INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Référence:

DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT DU 10 DÉCEMBRE 2013 CONCERNANT LA RÉVISION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE BRUO, BROBA ET WBA VDSL2 (BRXX 2012) [INCL. PROJET REMAPPING]

VERSION PUBLIQUE

TABLE DES MATIÈRES

1 INTRODUCTION 5

1.1 PRÉSENTATION DE LA DÉCISION 5
1.2 NOTATION ET TERMINOLOGIE 6
1.2.1 Informations confidentielles 6
1.2.2 Références aux offres de référence 6
1.2.3 Nom des offres de référence 6
1.2.4 Abréviations 7
1.2.5 Annotations 7

1.3 QU'EST-CE QU'UNE OFFRE DE RÉFÉRENCE? 7

2 PROCÉDURE 9

2.1 PROPOSITION INITIALE DE BELGACOM DU 17 FÉVRIER 2012 9
2.1.1 Décision du 11 août 2011 9
2.1.2 Groupes de travail opérationnels 9
2.1.3 Clarification et amélioration de la cohérence des offres de référence 10
2.1.4 Recours de Belgacom à l'encontre de la décision du 11 août 2011 10

2.2 RÉACTIONS NON TRAITÉES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT 11
2.3 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – PREMIÈRE ÉTAPE 11
2.3.1 La consultation préalable du 24 février 2012 (proposition initale de Belgacom) 11

2.4 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – SECONDE ÉTAPE 12
2.4.1 Groupes de travail bilatéraux IBPT / Belgacom 12
2.4.2 La consultation préalable du 23 juillet 2012 13

2.5 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – TROISIÈME ÉTAPE 13
2.5.1 Proposition de Belgacom dans le cadre du projet Remapping phase III 13
2.5.2 La consultation préalable du 21 septembre 2012 concernant Remapping phase III 14

2.6 CONSULTATION NATIONALE – ETAPE FINALE 15
2.6.1 La consultation nationale du 21 décembre 2012 15

2.7 CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES 18
2.7.1 Consultation des régulateurs médias 18
2.7.2 Consultation européenne 19

3 CADRE JURIDIQUE 21

4 GÉNÉRALITÉS 26

4.1 AMÉLIORATION DE LA TRANSPARENCE DES ANNEXES *PLANNING & OPERATIONS, (IMPROVED) SLA* ET *PRICING & BILLING* 26

5 INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT) 30

5.1 MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU PROFIL DEDICATED VLAN 30

6 ORDERING 34

6.1 INFORMATIONS FOURNIES DURANT LA PHASE D'ÉLIGIBILITÉ 34

7 REPAIR 36

7.1 NOUVEAU PROCESSUS *CHANGE TIE CABLE* 36

8 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA) ET COMPENSATIONS 38

8.1 TERMINOLOGIE 38
8.2 MÉTHODOLOGIE DE CALCUL DES COMPENSATIONS ET CRITÈRES D'APPLICABILITÉ 39
8.3 APPLICABILITÉ DES COMPENSATIONS OLO PAR OLO ET ERREUR STATISTIQUE 48
8.4 CONDITIONS DE RÉCLAMATION DES COMPENSATIONS 61
8.5 CONDITIONS RELATIVES À L'*ISLA REPAIR* 4/6/8 63
8.6 CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR 75
8.7 SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS 77
8.8 CRITÈRES D'APPLICABILITÉ DU SLA *APPOINTMENT KEPT* 84
8.9 TEMPS DE RÉPONSE DU SYSTÈME OPEN CALENDAR 86
8.10 DISPONIBILITÉ DES SERVICES IT DE TYPE *E-TOOLS* 88
8.11 ISLA VALIDATE 98
8.12 DÉFAUT DE LIGNE CONSÉCUTIF À UNE INSTALLATION RÉCENTE (NON FIRST TIME RIGHT – NFTR) 100
8.13 COMPENSATIONS TOTAL PROVISIONING TIMER ET DUE DATE RESPECTED 109

9 PRICING & BILLING 114

9.1 CLARIFICATION DE LA FACTURATION D'ACTIONS INUTILES LORS DE REQUÊTES INJUSTIFIÉES 114
9.2 REDEVANCES POUR CHANGEMENT DE DATE ET ANNULATION DE COMMANDE APRÈS MODIFICATION DE L'ORDRE DE COMMANDE PAR BELGACOM 117
9.3 REDEVANCE POUR VISITE INUTILE DU TECHNICIEN CHEZ LE CLIENT FINAL 119
9.4 FRAIS DE CONVERSION PSTN/ISDN 120

10 DÉCISION 122

11 VOIES DE RECOURS 123

ANNEXE A. ENGAGEMENT DE BELGACOM QUANT À L'AMÉLIORATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE PAR RAPPORT À LA VERSION SOUMISE À CONSULTATION 124

A.1. SUITE À LA DEMANDE DE L'IBPT DU 28 SEPTEMBRE 2012 124
A.2. SUITE AUX DISCUSSIONS LORS DU GROUPE DE TRAVAIL DU 25 OCTOBRE 2012 (OWG/1205) 125
A.2.1 Versions des offres de référence des 6, 12 et 17 juillet 2012 125
A.2.2 Version des offres de référence du 17 septembre 2012 (remapping) 127

ANNEXE B. MÉTHODOLOGIE DE CALCUL DES COMPENSATIONS 128

B.1. BASIC SLA 129
B.2. IMPROVED SLA 133
B.3. EXEMPLES ILLUSTRATIFS 139
B.3.1 Application au Basic SLA Appointment Kept 139
B.3.2 Application à l'Improved SLA Appointment Kept 139
B.3.3 Application au Basic SLA Repair 140
B.3.4 Application à l'ISLA Repair 142

ANNEXE C. ANALYSE D'IMPACT D'UNE FORMULE DE COMPENSATION OLO PAR OLO 146

C.1. PRÉSENTATION DU MODÈLE ET HYPOTHÈSES 146
C.2. RÉSULTATS 149
C.2.1 SLA Provisioning 149
C.2.2 ISLA Appointment Kept 150
C.2.3 ISLA Repair 151

C.3. CONCLUSIONS 152

ANNEXE D. TABLEAU COMPARATIF DES DÉCISIONS BRXX 2010 ET 2012 153

ANNEXE E. SIGLES ET ABREVIATIONS 156

ANNEXE F. VERSIONS CONSOLIDÉES DES OFFRES DE RÉFÉRENCE FAISANT L'OBJET DE LA PRÉSENTE DÉCISION 160

F.1. DÉTAIL DES VERSIONS CONSOLIDÉES 161

F.2. COLLECTIONS DE DOCUMENTS 162

1 INTRODUCTION

1.1 PRÉSENTATION DE LA 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 la 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'adaption, 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 un projet de décision qui a été soumis à la consultation du secteur des communications électroniques du 21 décembre 2012 au 23 janvier 2013. Sur la base des réactions reçues, l'IBPT a adapté son projet de décision. Ce projet de décision adapté a été transmis aux régulateurs médias le 19 septembre 2013 et à la Commission Européenne le 21 octobre 2013.

4. Le CSA, le VRM et le Medienrat ont informé l'IBPT les 3, 9 et 15 octobre 2013 n'avoir aucun commentaire à formuler au sujet du projet de décision.

5. Le 18 novembre 2013, la Commission Européenne a transmis une lettre à l'IBPT dans laquelle elle indique n'avoir aucune observation à formuler et que l'IBPT peut adopter le projet de mesures.

1.2 NOTATION ET TERMINOLOGIE

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

1.2.1 Informations confidentielles

7. Les informations du présent document considérées comme confidentielles sont marquées d'un surlignage bleu tel qu'utilisé pour le présent paragraphe.

8. Lorsque les informations du présent document considérées comme confidentielles ne peuvent être consultées par les parties auxquelles ce document est destiné, celles-ci sont remplacées par la mention « *[confidentiel]* ».

1.2.2 Références aux offres de référence

9. 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 F, section F.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 à transmis les documents à l'IBPT. Le lecteur est invité à prendre connaissance de la section 2 pour de plus amples informations.

10. **Les références** aux offres de référence (paragraphes, sections, annexes) **utilisées par les opérateurs lors des consultations préalables ont été conservées et mentionnées explicitement** dans le présent document dans un soucis de simplification administrative.

1.2.3 Nom des offres de référence

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

- BRUO : offre de réference 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.

1.2.4 Abréviations

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

1.2.5 Annotations

13. 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*, …)

14. 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[1]. 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?

15. Les offres de référence constituent une obligation de transparence, au sens de l'art. 59 § 1er 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* ».

[1] *eXtended Markup Language* (XML)

16. En d'autres termes, une offre de référence décrit l'ensemble des options d'accès et services associés, les conditions de fourniture des service, les droits et les obligations du fournisseur et du bénéficiaire, l'ensemble des processus et outils mis en place ainsi que les prix de location de ligne et des services que Belgacom doit proposer.

2 PROCÉDURE

2.1 PROPOSITION INITIALE DE BELGACOM DU 17 FÉVRIER 2012

17. 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 1er 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

18. 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.

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

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

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. En date du 4 décembre 2012, 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.E[2].

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. Une consultation a d'ailleurs été publiée le 20 juin 2013[3] à propos du traitement des problèmes opérationnels dans le cadre des offres de référence BRxx.

23. 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

24. 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

25. 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 :

---

[2] Règlement Général des Installations Electriques

[3] Voir http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3983

- 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.

26. 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 du 13 juin 2005, ces adaptations ont fait 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 donc justifiés dans la présente décision.

27. 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 D.

2.2 RÉACTIONS NON TRAITÉES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT

28. Dans leurs réactions aux différentes consultations, certains opérateurs alternatifs 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.

29. L'IBPT a également clarifié certains commentaires directement auprès des opérateurs alternatifs lorsque cela était possible.

2.3 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – PREMIÈRE ÉTAPE

2.3.1 La consultation préalable du 24 février 2012 (proposition initale de Belgacom)

30. 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.

31. La « *Platform Telecom Operators & Service Providers* », ci-après dénommée la Platform, Mobistar et Mobistar Entreprise Services, ci-après dénommés Mobistar,

et EDPnet ont réagit 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.

32. 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.

33. 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.

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

2.4 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – SECONDE ÉTAPE

2.4.1 Groupes de travail bilatéraux IBPT / Belgacom

35. Trois groupes de travail ont été organisés entre Belgacom et l'IBPT ces 22, 23 et 29 mai 2012 ayant les thèmes suivants :

    35.1. Restructuration et amélioration de la cohérence des annexes *Planning & Operations, (Improved) SLAs* et *Pricing & Billing*

    35.2. Clarification et amélioration des définitions et des critères d'applicabilité des *(Improved) SLAs* ainsi que des compensations qui y sont associées ;

    35.3. Clarification des annexes *Pricing & Billing* des différentes offres de référence et élaboration d'un tableau comparatif des prix.

36. Sur base des discussions, Belgacom a formulé de nouvelles propositions d'adaptation des offres de référence. Ces propositions, ci-après dénommées « les propositions de Belgacom de juillet 2012 », ont été transmises à l'IBPT

    36.1. le 6 juillet 2012 pour les annexes *Pricing & Billing* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2,

    36.2. le 12 juillet 2012 pour les annexes (*Improved*) *SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2,

    36.3. et le 17 juillet 2012 pour les annexes *Planning & Operations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

2.4.2 La consultation préalable du 23 juillet 2012

37. 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.

38. 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.

39. 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

2.5 CONSULTATION PRÉALABLE DU SECTEUR – TROISIÈME ÉTAPE

2.5.1 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 1er 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 en suspens (*pending* orders) en cas de non retour par le client de l'équipement de Belgacom suite à un changement d'opérateur. 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. Les adaptations apportées par Belgacom à travers cette *release IT* sont notamment :

42.1. 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).

42.2. 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, dénommé rapport **e-TIC**, 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.

2.5.2 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, Mobistar et EDPnet ont réagit à la consultation préalable.

2.6 CONSULTATION NATIONALE – ETAPE FINALE

2.6.1 La consultation nationale du 21 décembre 2012

Introduction

47. La version consolidée des offres de référence fournie à l'Annexe F a été soumise aux commentaires du secteur du 21 décembre 2012 au 23 janvier 2013 par l'intermédiaire d'un projet de décision[4] publié sur le site Internet de l'IBPT.

Base légale

48. La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la Directive Cadre[5] :

> *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.*

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

> *« Art. 139. L'Institut peut pour l'application de la présente loi organiser une consultation publique conformément à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. »*
>
> *« Art. 140. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent,*

[4] http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3880

[5] 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.

l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée maximale de deux mois, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

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

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

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

Résultats de la consultation

50. A l'issue de la consultation nationale, l'IBPT a reçu les commentaires de Belgacom, de la Platform, de Mobistar et d'EDPnet. L'IBPT a ensuite rencontré Belgacom le 5 avril 2013 et les opérateurs alternatifs le 28 juin 2013. Belgacom également transmis deux courriers à l'IBPT les 3 et 28 mai 2013.

51. Les commentaires des opérateurs ont été intégrés dans cette décision lorsque cela s'avère nécessaire.

52. A l'issue de la consultation nationale[6] et des discussions postérieures à la consultation, l'IBPT a décidé d'enlever les éléments suivants de sa décision définitive[7] :

52.1. (4.2) Conformité des offres de référence à la décision CRC
Le projet de décision visait à clarifier le commentaire formulé par Mobistar. Il n'y a donc pas de mesure contraignante à imposer.

52.2. (5.2) Définitions des adaptations IT mineures et majeures
Suite aux discussions qui se sont tenues lors de la session du groupe de travail opérationnel du 28 février 2013 (OWG/1301), l'IBPT a décidé de clarifier le sujet ultérieurement.

[6] Voir projet de décision du 4 décembre 2012 : http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3880

[7] Les sections précisées entre (.) correspondent aux section du projet de décision du 4 décembre 2012.

52.3. (6.1) Conversion des demandes d'installation DIY

Belgacom a répondu à la demande de l'IBPT formulée dans le projet de décision à travers un point d'action réalisé lors de la session du groupe de travail opérationnel du 28 février 2013 (OWG/1301)

52.4. (6.2) Informations fournies durant la phase d'éligibilité (*déterminer la présence d'un NTP, déterminer si une paire est libre et jointée dans NATS, réalisation d'un test 4-TEL automatisé sur des lignes appartenant à d'autres opérateurs, connaître le nombre total de paires des câbles d'introduction*)

Sur la base des commentaires du secteur, l'IBPT conserve la position qu'il a adopté dans son projet de décision. Il n'y a donc pas de mesure contraignante à imposer. Le point a donc été retiré.

52.5. (6.2) Informations fournies durant la phase d'éligibilité (*Utilisation de ATS sur la base du CID*)

Suite au commentaire de Belgacom dans le cadre du projet de décision ainsi que dans le cadre du recours à l'encontre de la décision CRC du 1er juillet 2011, l'IBPT a décidé de traiter ce sujet dans une décision ultérieure.

52.6. (8.2) Amélioration des outils repair (Indication *wrongful repair*)

Le 17 décembre 2012, Belgacom a adapté l'outil e-Troubleshooting de façon à informer explicitement l'opérateur alternatif si elle considère que le ticket a été ouvert de façon injustifiée (wrongful). Il n'y a donc plus de mesure contraignante à imposer sur ce point.

52.7. (8.2) Amélioration des outils repair (stop-clock)

Suite aux informations fournies par Belgacom dans sa réaction au projet de décision, lors de discussions bilatérales entre Belgacom et l'IBPT dans le cadre de ce dossier et vu la possibilité qui est offerte aux opérateurs alternatifs de disposer des changements de statut du ticket repair à travers la nouvelle interface SOAP du système UTS[8], l'IBPT a décidé de retirer ce point de la présente décision.

52.8. (8.3) Absence de prise en compte de la réapparition d'un problème déjà constaté lors d'une escalade

Le projet de décision visait à clarifier le commentaire formulé par Telenet. Il n'y a donc pas de mesure contraignante à imposer.

---

[8] Voir projet « *SOAP interface for UTS* », projet visant à transmettre aux opérateurs alternatifs par voie XML (SOAP) diverses informations actuellement disponible dans l'interface Web e-Troubleshouting.

52.9. (10.2) Lien entre les descriptions de facturation et la terminologie utilisées dans les offres

Suite aux discussions bilatérales ayant eu lieu entre Belgacom, Mobistar et EDPnet, l'IBPT constate que ce point peut être clôturé.

2.7 CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES

2.7.1 Consultation des régulateurs médias

53. Après la consultation nationale et compte tenu des réactions qu'elle a suscitées, le projet de décision modifié en date du 10 septembre 2013 a été transmis aux régulateurs médias communautaires le 19 septembre 2013 conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006[9] :

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

[9] 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.

Résultats des consultations des régulateurs médias

54. Le CSA et le VRM ont informé l'IBPT respectivement les 3, 9 et 15 octobre 2013 n'avoir aucun commentaire à formuler au sujet du projet de décision.

55. Le Medienrat n'a pas formulé de commentaire dans les délais prévus par l'accord de coopération de 17 novembre 2006. Conformément à l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006, « *au-delà des délais prévus [...] le projet de décision est présumé, sauf preuve contraire, ne pas porter atteinte aux compétences des autres autorités de régulation* ».

2.7.2 Consultation européenne

56. En date du 21 octobre 2013, 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 »[10] :

> *« 3. Sauf disposition contraire dans les recommandations ou les lignes directrices arrêtées conformément à l'article 7 ter au terme de la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure qui:*
>
> *a) relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»); et*
>
> *b) qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,*
>
> *elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »*

[10] 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.

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

> *« Art. 141. §1er. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à:*
>
> *6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 59, § 4,*
>
> *[...] l'Institut consulte la Commission européenne, l'ORECE et les autorités réglementaires nationales des États membres.*
>
> *§ 2. L'Institut tient compte le plus possible des observations qui lui sont adressées dans le mois de la notification du projet de décision par la Commission européenne, l'ORECE et les autorités réglementaires nationales des Etats membres. »*

Résultats des consultations européennes

58. La Commission Europénne a transmis un courrier à l'IBPT le 18 novembre 2013 dans laquelle elle indique avoir « examiné les notifications et [qu'elle] ne formule aucune observation ». Elle précise en outre que, « conformément à l'article 7, paragraphe 7, de la directive 'cadre', l'IBPT peut adopter le projet de mesure ».

3 CADRE JURIDIQUE

59. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence[11] au terme de l'analyse de ce marché.

60. La décision du 1er 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.[12] En vertu de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006[13], l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

61. La présente décision est adoptée en exécution de la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, et exécute 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 soi[14]. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision cadre contenant la définition générale des mesures qui sont imposées à

---

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

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

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

[14] 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 passé[15]. Le corollaire est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.

62. 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.

63. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables[16]. 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 et elle doit à tout le moins contenir les éléments qui ont été déterminés par l'IBPT[17]. 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.* »[18]

64. L'offre de référence doit être tenue à jour. Conformément à l'article 59, §4, de la loi du 13 juin 2005, 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*

---

[15] Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

[16] 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. »

[17] Conformément à l'article 59 §3 2° de la loi du 13 juin 2005 et les §§673 et 1164 de la décision CRC du 1er juillet 2011.

[18] Une offre de référence doit donc au moins contenir toutes les exigences et conditions liées à la capacité d'acheter les offres en question et ce, de manière claire et synoptique.

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 adaptations qu'il juge nécessaires[19]. Cette considération fait partie des éléments à la base de la présente décision.

65. Conformément à l'article 57 de la loi du 13 juin 2005, 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 ces obligations.

66. 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 ultérieurement[20]. La présente décision s'attèle à mettre en œuvre les obligations de non-dicrimination et d'accès, via l'obligation de transparence comme obligation globale.

67. De plus, l'IBPT tient à attirer plus particulièrement l'attention sur une partie de l'obligation d'accès expliquée à l'article 61, § 1er, 8°, de la loi du 13 juin 2005:

> *« **Art. 61. § 1er.** 8° 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. »*

68. Cette obligation spécifique est aussi imposée par la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. En lecture conjointe avec les obligations de non-discrimination et de transparence[21] cette obligation constitue une base adéquate pour aborder les problèmes qui existent au niveau des processus opérationnels. Cette décision poursuivra par conséquent l'élaboration de ces

---

[19] 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. »

[20] 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.

[21] Ces deux obligations sont imposées et motivées dans la même décision.

mesures afin de garantir une collaboration opérationnelle optimale entre les opérateurs et d'éviter toute discrimination non tarifaire.

69. C'est sur la base du même raisonnement que la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er 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. »*[22]

> *« §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. »*[23]

70. La présente décision développe en partie plus avant les conclusions dressées dans la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande et contribue dans ce sens à approfondir le cadre de l'excellence opérationnelle. Cette décision élabore donc concrètement les obligations existantes de l'analyse de marché du 1er juillet 2011 afin que les processus opérationnels pour l'offre de produits *wholesale* puissent se dérouler de manière plus fonctionnelle, efficace et équilibrée.

71. 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

---

[22] § 745 de la Décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, 231.

[23] *Idem*, § 759, 234-235.

réglementation *ex ante*, il n'est nullement nécessaire qu'un comportement anticoncurrentiel ait déjà été constaté pour pouvoir agir contre cela[24].

72. 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 réel[25]. 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 concurrence[26].

> *« 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 pertinent[27] ».*

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

[25] Bruxelles, 30 juin 2009, 2006/AR/2332, considérants 111 et 112.

[26] 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.

[27] Idem, Considérant 31, p. 9.

4 GÉNÉRALITÉS

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

Introduction

73. Une analyse approfondie des commentaires formulés par les opérateurs alternatifs lors des sessions du groupe de travail opérationnel (OWG) organisées depuis le mois de mai 2011 et dans le cadre de l'élaboration de cette décision, 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.* L'IBPT a pour cette raison décidé de profiter de la présente procédure de révision des offres de référence pour réaliser les adaptations nécessaires. C'est ainsi que trois réunions bilatérales entre l'IBPT et Belgacom ont été organisés les 22, 23 et 29 mai 2012. A l'issue de ces réunions bilatérales, Belgacom a accepté d'apporter des modifications aux annexes susmentionnées des offres de référence.

74. Le lecteur est invité à lire la section 2 afin de prendre connaissance des détails de la procédure suivie par l'IBPT. Un aperçu des modifications effectuées a été présenté dans le projet de décision de l'IBPT du 4 décembre 2012 et publié le 21 décembre 2012.

75. Dans un soucis de simplification administrative, et avec l'accord de l'IBPT, Belgacom a réalisé les adaptations visant à améliorer la transparence des annexes *(Improved) SLA* dans l'offre de référence WBA VDSL2 uniquement. Ces adaptations devront donc être également réalisées dans les offres BRUO et BROBA.

76. Suite à une demande de l'IBPT transmise à Belgacom le 28 septembre 2012 ainsi que suite aux discussions avec les opérateurs alternatifs lors de la session de groupe de travail opérationnel du 25 octobre 2012 (OWG/1205), Belgacom a proposé des clarifications complémentaires aux offres de référence (p.ex. formulation de paragraphes, définitions, …) des annexes *Planning & Operations*, *(Improved) SLAs* et *Pricing & Billing*. Dans sa réaction à la consultation du 21 décembre 2012 sur le projet de décision de l'IBPT du 4 décembre 2012, Belgacom a confirmé qu'elle adaptera les offres BRUO, BROBA et WBA VDSL2 dans le sens des clarifications présentées à l'Annexe A.

77. Sur la base des informations dont il dispose, l'IBPT constate donc que Belgacom a sensiblement amélioré la transparence des annexes *Planning & Operations*, *(Improved) SLA* et *Pricing & Billing* et que l'objectif visé par les discussions qui ont

eu lieu à ce sujet aura été atteint dès que Belgacom aura uniformisé les annexes des différentes offres de référence et qu'elle aura effectué les modifications présentées à l'Annexe A.

78. Afin d'assurer un caractère durable à l'amélioration de la transparence des annexes à l'offre de référence, l'IBPT détaille ci-après la ligne de conduite à suivre pour les adaptations futures aux offres de référence. Cette ligne de conduite a été établie en tenant compte des discussions qui ont eu lieu dans le cadre de l'élaboration de la présente décision. Les adaptations réalisées par Belgacom jusqu'alors pour améliorer la transparence des annexes à l'offre de référence ainsi que les adaptations reprises à l'Annexe A sont conformes à cette ligne de conduite.

Ligne de conduite à suivre lors des adaptations futures aux offres de référence

79. **Le contenu des offres de référence** au sein des annexes SLAs, *Planning & Operations* et *Pricing & Billing* **devra désormais être strictement structuré comme suit** :

- Les **annexes *SLAs* (*Basic SLA* et *Improved SLA*)** décrivent les engagements de Belgacom en termes de qualité de service. Ils ne 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, Compensations & Billing*** ne contiennent que les éléments tarifaires à charge des opérateurs alternatifs (tarifs et compensations), les éléments tarifaires à charge de Belgacom (compensations) et les conditions de facturation.

80. Les conditions de l'offre doivent être décrites précisément dans l'une de ces annexes selon leur finalité. Ainsi, par exemple, une condition relative à l'applicabilité d'un tarif sera reprise dans l'annexe *Pricing, Compensations & Billing*. Lorsque **la reproduction de conditions** spécifiques **dans d'autres annexes** s'avère nécessaire, ces autres annexes contiendront un lien vers l'annexe principale décrivant précisément les conditions visées.

81. **La répétition multiple de paragraphes** au sein des annexes de l'offre de référence **sera évitée** afin d'assurer leur cohérence et leur clarté, mais aussi pour faciliter toute mise à jour ultérieure. L'IBPT estime préférable que ce type de clause est, lorsque cela s'avère possible, préfentiellement 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.

82. Les **conditions des offres** seront aussi **précises** que nécessaire. Toutes les conditions en application doivent être précisées. Elles seront **uniformisées** lorsque cela est possible. Notamment, **les *Service Level Agreements* (SLA)** seront désormais présentés de la manière suivante :

    82.1. Les SLAs seront présentés selon une **structure en 4 volets**.

    - ✓ **1er volet :** définition du SLA et paramètres associés
    - ✓ **2e volet :** définition des objectifs (SLO[28]) poursuivis par Belgacom
    - ✓ **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*

    82.2. **Les critères d'applicabilité des SLAs** seront uniformisés (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*)).

83. Les annexes *Planning & Operations* ainsi que les annexes *(Improved) SLA* illustreront les règles applicables à l'aide de **schémas illustratifs** lorsque cela est nécessaire (p.ex. dans le cas de conditions complexes par nature). La terminologie utilisée devra être claire. L'ensemble des termes spécifiques utilisés dans ces annexes seront définis dans un **glossaire**.

84. L'**uniformité de chaque annexe entre les différentes offres** de référence sera autant que possible assurée pour permettre une comparaison simple des conditions de chaque offre.

Décision de l'IBPT

85. 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

[28] *Service Level Objective*

entre les trois offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 lors de ces modifications.

86. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes (*Improved) SLA* des offres de référence BRUO et BROBA de manière identique aux adaptations effectuées aux annexes *(Improved) SLA* de l'offre de référence WBA VDSL2 dans le but d'améliorer la transparence de cette annexe. Lors de cette adaptation, Belgacom s'assurera de prendre en compte les adaptations complémentaires imposées par l'IBPT à travers la présente décision.

87. L'IBPT demande à Belgacom de tenir compte de la ligne de conduite présentée ci-avant lors de toute modification future des annexes *Planning & Operations*, *(Improved) SLA* et *Pricing, Compensations & Billing*.

5 INFORMATION AND TECHNOLOGY (IT)

5.1 MISE EN ŒUVRE D'UN NOUVEAU PROFIL DEDICATED VLAN

Problématique

88. 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 de type commun ou de type 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

89. 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.

90. 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*.

91. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012 soumis à consultation le 21 décembre 2012, Belgacom indique être favorable à l'évolution de ce processus de sorte qu'un délai de 1 mois soit prévu pour les opérateurs existants et qu'un délai de 4 mois soit prévu pour les opérateurs nouveaux entrants. Elle souhaite toutefois conserver la formulation initiale (voir citation ci-dessous) dans les offres pour les opérateurs nouveaux entrants. Belgacom souligne que « les délais ne peuvent être garantis compte tenu de la dépendance par rapport au calendrier des *releases* IT ».

> *En fonction de la disponibilité de ressources suffisantes pour la mise en oeuvre IT, il est attendu que la création de profils additionnels dans les systèmes de Belgacom soit possible 4 mois après l'approbation des tarifs par le Bénéficiaire, dans la release IT à venir au plus tôt ou dans toute autre release IT ultérieure. En tout état de cause, ces délais ne contiennent pas un engagement de Belgacom.*[29]

92. Belgacom indique également vouloir maintenir pour tous les opérateurs que ces délais sont applicables aussi bien pour les profils propres que pour les profils communs.

93. Selon l'IBPT, l'absence de garantie à l'égard des opérateurs nouveaux entrants crée une barrière supplémentaire à l'entrée et affecte la capacité d'un nouvel opérateur à être rapidement opérationnel sur le marché.

94. Dans sa décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, l'IBPT fait référence au document de l'ORECE ERG (07) 53 « *Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bistream Access* ». Ce dernier affirme que la qualité de service est la question clé au niveau opérationnel. Il doit y avoir, selon ce rapport, une certaine assurance que les entrants puissent se battre de manière équitable sur le marché.

95. En outre, la position commune de l'ORECE ERG (03) 033rev2 concernant l'accès de gros de type *bistream* précise que parmi les éléments principaux définissant l'accès *bitstream*, les capacités de transmission permettent aux nouveaux entrants d'offrir leurs propres services à valeur ajoutée aux utilisateurs finals. Ceux-ci doivent aussi avoir la possibilité de différencier leurs services par l'adaptation de caractéristiques techniques. Cela souligne par conséquent le caractère critique lié à la définition des profils *Dedicated VLAN*.

96. L'IBPT précise, dans sa décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, les conditions qui s'imposent lors d'une demande par un opérateur alternatif de prestation d'accès *bitstream* par Belgacom[30]. Notamment le

---

[29] Trad. libre de : « *Conditional to the availability of sufficient resources for IT implementation, the creation of additional profiles in the Belgacom systems is expected to be possible 4 months after approval of the tariffs by The Beneficiary, in the subsequent Belgacom IT release at the earliest, or in any subsequent release. In any event these delays do not contain a commitment of Belgacom* »

[30] Voir section « Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès » de la décision du 1er juillet 2011.

paragraphe 601[31] de la décision du 1er juillet 2011 impose que l'accord d'accès sera effectif au maximum 6 mois après la conclusion de cet accord. L'IBPT justifie ce délai de 6 mois en indiquant qu'il devrait être suffisant pour que les parties puissent se conformer aux clauses du contrat et pour qu'elles adaptent leurs systèmes opérationnels.

97. Sur la base des éléments fournis ci-avant, l'IBPT accepte la demande de Belgacom de conserver, pour les opérateurs nouveaux entrants, un délai de 4 mois en engagement de type meilleur effort[32] (voir paragraphe 91) de la condition de mise en œuvre à l'égard des profils *Dedicated VLAN* propres. Néanmoins, conformément à l'analyse de marché, l'IBPT précise que la mise en œuvre de ces profils propres doit être à tout le moins effective au maximum 6 mois après la conclusion de l'accord d'accès.

98. L'IBPT n'est pas opposée à ce que ce délai de 4 mois en engagement de type meilleur effort[33] (voir paragraphe 91) de la condition de mise en œuvre soit également valable pour les profils communs. Toutefois, comme précisé ci-avant, la définition des profils *Dedicated VLAN* revêt un caractère critique. L'IBPT est donc également d'avis que les profils communs doivent être à tout le moins mis en œuvre dans un délai de 6 mois maximum.

Décision de l'IBPT

99. L'IBPT demande à Belgacom de compléter 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 suivants :

99.1. Les profils propres demandés par les opérateurs alternatifs ayant conclu un accord d'accès à l'offre il y a plus de 6 mois, seront mis en œuvre dans un délai garanti de 1 mois maximum après approbation des tarifs par les bénéficiaires.

---

[31] Extrait du paragraphe 601 : *"Belgacom indiquera dès les premiers contacts avec ce dernier [à savoir, le nouvel opérateur alternatif] l'ensemble des informations et documents concernant ce dernier qui lui sont nécessaires pour conclure l'accord. Ce dernier [à savoir, l'accord] prendra effet au plus tard 6 mois après sa conclusion.."*

[32] *Best effort.*

[33] *Idem.*

99.2. La mise en œuvre des profils propres et des profils vides pour les opérateurs nouveaux entrants sera à tout le moins garantie dans un délai de 6 mois maximum après la conclusion de l'accord d'accès à l'offre.

99.3. La mise en œuvre des profils communs sera à tout le moins garantie dans un délai de 6 mois maximum après approbation des tarifs par les bénéficiaires.

6 ORDERING

6.1 INFORMATIONS FOURNIES DURANT LA PHASE D'ÉLIGIBILITÉ

Problématique

100. 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, dans les outils de type *e-tools* durant la phase d'éligibilité. Notamment, les outils utilisés ne permettent pas d'être informé que la paire qui apparaît comme libre est réservée pour une autre commande.

Analyse de l'IBPT

101. 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.

102. Lors de la réunion bilatérale entre Belgacom et l'IBPT le 6 septembre 2011, Belgacom a précisé que les paires recoivent, dans la documentation technique des paires de cuivre, un marquage (*tag*) indiquant qu'elles sont susceptibles de changer de statut (*tags future* et *future cease*).

103. Les opérateurs alternatifs ont montré un interêt 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.

104. Dans un courrier électronique transmis le 25 janvier 2012, Belgacom a indiqué être prête à investiguer la faisabilité d'un tel développement.

105. Dans sa réaction au projet de décision, Belgacom confirme avoir effectué un analyse en Q4 2012. Selon Belgacom, « il ressort de cette analyse que les paires libres d'intro affichées par l'outil *LLU Non Active Technical Situation* (NATS) excluent les situations RES (c.-à-d. les lignes résiliées) tandis qu'elles incluent les situations FUT (c.-à-d. les lignes futures). Afin de mieux aligner les résultats des requêtes LLU avec ceux obtenus lors du *provisioning*, Belgacom reconnaît que les modifications suivantes consituteraient une amélioration :

- Ajouter les situations RES au nombre de paires libres affichées ;

- Exclure les situations FUT du nombre de paires libres affichées. »

106. Belgacom précise que le planning est, à titre indicatif, octobre 2013. Il sera cependant fixé définitivement ultérieurement durant la phase de conception dudit projet. Les changements liés à la définition des paires libres dans l'outil NATS resteront transparents pour les opérateurs alternatifs à travers leurs interfaces web et XML. Il n'y a donc aucun impact IT sur les opérateurs alternatifs.

107. L'adaptation en question n'est pas critique pour les activités commerciales des opérateurs alternatifs. L'IBPT n'est donc pas opposé pour une planification de ce projet par Belgacom dans un délai raisonnable.

Décision de l'IBPT

108. Au vu de la position de Belgacom, l'IBPT estime qu'aucune mesure contraignante ne doit être prise sur ce point. L'IBPT demande toutefois à Belgacom d'informer le secteur du planning définitif dès que celui-ci est connu.

7 REPAIR

7.1 NOUVEAU PROCESSUS *CHANGE TIE CABLE*

Problématique

109. 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*.

110. 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

111. 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.

112. 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 :

    112.1. Il s'est avéré que les interventions en question se produisent à une fréquence relativement faible et par conséquent, l'on peut douter de la nécessité d'une obligation incombant à Belgacom de développer un processus totalement neuf à cet effet.

    112.2. 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

113. Par conséquent, les conditions techniques et tarifaires relatives au processus *Change Tie Cable* ne doivent pas faire partie de l'offre de référence BRUO. Elles peuvent donc en être retirées.

Décision de l'IBPT

114. La présente décision abroge 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.*

8 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA) ET COMPENSATIONS

8.1 TERMINOLOGIE

115. la terminologie suivante a été utilisée dans ce document en ce qui concerne les accords de niveau de service (SLA).

116. Un ***Service Level Agreement*** (SLA) est généralement constitué des éléments suivants :

- Un ou des objectifs de qualité de service : *Service Level Objective(s) (SLO)*
- Des critères d'applicabilité : dans quelle conditions ce SLA est-il applicable ?
- Des indicateurs de mesure : les *Key Performance Indicators* (KPI) visant à contrôler le(s) SLO(s)
- Les compensations qui lui sont associées[34] lorsqu'elles sont applicables.

117. Le ***Service Level Objective*** (SLO) correspond à l'objectif à atteindre dans le cadre de la fourniture du service considéré. Il est défini par une ***valeur cible*** (p.ex. une valeur temporelle – *timer*). Un ***indice de tolérance*** (p.ex. 80%) peut aussi être associé au SLO afin de déterminer dans quelle proportion de cas ce SLO doit être réalisé.

Service Level Objective	
Valeur cible	**Tolérance**
5 WD	80%

Tableau 1. Exemple de Service Level Objective.
Dans cet exemple, la valeur cible de 5 WD doit être atteinte pour 80% des cas

118. Un SLA défini par un objectif (SLO) unique est dénommé « ***SLA à forme simple*** » dans le présent document.

119. Dans certaines situations, plusieurs SLOs sont utilisés dans la définition du SLA (*Service Level Agreement*). Dans le présent document, ce type de SLA est dénommé « ***SLA à forme étendue*** ». Dans ce cas, nous définissons :

    119.1. L'**objectif de base (SLO_{base})**, l'objectif fondamental à atteindre.

[34] Ainsi que les règles d'applicabilité et les règles d'évaluation (du montant) de ces compensations.

119.2. Les **objectifs complémentaires (SLO_{compl})**.

Service Level Objectives		
Type	**Valeur cible**	**Tolérance**
SLO_{base}	5 WD	80%
$SLO_{compl,1}$	10 WD	90%
$SLO_{compl,2}$	15 WD	95%

Tableau 2. Exemple de SLA à forme étendue (3 SLOs)

120. Les compensations sont calculées sur la base de compensations unitaires. La **compensation unitaire** est la compensation prévue pour chaque intervention ouvrant le droit à une compensation. Par exemple, selon les conditions en vigueur dans les offres de référence, le SLA *Appointment Kept* prévoit une compensation de 20€ par rendez-vous manqué. Le SLA *Repair* prévoit une compensation de 150% de la redevance journalière de location de ligne par jour ouvrable de retard de remise en service de la ligne. La compensation unitaire peut être forfaitaire ou variable :

120.1. La **compensation unitaire forfaitaire** est fixe pour chaque intervention ouvrant le droit à une compensation (p.ex. voir SLA *Appointment Kept*).

120.2. La **compensation unitaire variable** est évaluée sur la base d'un paramètre variable (p.ex. le délai d'intervention dans le cas du SLA *Repair*).

8.2 MÉTHODOLOGIE DE CALCUL DES COMPENSATIONS ET CRITÈRES D'APPLICABILITÉ

Problématique

121. Dans le cadre des discussions qui ont eu lieu entre l'IBPT et Belgacom lors des groupes de travail du 23 et du 29 mai 2012, l'IBPT a pu observer que le calcul des compensations ne tenait jusqu'alors pas compte des tolérances admises par les SLAs[35] 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).

[35] Pour rappel, les objectifs de qualité de service peuvent être fixés avec des indices de tolérance (p.ex. 95%).

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

122. Suite aux clarifications apportées par Belgacom, l'IBPT a invité cette dernière à supprimer ces paragraphes et à simplifier la méthodologie de calcul des compensations afin d'assurer la cohérence entre l'objectif fixé dans le cadre du SLA et le taux utilisé pour le calcul des compensations éventuelles. Le projet de décision prévoyait à cet égard que les cas extrêmes (*worst cases*) étaient éliminés du calcul des compensations pour l'ensemble des SLAs.

123. 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 graves du calcul des compensations. Dans leur réaction respective au projet de décision du 4 décembre 2011 soumis à consultation le 21 décembre 2012, Mobistar et EDPnet ont de nouveau contesté la formulation proposée en indiquant que celle-ci retire tout incitant pour Belgacom d'agir sur les interventions qui sont considérés comme extrêmes.

Analyse de l'IBPT

124. Comme analysé plus en détail dans la section 8.5, l'IBPT estime raisonnable qu'une tolérance (p.ex. 95%) soit, dans certains cas, appliquée sur le respect des objectifs de qualité définis dans l'offre de référence. Dès lors que Belgacom doit fournir un service avec un objectif de qualité (et donc une tolérance) spécifique, il est cohérent d'imposer à Belgacom le paiement de compensations dès le moment où elle ne respecte pas cet objectif de qualité de service (et donc cette tolérance). Néanmoins, l'IBPT comprend que le simple rejet des cas les plus graves est une approximation qui peut avoir un impact important notamment lorsqu'il s'agit de services à destination d'une clientèle professionnelle et pour laquelle une qualité de service améliorée (*Improved SLA*) a été expressément demandée par l'opérateur alternatif à Belgacom, de façon individuelle pour la ligne concernée et à un prix déterminé.

125. Dans le cas de l'*Improved SLA, u*ne redevance spécifique est appliquée de façon individuelle sur chaque intervention pour laquelle l'opérateur souhaite cette garantie de service améliorée. On ne peut donc pas écarter les incidents ponctuels extrêmes notamment vu le plus faible volume concerné, l'importance de chaque intervention et la redevance payée par l'opérateur alternatif pour chaque ligne

avec ISLA. Il convient donc d'assurer autant que possible, à l'opérateur alternatif, l'atteinte de l'objectif fixé dans l'ISLA pour chaque intervention pour lequel une redevance *ad hoc* a été payée. Le simple rejet des cas extrêmes ne peut donc particulièrement pas être accepté en l'espèce dans le cadre des SLAs améliorés (*Improved SLA*). D'un autre côté, l'IBPT est aussi d'avis que chaque intervention ne peut pas donner lieu, de façon stricte, à une compensation lorsqu'un indice de tolérance a été déterminé.

126. Afin de tenir compte des difficultés pour atteindre dans certains cas un objectif à 100%, mais pour satisfaire au mieux la demande du marché en termes d'objectifs de performance à atteindre, certains SLA sont définis de façon étendue à l'aide par exemple de deux ou trois objectifs de niveau de service (c'est par exemple le cas de l'*ISLA Repair* – voir section 8.5). Dans le cas de ce type de SLA, dénommés SLAs à forme étendue dans le présent document, Belgacom vise généralement un objectif fondamental (p.ex. 4h dans le cadre de l'*ISLA Repair*). Cet objectif fondamental est aussi dénommé objectif de base (SLO_{base}) dans le présent document. Les autres objectifs sont introduits afin de fournir des garanties complémentaires aux opérateurs alternatifs lorsque le SLO_{base} ne peut être atteint pour un pourcentage suffisant de cas[36]. En effet, l'absence de garanties complémentaires laisserait ainsi place à une incertitude trop importante pour une série de cas. Ces objectifs complémentaires visent à améliorer la prévisibilité[37] du service dont les opérateurs alternatifs font usage.

127. L'absence de contraintes sur les objectifs complémentaires ne ferait pas apparaître d'incitant financier dans le chef Belgacom pour respecter ces objectifs complémentaires. Afin d'assurer le respect par Belgacom de l'ensemble des objectifs (de base et complémentaires), l'IBPT estime qu'une contrainte sur l'ensemble de ces objectifs doit donc être définie.

---

[36] Notons par exemple le cas de l'*ISLA Repair* pour lequel l'ensemble des acteurs sont d'accord pour dire que Belgacom doit viser un temps de réparation de 4h sur ce type de lignes. Néanmoins il existe des situations lors desquelles cet objectif de 4h ne peut être atteint. En fixant par exemple l'hypothèse que cet objectif ne pourrait être atteint que pour 60% des cas, cela signifie qu'il subsiste une incertitude quant à la garantie de service pour les 40% des autres cas. L'incertitude est donc significative. Afin de fournir une garantie suffisante aux opérateurs alternatifs, des objectifs complémentaires sont donc fixés (p.ex. réparation dans les 8h pour 95% des cas).

[37] La prévisibilité, ou le caractère déterministe, du service est une notion essentielle dans le cadre des offres de gros. En effet, un opérateur alternatif base son offre de détail sur l'offre de gros. Dès lors que la qualité du service en amont (offre de gros) est prévisible, l'opérateur alternatif est à même de déterminer le service et le prix qu'il peut proposer à son client. L'absence de cette prévisibilité introduit un facteur de risque important pour l'opérateur alternatif, ce qui peut donc considérablement nuire à sa compétitivité.

128. L'IBPT souligne en outre que dans son rapport sur les meilleures pratiques dans le cadre de l'accès dégroupé et de l'accès bitsream[38], l'ORECE estime que « les compensations doivent avoir un niveau suffisant pour créer un incitant dans le chef de l'opérateur ayant une puissance significative sur le marché (en l'occurrence Belgacom) pour satisfaire au niveau de service convenu vu qu'il s'avère fréquemment qu'il n'est pas efficace de traiter chaque problème de qualité de service par l'exécution ou le règlement de différends ».

129. Sur la base des considérations développées ci-avant, l'IBPT estime que la **méthodologie de calcul des compensations** doit être appliquée de la manière suivante :

    129.1. **Critère d'applicabilité :** l'opérateur alternatif peut réclamer une compensation dès que l'un des objectifs définis dans le SLA n'a pas été atteint pour la période d'évaluation des compensations.

    129.2. **Evaluation dans le cadre *Basic SLA* :** le calcul du montant de la compensation doit tenir compte de tous les cas ne respectant pas le(s) SLO(s) à l'exception des cas extrêmes identifiés par l' (les) indice(s) de tolérance (défini(s) par un pourcentage) admis sur la réalisation de cet (ces) SLO(s).

    129.3. **Evaluation dans le cadre *Improved SLA* :** l'ensemble des cas doivent être pris en compte pour le calcul des compensations et un (des) facteur(s) de correction doi(ven)t être appliqué(s) sur le montant de la compensation afin de corriger cette compensation conformément à l' (aux) indice(s) de tolérance défini(s). Cette mesure vise à introduire un incitant à l'égard de Belgacom vis-à-vis des cas extrêmes tout en tenant compte de la (des) tolérance(s) admise(s) sur le respect de(s) l'objectif(s) fixé(s). Dans le cas particulier des compensations unitaires forfaitaires en *Improved SLA*, la méthode de calcul est identique à l'évaluation des compensations en *Basic SLA*.

130. Les principes génériques de la méthodologie de calcul des compensations sont détaillés ci-après.

[38] Voir ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

131. **Le calcul des compensations dans le cadre des *Basic SLAs* à forme simple** (c.-à-d. un seul SLO) se définit donc comme suit.

Evaluation des interventions ouvrant le droit à la compensation :

Dans une population d'interventions soumises au calcul du SLA, ordonnées de manière croissante selon leur respect de l'objectif de niveau de service (Δ_{SLO}), les (100% - Tolérance$_{SLO}$%) des cas extrêmes (worst cases) ne donnent pas droit à une compensation. Les autres interventions (Tolérance$_{SLO}$% - KPI$_{OLO}$%) ouvrent le droit à une compensation.

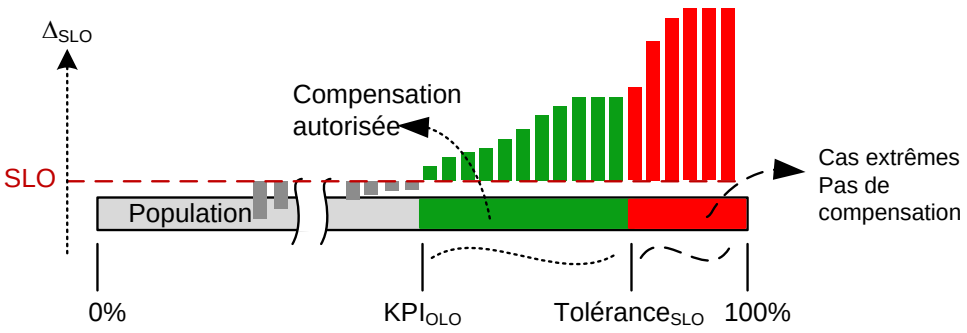

Figure 2. Règle généralisée de compensation - Basic SLA

Calcul du montant de la compensation :

Lorsque la compensation unitaire est variable (p.ex. 1€/h), la compensation relative à chaque intervention est évaluée comme étant le produit de la compensation unitaire par l'écart entre l'intervention réelle et l'objectif à atteindre.

Lorsque la compensation unitaire est forfaitaire, la compensation relative à chaque intervention est égale à cette compensation unitaire.

La compensation totale est la somme des compensations des interventions donnant droit à une compensation.

132. L' évaluation des interventions ouvrant le droit à la compensation est cohérente avec la définition du SLA. Elle détermine le nombre de cas pour lesquels il est admis de ne pas respecter l'objectif (c.-à-d. 100% - Tolérance$_{SLO}$%). La différence entre le SLA et la performance effectivement atteinte (c.-à-d. Tolérance$_{SLO}$% - KPI$_{OLO}$%) détermine le pourcentage de cas pouvant être soumis à compensation.

L'IBPT estime que l'application de cette règle permet d'assurer à Belgacom l'application d'une pénalité tout en tenant compte du niveau de performance convenu.

133. **Le calcul des compensations dans le cadre des *Improved SLAs* à forme simple** (c.-à-d. un seul SLO) se définit donc comme suit.

Evaluation des interventions ouvrant le droit à la compensation et calcul du montant des compensations.

> *Dans une population d'interventions soumises au calcul du SLA, ordonnées de manière croissante selon leur respect de l'objectif de niveau de service (Δ_{SLO}), les (100% - KPI_{OLO}%) des interventions ouvrent le droit à une compensation. Ces interventions permettent de déterminer la compensation maximale applicable (CM). Le calcul de la compensation maximale (CM) s'effectue de la même manière que dans le cas Basic SLA en utilisant cette fois toutes les interventions n'ayant pas respecté l'objectif convenu.*
>
> *Ensuite, afin de tenir compte des tolérances admises sur le respect des objectifs par Belgacom, seule une fraction de la compensation maximale (CM) est retenue comme compensation effective à l'aide d'un facteur de correction (FC).*

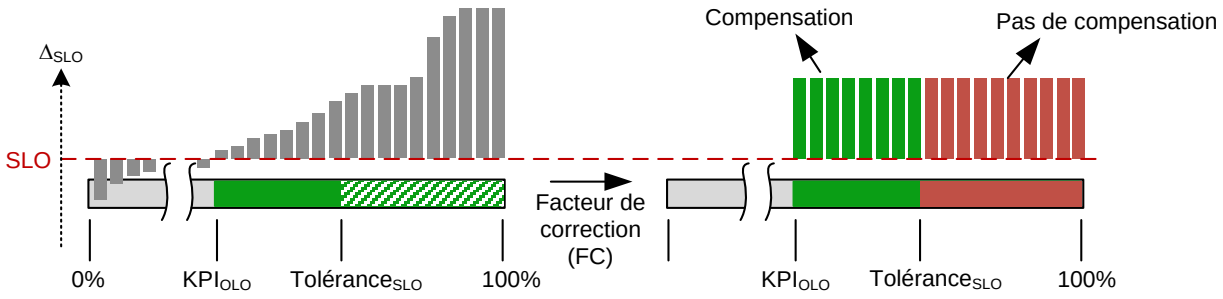

Figure 3. Règle généralisée de compensation - Improved SLA

134. Cette règle incite Belgacom à assurer le respect de l'objectif pour tous les ordres de l'opérateur alternatif. L'IBPT rappelle que, dans le cadre *Improved SLA*, une redevance spécifique est payée par l'opérateur alternatif pour chaque ligne lorsqu'il souscrit à cet ISLA afin de garantir une livraison ou une réparation de cette ligne dans les délais convenus. Il est donc cohérent d'imposer le calcul des compensations en tenant compte de tous les cas n'ayant pas respecté l'accord de garantie service (SLA).

135. En outre, un facteur de correction est appliqué pour s'assurer également de la proportionnalité de la compensation avec la tolérance admise sur le respect de l'objectif (SLO). La correction appliquée vise à re-distribuer de façon uniforme les interventions n'ayant pas respecté l'objectif (SLO). Les cas extrêmes participent ainsi à l'évaluation de la compensation en proportion du facteur de correction (FC)[39].

136. La méthodologie introduit donc un incitant pour Belgacom de respecter ses obligations pour l'ensemble des interventions tout en tenant compte qu'un indice de tolérance a été fixé sur le respect de l'objectif.

137. Le facteur de correction (FC) identifie donc la proportion, dans l'ensemble des interventions n'ayant pas respecté l'objectif (SLO), pour laquelle une compensation peut être réclamée. Il est défini comme suit :

$$FC = \frac{Tolérance_{SLO} - KPI}{100\% - KPI}$$

138. Le **calcul des compensations unitaires forfaitaires dans le cadre *Improved SLA*** est identique au calcul des compensations du même type en *Basic SLA*. En effet, le délai d'intervention n'a, dans ce cas, aucune influence étant donné le caractère forfaitaire de la compensation.

139. **Lorsque le SLA est à forme étendue** (c.-à-d. lorsqu'il y a deux SLOs ou plus), les **compensations** sont **applicables dès le moment où l'un des objectifs de niveau de service (SLO_{base} ou $SLO_{complémentaire}$) définis dans le SLA n'a pas été atteint**.

[39] Ainsi, si Belgacom a quasiment respecté les objectifs convenus, un cas extrême n'intervient que dans une très faible proportion puisque, dans ce cas, le facteur de correction serait faible.

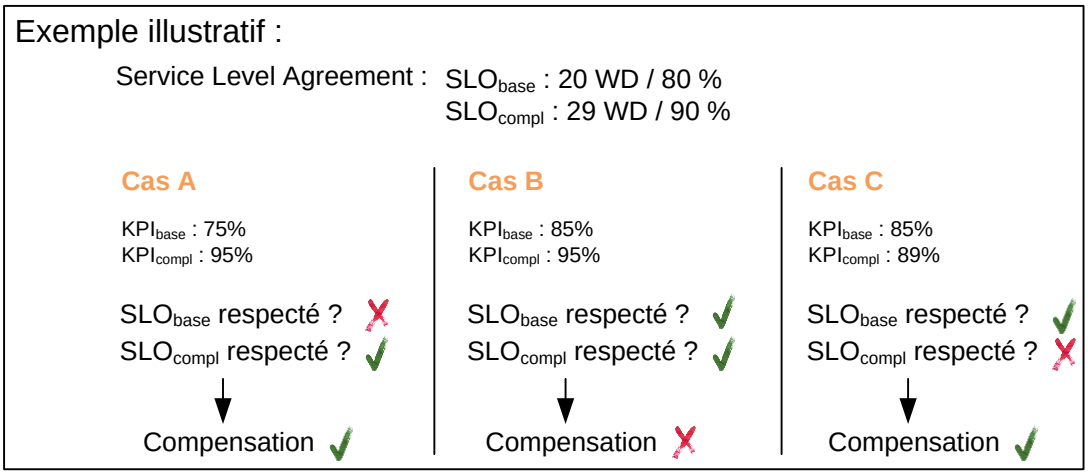

Figure 4. Exemple illustratif de l'applicabilité des compensations lors de SLOs complexes

140. Cette condition d'applicabilité des compensations est essentielle pour assurer que Belgacom satisfasse l'ensemble des objectifs qui lui sont imposés à travers le SLA. L'absence de cette contrainte retire tout incitant pour Belgacom de respecter tous les objectifs et rendrait donc le SLA moins prévisible.

141. Dans son rapport sur les meilleures pratiques dans le cadre de l'accès dégroupé et de l'accès bitsream[40], l'ORECE indique qu'il est « proportionné d'appliquer des compensations pour tous les cas où l'opérateur ayant une puissance significative sur le marché ne satisfait pas au niveau de service convenu ». La position de l'ORECE conforte donc la position de l'IBPT en ce sens que Belgacom doit satisfaire à l'ensemble des objectifs définis dans le SLA, et que l'ensemble des cas doit, dans une certaine proportion, intervenir dans le calcul de la compensation.

142. **L'évaluation des compensations dans le cadre de SLAs à forme étendue** respecte les principes établis ci-avant pour les SLAs à forme simple (voir paragraphes 130 et 133). Néanmoins certaines adaptations mineures de la méthodologie de calcul sont nécessaires. Elles ne sont pas développées dans la présente section pour des raisons de clarté.

143. Les méthodologies détaillées du calcul des compensations relatives aux *Basic SLAs* et/ou *Improved SLAs* à forme simple et/ou étendue est reprise à l'Annexe B du présent document. Un ensemble d'exemples illustratifs est également repris dans cette annexe.

[40] Voir ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

144. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes sur le marché de la large bande de type bitstream[41], l'ORECE indique que les paiements des compensations devrait être effectué de façon proactive. L'ORECE entend de cette manière que le paiement des compensations devrait être fait à travers un processus pré-établi, sans que l'intervention du régulateur ou d'un tribunal ne soit nécessaire.

145. La présente décision, et particulièrement les sections 8.2 à 8.4, visent à assurer la formalisation et la généralisation des conditions d'évaluation et de demande des compensations. Par le caractère proactif du paiement des compensations tel que recommandé par l'ORECE, l'IBPT entend qu'il est nécessaire que les opérateurs alternatifs disposent de tout le matériel nécessaire pour mettre en oeuvre ce processus. Dans sa décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, l'IBPT a imposé à Belgacom l'établissement de rapports de données brutes que chaque opérateur peut demander à titre individuel. La necessité de fournir ces rapports de données a été confirmé par l'intermédiaire de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande[42] et par la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant la révision des offres de référence[43]. Les opérateurs alternatifs disposent donc des données de base nécessaires à l'évaluation des compensations dans le cadre du processus de *provisioning*. En ce qui concerne le processus de *repair*, les opérateurs alternatifs disposent des données nécessaires à travers la fonctionnalité d'exportation dans l'outil e-TS ainsi que prochainement à travers l'interface SOAP (les données *stop-clock* seront transmises à travers cette interface). L'IBPT est d'avis de planifier une session du groupe de travail opérationnel afin que Belgacom puisse montrer comment l'ensemble des données dont les opérateurs alternatifs disposent peuvent être exploitées dans le but d'évaluer les montants des compensations auxquelles ceux-ci ont droit le cas échéant.

---

[41] Voir BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26b.

[42] §1444 dela décision CRC du 1er juillet 2011 : *« Par ailleurs, Belgacom doit publier à la même fréquence que les rapports visés ci-dessus, les tables de données brutes permettant à l'IBPT, et auxiliairement aux opérateurs alternatifs (l'information étant filtrée dans ce cas selon chaque opérateur), de contrôler la qualité du service de manière plus détaillée que par l'analyse des rapports KPI visés ci-dessus. »*

[43] Voir section 8.6 "Rapport documenté pour le calcul des SLAs" de la décision de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA VDSL2 en BROTSOLL.

Décision de l'IBPT

146. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter dans les annexes *Basic SLA* et *Improved SLA*, les règles d'applicabilité et de calcul des compensations telles que présentées au paragraphe 129 et détaillées aux paragraphes 130 et suivants.

147. L'IBPT demande en outre à Belgacom d'assurer, dans l'offre de référence ou dans une document annexe[44] à l'offre, la présentation d'exemples illustratifs permettant aux bénéficiaires de l'offre de mieux appréhender la méthodologie de calcul des compensations.

148. Enfin, l'IBPT demande à Belgacom de présenter aux opérateurs alternatifs, lors d'une session du groupe de travail opérationnel qui aura été planifiée par l'IBPT, les méthodes de calcul des compensations ainsi que la manière avec laquelle les données dont ils disposent (à savoir les rapports de données brutes, les données extraites de l'outil e-TS et les données *stop-clock* fournies par l'interface SOAP) peuvent être exploitées pour évaluer les compensations auxquelles ils ont droit.

8.3 APPLICABILITÉ DES COMPENSATIONS OLO PAR OLO ET ERREUR STATISTIQUE

Problématique

149. Belgacom estime que les compensations ne peuvent pas être réclamées par les opérateurs alternatifs au niveau individuel (OLO par OLO), c'est-à-dire dès que les KPIs correspondants calculés sur la base des interventions à l'égard de leurs propres lignes sont inférieurs aux objectifs (SLO) fixés. Belgacom estime plutôt que les compensations ne doivent être applicables qu'à partir du moment où les KPIs calculés au niveau du marché sont inférieurs aux objectifs fixés. Lors des discussions qui se sont tenues entre Belgacom et l'IBPT, ce dernier a indiqué à Belgacom qu'il estime que les compensations doivent être applicables au niveau individuel (OLO par OLO). 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.

[44] Dans ce cas, le document sera disponible sur le site Internet de Belgacom

150. 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 inférieurs 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.

151. Par ailleurs, quand bien même l'erreur statistique venait 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.

152. Dans le cas où une telle règle devait 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*).

153. Lors des groupes de travail bilatéraux des 23 et 29 mai 2012, Belgacom a indiqué qu'elle acceptait que les compensations puissent désormais être réclamées sur la base du KPI individuel (de l'opérateur alternatif) 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. En d'autres termes, Belgacom accepte que les compensations soient calculées sur la base de la performance qu'elle offre à titre individuel à l'opérateur alternatif à condition que la performance au niveau du marché n'ait pas non plus atteint l'objectif défini dans l'offre de référence.

154. 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 transmise à l'IBPT le 12 juillet 2012. Cette nouvelle proposition du 12 juillet 2012 prévoit donc 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 marché[45], tous produits BRxx[46] 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

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

Résumé de la dernière proposition de Belgacom

156. Le tableau ci-dessous présente un résumé de la dernière proposition de Belgacom datant du 12 juillet 2012.

Basic SLA

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 est supérieur à 200 pour la période de 2 mois concernée (tous OLOs confondus)
Applicabilité des compensations en *repair* (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 de tickets *repair* BRxx est supérieur à 100 pour la période de 2 mois concernée (tous OLOs confondus)

[45] L'ensemble des ordres provenant des opérateurs alternatifs sont pris en considération dans le calcul

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

Demandes de compensations	Tous les 2 mois

Improved SLA (différentiel par rapport au Basic SLA)

Proposition du 12 juillet 2012	
Applicabilité des compensations en *provisioning* (Improved SLA)	500 ordres
Applicabilité des compensations en *repair* (Improved SLA)	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 (condition de volume)

157. Par sa proposition du 12 juillet 2012, Belgacom estime que les opérateurs alternatifs ne peuvent réclamer des compensations que si l'ensemble du marché globalisé des produits BRxx atteint les volumes suivants pour chaque période de deux mois inhérente au calcul des compensations (ci-après dénommé volume bimestriel seuil) :

- Basic SLA : 200 ordres de commande ou 100 tickets repair
- Improved SLA : 500 ordres de commande ou 25/50/200 tickets repairs

158. Belgacom justifie cette position par la sensibilité trop importante de la performance de Belgacom aux variations statistiques qui peuvent résulter lorsque le volume considéré est faible[47].

159. Sur la base des informations fournies par Belgacom les 10 et 14 février 2012 concernant le nombre d'interventions réalisées pour chaque opérateur alternatif

[47] Belgacom précise qu'en cas de faible volume, une variation, même faible, peut résulter en une variation importante sur la performance relative. Par exemple, une variation ponctuelle de 5 unités sur un volume de 100 unités entraîne une performance relative de 95% alors que dans le cas d'un volume de 500 unités, la performance relative est de 99%.

pendant l'année 2011[48], le volume bimestriel des ordres de commandes pour l'ensemble du marché BRxx pour l'année 2011 a été évalué par l'IBPT comme suit,

- *Basic SLA* : en moyenne, le volume de commande pour l'ensemble du marché est de *[confidentiel]* ordres avec un écart-type[49] égal à *[confidentiel]*.
- *Improved SLA* : en moyenne, le volume de commandes pour l'ensemble du marché est de *[confidentiel]* ordres avec un écart-type égal à *[confidentiel]*.

160. L'IBPT estime par conséquent qu'une condition suspensive d'applicabilité des compensations sur la base de volumes bimestriels globalisés n'apporte aucune valeur ajoutée puisque les volumes bimestriels moyens (voir paragraphe ci-avant) sont largement supérieurs aux volumes bimestriels seuils (voir paragraphe 157)[50].

161. De plus, et indépendamment des volumes moyens réels, si le volume bimestriel de commande est inférieur au volume bimestriel seuil, la condition suspensive sur le volume de commande affecterait négativement la qualité de service pour tout le marché. En effet, cette condition suspensive retire aux opérateurs alternatifs tout droit aux compensations lorsque le critère sur le volume n'est pas respecté indépendamment de la performance de Belgacom. Il y aurait donc, dans ce cas, une absence totale de garantie de service à leur égard, et donc l'absence d'un incitant dans le chef de Belgacom pour assurer une qualité de service en accord avec les objectifs convenus. La compensation est le seul incitant financier permettant d'assurer le respect des objectifs de qualité convenus.

162. En outre, et de manière générale, la condition suspensive sur le volume risque d'introduire une complexité complémentaire disproportionnée à l'impact qu'elle engendre sur les opérateurs alternatifs.

---

[48] Le 10 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT le nombre d'interventions *provisioning* réalisées en 2011 dans le cadre *Basic SLA*. Ces informations sont ventilées par opérateur alternatif.

Le 14 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT le nombre d'interventions *provisioning* réalisées en 2011 pour lesquelles un *ISLA Repair* était demandé pour chacune des lignes. Ces informations sont ventilées par opérateur alternatif.

[49] L'écart-type d'un ensemble de valeurs représente la variation statistiquement la plus probable de cet ensemble de valeurs autour de la valeur moyenne.

[50] Basic SLA : le volume bimestriel moyen s'élève à *[confidentiel]* ordres alors que le seuil est fixé à 200 ordres
Improved SLA : le volume bimestriel moyen s'élève à *[confidentiel]* ordres alors que le seuil est fixé à 500 ordres

163. Pour le cas spécifique des *Improved SLAs* (ISLA), l'IBPT estime en outre que la position de Belgacom va à contre-sens de la logique particulière qui entoure les ordres avec ISLA. En effet, vu leur destination[51] et leur coût, ils sont par nature en quantité plus faible que les ordres de commande destinés à la clientèle de masse puisqu'ils offrent un service de qualité supérieure. Un opérateur alternatif souscrit à l'ISLA pour assurer à son client une qualité de service améliorée pour une ligne d'accès déterminée. Il sous-tend dès lors un objectif à réaliser pour une ligne spécifique. Ce service est en outre rémunéré à l'aide d'une redevance mensuelle par ligne[52]. Son coût a été évalué de sorte que chaque ordre ISLA puisse être exécuté dans les conditions attendues de l'ISLA. Une tolérance a toutefois été admise sur le respect de cet ISLA afin de tenir compte de la probabilité que l'intervention ne puisse pas être réalisée selon l'objectif convenu (voir sections 8.2 et 8.5)[53].

164. L'IBPT estime donc disproportionné de conditionner au volume de commandes le droit des opérateurs alternatifs aux compensations pour les installations de ligne. L'IBPT a d'ailleurs réalisé une analyse sur la base d'un modèle numérique qui démontre le caractère négligeable de l'impact des opérateurs alternatifs ayant un faible volume sur le montant global des compensations que Belgacom pourrait être amenée à devoir payer. Cette analyse est présentée à l'Annexe C.

165. L'IBPT estime déraisonnable de conditionner au volume de tickets *repair*[54] le droit des opérateurs alternatifs aux compensations pour les interventions en réparation. Cette condition, demandée par Belgacom dans sa proposition du 12 juilet 2012, va dans le sens contraire d'un opérateur efficace et est à tout le moins surprenante. En effet, il est attendu d'un opérateur efficace que le nombre de réparations soit le moins élevé possible. Dès lors, imposer un critère sur le nombre de tickets *repair* donnerait un incitant aux opérateurs alternatifs à générer ces tickets, et donc à ne pas être efficace. 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, des *Wrongful Repairs*.

---

[51] Les ISLA sont généralement destinés à la clientèle *business*.

[52] De l'ordre de 8€ par mois et par ligne.

[53] Par exemple l'*ISLA Repair* fixe aujourd'hui un objectif à 4h. Cet objectif doit être réalisé pour 60% des cas (tolérance).

[54] *Trouble tickets* ou ticket *repair* : ticket généré par l'opérateur alternatif sur une plateforme dédiée informant Belgacom d'un défaut sur la ligne en vue de sa réparation.

166. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes sur le marché de la large bande de type bitstream[55], l'ORECE estime également que les compensations devraient être assurées pour tous les opérateurs alternatifs indépendamment de leur volume de commande. La position de l'ORECE conforte donc la position de l'IBPT.

167. L'IBPT estime par conséquent que les conditions de volume minimum que Belgacom souhaite imposer dans son offre de référence (que ce soit au niveau *Repair* ou au niveau *Provisioning*) sont déraisonnables.

168. L'IBPT est cependant favorable à la mise en place de mesures simples dans le but de lisser autant que possible les effets de la variation statistique en autorisant Belgacom à calculer les compensations sur la base d'un volume globalisé (tous produits BRxx confondus) évalué sur une période suffisamment longue de sorte en prendre en considération un volume suffisamment significatif.

169. L'IBPT estime que sa position est proportionnée puisqu'elle respecte d'une part l'objectif fondamental visé par les compensations (à savoir inciter le fournisseur de service à délivrer son service selon les objectifs convenus), et d'autre part elle vise à prendre en compte un volume suffisant pour réduire autant que possible les variations statistiques qui peuvent résulter des faibles volumes.

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

170. Dans sa proposition du 12 juillet 2012, Belgacom demande que les opérateurs alternatifs ne puissent réclamer des compensations sur la base du KPI évalué sur les interventions qui les concerne, qu'à partir du moment où le KPI mesuré au niveau du marché est inférieur à l'objectif prévu dans l'offre de référence. Même si elle accepte que le calcul des compensations se base sur la performance observée individuellement par chaque opérateur alternatif (c'est-à-dire en comparaison avec l'objectif convenu), Belgacom souhaite inclure une condition suspensive d'applicabilité des compensations par rapport à la performance réalisée au niveau du marché.

171. L'IBPT estime qu'il est déraisonnable pour Belgacom d'empêcher les opérateurs alternatifs de réclamer des compensations lorsqu'elle n'a pas atteint l'objectif fixé

[55] Voir BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26d.

pour l'opérateur en question en justifiant que l'objectif a été atteint au niveau du marché. L'impact financier, opérationnel et commercial d'une telle mesure sur les opérateurs alternatifs, suite au non respect des objectifs convenus, est davantage significatif que l'impact financier sur Belgacom qui proviendrait du paiement des compensations.

172. En effet, même si le KPI au niveau du marché respecte l'objectif (SLO) convenu, cela ne veut pas dire pour autant que tous les opérateurs alternatifs ont bénéficié de services performants. Notamment, les petits opérateurs alternatifs sont les premiers a subir les effets d'une qualité de service déficitaire évaluée à leur niveau car, leur volume étant plus faible, tout incident sur l'une de leurs lignes affecte davantage leur image sur le marché. Or, il est évident que pour leur permettre d'acquérir une place de choix sur le marché belge des télécommunications, ces petits opérateurs ne disposent que de moyens de différenciations, et notamment en ce qui concerne la qualité du service fourni. Même si la performance de Belgacom évaluée au niveau du marché satisfait les objectifs convenus, cela ne veut donc pas dire pour autant que les opérateurs alternatifs (particulièrement ceux à faible volume) ont bénéficé de ce niveau de qualité. Une faible performance de la part de Belgacom peut affecter durablement leur compétitivité sur le marché, leur capacité de différenciation et leur image de marque. En outre, le fait d'avoir un volume faible ne signifie pas qu'un tel opérateur alternatif n'a aucune ambition d'accroitre sa position sur le marché. Il doit donc, lui aussi, jouir d'un niveau de qualité de service suffisant pour le permettre de croître sur le marché. L'évaluation de la qualité de service au niveau de l'opérateur alternatif est donc un élément fondamental.

173. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes sur le marché de la large bande de type bitstream[56], l'ORECE estime que les compensations devraient être assurées pour tous les opérateurs alternatifs indépendamment de leur volume de commande. En tout état de cause, les opérateurs alternatifs ayant les volumes les plus importants vont influencer, dans une forte mesure, la performance au niveau du marché[57]. La mise en œuvre de la

[56] Voir BEREC BoR (12) 128, Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, Best Practice (BP) 26d.

[57] Imaginons un marché composé de 2 opérateurs. La volume de l'opérateur A est de 1000 unités. Le volume de l'opérateur B est de 50. La tolérance sur l'objectif de qualité est fixée à 95%. Imaginons que pour chaque opérateur, il y ait 25 unités n'ayant pas respecté l'objectif de qualité. L'opérateur A perçoit une performance de 97,5%. L'opérateur B perçoit une performance de 50%. Cette dernière performance est largement inférieure à la tolérance sur l'objectif de qualité (95%) or la performance évaluée au niveau du marché (95,2%) respecte bien cet objectif de qualité.

demande de Belgacom permettrait ainsi à Belgacom d'axer principalement ses efforts sur les opérateurs alternatifs ayant un volume important pour atteindre une performance sur le marché en adéquation avec ses obligations. Elle risquerait donc d'affecter les opérateurs alternatifs nouveaux entrants puisqu'ils ont, par nature, un volume plus faible.

174. En outre, l'IBPT a analysé à l'aide d'un modèle numérique la proportionnalité d'une mesure visant à imposer à Belgacom le paiement de compensations sur la base uniquement de la performance évaluée individuellement pour chaque opérateur alternatif. L'analyse a donc été réalisée en omettant la condition suspensive demandée par Belgacom au niveau du marché. Une analyse a également été effectuée sur les services à qualité améliorée (ISLA). L'analyse de l'IBPT, présentée à l'Annexe C, a permis d'observer que le montant financier qui serait engagé[58] n'est pas disproportionné particulièrement en comparaison de l'impact financier, commercial et opérationnel subi par l'opérateur alternatif.

175. L'IBPT souligne également que la performance de Belgacom à l'égard des SLAs donnant droit à des compensations (à savoir *Appointment Kept*, *Due Date Respected* et *Total Provisioning Timer*) est, sur le terrain, très fréquemment largement supérieure à l'objectif de niveau de service fixé. Ainsi, en de nombreuses occurrences, ces SLAs, dont les objectifs ont été fixés à 95%, sont généralement évalués aux alentours des 98%. Par conséquent, les niveaux fixés sont en deçà des capacités de Belgacom. Ainsi, le risque de payer de larges montants compensatoires s'amenuise largement comme cela est montré dans l'analyse de l'Annexe C.

Cohérence du projet de décision du 4 décembre 2012 par rapport aux décisions antérieures de l'IBPT

176. Dans sa réaction au projet de décision, Belgacom conteste l'incohérence qui existe par rapport aux décisions antérieures de l'IBPT. Belgacom fait notamment référence à la décision du 29 novembre 2006 concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence BROBA 2007 dans laquelle l'IBPT a décidé de ne pas imposer l'obligation de volume prévisionnel (*forecast*) aux petits opérateurs

> *Il est clair que [...] les déviations proposées ne sont pas réalistes pour les petits volumes car il suffit d'une erreur très faible dans le nombre de*

[58] Le montant financier de compensations que Belgacom pourrait être amenée à devoir payer aux opérateurs alternatifs.

clients attendus pour être hors de la déviation autorisée et du droit aux pénalités [...]

177. La position de l'IBPT dans cette décision est cohérente avec la position qu'elle adopte dans la présente décision. Dans sa décision du 29 novembre 2006, l'IBPT n'admet pas que le droit aux compensations soit refusé aux petits opérateurs pour des motifs de variations statistiques importantes lors de leurs estimations des volumes prévisionnels pour cause de leur faible volume. Dans la présente décision, l'IBPT estime que tout opérateur doit avoir droit aux compensations et qu'un faible volume ne peut pas constituer une raison valable pour Belgacom de se soustraire aux obligations de qualité de service. Ces deux décisions visent à assurer la compétitivité des petits opérateurs et des nouveaux entrants sur le marché. L'objectif est donc le même.

178. Belgacom estime également que l'IBPT adopte une position paradoxale concernant l'allègement du mécanisme de forecasting qui a été établi suite à sa demande. Cet allègement, consistant à agréger les données prévisionnelles entre tous les opérateurs, plaide selon Belgacom à s'engager vis-à-vis du marché et non pas vis-à-vis de chaque opérateur alternatif.

179. La position de l'IBPT concernant l'allégement du mécanisme de forecasting est aussi cohérente avec la position adoptée dans la présente décision. L'agrégation des données à caractère prévisionnel est nécessaire pour assurer aux opérateurs alternatifs, et plus particulièrement aux petits opérateurs, des règles équitables et identiques, et leur permettre ainsi de se développer sur le marché dans des conditions raisonnables. La présente décision vise à assurer à tous les opérateurs alternatifs des objectifs de qualité identiques. L'objectif poursuivi est donc également le même.

Impact organisationnel et discrimination

180. Belgacom conteste un revirement d'attitude de la part de l'IBPT imposant une organisation opérationnelle par opérateur alternatif, ce qui est selon elle déraisonnable et que cette organisation pourrait conduire à une situation de discrimination entre opérateurs.

181. L'IBPT réfute cette position de Belgacom notamment puisqu'elle n'a jamais approuvé dans ses décisions antérieures de conditions relatives aux compensations qui s'appliquent uniquement au niveau du marché. D'ailleurs, l'IBPT estime que la dernière version de l'offre de référence jusqu'alors approuvée ne laisse en aucun cas présager que les compensations sont applicables en

fonction des performances au niveau du marché, contrairement à la position adoptée par Belgacom.

182. L'IBPT ne perçoit pas comment une discrimination pourrait naître entre les opérateurs alternatifs dès lors que ceux-ci souscrivent individuellement à des garanties de service identiques par l'intermédiaire de l'offre de référence. L'objectif à atteindre quel que soit l'opérateur est donc identique. Par contre, imposer des conditions suspensives d'applicabilité des compensations, notamment par l'utilisation d'un volume seuil ou par des restrictions basées sur la performance évaluée au niveau du marché, sont des mesures discriminatoires puisque des opérateurs à faible volume pourraient faire face à une performance moindre sans qu'il ne leur soit possible de réclamer des compensations sur justification de ces conditions suspensives. Ceci peut d'ailleurs se révèler extrêmement critique dans le cas d'opérateurs nouveaux entrants puisque ceux-ci ont par nature un volume initial faible. Or, ces derniers ont un besoin important pour une qualité de service irréprochable pour leur permettre de se développer sur le marché. L'absence de toute garantie à l'égard de la qualité des services fournis par Belgacom constitue une barrière à l'entrée pour les opérateurs nouveaux entrants.

Objectifs poursuivis par les compensations

183. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom indique que le but des compensations est d'être exceptionnel et que l'activité de demande des compensations ne doit pas être plus lucrative que le service en lui-même.

184. Dans son rapport sur les meilleures pratiques dans le cadre de l'accès dégroupé et de l'accès bitsream[59], l'ORECE indique que « les compensations doivent avoir un niveau suffisant pour créer un incitant pour l'opérateur ayant une puissance significative sur le réseau afin de satisfaire au niveau de service convenu ». L'objectif n'est donc pas de rendre les compensations lucratives mais elles doivent être fixées à un niveau suffisamment élevé pour inciter Belgacom à fournir le service selon les objectifs convenus.

185. Les compensations seront toutefois exceptionnelles dès lors que Belgacom atteint une performance en adéquation avec ou supérieure aux objectifs convenus. Comme déjà précisé ci-avant au paragraphe 175, la performance atteinte

[59] Voir ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

aujourd'hui par Belgacom est généralement supérieure aux objectifs convenus. L'activité de demande des compensations n'est donc, en l'espèce, pas lucrative.

Conclusion

186. En conclusion, l'IBPT estime déraisonnable et disproportionné la demande de Belgacom d'appliquer des conditions suspensives d'applicabilité des compensations d'une part sur la base de volumes seuils, et d'autre part sur la base de la performance évaluée au niveau du marché. L'impact auquel font face les opérateurs alternatifs dans le cadre de la fourniture de produits régulés est directement lié à la performance de Belgacom évaluée à leur niveau.

187. L'IBPT estime donc que les opérateurs alternatifs doivent être en droit de demander des compensations dès que la performance de Belgacom évaluée sur la base des interventions qui les concerne est inférieure aux objectifs fixés dans l'offre de référence. Les montants des compensations seront donc calculés sur la base du volume de l'opérateur alternatif.

188. L'IBPT retient deux mesures simples afin d'atténuer les effets des variations statistiques :

188.1. Les compensations seront calculées sur la base du volume aggrégé BRxx (tous produits BRUO, BROBA et WBA VDSL2 confondus) de l'opérateur alternatif.

188.2. Les compensations seront calculées sur la base du volume défini ci-avant s'étalant sur une période de 1 an.

Décision de l'IBPT

189. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes SLA et *Improved SLA* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 en tenant compte des objectifs suivants :

189.1. Toutes les compensations prévues par l'offre de référence peuvent être réclamées de manière individuelle par chaque opérateur alternatif dès lors que les objectifs (SLO) définis dans l'offre de référence et évalués sur la base de leurs propres ordres de commande (et/ou de leurs propres tickets *repair*) n'ont pas été respectés, indépendamment du respect par Belgacom de ces objectifs au niveau du marché.

189.2. Tous les opérateurs alternatifs peuvent réclamer des compensations sans aucune restriction par rapport au volume d'ordres de commande et/ou de tickets *repair* atteint sur la période d'évaluation des compensations.

189.3. Le calcul des compensations s'effectue sur la base du volume globalisé des produits BRxx (c.-à-d. tous produits BRUO, BROBA et WBA VDSL2 confondus) de chaque opérateur alternatif. Le calcul des compensations s'effectue sur la base d'un volume s'étalant sur une période de un an. L'évaluation des compensations s'effectue donc annuellement.

190. Sur cette base, l'IBPT demande à Belgacom d'adapter les annexes SLA et ISLA de l'offre de référence WBA VDSL2 en effectuant notamment les opérations suivantes. Les annexes SLA et ISLA des offres de référence BRUO et BROBA seront adaptées de la même manière. (Note : l*es références aux paragraphes sont réalisées sur la base de la version consolidée de l'offre de référence WBA VDSL2 présentée à l'Annexe F*)

190.1. Annexe *Basic SLA*

- ✓ Adapter le paragraphe 125 en soulignant que le respect des engagements est applicable pour chaque opérateur alternatif à titre individuel
- ✓ supprimer les paragraphes 127, 128 et 129
- ✓ adapter le paragraphe 131 afin de tenir compte de l'extension de la période de calcul des compensations à 1 an
- ✓ adapter l'illustration descriptive au paragraphe 143

190.2. Annexe *Improved SLA Provisioning*

- ✓ Adapter le paragraphe 32
- ✓ Supprimer le paragraphe 33

190.3. Annexe *Improved SLA Repair*

- ✓ Adapter le paragraphe 45
- ✓ Supprimer le paragraphe 46

8.4 CONDITIONS DE RÉCLAMATION DES COMPENSATIONS

Problématique

191. Dans leur réaction à la consultation préalable du 24 février 2012, la Platform et Mobistar ont souligné la charge administrative importante démandée 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. A ce propos, Colt a transmis le 19 avril 2012 un document dans lequel elle explique les difficultés rencontrées par la Platform.

192. Jusqu'alors, les compensations étaient évaluées au bout d'une période de deux mois conformément à la fréquence de publication des rapports KPI telle qu'imposée par la décision CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Un délai de 30 jours, compté à partir de la date de publication des rapports KPI, était accordé aux opérateurs alternatifs pour réclamer des compensations. La décision de l'IBPT intervenue ci-avant à la section 8.3 autorise Belgacom à étendre la période d'évaluation des compensations à 1 an. L'IBPT estime donc qu'une adaptation des délais de réclamation des compensations par les opérateurs alternatifs doit également être réalisée.

Analyse de l'IBPT

193. 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 et les données à lui communiquer, permettant ainsi, selon elle, de répondre à la demande des opérateurs de réduire la charge administrative qui leur est imposée lorsqu'ils souhaitent réclamer des compensations.

194. Le 12 juillet 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT une nouvelle proposition des annexes SLA intégrant une nouvelle proposition des conditions relatives à la demande des compensations (notamment les données que les opérateurs alternatifs doivent communiquer à Belgacom).

131. Customer may claim compensation within maximum 30 working days after the publication by Belgacom of the bi-monthly performance reports at market level. Belgacom aims to publish these reports at the latest on the third Friday of the month (or the next working day if the third Friday coincides with a Belgian holiday) following the closure of the bi-monthly period upon which the KPIs are computed.

132. Compensations will be settled through a Customer's invoice without VAT.

133. Together with this invoice, the Customer must provide Belgacom with the necessary information in case of a delayed Provisioning or Repair Timer or any shortage of Belgacom that give cause for the compensations.

134. The Customer will submit a detailed request for compensation to Belgacom including:

- For Provisioning Timers: the related Provisioning Timer for which compensation is requested, the Circuit ID, the committed date (Appointment Date/ Due Date), the Actual Completion Date and Product Type, Contract Type (Basic SLA, Improved SLA).
- For Repair Timers: Customer, the Circuit ID, Belgacom Repair ticket nr, Belgacom Repair ticket opening date, Belgacom Repair ticket closure date, and the Product Type, Contract Type (Basic SLA, Improved SLA).

Figure 5. Extrait de la proposition du 12 juillet 2012 concernant les conditions de demande des compensations

195. L'IBPT a donné l'opportunité aux opérateurs alternatifs d'y réagir à travers la consultation préalable du 23 juillet 2012.

196. 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.

197. 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 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, et précisés dans la décision 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*.

198. Belgacom a précisé également 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*.

199. En ce qui concerne l'évaluation des données *stop-clocks*, les opérateurs alternatifs seront très prochainement en mesure d'évaluer cette information à l'aide de l'interface SOAP du système UTS.

200. L'IBPT estime par conséquent la proposition de Belgacom raisonnable. Néanmoins, Belgacom doit proactivement s'assurer que les rapports de données brutes imposés par la décision du 1er juillet 2011 contiennent, en tout temps, les

informations quantitatives nécessaires pour le calcul des compensations. Belgacom doit également s'assurer que les opérateurs alternatifs disposent des formules et des paramètres nécessaires à l'évaluation des compensations.

201. En ce qui concerne la période d'évaluation des compensations, celle-ci a été étendue de 2 mois à 1 an suite à la décision de l'IBPT intervenue à la section 8.3. L'IBPT estime raisonnable d'autoriser les opérateurs alternatifs à réclamer les compensations dans un délai de 4 mois après la période d'évaluation considérée pour tenir compte du volume d'ordres de commande ou de tickets *repair* plus important à analyser par l'opérateur alternatif lors de l'évaluation des compensations auxquelles il peut prétendre.

Décision de l'IBPT

202. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter l'annexe SLA de l'offre de référence WBA VDSL2 de la manière suivante. L'annexe SLA des offres de référence BRUO et BROBA sera adaptée de la même manière. (Note : l*es références aux paragraphes sont réalisées sur la base de la version consolidée de l'offre de référence WBA VDSL2 présentée à l'Annexe F*)

202.1. adapter le paragraphe 131 afin de tenir compte de l'extension du délai de réclamation des compensations à 4 mois

8.5 CONDITIONS RELATIVES À L'*ISLA REPAIR* 4/6/8

Problématique

203. 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

204. 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*. La décision ne prévoyait donc pas d'adaptation sur ce point.

205. 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%.

206. 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.

207. Lors de la réunion du 3 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.

208. Dans un courrier transmis le 24 septembre 2012 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.

209. 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

210. 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.

211. 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.

212. 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.

213. 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*, …).

Analyse des objectifs ISLA Repair actuels

214. L'ISLA fait partie intégrante des produits régulés BRxx et son prix 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. Le prix de cette option ISLA est donc établi sur la base des coûts réels d'un service dispensé par un opérateur réputé être efficace en vue d'atteindre un rapport, entre objectif de performance et le prix auquel il est proposé, satisfaisant pour la majorité des acteurs sur le marché.

215. L'IBPT estime qu'il n'est pas raisonnable, dans le cadre de produits régulés, d'imposer au fournisseur de l'ISLA, à savoir Belgacom, de supporter le risque commercial à la place de l'opérateur alternatif dès lors que celui n'a pas été pris en compte dans l'élaboration du prix.

216. Dans l'élaboration de leurs SLAs à l'égard de leurs propres clients de détail, il appartient tant à Belgacom qu'aux opérateurs alternatifs de déterminer le niveau auquel ils ne pourront pas respecter leurs engagements et de répercuter ce risque sur leurs prix de détail. Ainsi, si Belgacom propose un SLA commercial très ambitieux, 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.

217. L'IBPT estime par conséquent justifié de définir une garantie définie sur la base d'un pourcentage raisonnable inférieur à 100% lorsque l'objectif à atteindre est suffisamment ambitieux par rapport à la performance qu'un opérateur efficace peut atteindre dans le cadre d'une structure de coûts déterminée[60].

218. Belgacom est également soumise à une obligation de non-discrimination à travers laquelle elle doit mettre à disposition des opérateurs alternatifs des services de gros leur permettant à tout le moins de reproduire les services qu'elle offre à ses clients de détail. Lorsqu'elle propose un SLA commercial ambitieux, Belgacom doit également veiller à ce que le tarif qu'elle pratique ne crée pas d'effets de ciseaux tarifaires.

219. L'orientation sur les coûts et la non discrimination entre les branches *retail* et *wholesale* sont donc des éléments à prendre en considération lors de l'évaluation des objectifs dans un *Improved* SLA. L'IBPT rappelle que l'évaluation de ces objectifs doit également tenir compte de l'hypothèse d'un opérateur efficace puisqu'en l'absence d'une telle hypothèse, il serait aisé pour Belgacom de dégrader la performance et justifier ainsi un abaissement des objectifs à atteindre.

220. 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 6 et Figure 7). 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.

221. 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.

---

[60] Il est évident que si l'objectif est facilement atteignable (même en cas d'orientation sur les coûts), ou si la structure de coût est bâtie pour tenir compte dans l'évaluation du prix du niveau de performance atteignable par un opérateur efficace, celui-ci peut être atteint dans 100% des cas.

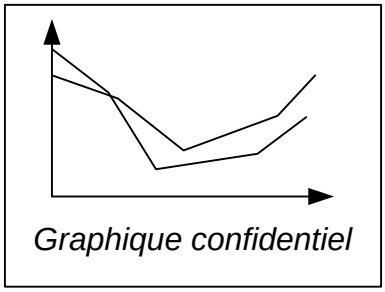

Figure 6. Evolution ISLA BROBA (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

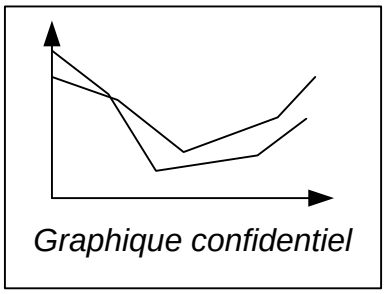

Figure 7. Evolution ISLA BRUO (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

222. L'IBPT constate également que la performance atteinte par Belgacom entre juillet 2012 et février 2013 se situe dans l'intervalle [87% ; 92,9%] pour BRUO et dans l'intervalle [86,8% ; 92%] pour BROBA[61].

223. Conjointement, et comme précisé ci-avant, Belgacom est soumise à une obligation de non-discrimination conformément à la décision CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. A travers cette obligation de non-discrimination, Belgacom est notamment obligée de fournir une qualité de service pour ses produits de gros comparable à la qualité de service qu'elle atteint pour ses produits de détail. A ce propos, 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 8). Une discussion a eu lieu entre Belgacom et l'IBPT afin de ne sélectionner que les données démontrant un niveau de comparabilité acceptable[62] 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*.

[61] Voir rapports bimestriels publiés sur le site Internet de Belgacom Carrier & Wholesale (CWS)

[62] *[confidentiel]*

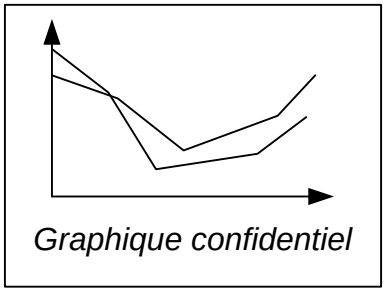

Figure 8. Evolution SLA BGC Explore (de janvier 2009 à avril 2012) – Source : Belgacom

224. Suite au commentaire de Mobistar concernant le niveau de qualité de service offert par Belgacom à ses clients dans le cadre du produit *Office & Go*, l'IBPT a transmis une demande d'information à Belgacom le 15 octobre 2012. Sur la base des informations transmises par Belgacom le 31 octobre 2012, l'IBPT constate l'absence de discrimination entre ces offres et la performance effective de Belgacom dans le cadre des produits de gros régulés.

225. *[confidentiel]*. Les clients retail pour lesquels la garantie de service n'aura pas été respectée pourront réclamer une compensation *[confidentiel]*. La marge commerciale de Belgacom sur ce produit permet d'absorber ce risque. La prévisibilité des niveaux de service est donc essentielle pour que les opérateurs alternatifs soient en mesure d'agir comme Belgacom. En effet, la prévisibilité du niveau de service permet aux opérateurs alternatifs de définir de façon plus précise et avec un niveau de risque maximum les produits qu'ils souhaitent commercialiser.

226. Enfin, et comme déjà précisé à la section 8.2, pour satisfaire au mieux la demande du marché en termes d'objectif de performance à atteindre (les opérateurs alternatifs demandent un objectif de 4h pour 100% des cas) tout en tenant compte qu'il n'est pas nécessairement raisonnable d'imposer une performance de 100% vu l'orientation sur les coûts du service à qualité améliorée, l'IBPT est favorable à la mise en place d'objectifs de garantie de service complémentaires afin d'assurer dans une mesure raisonnable la prévisibilité du service dont les opérateurs alternatifs font usage. L'*ISLA Repair* actuel prévoit déjà un objectif de base à 4h et deux objectifs complémentaires (à 6h et 8h). Les performances atteintes aujourd'hui par les équipes d'intervention *repair* de Belgacom sont largement supérieures aux objectifs de garantie de service fixés dans les offres de référence. L'IBPT estime donc raisonnable et proportionné de réviser les *timers* et les tolérances des objectifs définis dans l'*ISLA Repair* en tenant compte des niveaux de performances effectivement constatés.

Prise en compte des flux négatifs dans l'évaluation des objectifs ISLA Repair

227. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom indique faire face à des flux négatifs qui représentent des cas où plusieurs interventions sont nécessaires. Ces flux négatifs sont, selon Belgacom, causés par l'opérateur alternatif ou son client (p.ex. site inacessible, client absent) et ont un impact négatif sur la performance effectivement atteinte par Belgacom.

228. Belgacom demande à ne plus devoir tenir compte des ordres de réparations pour lesquels il y a eu des flux négatifs dans l'évaluation de l'ISLA. Belgacom souhaite par conséquent ne pas devoir comptabiliser ces ordres dans le KPI. L'IBPT comprend de la demande de Belgacom que cette dernière souhaite que la compensation ne soit pas applicable pour les ordres pour lesquels il y a eu des flux négatifs.

229. L'IBPT estime que la demande de Belgacom[63] à l'égard des flux négatifs est déraisonnable puisque cela reviendrait à supprimer toute forme de garantie de services pour un certain nombre d'interventions alors que les flux négatifs ne rélèvent pas nécessairement d'une manoeuve volontaire de l'opérateur alternatif. Si l'opérateur alternatif fait le choix de payer une redevance mensuelle pour obtenir une réparation dans les 4 heures, il est raisonnable de s'attendre à ce que cet opérateur soit aussi naturellement incité à mettre tout en œuvre pour que le rétablissement de la ligne puisse avoir lieu dans les meilleurs délais[64].

230. L'IBPT estime que la solution la plus raisonnable consiste à mettre en œuvre un mécanisme de gel de la comptabilisation du délai d'intervention (mécanisme de *stop-clock*). Ce mécanisme est d'ailleurs déjà prévu dans les offres de référence.

231. L'IBPT constate également que flux négatifs sont pris en compte dans les figures de performance de Belgacom présentées ci-avant. Les durées de gel du délai d'intervention (*stop-clock*) ne sont par contre pas pris en compte.

232. L'IBPT estime par conséquent adéquat et proportionné

[63] Pour rappel, Belgacom souhaite que les interventions ayant fait face à un flux négatif ne soient pas prises en compte dans le calcul de l'ISLA.

[64] Les clients pour lesquels un ISLA est prévu sont généralement des clients à valeur élevée pour lesquels l'opérateur alternatifs est également incité à fournir un service de qualité conformément aux dispositions du contrat que le lie avec son client.

232.1. de prendre en compte les flux négatifs dans la définition de l'objectif de l'*ISLA Repair*[65],

232.2. de mettre en œuvre le gel du délai d'intervention selon les règles *stop-clock* précisées dans les offres de référence,

232.3. et de définir l'objectif à atteindre en tenant compte des valeurs de performance actuelles.

233. Pour information, le *stop-clock* est pris en déduction du délai d'intervention de bout-en-bout (délai brut) dans le but de définir un délai net. Ce délai net représente le délai applicable pour l'évaluation des indicateurs de performance (KPI) et des compensations.

délai net = délai brut[66] *– stop clock*

Révision des objectifs ISLA Repair

234. Sur la base des informations reprises aux paragraphes 220 à 222, et afin de tenir compte de sa position reprise aux paragraphes 227 à 231, l'IBPT estime raisonnable de fixer la tolérance à 85% pour l'objectif de 4h.

235. En outre, puisque la tolérance de l'objectif de base de 4h ne peut être fixée à un niveau suffisant répondant à la demande du marché (il persiste une incertitude sur un nombre importants de cas dont le délai de réparation est supérieur à 4h[67], à savoir 15% des demandes de réparations justifiées), l'IBPT est d'avis de conserver la forme étendue de l'*ISLA*, c.-à-d. l'utilisation d'objectifs de qualité de service complémentaires permettant d'assurer ainsi un niveau de qualité suffisant et prévisible pour une proportion raisonnable des cas omis par l'objectif de 4h.

236. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom propose de maintenir un objectif de réparation dans les 8h pour 95% des cas. L'IBPT accepte cette proposition de Belgacom.

---

[65] Contrairement à la demande de Belgacom qui souhaite que les interventions faisant face à un flux négatif ne soient pas prises en compte dans le calcul de l'ISLA. En d'autres mots, le calcul de l'ISLA doit également tenir compte des interventions pour lesquelles il y a eu un flux négatif.

[66] Incluant les éventuels flux négatifs rencontrés.

[67] Le nombre de lignes se retrouvant en dehors de la tolérance admise pour l'objectif de 4h (à savoir 15% des lignes) n'est pas négligeable notamment puisqu'il s'agit de lignes délivrées à des clients à haute valeur et dont une garantie de service plus élevée a été expressément requise et financée de façon individuelle pour chaque ligne concernée

237. Afin de rendre l'*ISLA Repair* aussi prévisible que possible auprès des opérateurs alternatifs, l'IBPT estime que les 5% de cas restants constituent une proportion encore élevée au regard des garanties généralement prévues dans le cadre ISLA (à savoir 99%. A cet égard, l'IBPT a demandé à Belgacom des statistiques complémentaires sur la performance atteinte par Belgacom.

	A	B	C

Tableau confidentiel

Figure 9. Extrait des données fournies par Belgacom le 20 juin 2013

238. Selon les informations fournies par Belgacom le 20 juin 2013 (voir Figure 9), la fixation d'un objectif complémentaire de clôture des ordres dans les 24h avec une tolérance de 99% est raisonnable.

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

85% des ordres de réparation sont clôturés dans les 4h
95% des ordres de réparation sont clôturés dans les 8h
99% des ordres de réparation sont clôturés dans les 24h

240. Les critères d'applicabilité de l'*ISLA repair* sont déjà définis dans l'offre de référence. Ceux-ci ne nécessitent pas de révision.

Règles de calcul des compensations

241. 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 la complexité de l'évaluation des compensations relatives à l'*ISLA Repair* notamment puisque, dans sa proposition, Belgacom estime que la segmentation des ordres de réparations dans les fenêtres

de tolérance[68] doit se faire sur la base de l'ensemble des ordres de réparation au niveau du marché. Cela signifie donc que le calcul des compensations pour I'I*SLA Repair* se base sur des données auxquelles les opérateurs alternatifs n'ont pas accès (puisqu'il s'agit de la performance de Belgacom à l'égard des autres opérateurs alternatifs). Les opérateurs alternatifs ne seraient donc 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 8.3 du présent document résout ce problème puisque désormais le calcul des compensations est effectué sur la seule base des ordres de réparations de l'opérateur alternatif (et non du marché dans sa globalité).

Montant des compensations

242. La définition actuellement en vigueur de l'*ISLA Repair* prévoit des compensations forfaitaires définies comme suit :

- Pour toute intervention de durée supérieure à 4h mais inférieure ou égale à 6h : 50% de la redevance mensuelle de location de la ligne
- Pour toute intervention de durée supérieure à 6h mais inférieure ou égale à 8h : 100% de la redevance mensuelle de location de la ligne
- Pour toute intervention de durée supérieure à 8h : 150% de la redevance mensuelle de location de la ligne

243. Tout d'abord, le régime de compensation a été établi par Belgacom sur la base d'objectifs fixés à 4h, 6h et 8h or la présente décision définit de nouveaux objectifs à 4h, 8h et 24h.

244. En outre, l'IBPT estime que le caractère uniquement forfaitaire de la compensation pour *ISLA Repair* doit être revu :

244.1. L'ISLA est un service amélioré pour lequel une redevance spécifique est prévue. Il est donc essentiellement destiné aux entreprises puisque les technologies d'information et de communication occupent, au sein des

[68] L'*ISLA Repair* étant actuellement défini comme suit dans les offres de référence, 4h (60%), 6h (80%), 8h (95%), les fenêtres de tolérances sont donc :

- entre 0% et 60% (inclus),
- entre 60% (non inclus) et 80% (inclus)
- entre 80% (non inclus) et 95% (inclus)
- et entre 95% (non inclus) et 100% (inclus)

entreprises modernes, une place de plus en plus prépondérante. L'impact financier et commercial que subit le client final et qui résulte de cette interruption de service a un lien étroit avec la durée de l'interruption (l'activité commerciale du client est, par le fait de cet incident, ralentie).

244.2. Le caractère forfaitaire de cette compensation enlève tout incitant pour Belgacom d'assurer une réparation le plus rapidement possible et surtout d'éviter les cas extrêmes.

245. En dehors de l'impact que subit le client de l'opérateur alternatif suite à l'interruption du service large bande (impact financier conséquent au ralentissement de son activité lors de l'absence de son service d'accès large bande), ce client doit également mettre à disposition des ressources pour assurer l'accès dans ses locaux. En effet, les conditions de l'offre de référence imposent à l'opérateur alternatif que le site du client doit être accessible et que le technicien est susceptible de se rendre chez le client. Belgacom rappelle en outre dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012 que la notion de visite client est primordiale. Dans le cadre du processus de *provisioning*, Belgacom prévoit une compensation forfaitaire de 40€ par rendez-vous manqué par le technicien afin de compenser l'impact subi par le client. L'IBPT estime qu'une compensation similaire doit être prévue dans le cadre du processus de *repair*.

246. Sur la base des considérations établies ci-avant, 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.

247. Un montant forfaitaire de 50% de la redevance de location de ligne sera prévu pour chaque intervention donnant droit à une compensation. Ce montant vise à compenser le non-respect de la réparation, et très probablement le non-respect du rendez-vous, dans les délais fixés par les objectifs. Ce montant forfaitaire a été établi à une valeur inférieure[69] à la compensation prévue en cas de rendez-vous manqué en *provisioning* pour tenir compte des particularités des interventions repair (notamment les difficultés liées à la nécessité d'assurer une intervention le plus rapidement possible). Ce montant est donc raisonnable.

[69] Par exemple, la redevance mensuelle d'une ligne WBA sans voix est de l'ordre de 14€. Le montant forfaitaire de 50% représente donc une compensation de 7€. Dans le cadre du *provisioning*, la compensation ISLA prévue en cas de rendez-vous manqué est de 40€.

248. En outre, une compensation proportionnelle au délai d'intervention sera prévue en complément pour les 3 objectifs fixés ci-avant afin de compenser tout délai de réparation supérieur à chacun des objectifs. Elle sera fixée à 25% de la redevance mensuelle de location de ligne pour chacun des objectifs.

249. La compensation proportionnelle sera comptabilisée pour toute unité entière d'heure comptée à partir de l'objectif. Elle vise à inciter Belgacom à effectuer la réparation dans les plus brefs délais. Elle tient compte de l'impact subit par le client, et notamment le rendez-vous manqué par le technicien[70]. Elle est proportionnée à l'impact subi par l'opérateur alternatif.

250. Le lecteur est invité à lire l'Annexe B pour plus de détails sur le calcul des compensations.

Décision de l'IBPT

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

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

253. 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. L'IBPT renvoit le lecteur à la section 8.2 pour plus de détail sur la détermination des interventions donnant droit à une compensation et sur le calcul du montant des compensations.

[70] L'IBPT a tenu compte néanmoins compte des difficultés liées à la nécessité d'assurer une intervention le plus rapidement possible

253.1. Le bénéficiaire peut réclamer, pour toute intervention en réparation donnant droit à une compensation, une compensation forfaitaire égale à 50% de la redevance de location de la ligne.

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

8.6 CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR

Problématique

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

255. 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.

256. Ces opérateurs contestent en outre l'exclusion de 10% des cas les plus graves, ce qui, selon eux, n'était pas d'application auparavant.

257. Belgacom conteste pour sa part le taux élevé de *wrongful repair* qui est supérieur à 30%.

Analyse de l'IBPT

258. 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.

259. En ce qui concerne l'exclusion de 10% des cas les plus graves (*worst cases*), l'IBPT renvoie le lecteur à la section 8.2. L'IBPT souligne néanmoins que les offres de référence actuellement en vigueur prévoient un SLA visant 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 le niveau d'exclusion (10%) utilisé.

260. Dans son projet de décision du 4 décembre 2012, l'IBPT envisageait de tenir compte du taux de *Wrongful Repair* dans la fixation du *Basic SLA Repair*. Dans sa réaction au projet de décision, Belgacom considère que l'adaptation du taux SLA

en fonction de la performance *Wrongful Repair* est une option qui ne peut être retenue puisque cela reviendrait à obliger Belgacom à viser un taux de 99% et que la qualification *Wrongful Repair* n'est connue qu'à la clôture du ticket. Mobistar et EDPnet indiquent pour leur part ne pas comprendre le lien qui peut être fait entre la performance *Basic SLA Repair* et le taux de *Wrongful Repair*.

261. Sur la base des commentaires des opérateurs, l'IBPT ne retient pas la proposition d'adapter le taux SLA en fonction du niveau de *Wrongful Repair*. Il approuve donc la proposition initiale de Belgacom de fixer le taux de respect du SLA à 90% afin d'assurer la cohérence avec la marge d'exclusion de 10% prévue jusqu'alors dans l'offre de référence. L'IBPT renvoit également le lecteur à la section 8.2 pour la méthode de calcul des compensations relatives aux *Basic SLA*.

262. Belgacom n'est pas incitée à assurer une prestation de service optimale pour les 10% de cas extrêmes ayant dépassé l'objectif visé. Ces 10% représentent une proportion non négligeable de cas pour lesquels aucune garantie n'est précisée. L'IBPT estime, conformément à sa position détaillée aux sections 8.2 et 8.5, qu'une garantie complémentaire doit être également fixée dans le cadre du *Basic SLA Repair* afin d'assurer une prévisibilité suffisante aux opérateurs alternatifs à l'égard du délai de rétablissement des défauts constatés sur les lignes.

263. Le 20 juin 2013, Belgacom a fourni à l'IBPT les figures de performance de ses équipes *repair* pour le nombre de tickets *repair* résolus au jour de l'ouverture + 2 jours ouvrables (au lieu de l'objectif actuel à J+1WD). En d'autres mots, il s'agit des statistiques de tickets *repair* résolus avant la fin du 4e demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident. Selon ces statistiques, l'IBPT observe que Belgacom atteint une performance globale de *[confidentiel]* pour l'année 2012.

	A	B	C

Tableau confidentiel

Figure 10. Extrait des données SLA Repair fournies par Belgacom le 20 juin 2013

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

98% des tickets repair seront résolus avant la fin du 4e demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

Décision de l'IBPT

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

265.1. 90% des tickets *repair* seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

265.2. 98% des tickets *repair* seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident

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

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

Problématique

267. En vertu de l'article 192/2 du *Règlement Général sur les Installation Electriques* (RGIE)[71], les techniciens de Belgacom sont dans l'obligation de consulter les plans des installations electriques enfouies installées par d'autres prestataires de service avant d'exécuter tout travail d'excavation en domaine public.

268. 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.

[71] Le Règlement Général sur les Installations Electriques, faisant l'objet de l'arrêté royal du 10 mars 1981 rendant obligatoire le Règlement Général sur les Installations Electriques pour les installations domestiques et certaines lignes de transport et de distribution d'énergie électrique et de l'arrêté royal du 2 septembre 1981 modifiant le Règlement Général sur les Installations Electriques et le rendant obligatoire dans les établissements classés comme dangereux, insalubres ou incommodes ainsi que dans ceux visés à l'article 28 du Règlement Général pour la Protection du Travail

269. 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.

270. En outre, Belgacom indique que les particularités des interventions jointeurs (p.ex. pour cause de gel) est telle qu'il est matériellement impossible d'assurer un délai de 20 jours ouvrables à partir de la commande pour l'ensemble des ordres.

271. 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.

272. Enfin, 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

Définition du Service Level Objective (SLO) et conditions d'applications

273. Le Règlement Général des Installations Electriques (RGIE) prévoit un délai légal de 7 jours ouvrables pour les gestionnaires d'installations électriques pour transmettre les plans 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, ce qui entraîne des variations importantes dans les délais d'intervention des jointeurs. Ces variations sont en outre du même ordre pour les interventions *retail* que pour les interventions *wholesale*.

274. Dans sa réaction au projet de de décision, Belgacom conteste la proposition de l'IBPT en indiquant que celle-ci ne correspond pas à la réalité opérationnelle. Belgacom propose alternativement l'application d'un SLA de façon similaire au SLA *Slot Availability* utilisé dans le cadre *Open Calendar*. Belgacom indique avoir dimensionné les calendriers d'intervention de ses techniciens jointeurs afin de tenir compte du délai complémentaire provenant de la nécessité de demander les plans d'installations électriques. Dans ses courriers transmis à l'IBPT les 3 et 28 mai 2013, Belgacom a formulé la proposition suivante :

274.1. La mise en place d'un SLA « *Slot Availability after SNA detection* » dont les objectifs sont définis comme suit : ***X*** % des des ordres avec SNA sont exécutés dans un délai inférieur ou égal à ***Y*** (voir tableau).

Objectifs (Y)	Tolérances (X)
20 WD	**80%**
29 WD	**95%**
39 WD	**99%**

274.2. Le délai ***Y*** est comptabilisé à partir de la détection du SNA.

274.3. Lorsque les plans ne sont pas reçus par Belgacom, l'opérateur alternatif recevra une indication HOLD XML 3 jours avant l'intervention l'informant de la non réception des plans. L'opérateur alternatif sera ensuite invité à effectuer un AMEND XML afin de choisir une nouvelle date d'intervention. Cette nouvelle date sera soumise également aux conditions du SLA « *Slot Availability after SNA detection* » défini ci-avant.

274.4. En cas de rendez-vous manqué par Belgacom, cette dernière s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour effectuer l'intervention le plus rapidement possible.

275. L'IBPT accepte que le délai soit comptabilisé à partir de la détection du SNA pour tenir compte du fait que certaines situations ne peuvent être détectées préalablement. En outre, l'IBPT observe une réduction importante du nombre de SNAs détectés lors de l'installation. En effet, en 2012, *[confidentiel]* des SNAs étaient détectés lors de l'installation. En 2013, seuls *[confidentiel]* des SNAs ont été détectés lors de l'installation. L'IBPT encourage dès lors Belgacom à poursuivre ses efforts en ce sens.

276. Belgacom précise dans son courrier du 28 mai 2013 que les raisons pour lesquelles un SNA a été détecté lors de l'installation sont déjà précisées dans le rapport e-TIC[72]. Néanmoins, malgré les améliorations réalisées sur ce rapport dans le cadre du projet *remapping*, les commentaires des techniciens, à l'égard des causes menant à un SNA, ne sont pas structurés. L'IBPT estime donc que Belgacom

[72] Rapport d'intervention du technicien transmis à l'opérateur alternatif. Depuis l'introduction du projet remapping, ce rapport est transmis à l'opérateur alternatif sous format structuré.

doit s'assurer que les techniciens fournissent aux opérateurs alternatifs un commentaire précis et structuré sur les raisons ayant mené à la détection d'un SNA.

277. L'IBPT est favorable à ce que l'opérateur alternatif soit averti 3 jours avant l'intervention lorsque les plans ne sont pas encore reçus afin de disposer de suffisamment de temps pour avertir son client.

278. Enfin, selon les informations fournies par Belgacom, le nombre de cas nécessitant une replanification de l'intervention pour cause de plans non reçus varie entre *[confidentiel]*. Il ne semble dès lors pas disproportionné à ce stade d'autoriser l'application du SLA « *Slot Availability after SNA detection* » tel que défini ci-avant au paragraphe 274.1 dans le cas d'ordres à replanifier pour cause de plans non reçus.

Contrôle et KPIs

279. Afin d'assurer le contrôle par l'IBPT de la performance de Belgacom, et permettre également aux opérateurs alternatif d'évaluer la qualité de service qui leur est délivrée, l'IBPT estime que Belgacom doit compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes tels qu'imposés par la décision CRC du 1er juillet 2011[73] avec les informations suivantes :

279.1. Pour les rapports KPIs à destination du secteur

- ✓ Trois KPIs conformes aux objectifs (SLO) définis au paragraphe 274.1.

279.2. Pour les rapports KPIs confidentiels à destination de l'IBPT

- ✓ Un KPI indiquant le pourcentage d'ordres pour lesquels l'absence des plans a nécessité la re-planification de ces ordres.

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

- ✓ Date de détection du SNA

[73] Voir notamment paragraphes 1466 et 1467 de la décision CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

- ✓ Date de réception des plans
- ✓ Date d'éxécution du SNA

280. 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 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande[74] 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.

Compensations

281. L'application du SLA « *Slot Availability after SNA detection* » se fait dans la continuité du SLA *Slot Availability* prévu dans les offres de référence pour tous les ordres effectués à travers le système de commande *Open Calendar* ne nécessitant pas une intervention jointeur (syn. Intervention nécessitant l'exécution d'un SNA). Le SLA « *Slot Availability after SNA detection* » a été adapté pour tenir compte des particularités des interventions jointeurs.

282. L'IBPT estime par conséquent que les compensations applicables pour les SLAs *Appointment Kept* et *Due Date Respected* doivent être également applicables dans le cas des interventions nécessitant l'exécution d'un SNA.

Application dans le cadre du système de commande MTS

283. L'IBPT estime que le SLA « *Slot Availability after SNA detection* » peut être adapté pour être applicable dans le cadre du système de commande MTS. Dans ce cas, les objectifs du SLA *Total Provisinioning Timer* sont remplacés par les objectifs de ce nouveau SLA pour toute intervention nécessitant l'exécution d'un SNA. Par simplification, les ordres effectués à travers le système MTS et nécessitant une re-planification consécutive à l'absence des plans ne seront pas comptabilisés dans l'évaluation du KPI.

---

[74] §§ 691 et 1181 de la décision de la CRC du 1er 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. »*

284. La compensation prévue pour le SLA *Total Provisioning Timer* reste donc ici aussi applicable. Néanmoins, afin d'assurer un garantie suffisante sur la qualité du service fourni, la compensation est applicable sur les objectifs à 80% et 95%. Le lecteur est invité à consulter la section 8.2 pour plus de détai sur le calcul des compensations.

Application dans le cadre du processus Repair

285. Actuellement, et comme cela a été mentionné par EDPnet lors de l'OWG/1105, les interventions jointeurs s'effectuant dans le cadre du processus Repair ne sont pas encadrées par une garantie de service.

286. L'IBPT estime à ce stade que la proposition de Belgacom présentée au paragraphe 274.1 est suffisamment acceptable que pour être également appliquée dans le cadre du processus *repair*. L'IBPT estime en outre qu'un mécanisme de compensations doit être, ici aussi, applicable afin d'assurer une garantie sur le respect du niveau de service visé.

Décision de l'IBPT

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

288. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter les paragraphes des annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 conformément à sa proposition présentée au paragraphe 274.1. Les annexes SLAs distingueront les garanties de services pour les SNAs dans le cadre du processus *provisioning* et les SNAs dans le cadre du processus de *repair*. L'IBPT demande également à Belgacom d'adapter le SLA *Total Provisoning Timer* dans le cadre des interventions avec SNA conformément au paragraphe 283

289. Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système *Open Calendar*, les compensations prévues par l'intermédiaire des SLAs *Appointment Kept* et *Due Date Respected* restent applicables. Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système MTS, la compensation prévue pour les interventions classiques est également applicable pour les interventions jointeurs. Néanmoins dans le cas présent, cette compensation est applicable pour les deux objectifs fixés à 80% et 95%. Enfin, l'IBPT demande également à Belgacom de faire une proposition de mise en œuvre dans le cadre du processus de *repair* de la compensation pour non respect des objectifs visés à l'égard des interventions nécessitant un SNA.

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

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

8.8 CRITÈRES D'APPLICABILITÉ DU SLA *APPOINTMENT KEPT*

Problématique

292. 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.*[75]

293. 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.*[76]

Analyse de l'IBPT

294. 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-

---

[75] 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 dateby a standard installation.* »

[76] 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.* »

vous est considéré comme réalisé si le technicien est sur le site le jour du rendez-vous, est également erronée pour les mêmes raisons.

295. 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.

296. En ce qui concerne le paragraphe 54, Belgacom a précisé lors de la session du 25 octobre 2012 du groupe de travail opérationnel (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 les cas de non respect par Belgacom du *timeslot* planifié sont eux-aussi comptabilisés.

297. A cet égard, l'IBPT estimait dans son projet de décision du 4 décembre 2012 qu'une réévaluation du paragraphe 54 devait être opérée afin d'éliminer tout risque de biais dans l'évaluation de ce KPI. L'IBPT a proposé de tenir compte de l'objectif suivant :

> *Le rendez-vous peut être considéré comme avoir été respecté si le technicien s'est rendu chez le client dans le créneau horaire 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.*

298. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012 soumis à consultation le 21 décembre 2012, Belgacom indique que le technicien doit constamment revoir son planning au cours de la journée pour répondre au mieux à la demande du client final le jour J. Néanmoins, selon Belgacom, cette re-planification ne garantit pas que l'ordre sera clôturé positivement à la fin de l'intervention (p.ex. le client n'est plus disponible au moment convenu avec le technicien, un SNA est nécessaire, …). Pour ces raisons, et dans le but d'assurer la flexibilité opérationnelle à l'égard des clients finals, Belgacom souhaite conserver sa formulation initiale du paragraphe 54.

299. L'IBPT admet qu'il convient d'accorder une importance supérieure aux intérêts des utilisateurs mais il estime que cet objectif ne peut pas permettre Belgacom de se soustraire à ses engagements. En effet, cette définition ne garantit pas le respect

par Belgacom du *slot* initialement choisi par l'opérateur alternatif. Toutefois, dans un soucis d'efficacité opérationnelle, notamment liée à la simplification de l'évaluation du KPI lorsqu'il s'agit de prendre en compte les demandes des clients finals, l'IBPT accepte de conserver la formulation initiale du paragraphe 54 telle que reprise ci-avant. L'IBPT veillera cependant au respect par Belgacom de ses engagements relatifs aux créneaux horaires choisis par les opérateurs alternatifs. L'IBPT se réserve donc le droit de revoir sa position ultérieurement.

Décision de l'IBPT

300. 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).

8.9 TEMPS DE RÉPONSE DU SYSTÈME OPEN CALENDAR

Problématique

301. Dans sa décision du 11 août 2011, l'IBPT a introduit un SLA relatif au temps de réponse du système *Open Calendar*.

302. 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*.

303. 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

304. 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.

305. 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 la 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.

306. Lors des discussions entre l'IBPT et Belgacom, le *glide path* suivant a été proposé :

306.1. 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.

306.2. 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

306.2.1 pendant les 3 premiers mois, pour 75% des ordres OC

306.2.2 pendant les 3 mois suivants, pour 85% des ordres OC

306.3. A l'issue de cette période de transition, le temps de réponse devra être respecté pour 95% des ordres OC

307. 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).

308. L'IBPT estime la formule proposée au paragraphe 306 raisonnable.

309. 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.

310. Dans leur réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, la Platform et EDPnet ont demandé quelle était l'incidence d'un non respect par Belgacom de ce SLA. L'IBPT estime que l'utilisation de compensations en ce moment serait trop stricte compte tenu du stade relativement embryonnaire de la mise en service de ce processus opérationnel. Néanmoins, tout non respect par Belgacom d'une clause de l'offre de référence à l'égard d'un opérateur alternatif relève du droit des contrats. L'opérateur alternatif peut donc déposer plainte devant les juridictions concernées. En outre, la qualité de service visée est imposée par la présente décision, qui à son tour continue d'élaborer l'obligation de transparence et de non-

discrimination[77] incombant à Belgacom. Si Belgacom ne respecte pas les obligations qui lui incombent, l'IBPT peut, en vertu de l'article 21 de la loi du 13 juin 2005, imposer à Belgacom une amende administrative.

Décision de l'IBPT

311. L'IBPT modifie et complète sa décision intervenue à la section 5.1 « Outil temps de réaction » de sa décision du 11 août 2011 de la manière suivante :

311.1. L'IBPT approuve la formule proposée au paragraphe 306 du présent document relatif au SLA *OC Time Response* introduit par Belgacom aux annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

311.2. L'IBPT demande à Belgacom de mettre en place et de publier, conformément à la décision CRC du 1er 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*.

8.10 DISPONIBILITÉ DES SERVICES IT DE TYPE *E-TOOLS*

Problématique

312. 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).

313. 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.

314. 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.

315. 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

[77] Imposé par la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

transmis à ce propos un détail des relevés SIF[78] annonçant l'indisponibilité des services de type *e-tools* pour une durée cumulée de 43 jours ouvrables depuis novembre 2011.

316. 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 la disponibilité des e-tools

317. Le 13 octobre 2011, dans le cadre du dossier relatif à la décision du 11 août 2011, Belgacom a proposé, par une adaptation des offres de référence, 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 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Cette proposition a été approuvée par l'IBPT le 21 décembre 2011.

318. 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.

319. 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%[79]. 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*.

320. Le Tableau 3 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

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

[79] 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 fréquemment 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 3. KPI Disponibilité e-tools - Source: Belgacom[80]

Type	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec	Jan	Fev	Mars	Avr
LLU GUI	00:37	01:45	01:00	01:52	06:52	05:22	05:45	05:00	09:07	02:52	10:52	00:45	04:22	04:52	02:15	02:22
LLU XML	00:00	00:45	00:15	01:30	01:00	04:22	01:28	00:00	00:00	08:45	07:00	01:07	00:22	00:37	00:07	02:22
DSL avail. GUI	00:00	01:45	00:05	00:00	04:00	18:45	01:15	01:15	02:15	02:45	00:00	00:00	04:30	04:45	03:00	00:00
DSL avail XML	01:45	00:45	02:30	03:45	00:45	17:15	00:00	00:00	00:00	02:45	11:45	00:00	00:00	04:45	02:00	01:00
MTS	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	00:00	03:30	00:00	00:00	08:30	00:58	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	09:15	00:00	00:30	00:30	00:30	01:30
Open Calendar	06:30	01:15	09:45	19:30	04:00	09:30	16:45	15:15	07:45	06:15	16:00	09:45	09:15	06:15	12:15	00:00

321. 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.

322. 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 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

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

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

323. 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 319. 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 4. 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)

324. 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]*. Tenant compte qu'une majorité des opérateurs alternatifs n'envisagent pas d'utiliser aujourd'hui *Open Calendar* en relation directe avec le client pour vérifier la disponibilité du service demandé, l'IBPT estime qu'il n'est pas nécessaire d'imposer pour le système *Open Calendar* une garantie de disponibilité équivalente aux autres *e-tools*.

325. 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.

326. L'IBPT souligne que l'impact d'une durée d'indisponibilité pouvant atteindre 12 heures sur une journée de travail serait 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.

327. 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.

328. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom conteste la position de l'IBPT sur le projet de mise en place d'une garantie imposant à Belgacom une durée d'indisponibilité maximale de 4 heures par mois. Selon cette dernière, l'IBPT ne tient pas compte de la complexité des systèmes IT mis en œuvre. En outre Belgacom précise qu'un point de contact auprès de la division COP (PCD) est prévu en cas de problème technique ou opérationnel rencontré par un technicien certifié durant l'exécution d'un ordre de travail, ce qui permet de relativiser l'impact d'une indisponibilité du système *Certified Technician*. *[confidentiel]*.

329. L'IBPT estime prendre en compte la complexité des systèmes IT mis en œuvre.

330. Compte tenu de l'analyse développée ci-avant, l'IBPT maintient que la demande de Belgacom d'étendre l'objectif à 12h est déraisonnable. Des discussions complémentaires ont eu lieu entre l'IBPT et Belgacom ces derniers mois. Belgacom a proposé de fixer la durée maximale d'indisponibilité des *e-tools* (exception faite d'*Open Calendar / Certified Technician*) à 6 heures par mois.[81] L'IBPT estime cette dernière proposition acceptable sur la base des informations qui lui ont été communiquées jusqu'alors. Elle est en outre davantage en ligne avec les délais généralement appliqués dans l'industrie.

331. 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 :

    331.1. La durée d'indisponibilité maximale est fixée à 6 heures par mois pour l'ensemble des *e-tools* à l'exception d'*Open Calendar / Certified Technician*.

    331.2. La durée d'indisponibilité maximale pour *Open Calendar* / Certified Technician est fixée à 12 heures par mois.

    331.3. La durée maximale d'indisponibilité est garantie du lundi au samedi de 8 à 20 heures.

332. 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.

---

[81] Contrairement à sa réaction du 8 février 2013 sur le projet de décision dans laquelle Belgacom parle uniquement d'une durée de 12 heures par mois aussi bien pour *Open* Calendar / *Certified Technicians* que les autres *e-tools*.

Indisponibilité vs Dégradations

333. 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 *releases IT* chez Belgacom. En effet, la *release IT* du mois de juin 2012 a causé une indisponibilité du système x*DSL 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.

334. Sur la base des données du Tableau 3, l'IBPT constate en effet une augmentation significative de l'indisponibilité aux dates de *release* IT (juin 2012, novembre 2012 et février 2013). L'IBPT souligne ici que Belgacom doit satisfaire aux obligations relatives à la disponibilité des outils de type *e-tools* dans les conditions définies dans l'offre de référence et adaptées dans la présente section. La mise en œuvre d'une nouvelle *release* IT ne constitue pas une dérogation à ces obligations. En cas de non respect à ces obligations, l'IBPT peut imposer à Belgacom une amende administrative conformément à l'article 21 §1er de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

335. En outre, 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-Troubleshouting* et *xDSL Availability*. L'IBPT estime que la frontière entre la dégradation et l'indisponibilité du service reste relativement ténue. Aucune définition exhaustive de la dégradation de service n'a été précisée par Belgacom dans ses offres de référence. Il est par conséquent possible que le terme dégradation soit utilisé pour indiquer une indisponibilité partielle d'un outil.

336. L'IBPT estime que les termes « indisponibilité » et « dégradation » doivent donc être définis en des termes clairs et à l'aide d'exemple dans l'offre de référence. En outre l'IBPT estime que le terme dégradation ne peut être utilisé que lorsque l'outil est disponible mais que sa performance normale est affectée. Une indisponibilité partielle de l'outil ne peut donc donner lieu à la notification d'une dégradation.

Notifications Service Impact Flash (SIF)

337. 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.

338. 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 11) 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 12) 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 11. 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 12. Exemple de notification SIF Close

339. L'IBPT estime que ces descriptions ont un caractère trop générique et qu'elles ne communiquent pas toutes les informations nécessaires aux opérateurs alternatifs. En effet, une description plus détaillée du problème potentiel (p.ex. l'effet perceptible de la dégradation), 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.

340. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom précise que la communication SIF a été mise en place dans le seul but d'informer rapidement le secteur lorsqu'un opérateur (Belgacom y compris) soulève un problème potentiel. Belgacom indique qu'un langage technique interne est utilisé par les équipes de Belgacom. Elle estime par ailleurs que, lorsque la cause principale se situe du côté de Belgacom, il ne peut être question de partager les détails de ses applications internes avec le marché. Selon Belgacom, un tel détail dépasse l'obligation de transparence et est contraire aux droits de Belgacom en ce qui concerne la confidentialité des informations.

341. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Mobistar indique pour sa part que l'information fournie par les notifications SIF sont peu claires, si pas utilisables. Mobistar fait une proposition d'information à fournir.

342. L'IBPT estime que, malgré la position de Belgacom, une amélioration de la notification SIF peut être réalisée. En effet, indépedamment du langage technique interne utilisé par Belgacom, l'IBPT estime qu'il est tout à fait raisonnable qu'une communication sommaire sur le défaut apparemment constaté sois transmise aux opérateurs alternatifs (p.ex. fonctionnalité de l'outil concernée, type de dégradation observée, …). Il n'est donc pas question de partager les détails des applications internes de Belgacom. En outre, l'IBPT ne perçoit pas en quoi une meilleure communication quant aux indisponibilités ou dégradations constatées par Belgacom ou par un opérateur alternatif relèvent du secret des affaires dès

lors que cette communication vise à informer davantage les opérateurs alternatifs sur l'incidence probable du défaut constaté. L'IBPT estime que la communication doit fournir les informations suivantes :

342.1. À l'ouverture du ticket : la date et l'heure d'enregistrement, les outils et fonctions concernés ainsi qu'une description des symptômes constatés ;

342.2. Pendant toute la durée d'intervention et lorsque cela s'avère nécessaire[82] : le délai estimé de réparation (s'il est possible de l'estimer), le statut[83] des outils et des fonctions concernées, ainsi que les solutions temporaires envisagées ou recommandées ;

342.3. À la clôture du ticket : la date et l'heure de clôture[84].

Décision de l'IBPT

343. L'IBPT rejette la demande de Belgacom d'étendre l'objectif de disponibilité des *e-tools* de 4 heures à 12 heures par mois. L'IBPT modifie toutefois cet objectif de 4h imposé au paragraphe 444 de la section 8.7 « Disponibilité des e-tools » de sa décision du 11 août 2011 de la manière suivante :

343.1. 6 heures maximum par mois pour l'ensemble des *e-tools* visés au Tableau 3, à l'exception d'*Open Calendar / Certified Technician*.

343.2. 12 heures maximum par mois pour *Open Calendar / Certified*

344. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter dans les annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 l'objectif relatif à la disponibilité des *e-tools* sur la base des valeurs définies ci-avant.

345. 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.

---

[82] Notamment lorsque l'analyse a permis d'établir le délai présumé de réparation ou lorsque le statut de fonctionnemment des outils concernés change.

[83] L'IBPT fait ici l'hypothèse que les fonctions concernées peuvent par exemple être de nouveau en fonctionnement (normal ou dégradé) sans que la cause principale n'ait été identifiée.

[84] L'IBPT fait ici l'hypothèse que la cause principale du problème a été identifiée et que l'outil concerné est désormais en état de fonctionnement normal.

346. L'IBPT demande à Belgacom d'introduire dans les offres de référence des définitions claires et agrémentées d'exemples des termes « indisponibilités » et « dégradations ».

347. Enfin, l'IBPT demande à Belgacom de formuler une proposition d'amélioration des notifications SIF ainsi qu'un calendrier de mise en œuvre en tenant compte de sa position reprise au paragraphe 342 ci-avant.

8.11 ISLA VALIDATE

Problématique

348. Suite aux commentaires de Belgacom dans le cadre de l'élaboration de la décision de l'IBPT du 11 août 2011, l'IBPT avait 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.

349. Dans son recours à l'encontre de la décision de l'IBPT du 11 août 2011, Belgacom a contesté le caractère trop rigide 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

350. Lors des discussions concernant le recours, Belgacom a précisé davantage à l'IBPT ses capacités 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*.

351. 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. A ce propos, Belgacom a transmis à l'IBPT le 2 août 2012 une figure de performance relative au délai de validation des ordres de commande pour l'année 2011 (voir Figure 13).

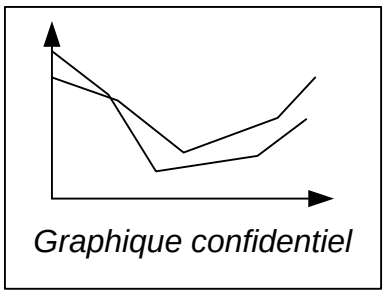

Figure 13. Délais de validation (WH) – Source Belgacom

352. 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	98 %[85]
5 jours ouvrables	100 %

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

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

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

354. 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.

355. 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 352 du présent document et qu'il n'y a pas eu de réactions des opérateurs alternatifs sur ce point.

Décision

356. L'IBPT abroge les dispositions reprises aux paragraphes 495 et 496 de la section 9 « ISLA Provisioning » de sa décision du 11 août 2011.

[85] Suite à une erreur matérielle, le projet de décision présentait erronément une valeur de 95%. Cette valeur a été ici rétablie à 98% conformément à la proposition de Belgacom.

357. L'IBPT accepte la proposition de Belgacom telle qu'énoncée au paragraphe 352 du présent document et déjà transposée dans l'offre de référence (voir Annexe F) au sein des sections *Validation XML Timer* des annexes *Improved SLA Provisioning* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

8.12 DÉFAUT DE LIGNE CONSÉCUTIF À UNE INSTALLATION RÉCENTE (NON FIRST TIME RIGHT – NFTR)

Problématique

358. L'offre de référence prévoit une compensation à l'avantage de l'opérateur alternatif pour toute installation de la ligne se révèlant être défectueuse dans les 14 jours calendriers suivant la clôture de l'intervention du technicien. Matériellement, une ligne est réputée être défectueuse consécutivement à une installation (installation *Non First Time Right*) si un ticket *repair* a été ouvert par l'opérateur alternatif dans les 14 jours calendriers et que l'incident est localisé sur le réseau d'accès de Belgacom et causé par Belgacom ou pour un tiers travaillant pour Belgacom.

359. Belgacom conteste que toutes les lignes réputées défectueuses consécutivement à une installation puissent donner droit à la compensation prévue dans l'offre de référence. Belgacom indique qu'un « objectif de *[zéro défauts]* est, dans un environnement technique et opérationnel tel que celui d'un réseau de télécommunications historique, impossible à atteindre, tant au niveau de détail qu'au niveau de gros. […] Un taux de succès de 100% ne peut simplement pas être respecté dans la mesure où les activités, dont il est question ici, exigent une intervention humaine et que des erreurs ne peuvent jamais être entièrement exclues ».

360. Belgacom demande donc que l'objectif concernant le succès des installations (objectif de *First Time Right*) soit fixé à 95%[86]. Belgacom demande en outre que les causes issues des installations[87] *Do It Yourself* soient exclues de l'évaluation du taux.

Analyse de l'IBPT

361. Belgacom propose deux types d'installations.

[86] En d'autres termes, cela signifie que l'objectif concernant les défauts de ligne consécutifs à une installation récente (objectif de *Non First Time Right*) serait fixé à 5%.

[87] A savoir les défauts au KVD, au LDC, à la boite d'introduction et au NTP

361.1. **L'installation avec visite** du technicien chez le client final : ce type d'installation est réalisé lorsqu'il y a une demande explicite de la part de l'opérateur alternatif ou, selon les informations fournies par Belgacom à l'IBPT le 24 octobre 2012, dans l'une des quatres situations suivantes :

361.1.1 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) ;

361.1.2 Un NTP doit être installé. Dans le cas des produits régulés, le NTP n'est installé que si un raccordement est nécessaire (voir paragraphe 361.1.1 ci-avant) ou si l'opérateur alternatif en fait la demande explicite ;

361.1.3 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 ;

361.1.4 Le *jumpering* du NTP ou du LTP doit être modifié.

361.2. **L'installation sans visite** du technicien chez le client final, aussi dénommée **installation *Do It Yourself***: par opposition, ce type d'installation est réalisé lorsqu'une visite du technicien n'est pas nécessaire (voir 361.1). Si un opérateur ne fait pas une demande explicite d'installation avec visite mais qu'une visite du technicien est nécessaire pour les raisons précisées au paragraphe 361.1, Belgacom convertit automatiquement (*overrule*) le type d'installation.

362. Suite à des commentaires des opérateurs alternatifs sur le processus *Do It Yourself* ainsi que sur le taux de succès des installations, Belgacom a précisé à l'ensemble des opérateurs alternatifs lors de la session du 3 mai 2012 du groupe de travail opérationnel (OWG/1203), les différents types de défauts pouvant apparaître consécutivement à une installation de type *Do It Yourself*. Belgacom a notamment expliqué que les défauts de connexion (*jumpering*) au niveau du KVD ou du LDC ainsi que les défauts apparaissant au niveau de la boîte d'introduction et du NTP étaient exclus du calcul du taux de succès des installations (FTR - *First Time Right*)

tel que publié sur son site internet public[88]. Belgacom estime que ces défauts, inhérents à l'installation de type *Do It Yourself*, font partie du risque partagé entre elle et les opérateurs alternatifs. Belgacom explique que dans le cadre d'une telle installation, il n'y a jamais de déplacement chez le client final. Le technicien ne peut donc valider le fonctionnement de la ligne à partir de la connexion chez le client final. En outre, Belgacom se base sur la documentation dont elle dispose, notamment en ce qui concerne le *jumpering* au KVD, au LDC et dans les boites d'introductions. Dès lors que cette documentation n'indique aucune intervention à effectuer au KVD (ou au ROP), au LDC ou à la boite d'introduction, le technicien ne s'y déplace pas. Le technicien ne peut donc tester le fonctionnemment de la ligne à partir de ces élément du réseau lorsqu'il ne s'y rend pas. Elle estime donc qu'elle ne peut être tenue responsable des défauts causés par des facteurs externes/environnementaux[89], tels que par exemple l'oxidation des contacts provoquant une interruption de la continuité électrique de la ligne, qui ne peuvent être évités sans un déplacement du technicien.

363. L'IBPT constate donc que dans le cadre d'installations avec visite, un contrôle de la ligne est opéré de bout en bout (à partir du NTP chez le client final). Dans le cadre d'installations *Do It Yourself*, le contrôle de la ligne n'est jamais réalisé à partir du point de terminaison chez le client final et/ou à partir de la boite d'introduction. Ce contrôle est par contre toujours effectué au niveau du LEX et, selon les informations contenues dans la documentation de Belgacom, parfois au niveau du KVD (ROP inclus) et du LDC (si la documentation indique une modification à effectuer sur cet élément du réseau). Le coût des installations *Do It Yourself* a aussi été établi en tenant compte des statistiques de déplacement des techniciens aux différents éléments du réseau. *[confidentiel]*.

364. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012 ainsi que dans sa lettre du 28 mai 2013, Belgacom justifie sa demande de modifier l'objectif de succès des installations de 100% à 95% (et en excluant les défauts inhérents à l'installation *Do It Yourself*) en se basant notamment sur un benchmark des pays suivants : les Pays-Bas, le Royaume-Uni, le Danemark et la Suède. Belgacom indique que sur la base des informations collectées pour ces pays, un objectif de succès des installations fixé à 95% semble être raisonnable. L'IBPT estime pour sa part que la position de Belgacom doit être nuancée.

---

[88] Voir rapports bimestriels des indicateurs de performance publiés sur http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/productCategory.jsp?dcrName=perfor_indic

[89] Notamment les conditions atmosphériques

364.1. Chez l'opérateur historique KPN aux Pays-Bas, le succès des installations est évaluée par un objectif de « fiabilité de la livraison »[90]. Cet objectif est fixé à 98% dans le cadre du dégroupage[91] pour les lignes existantes ou les nouvelles lignes pour lesquelles un test est réalisé. Il est fixé à 92% pour les nouvelles lignes pour lesquelles aucun test n'est réalisé. Dans le cadre du *bitstream*[92], les objectifs sont fixés respectivement à 96% et 92%. L'IBPT nuance cependant ces objectifs :

364.1.1 L'objectif de « fiabilité de livraison » englobe d'une part l'ensemble des livraisons manquées[93] et des lignes défectueuses consécutivement à l'installation. Dans les offres de référence de Belgacom, les livraisons manquées sont comptabilisées à l'aide d'un autre indicateur dénommé « *Due Date Respected* » qui est lui fixé à 95%. Cet objectif ne peut donc être comparé de façon stricte avec l'objectif visé dans la présente section[94]. Malgré tout, l'IBPT constate que l'objectif visé par KPN dans le cas des lignes existantes ou des nouvelles lignes pour lesquelles un test est réalisé par KPN, est supérieur à celui que Belgacom souhaite appliquer dans les offres de référence (98% par rapport à 95%).

364.1.2 L'offre de type bitstream aux Pays-Bas n'est pas une offre régulée ce qui peut expliquer la différence d'objectif à atteindre entre l'offre de dégroupage et l'offre *bitstream*.

364.1.3 L'évaluation des lignes défectueuses consécutivement à l'installation se base sur un délai de 20 jours ouvrables (1 mois), ce qui affecte considérablement le résultat obtenu. Afin de le

---

[90] Terme original : « leverbetrouwbaarheid »

Voir notamment http://www.kpn-wholesale.com/media/49621/31-05-2010%20-%20%20kpi-definitie%20mdf%20levering.pdf

[91] Voir section « 5.4 KPI 5 – Leverbetrouwbaarheid incl. mislukte indienststellingen » du document http://www.kpn-wholesale.com/media/49621/31-05-2010%20-%20%20kpi-definitie%20mdf%20levering.pdf

[92] Voir section « 5.11 Leverbetrouwbaarheid » du document http://www.kpn-wholesale.com/media/320429/wba_annex-3__procedures_en_serviceniveaus__v3.4_feb_2013.pdf

[93] C'est-à-dire que l'opérateur fournisseur du service n'a pas respecté la date d'installation déterminée lors de la commande.

[94] En effet, l'objectif de « fiabilité de livraison » prévu par les opérateurs KPN et TDC est en réalité une combinaison de l'objectif « *Due Date Respected* » prévu dans l'offre de référence de Belgacom et de l'objectif concernant les lignes défectueuses consécutivement à l'installation faisant l'objet de la présente section.

rendre comparable à la Belgique[95], une correction doit être réalisée[96].

364.1.4 Si l'on applique, sur les données de KPN, la répartition des types installations[97] (avec/sans visites) de Belgacom ainsi que la correction nécessaire pour utiliser une période d'évaluation de 14 jours, l'IBPT observe que le taux moyen de KPN est supérieur à 96%. Ce taux est donc supérieur au taux que Belgacom souhaite appliquer[98].

364.2. Chez l'opérateur historique TDC au Danemark, les lignes défectueuses consécutivement à une installation sont évaluéee par un objectif de « fiabilité de la livraison »[99]. Cet objectif est fixé à 95%. Tout comme aux Pays-Bas, cet objectif engloble aussi les livraisons manquées, ce qui le rend non strictement comparable à l'objectif visé dans la présente section. En outre, le climat des pays scandinaves diffère du climat belge. Ceci peut justifier en partie des tolérances différentes puisque les conditions climatiques peuvent avoir une influence sur les défauts constatés dans le réseau (p.ex. oxydation des contacts). Cette constatation est aussi valable pour la Suède.

364.3. En France, l'opérateur historique Orange (anc. France Télécom) prévoit également une garantie dans ses offres de référence de dégroupage et *bitstream* concernant « les accès n'ayant jamais fonctionné et faisant l'objet d'une signalisation de défaut » (dits « défauts de production »).

---

[95] Pour rappel, Belgacom analyse le taux de succès des installations sur la base des notifications d'incidents reçues dans les 14 jours suivant l'installation de la ligne (pour être complet, il s'agit des incidents pour lesquels la responsabilité est attribuée à Belgacom).

[96] Dans une projection établie par Belgacom et présentée lors d'une réunion bilatérale avec l'IBPT le 24 octobre, le taux de succès des installations diminue d'environ *[confidentiel]* lorsqu'il est évalué à 30 jours calendrier au lieu de 14 jours comme prévu actuellement. En prenant cet effet en considération, cela signifie que l'objectif que viserait KPN dans des conditions de calcul similaires à Belgacom (à savoir un calcul basé sur 14 jours calendrier) serait donc de l'ordre de *[confidentiel]* pour les lignes avec voix / test et de l'ordre de *[confidentiel]* pour les lignes sans test.

[97] Selon les informations fournies par Belgacom le 28 mai 2013, l'ordre de grandeur de répartition des types d'installations est de : *[confidentiel]* pour les installations sans visite et *[confidentiel]* pour les installations avec visite.

[98] Soulignons que le taux de 95% que Belgacom souhaite appliquer fait l'hypothèse de l'exclusion d'un certain nombre de défauts (exclusions liées aux interventions *Do It Yourself*), ce qui n'est pas le cas du taux moyen de KPN évalué ici.

[99] Terme original : « leveringspræcision»

Voir notamment https://wholesale.tdc.dk/Produkter/PT_EBSA_Bilag_4_SLA_v_std_191212.pdf

Orange publie en outre les indicateurs de façon mensuelle. Ainsi par exemple, l'indicateur (KPI) de taux de défaut pour le mois de mai 2013[100] est de l'ordre de 2% pour les services avec voix que ce soit dans le cas du produit de dégroupage ou *bistream*. Cet indicateur est de l'ordre de 5% pour les services sans voix. Il est important de noter qu'Orange, tout comme KPN aux Pays-Bas, évalue ce taux sur un délai de 30 jours calendrier (1 mois) suivant l'installation, ce qui est plus long que le délai sur lequel se base Belgacom[95]. De plus, la compensation prévue dans les offres de référence d'Orange est applicable pour tous les cas de défauts de production. Cela signifie que l'opérateur Orange doit payer une compensation également pour les 2% et 5% de défauts mentionnés ci-avant.

365. L'IBPT estime par conséquent qu'un objectif de 95% tel que demandé par Belgacom ne peut être dans ce cas considéré en l'espèce comme une valeur standard. En outre, même si l'IBPT reconnaît qu'un objectif de 100% est difficilement atteignable en cause de l'influence de certains facteurs externes/environnementaux, les objectifs atteints en France et les objectifs à atteindre aux Pays-Bas, tous deux pays limitrophes à la Belgique[101], démontrent qu'un opérateur efficace doit pouvoir viser un objectif plus ambitieux que celui que Belgacom souhaite appliquer dans les offres de référence.

366. Suite à une demande de l'IBPT, Belgacom a fourni le 28 mai 2013, pour chacun des deux types d'installation, le volume de défauts constatés selon les trois catégories suivantes : problèmes de *jumpering* au LEX, problèmes de *jumpering* au KVD ou LDC et problèmes à la boite d'introduction ou au NTP.

367. L'IBPT constate que le nombre de défauts constatés au LEX sont, proportionnellement au nombre d'installations considérées, plus élevés lors des installations *Do It Yourself* que dans le cas des installations avec visite malgré qu'un contrôle identique de l'intervention est opéré à ce niveau (c.-à-d. le LEX) pour ces deux types d'installation. Cette différence est de l'ordre de *[confidentiel]* sur le taux global de défaillance, ce qui n'est donc pas négligeable (pour rappel, l'influence des défauts aux KVD et au NTP ne sont ici pas pris en compte).

---

[100] Voir document http://www.orange.com/fr/content/download/3667/33621/version/18/file/Reportings+pour+ARCEP+13-05.pdf

[101] Ces pays présentent un climat similaire à la Belgique. On peut dès lors raisonnablement faire l'hypothèse que les conditions environnementales sont comparables.

368. Ensuite, l'IBPT observe que la répartition des types de défauts est similaire quel que soit le type d'installation. Or, tenant compte de l'absence de tests au niveau du KVD, du LDC ou chez le client final dans un certain nombre d'installations *Do It Yourself*, l'IBPT s'attendait à une proportion de défauts plus élevée au KVD, au LDC et chez le client final qu'au niveau du LEX.

369. Lors de la session du 14 juillet 2011 du groupe de travail opérationnel (OWG/1103) concernant l'exécution des tests durant les processus de *provisioning* ou de *repair*, les opérateurs alternatifs ont indiqué ne pas recevoir les résultats des tests effectués par les techniciens en vue de valider l'installation correcte de la ligne. Les opérateurs alternatifs indiquent qu'ils n'ont aucune garantie que les tests ont été effectivement exécutés par le technicien. Lors de cette session, Belgacom a également confirmé ne pas procéder à un contrôle automatique des résultats du test réalisé par le technicien lors de le clôture de l'ordre. La clôture positive de l'ordre est laissée à l'appréciation du technicien. Certains opérateurs ont par conséquent demandé de recevoir systématiquement le rapport de mesure des lignes fraichement installées. Suite aux commentaires des opérateurs alternatifs lors de la session du 14 juillet 2011 (OWG/1103), Belgacom a indiqué travailler actuellement sur une étude visant à suivre de près les tests réalisés lors d'une installation *Do-It-Yourself* après l'exécution du technicien et de filtrer les cas pour lesquels un défaut potentiel pourrait être présent sur la ligne. Ces propositions n'ont toutefois pas encore abouti à une solution concrète.

370. Tenant compte des éléments exposés ci-avant, l'IBPT est d'avis de définir deux objectifs concernant le taux de succès des installations.

    370.1. Un premier objectif tenant compte des tests effectués par les techniciens de Belgacom lors de l'installation. Il doit donc être, pour cette raison, faire l'hypothèse d'un opérateur efficace qui tient à fournir un service de qualité à ses clients wholesale.

    370.2. Un second objectif tenant compte des risques inhérents aux installations sans visite. Cet objectif sera donc plus souple. Néanmoins, celui doit être fixé puisqu'en son absence, Belgacom n'aurait aucun incitant à assurer une qualité d'intervention suffisante.

371. Un niveau élevé du nombre de bonnes installations est nécessaire pour un opérateur alternatif. L'opérateur alternatif souffrira en effet d'une perte d'image de marque vis-à-vis de ses clients finals à cause d'une erreur de Belgacom. Chaque installation défectueuse entraîne de facto un plus long délai d'installation étant donné que l'installation n'a pas pu être effectuée à la date initialement prévue.

L'utilisateur final devra attendre plus longtemps le produit demandé et devra probablement convenir d'une nouvelle date de visite, l'obligeant ainsi éventuellement à prendre un jour de congé supplémentaire. Si Belgacom devait appliquer des processus opérationnels inefficaces, il est logique de supposer que la perception des consommateurs en serait influencée, réduisant ainsi le caractère attractif des opérateurs alternatifs et la concurrence sur le marché.

372. La réalisation de tests de validation de la ligne lors de l'installation avec visite du technicien chez le client final pourrait permettre de prétendre à un taux de succès des installations de 100%. Cependant, et notamment puisque l'opérateur alternatif dispose de 14 jours calendrier pour indiquer un défaut sur la ligne, il persiste une incertitude quant à l'origine du problème lorsqu'un ticket *repair* est ouvert par l'opérateur alternatif. Sur la base des performances atteintes et à atteindre respectivement en France et aux Pays-Bas[102], l'IBPT estime raisonnable et proportionné de fixer à 2% l'incertitude concernant les défauts de lignes consécutifs à une installation. Le taux de succès des installations avec visite doit donc être fixé à 100% - 2% = 98%.

373. Selon les données fournies par Belgacom le 28 mai 2013, le taux de succès des installations sans visite (*Do It Yourself*) est *[confidentiel]*. Mais, l'IBPT estime que la proportion de défauts constatés au niveau du LEX devrait être sensiblement la même[103] que dans le cas des installations avec visite puisqu'un contrôle de l'intervention est également opéré à ce niveau (voir paragraphe 367). En effet, quel que soit le type d'installation, l'intervention et le contrôle réalisés au LEX sont identiques. Il est donc attendu une proportion de défaut identique pour les deux types d'installation. Une correction de l'ordre *[confidentiel]* doit donc être appliquée sur la performance atteinte par Belgacom dans le cadre des installations *Do It Yourself*. Il est attendu que Belgacom puisse améliorer sa performance et atteindre *[confidentiel]*. En outre, aux Pays-Bas, le taux de 92% prévu pour les installations sans visite doit être corrigé pour tenir compte du délai d'évalation plus court (14 jours calendrier au lieu de 20 jours ouvrables). Selon les projections de Belgacom telles que présentées à l'IBPT le 24 octobre 2012, une élévation de l'objectif de l'ordre de *[confidentiel]* est nécessaire. Si l'on applique la même correction dans le cas de la France[104], Orange atteindrait une performance

[102] Voir paragraphes 364.1 et 364.3 du présent document

[103] Il n'existe en effet aucune différence pour ce qui est de la constatation d'erreurs au niveau du LEX en matière d'installation avec ou sans visite.

[104] Pour rappel, Orange, tout comme KPN aux Pays-Bas, évalue les défauts de ligne consécutifs à une installation dans un délai de 30 jours (ou 20 jours ouvrables) contrairement à Belgacom qui les évalue dans un délai équivalent à la moitié de ce délai (15 jours ou 10 jours ouvrables).

supérieure à 95% pour les deux types d'installations. Par conséquent, l'IBPT estime donc raisonnable et proportionné de fixer le taux de succès des installations sans visite à 93%.

374. L'IBPT estime par conséquent raisonnable et proportionné de fixer les objectifs comme suit :

374.1. 98% pour l'ensemble constitué des lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 pour lesquelles une visite du technicien chez le client est effectuée (incluant l'ensemble des défauts) ainsi que les lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 pour lesquelles il n'y a pas de visite chez le client (excluant cette fois les défauts au KVD/LDC, à la boite d'introduction et au NTP).

374.2. 93% pour toutes les lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 avec installation *Do It Yourself* (incluant l'ensemble des défauts).

375. Le montant de la compensation, que Belgacom doit payer dans le cas où elle ne respecte pas ses obligations concernant le *SLA First Time Right Provisioning,* a été fixé à travers la décision de l'IBPT du 11 août 2011.[105] Dans cette décision, l'IBPT impose à Belgacom de préciser le montant de cette compensation dans l'annexe *Pricing & Billing*. Belgacom a en outre précisé les modalités de demande de ces compensations dans cette même annexe *Pricing & Billing*. Conformément à la ligne de conduite relative à l'amélioration de la transparence des annexes SLA telle que définie à la section 4.1, l'IBPT estime que les conditions relatives aux défauts sur les lignes consécutifs à une installation récente doivent, à partir de maintenant, faire partie intégrante des conditions SLA. Le montant des compensations reste néanmoins précisé dans l'annexe *Pricing, Billing & Compensations* conformément à la ligne de conduite de la section 4.1.

Décision de l'IBPT

376. L'IBPT modifie et complète sa décision intervenue à la section 6.1 « Installations défectueuses » de la décision du 11 août 2011 de la manière suivante :

376.1. L'IBPT fixe l'objectif de qualité de service à l'égard des défauts de ligne consécutifs à une installation récente de la manière suivante :

[105] Voir §213 de la décisn de l'IBPT du 11 août 2011 concernant les offres de référence BRUO, BROBA, WBA, VDSL2, BROTSOLL 2010.

Objectif à atteindre	Lignes à prendre cn considération dans l'évaluation de l'objectif
98%	Lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 - installation avec visite Lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 – installation sans visite (excluant les défauts au niveau du KVD/LDC, de la boite d'introduction et du NTP)
93%	Lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 – installation sans visite (incluant l'ensemble des défauts)

377. L'IBPT demande à Belgacom d'inclure dans l'annexe *Basic SLA* les objectifs définis ci-avant ainsi que les modalités relatives aux compensations déjà prévues dans l'offre de référence à cet effet, dans un nouvel SLA « *First Time Right Provisioning* » concernant la fiabilité des installations récentes conformément aux améliorations demandées à la section 4.1 du présent document.

8.13 COMPENSATIONS TOTAL PROVISIONING TIMER ET DUE DATE RESPECTED

Problématique

378. 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 une fois que cette limite est atteinte. 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%. La position d'EDPnet est illustrée à la figure suivante.

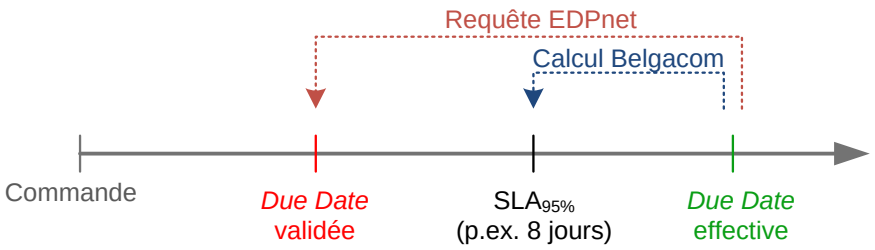

Figure 14. Illustration du calcul des compensations Total Provisioning Timer

Analyse de l'IBPT

379. La compensation *Total Provisoning Timer* visée par EDPnet est utilisée dans le cadre du système de commande MTS[106]. Ce système de prise de commande sera à termes 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. l'opérateur alternatif est informé si un intervention chez le client final est nécessaire). Un mécanisme de SLAs et de compensations spécifiques a été développé pour les ordres de commande transmis à travers le système *Open Calendar* afin de tenir compte des particularités de ce système. Ces SLAs sont dénommés *Appointment Kept* et *Due Date Respected*.

380. 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.

381. L'IBPT évalue dans un premier temps le niveau de la compensation *Total Provisioning Timer* faisant l'objet de la demande d'EDPnet, ainsi que que le niveau des compensations développées pour le système *Open Calendar*.

382. La compensation *Total Provisoning Timer* a été fixée à 10€ par jour ouvrable de retard de livraison de la ligne. Cette compensation est en outre plafonnée à 120€.

383. 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 (liée au SLA *Appointment Kept*) et une compensation forfaitaire de 5€ est attribuée à

[106] Il s'agit d'un système de commande basé sur l'échange de messages XML. Lorsque l'opérateur alternatif commande une ligne, il indique une date souhaitée d'installation (*Service Requested Date*). Belgacom valide la commande en indiquant la date d'installation planifiée. Cette date d'installation peut avoir été modifiée par Belgacom suite à une analyse effectuée en interne par rapport au calendrier de ses techniciens. Ce système MTS sera à termes remplacé par le système *Open Calendar* qui permet un accès direct par l'opérateur alternatif au calendrier des techniciens de Belgacom. L'opérateur alternatif pourra ainsi sélectionner la date d'installation qui convient le mieux à son client en fonction des disponibilités des techniciens de Belgacom.

l'opérateur alternatif par *Due Date*[107] non respectée (liée au SLA *Due Date Respected*).

384. L'IBPT note par conséquent que le montant des compensations attribuées à l'opérateur alternatif en cas de non respect de la *Due Date* n'incite en aucun cas ce dernier à migrer vers le système *Open Calendar* particulièrement vu le faible montant octroyé.

385. En outre, le montant de la compensation en cas de non respect de la *Due Date* (c'est-à-dire la compensation afférente au SLA *Due Date* Respected) a été fixé forfaitairement par Beglacom. Quel que soit le retard encouru par l'opérateur alternatif dans le respect de cette *Due Date*, le montant de la compensation est donc fixe. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom estime que contrairement au SLA *Total Provisioning Timer*, le SLA *Due Date Respected* est fonction d'un évènement spécifique dans le temps et qu'il doit donc être forfaitaire.

386. Contrairement à l'impact d'un rendez-vous manqué par le technicien de Belgcom (voir SLA *Appointment Kept*), 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, ce qui est un évènement ponctuel dans le temps. Un montant forfaitaire est donc justifié dans le cas du SLA *Appointment Kept*. Le non respect de la *Due Date* implique quant à lui que le client ne pourra faire usage du service qu'avec un certain délai par rapport à la date initialement prévue. Le non respect de la *Due Date* est un évènement spécifique dans le temps, mais son impact est directement proportionnel au retard dans la livraison de la ligne. L'IBPT estime que la compensation pour non respect de la *Due Date* devrait donc être rendue dépendante du retard encouru par l'opérateur alternatif dans la livraison de sa commande. Dans son projet de décision du 4 décembre 2012, l'IBPT estimait nécessaire que le calcul de la compensation relative au SLA *Due Date Respected* tienne compte de la particularité de l'environnement *Open Calendar*, à savoir que l'opérateur alternatif peut sélectionner librement un *timeslot* au-delà des obligations qui incombent à Belgacom (voir SLA *Slot Availability* défini dans les offres de référence). Cette particularité rend l'évaluation de la compensation très complexe. Par conséquent, dans un soucis de simplification, l'IBPT est tout de même d'avis de définir la

[107] C'est-à-dire la date d'installation telle que validée par Belgacom.

compensation de manière fixe sur la base d'une compensation unitaire (par jour) et d'un nombre raisonnable de jours forfaitairement pris en considération.

387. Tenant compte des éléments développés ci-avant, l'IBPT estime qu'une révision des montants des compensations prévus pour les SLAs *Total Provisioning Timer* et *Due Date Respected* doit être réalisée.

388. D'une part, l'IBPT est favorable à l'abaissement de la compensation pour *Total Provisioning Timer* initialement fixée à 10€ par jour ouvrable vers un montant de 5€ par jour ouvrable. L'IBPT fixe en outre un plafonnement de la compensation à 30€. L'IBPT ne retient pas non plus la demande d'EDPnet d'évaluer la compensation à partir de la *Due Date* (c'est-à-dire la date réelle d'installation) au lieu de la date fictive fixée par le l'objectif à 95%, car une telle règle d'évaluation est déjà mise en œuvre dans le cadre des commandes passées à travers le système *Open Calendar*. L'IBPT vise ainsi par ces mesures à inciter les opérateurs à migrer vers le système *Open Calendar*.

389. D'autre part, en ce qui concerne le non respect par Belgacom de la *Due Date,* l'IBPT estime qu'une compensation de 5€ par jour ouvrable est raisonnable.

389.1. Tenant compte que ce montant est comptabilisé à partir de la *Due Date*, contrairement au SLA *Total Provisioning Timer* (voir Figure 14) qui évalue la compensation à partir de l'objectif fixé à 95% (p.ex. installation dans les 8 jours ouvrables dans le cas d'une ligne sans visite client), il est logique de le fixer à une valeur inférieure à celle prévue jusqu'alors dans le cadre du SLA *Total Provisioning Timer* (à savoir 10€ par jour ouvrable). En outre, une compensation forfaitaire (actuellement de 20€ par rendez-vous manqué) visant à dédommager le client pour le non respect du rendez-vous est prévue (*Appointment Kept*). Le montant proposé évite ainsi comptabiliser deux fois une même compensation.

389.2. Le montant fixé est proportionné à la perte de la marge de l'opérateur alternatif puisque celui-ci ne peut pas encore facturer de service à son client vu le retard encouru, et à l'impact subi par le client. Enfin, il est suffisamment élevé que pour inciter Belgacom à exécuter l'installation de la ligne dans les plus brefs délais. L'IBPT souligne ici que dans son rapport sur les meilleures pratiques dans le cadre de l'accès dégroupé et de l'accès

bitsream[108], le BEREC indique que « les compensations doivent avoir un niveau suffisant pour créer un incitant dans le chef de l'opérateur ayant une puissance significative sur le marché (en l'occurrence Belgacom) pour satisfaire au niveau de service convenu ».

390. Lorsque Belgacom ne respecte pas la *Due Date*, un nouvel ordre (*order*) est généré, entraînant par la même occasion le droit pour l'opérateur alternatif de réclamer une seconde compensation si cette seconde *Due Date* n'est pas respectée. Lorsqu'il s'agit de re-planifier un ordre avec visite, celui-ci est borné par le SLA *Slot Availability*. A cet égard, le délai d'installation garanti à 95% est de 11 jours ouvrables. Lorsqu'il s'agit d'une installation sans visite, l'opérateur alternatif n'est pas amené à re-planifier un rendez-vous. Néanmoins Belgacom s'engage à installer 95% des lignes dans les 9 jours ouvrables. Sur la base de ces délais d'installations, l'IBPT estime raisonnable de fixer la compensation *Due Date Respected* à une valeur forfaitaire de 40€, ce qui représente un retard forfaitaire d'installation de 8 jours ouvrables (8 jours x 5€/jour = 40€). Ce montant est raisonnable puisqu'il est proportionné au retard probablement encourru et qu'il est fixé à un niveau suffisamment élevé pour inciter Belgacom à respecter l'objectif de qualité fixé.

Décision de l'IBPT

391. 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 :

391.1. La compensation relative au SLA *Total Provisioning Timer* est fixée à 5€ par jour ouvrable. La compensation est plafonnée à 30€ par ligne. Le montant de la compensation est évalué à partir de l'objectif fixé à 95% dans les offres de référence (p.ex. 8 jours ouvrables pour les installations sans visite). L'IBPT maintient l'absence de compensation pour les objectifs fixés à 99% et 100%.

391.2. La compensation pour non respect de la *Due Date* est fixée à 40€ pour chaque ordre dont la *Due Date* n'a pas été respectée.[109]

[108] Voir ERG (07) 53, Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access.

[109] La compensation pour non respect de l'*Appointment Kept* reste à 20€ comme déjà mentionné dans les offres de référence de Belgacom.

9 PRICING & BILLING

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

Problématique

392. 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 cumulatifs[110] :

> *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

393. 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 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.

---

[110] 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 €

Figure 15. Extrait des redevances prévues dans les offres de référence de France Télécom (source : Belgacom)

394. Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom souligne que les paragraphes 78 et 79 présentés ci-avant ont été déplacés dans les annexes *Pricing, Billing & Compensations*. De plus, le paragraphe 79 n'est plus présenté au sein de la section *Wrongful Repair Request* mais il a été déplacé dans une nouvelle section dénommée *Useless End-User Visit Fee (Repair)*. Il a été en outre reformulé de la manière suivante :

> ***Redevance pour visite inutile chez l'utilisateur final (repair)***
>
> *Si, durant le processus de réparation, Belgacom a réalisé des actions inutiles en complément à la demande du bénéficiaire (c.-à-d. en cas d'absence du client au rendez-vous, ou si le client final refuse l'intervention, pas d'accès au local LTP, …), Belgacom se réserve le droit de facturer le coût de ces actions au bénéficiaire.*[111]

395. Belgacom précise que des actions inutiles peuvent être exécutées lors d'une réparation, que ce soit suite à une requête clôturée comme justifiée ou injustifiée.

---

[111] Trad. libre de « **Useless end-user visit fee (repair)**

In case during the repair process, Belgacom performed useless actions further to Benefiacy's request (i.e. in case of absence of end-user at the appointment, or if the end-user refuses the intervention, no access to LTP room, …), Belgacom reserves the right to charge the Beneficiary with the costs of those actions. »

Elle estime que ces actions inutiles ont un coût et c'est pourquoi elle se réserve le droit de les facturer ultérieurement.

396. Les paragraphes 670 et 1161 de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande précisent que « Belgacom [...] peut proposer des modifications à *[l'offre de référence]*. Conformément à l'article 59, §5, 1er alinéa, de la loi du 13 juin 2005, les modifications proposées ne sont incluses dans l'offre de référence qu'avec l'accord de l'IBPT ». En outre, les paragraphes 718 et 1226 de cette même décision précisent que les « tarifs que Belgacom facture aux opérateurs alternatifs pour l'accès [...] et les services auxiliaires [...] doivent également être orientés sur les coûts ».

397. L'IBPT constate que la clause présentée au paragraphe 394 ci-avant que Belgacom a introduit dans l'offre de référence, ne précise pas les coûts qui seraient facturés aux opérateurs alternatifs. De plus, Belgacom n'a pas formulé de proposition de tarif à l'IBPT. Elle a seulement présenté des coûts qu'elle envisageait éventuellement de facturer. Elle indique d'ailleurs se réserver le droit de déterminer unilatéralement l'importance des coûts et de les facturer ultérieurement, diminuant ainsi la transparence de l'offre de référence et créant une incertitude juridique pour les opérateurs alternatifs. L'offre de référence doit en effet contenir une description des éléments nécessaires de l'offre et des modalités, des conditions et des tarifs y afférents.[112] En l'absence d'une proposition de tarif liée à des coûts spécifiquement décrits comme non utiles, l'IBPT ne peut accepter la clause en question. L'IBPT rappelle en outre l'obligation d'orientation sur les coûts. Dès lors que Belgacom souhaite introduire un nouveau tarif dans l'offre de référence, celle-ci doit détailler et justifier à l'IBPT l'évaluation du tarif en question. La clause présentée au paragraphe 394 doit donc être à ce stade retirée.

Décision de l'IBPT

398. L'IBPT demande à Belgacom de supprimer la section *Useless End-User Visit Fee (repair)* de l'annexe *Pricing, Billing & Compensations* des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

[112] Conformément aux §§672 et 1163 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

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

Problématique

399. 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 :

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

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

400. 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 une conversion par Belgacom dy type d'installation – voir section 8.12).

Analyse de l'IBPT

401. 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 *ReserveTimeSlot* ; 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.

402. 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% durant l'année 2012. Le taux de replanification des ordres de commande après avoir effectué la commande ferme est donc désormais relativement faible.

403. 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.

404. La décision du 11 août 2011 accordait également à Belgacom de fixer les objectifs du SLA *Slot Availability* à une valeur plus élevée que les objectifs du SLA *Total Provisioning Timer* 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 lorsque le client final est la cause de ce changement de date (p.ex. client absent) ou après le paiement d'une compensation égale à la redevance *Change Date Fee*. Désormais, dans le cadre du projet *Remapping,* Belgacom ne demandera plus de manière unilatérale une modification de la date d'installation *in concreto* : lorsqu'un changement de date sera nécessaire, l'opérateur alternatif recevra un message HOLD XML l'invitant à modifier la date d'installation. L'IBPT estime dès lors que les émissions unilatérales[113] de messages HOLD XML invitant l'opérateur à changer la date d'installation doivent être considérées de la même manière que les changements de dates unilatéraux visés dans la décision du 11 août 2011. Néanmoins, le 29 novembre 2012 Belgacom a 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 » mais qu'une « garantie à 100% ne peut être donnée dès lors qu'une erreur humaine de manipulation ne peut jamais être exclue ». Belgacom a de nouveau confirmé cette position lors d'une réunion bilatérale le 5 avril 2013. En outre, la proposition de Belgacom d'adaptations aux offres de référence transmise à l'IBPT le 17 septembre 2012 précise que les changements de date faisant suite à un rendez-vous manqué par le technicien de Belgacom ne seront pas facturés.

405. L'IBPT estime sur la base des informations qui lui ont été communiquées, que le problème des changements de dates unilatéralement opérés par Belgacom est désormais suffisamment marginal et qu'en l'espèce la section 8.4 *Changements multiples de dates d'installation* de la décision du 11 août 2011 peut être abrogée. Néanmoins, lors de toute contestation justifiée d'un opérateur alternatif pour tout changement unilatéral opéré par Belgacom, l'IBPT demande à cette dernière de tenir compte de sa position exposée ci-avant.

[113] C'est-à-dire en dehors des conditions prévues par les offres de référence.

406. 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 de la session du groupe de travail opérationnel 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

407. Sur la base de l'analyse ci-avant, l'IBPT abroge la section 8.4 *Changements multiples de dates d'installation* de sa décision du 11 août 2011.

9.3 REDEVANCE POUR VISITE INUTILE DU TECHNICIEN CHEZ LE CLIENT FINAL

Problématique

408. L'offre de référence actuellement en vigueur prévoit une redevance unique à charge de l'opérateur alternatif de 20,59€ en cas de visite inutile du technicien.

409. 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

410. 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 opérationnel[114] 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.

[114] 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).

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

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

Décision de l'IBPT

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

9.4 FRAIS DE CONVERSION PSTN/ISDN

Problématique

414. 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

415. 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.

416. 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

417. 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.

10 DÉCISION

418. L'IBPT accepte la version consolidée des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 telle que reprise à l'Annexe F moyennant la réalisation des adaptations requises dans la présente décision.

419. 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.

420. 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 mesures intervenues dans le présent document. L'IBPT demande que les offres de référence contiennent l'ensemble des adaptations demandées même lorsque ces adaptations prévoient explicitement une révision des systèmes IT (*IT release*) à une date ultérieure.

421. Ensuite, comme prévu par l'article 59, § 5, alinéa 1, de la loi du 13 juin 2005, 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. A cet égard, l'IBPT demande à Belgacom de lui fournir l'offre de référence adaptée sur la base des documents approuvés par la présente décision et n'intégrant que les adaptations requises dans ce document.

11 VOIES DE RECOURS

422. Conformément à l'article 2, §1 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.

423. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil

ANNEXE A. 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 28 SEPTEMBRE 2012

424. Le 28 septembre 2012, l'IBPT a demandé à Belgacom d'apporter les modifications complémentaires reprises ci-après aux offres de référence (versions de juillet 2012). Dans sa réaction au projet de décision du 4 décembre 2012, Belgacom s'est engagée à effectuer ces adaptations.

425. L'IBPT souligne que ces adaptations seront également réalisées aux annexes des offres de référence BRUO et BROBA.

WBA VDSL2 Annexe 4 Basic SLA

426. **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*, …)

427. **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.

428. **Paragraphe 101 :** Belgacom s'engage à améliorer le référencement par l'introduction d'un lien explicite.

429. **Section 6.3.1 :** Belgacom s'engage à utiliser la structure en 4 volets pour la définition des SLAs.

430. **Paragraphe 140 :** Belgacom s'engage à généraliser la figure de l'exemple à la suite du paragraphe 124.

WBA VDSL2 Annexe 4A ISLA Repair

431. **Paragraphe 39 :** Belgacom s'engage à utiliser la structure en 4 volets pour la définition des SLAs.

432. **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)

433. Suite aux discussions entre Belgacom et les opérateurs alternatifs lors de l'OWG/1205 du 25 octobre 2012, Belgacom a accepté le 5 novembre 2011 de réaliser les modifications suivantes au sein des offres de référence.

434. 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. Les modifications à l'offre de référence citées ci-dessous et acceptées par Belgacom sont uniquement restituées ici par souci de transparence et pour donner un aperçu aux opérateurs alternatifs.

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

Général

435. 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*

436. Belgacom accepte d'effacer les paragraphes 1 et 2 de l'offre BRUO.

437. 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* ».

438. 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*.

439. Belgacom accepte de facturer l'*ISLA Provisioning* par *order* et non plus par visite client. Belgacom adaptera les paragraphes concernés.

440. 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.

441. 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).

442. 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*

443. 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*

444. 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* ».

445. 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* ».

446. 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).

447. 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

448. 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

449. 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. MÉTHODOLOGIE DE CALCUL DES COMPENSATIONS

450. Cette annexe présente la méthodologie de calcul des compensations dans les situations suivantes :

450.1. Basic SLA

- ✓ À forme simple (1 seul SLO)
- ✓ À forme étendue (plusieurs SLOs)

450.2. Improved SLA

- ✓ À forme simple (1 seul SLO)
- ✓ À forme étendue (plusieurs SLOs)

451. Par simplification, un exemple illustratif unique sera utilisé. Celui-ci comporte 20 interventions (p.ex. ordres de commande ou tickets *repair*). L'objectif de qualité de service est basé sur le délai d'intervention. La distribution des délais d'intervention se répartit comme suit :

Nombre d'interventions	Délai d'intervention
7	1h
3	2h
2	3h
3	4h
1	6h
1	8h
1	10h
2	30h

452. L'exemple illustratif est schématisé à la Figure 16. L'abscisse Δ_{SLO} représente la variation relative de chaque intervention par rapport à son objectif. Dans cet exemple, l'objectif est mesuré en termes de délai d'intervention. Il a été fixé à 4h. Δ_{SLO} représente donc la variation du délai d'intervention par rapport à l'objectif de 4h.

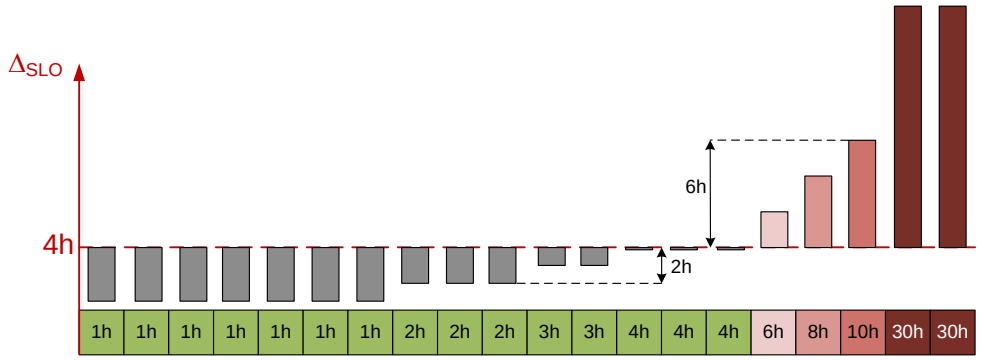

Figure 16. Schéma de l'exemple illustratif.
Les interventions ont été ordonnées selon le délai d'intervention

B.1. BASIC SLA

Processus général

453. Pour rappel, dans le cadre Basic SLA, les cas extrêmes sont retirés du calcul du montant des compensations. Ces cas extrêmes sont identifiés sur la base de la tolérance admise (exprimée en %) sur le respect de l'objectif.

454. Le processus général, schématisé à la Figure 17, est décrit comme suit :

454.1. L'ensemble des interventions sont ordonnées selon la variable utilisée dans la définition des objectifs SLO_i (SLO_1, SLO_2, …) ou des compensations associées.

454.2. Les KPIs sont évalués sur la base de ces interventions ordonnées. Un KPI_i est évalué pour chaque objectif SLO_i.

454.3. La compensation est applicable dès lors qu'un objectif SLO_i n'a pas été respecté.

454.4. Pour chaque objectif SLO_i, les cas extrêmes sont éliminés du calcul de la compensation sur la base de la tolérance admise sur le respect de l'objectif.

454.5. Chaque écart Δ_i est multiplié par la compensation unitaire CU_i à laquelle il peut prétendre pour l'objectif SLO_i. La compensation C_i relative à l'objectif SLO_i est égale à la somme (Σ) de ces produits ($\Delta \cdot CU_i$).

454.6. Enfin, la compensation est égale à la somme (Σ) des compensations évaluées pour chaque objectif SLO_i.

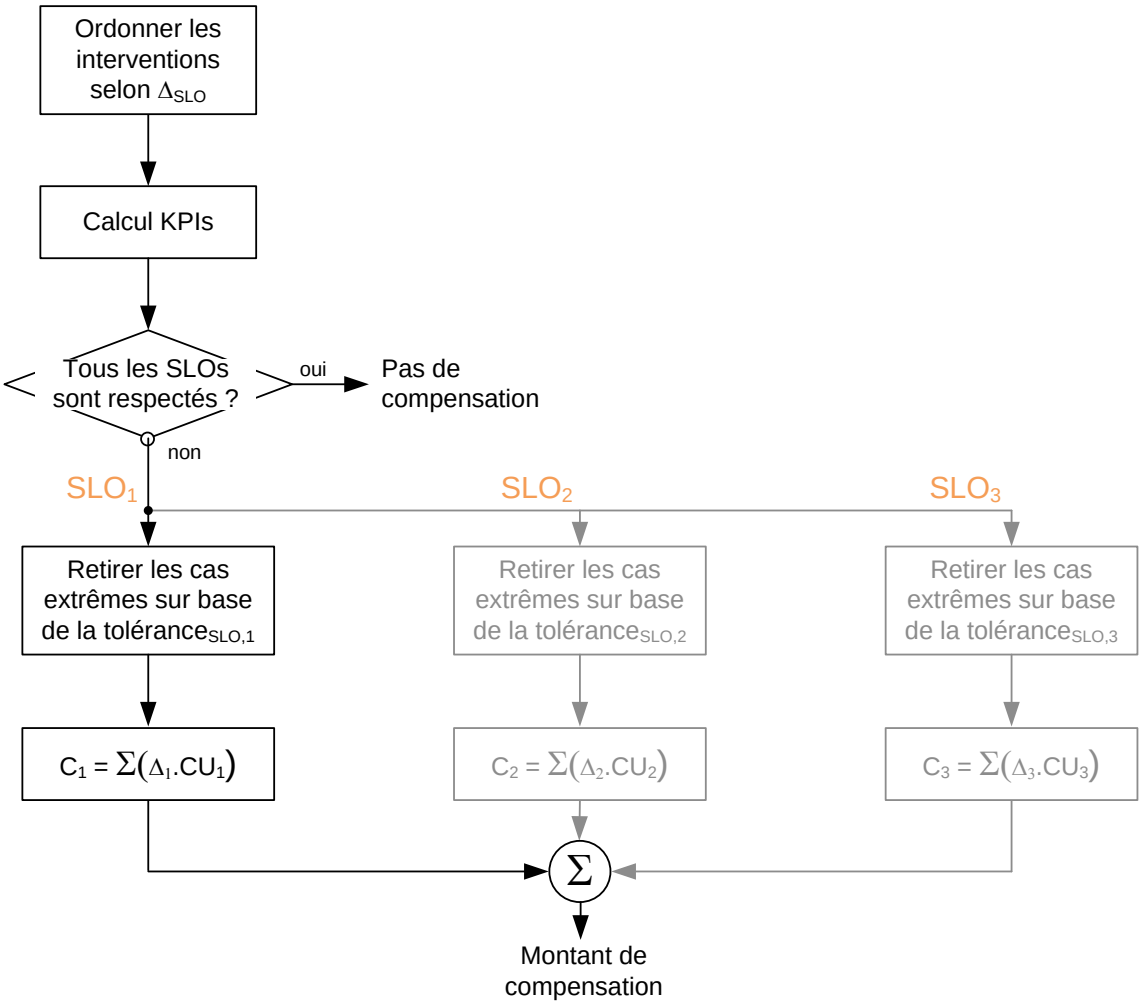

Figure 17. Processus général de calcul des compensations - Basic SLA

455. Le montant de la compensation unitaire (CU_i) est directement appliqué à chaque écart Δ_i puisque dans certains cas, celui-ci varie selon l'intervention (p.ex. lorsque ce montant correspond à un pourcentage de la redevance de la location de ligne).

456. Lorsque la compensation unitaire prévue en garantie d'un objectif donné est fixée de manière forfaitaire, le calcul des écarts Δ_i ne doit pas être effectué. Chaque intervention n'ayant pas respecté l'objectif et n'étant pas considérée comme faisant partie des cas extrêmes donne droit à la compensation unitaire forfaitaire prévue.

457. Lorsqu'une compensation unitaire forfaitaire et une compensation unitaire variable sont prévues en garantie d'un objectif donné, celles-ci sont évaluées séparément. La compensation totale est la somme de ces deux compensations.

Illustration d'un Basic SLA à forme simple

458. Pour cette illustration, le SLA est défini comme suit :

- SLO_1 : 4h pour 80% des cas. $Compensation_{slo,1}$: 1€ fft + 1€/h

459. Evaluation de la compensation (voir Figure 18)

- La compensation est applicable puisque le KPI est inférieur à la tolérance admise sur l'objectif :
  - ✓ KPI_1 = 75%. Tolérance admise sur l'objectif = 80%.
- Les cas extrêmes sont éliminés du calcul (interventions en rouge). Seule l'intervention de 6h (en vert) intervient dans le calcul de la compensation puisqu'elle est la seule à avoir dépassé l'objectif de 4h et qu'elle ne fait pas partie des cas extrêmes identifiés par la tolérance admise sur l'objectif.
- Composante issue de la compensation unitaire variable
  - ✓ La somme des produits $\Delta \cdot CU_1$ par rapport à l'objectif SLO_1 : $\Sigma(\Delta \cdot CU_1)$ = (6h – 4h) x 1€/h = 2€.
- Composante issue de la compensation unitaire forfaitaire
  - ✓ Une seule intervention ouvre le droit à la compensation unitaire forfaitaire (en vert sur la Figure 18).
  - ✓ La compensation forfaitaire est donc de 1 x 1€ = 1€
- La compensation totale est donc de 2€ + 1€ = 3€

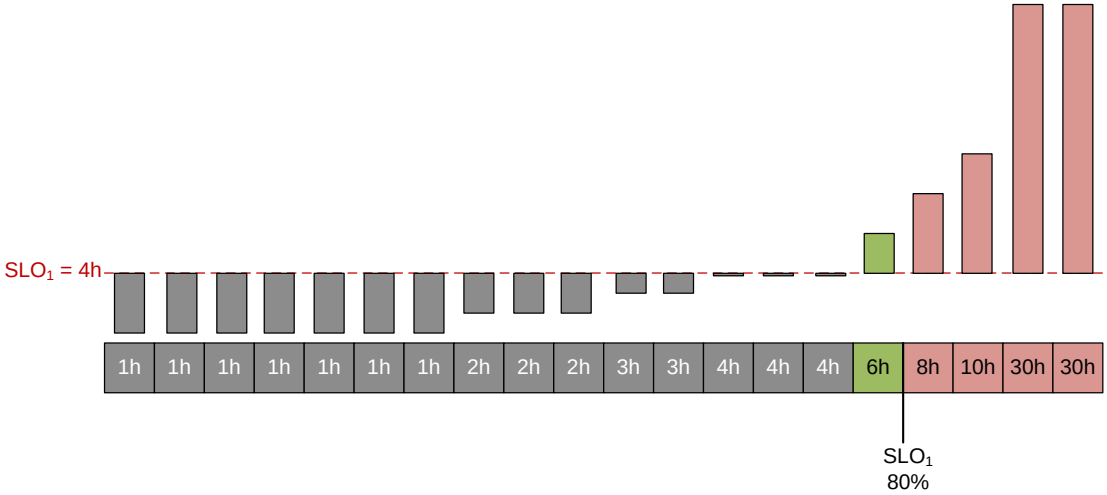

Figure 18. Illustration d'un Basic SLA à forme simple.
En vert : interventions ouvrant le droit à une compensation

Illustration d'un Basic SLA à forme étendue

460. Pour cette illustration, le SLA est défini comme suit. Par simplification, cette exemple ne considère qu'une compensation variable pour chaque objectif.

- SLO_1 : 4h pour 80% des cas. $Compensation_{slo,1}$: 1€/h
- SLO_2 : 8h pour 90% des cas. $Compensation_{slo,2}$: 2€/h

461. Evaluation de la compensation (voir Figure 19)

- Il y a au moins 1 KPI inférieur aux tolérances admises sur les objectifs fixés. La compensation est donc applicable.

  ✓ KPI_1 = 75%. La tolérance sur l'objectif SLO_1 = 80%.
  ✓ KPI_2 = 85%. La tolérance sur l'objectif SLO_2 = 90%.

- Vu la forme étendue, il est nécessaire de distinguer les deux objectifs SLO_1 et SLO_2 dans le calcul de la compensation. Pour chaque calcul, les cas extrêmes sont éliminés (interventions en rouge) en fonction de la tolérance admise sur chaque objectif SLO_i. Par conséquent, seule l'intervention à 6h intervient dans le calcul de la compensation pour l'objectif de 4h (voir Figure 19, à gauche), et l'intervention de 10h intervient dans le calcul de la compensation pour l'objectif de 8h (voir Figure 19, à droite).

- Composante issue de la compensation unitaire variable

  ✓ $\Sigma(\Delta_1 \cdot CU_1)$ = (6h – 4h) x 1€/h = 2€.

- ✓ $\Sigma(\Delta_2 \cdot CU_2)$ = (10h – 8h) x 1€/h = 2€.
- ✓ La compensation variable est donc égale à 2€ + 2€ = 4€

- Composante issue de la compensation unitaire forfaitaire

  - ✓ Une intervention ouvre le droit à la compensation unitaire forfaitaire pour l'objectif de 4h, et une intervention ouvre le droit à la compensation unitaire forfaitaire pour l'objectif de 8h (en vert sur la Figure 18).
  - ✓ La compensation forfaitaire est donc de (1 x 1€) + (1 x 1€) = 2€

- La compensation totale est donc de 4€ + 2€ = 6€

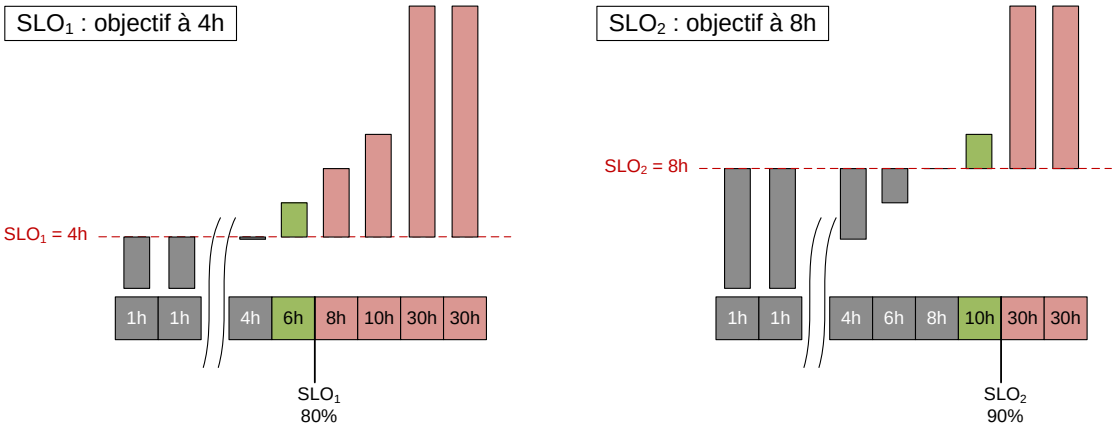

Figure 19. Illustration d'un SLA à forme étendue.
A gauche : calcul sur la base de l'objectif de 4h – A droite : calcul sur la base de l'objectif de 8h
En vert : interventions ouvrant le droit à une compensation selon l'objectif.

B.2. IMPROVED SLA

Processus général

462. Pour rappel, dans le cadre *Improved SLA*, l'ensemble des interventions intervient dans le calcul de la compensation. Un facteur de correction est cependant appliqué pour tenir compte de la tolérance admise sur le respect de l'objectif.

463. Le facteur de correction FC_i relatif à un objectif SLO_i est calculé comme suit :

$$FC_i = \frac{Tolérance_{SLO,i} - KPI_i}{100\% - KPI_i}$$

464. Le processus général, schématisé à la Figure 20, est décrit comme suit :

464.1. L'ensemble des interventions sont ordonnées selon la variable utilisée dans la définition des objectifs SLO_i (SLO_1, SLO_2, …) ou des compensations associées.

464.2. Les KPIs sont évalués sur la base de ces interventions ordonnées. Un KPI_i est évalué pour chaque objectif SLO_i.

464.3. La compensation est applicable dès lors qu'un objectif SLO_i n'a pas été respecté.

464.4. Chaque écart Δ_i est multiplié par la compensation unitaire CU_i à laquelle il peut prétendre pour l'objectif SLO_i. La compensation maximale CM_i relative à l'objectif SLO_i est égale à la somme (Σ) de ces produits ($\Delta \cdot CU_\iota$). Contrairement au *Basic SLA*, chaque intervention est ici prise en considération. Vu que toutes les interventions sont ici prises en considérations dans l'évaluation de la compensation, lorsqu'il s'agit d'un SLA à forme étendue (c.-à-d. lorsqu'il y a plusieurs SLOs), chaque écart doit être plafonné à l'écart entre le SLO_i et le SLO_{i+1} (c.-à-d. entre l'objectif évalué et l'objectif juste supérieur) pour ne pas comptabiliser deux fois la compensation.

464.5. La compensation C_i relative à chaque objectif SLO_i correspond au produit de la compensation CM_i et du facteur de correction FC_i ($C_i = CM_i \times FC_i$).

464.6. La compensation est égale à la somme (Σ) des compensations C_i évaluées pour chaque objectif (SLO_i).

465. Le montant de la compensation unitaire (CU_i) est directement appliqué à chaque écart Δ_i puisque dans certains cas, celui-ci varie selon l'intervention (p.ex. lorsque ce montant correspond à un pourcentage de la redevance de la location de ligne).

466. Lorsque la compensation unitaire prévue en garantie d'un objectif donné est fixée de manière forfaitaire, le calcul des écarts Δ_ι ne doit pas être effectué. Le calcul est dans ce cas identique à celui effectué dans le cadre *Basic SLA*.

467. Lorsqu'une compensation unitaire forfaitaire et une compensation unitaire variable sont prévues en garantie d'un objectif donné, celles-ci sont évaluées séparément. La compensation totale est la somme de ces deux compensations.

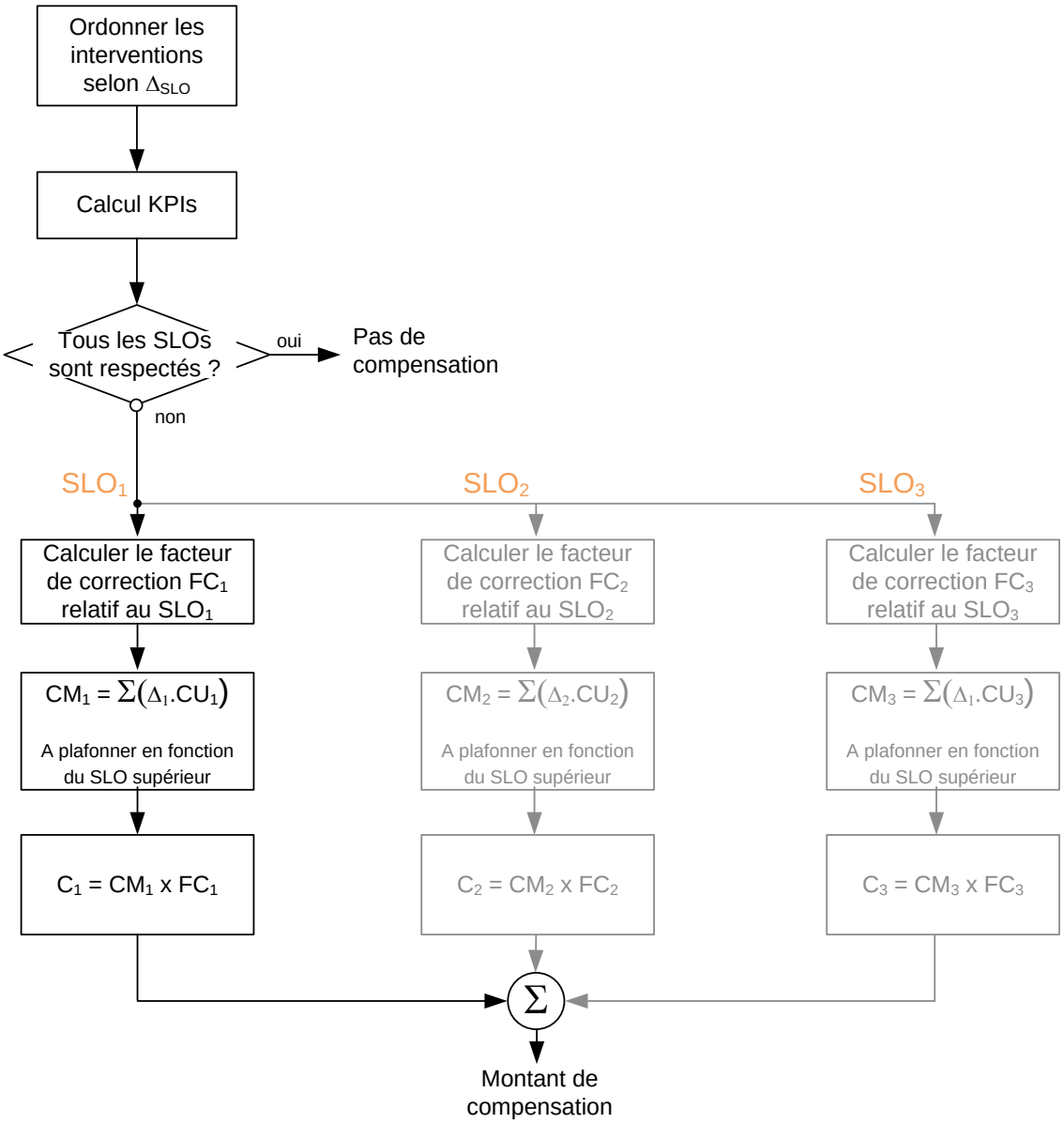

Figure 20. Processus général de calcul des compensations - Improved SLA

Illustration d'un Improved SLA à forme simple

468. Pour cette illustration, le SLA est défini comme suit :

- SLO_1 : 4h pour 80% des cas. Compensation : 1€ fft + 1€/h

469. Evaluation de la compensation (voir Figure 21)

- La compensation est applicable puisque le KPI est inférieur à la tolérance admise sur l'objectif :

- ✓ KPI_1 = 75%. Tolérance admise sur l'objectif = 80%.

- Le facteur de correction FC_1 = (80-75)/(100-75) = 0,2

- Composante issue de la compensation unitaire variable

  - ✓ CM_1 = la somme des $\Delta_1 \cdot CU_1$ = [(6-4)+(8-4)+(10-4)+(30-8)x2] x 1€/h = 56€
  - ✓ $C_1 = CM_1 \times FC_1$ = 56€ x 0,2 = 11,2€

- Composante issue de la compensation unitaire forfaitaire

  - ✓ 5 interventions n'ont pas respecté l'objectif. 5 interventions ouvrent donc le droit à une compensation unitaire forfaitaire. Celles-ci seront ensuite corrigées par le facteur de correction[115].
  - ✓ CM_1 = 5x1€ = 5€
  - ✓ $C_1 = CM_1 \times FC_1$ =5€ x 0,2 = 1€

- La compensation totale s'élève à 11,2€ + 1€ = 12,2€

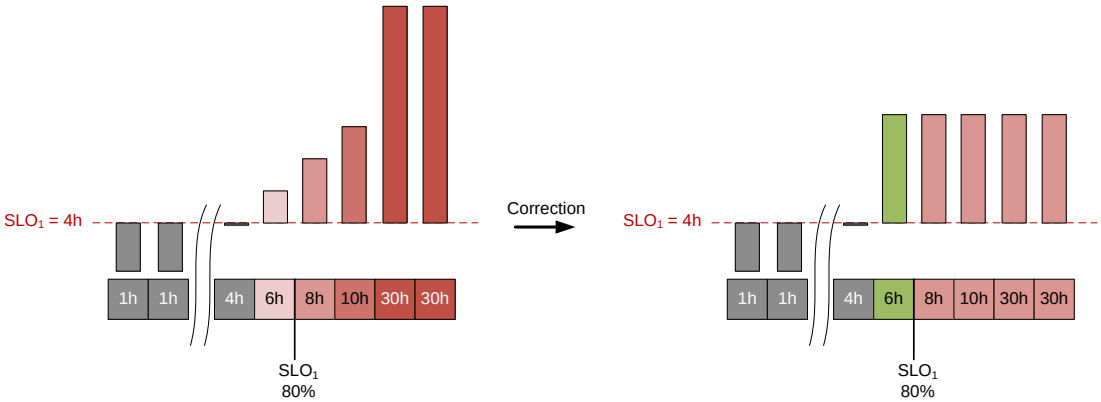

Figure 21. Illustration de l'application du facteur de correction dans le cas d'un Improved SLA à forme simple

Illustration d'un Improved SLA à forme étendue

470. Pour cette illustration, le SLA est défini comme suit :

[115] Dans l'exemple utilisé, cela revient à dire qu'une seule intervention participera à la compensation forfaitaire. Néanmoins, lorsque les compensations unitaires forfaitaires varient selon le type d'intervention, le calcul effectué a le même effet que lors de compensations unitaires variables, à savoir évaluer le compensation moyenne applicable en utilisant l'ensemble des ordres n'ayant pas respecté l'objectif.

- SLO_1 : 4h pour 80% des cas. $Compensation_{slo,1}$: 1€ fft + 1€/h
- SLO_2 : 8h pour 90% des cas. $Compensation_{slo,2}$: 2€ fft + 2€/h

471. Evaluation de la compensation

- Il y a au moins 1 KPI inférieur aux tolérances admises sur les objectifs fixés. La compensation est donc applicable.

  - ✓ KPI_1 = 75%. La tolérance sur l'objectif SLO_1 = 80%.
  - ✓ KPI_2 = 85%. La tolérance sur l'objectif SLO_2 = 90%.

- Les facteurs de corrections

  - ✓ FC_1 = 0,2 (voir exemple *Improved SLA* à forme simple)
  - ✓ FC_2 = (90-85)/(100-85) = 0,33

- Composante issue de la compensation unitaire variable

  - ✓ Vu la forme étendue, il est nécessaire de distinguer les deux objectifs de façon individuelle. Les écarts doivent être plafonnés en fonction de l'objectif supérieur lorsque celui-ci a été défini. Tous les délais d'interventions pris en considération pour le calcul de la somme des $\Delta_1 \cdot CU_1$ sont donc plafonnés à 8h (objectif SLO_2).
  - ✓ $C_1 = \Sigma(\Delta_1 \cdot CU_1)$ x FC_1 = [(6-4) + 4x(8-4)[116]] x 1€/h x 0,2 = 3,6€
  - ✓ $C_2 = \Sigma(\Delta_2 \cdot CU_2)$ x FC_2 = [(10–8) + 2x(30-8)] x 2€/h x 0,33 = 30,67€
  - ✓ La compensation variable est donc égale à 3,6€ + 30,67€ = 34,27€

- Composante issue de la compensation unitaire forfaitaire

  - ✓ Pour l'objectif SLO_1, 5 interventions ouvrent le droit à une compensation unitaire forfaitaire. Pour l'objectif SLO_2, 3 interventions ouvrent le droit à une compensation unitaire

[116] Les interventions au-delà de 8h sont plafonnées à 8h pour éviter une double comptabilisation de la compensation par l'intermédiaire de l'objectif (SLO) à 8h. Chaque écart est donc plafonné $SLO_2 - SLO_1$ = 8h – 4h = 4h.

forfaitaire. Ces interventions seront ensuite corrigées par le facteur de correction[117].

- ✓ $C_1 = 5 \times 1€ \times FC_1 = 1€$
- ✓ $C_2 = 3 \times 2€ \times FC_2 = 2€$
- ✓ La compensation forfaitaire est donc égale à 1€ + 2€ = 3€

- La compensation totale vaut 34,27€ + 3€ = 37,27€

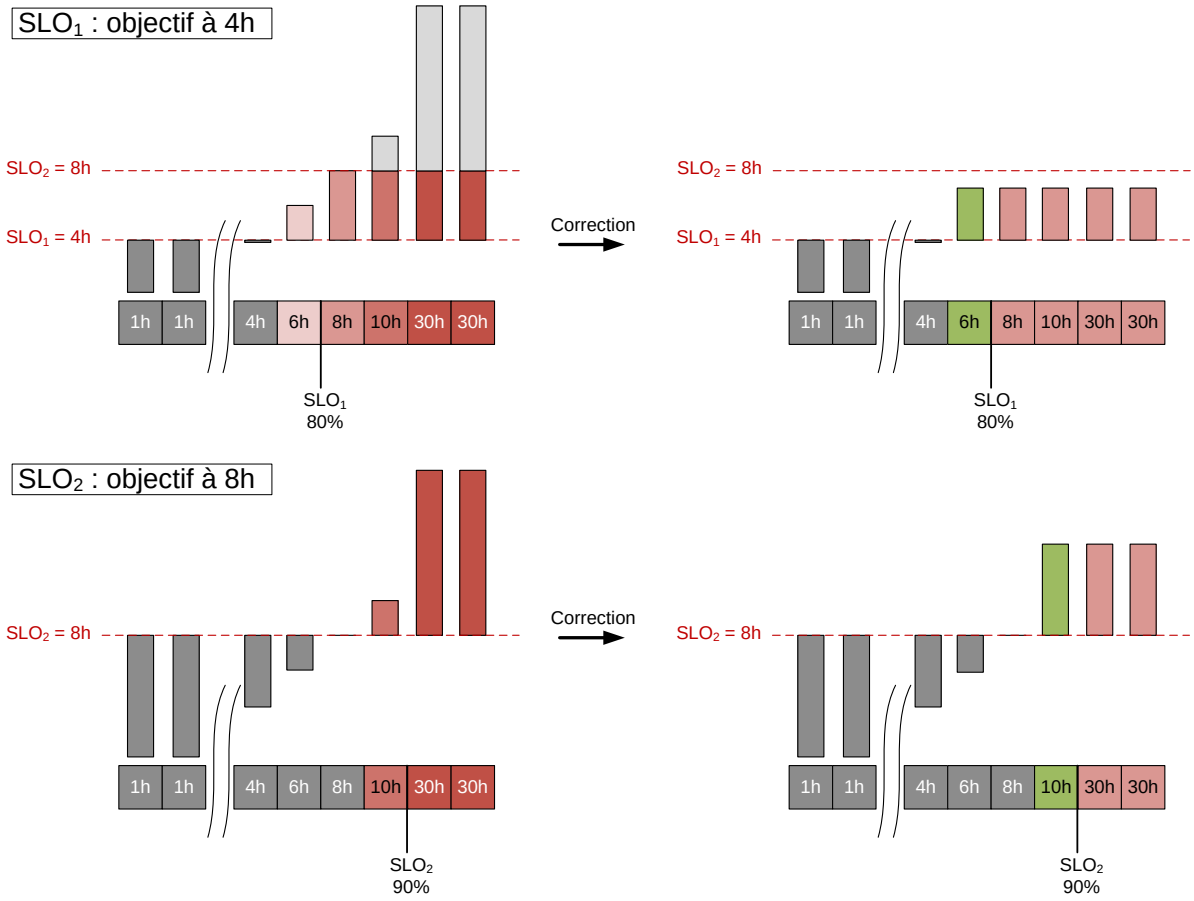

Figure 22. Illustration de l'application du facteur de correction dans le cas d'un Improved SLA à forme étendue.
En haut : calcul sur la base de l'objectif à 4h - En bas : calcul sur la base de l'objectif à 8h
En vert : interventions ouvrant le droit à une compensation selon l'objectif

[117] Dans l'exemple utilisé, cela revient à dire qu'une seule intervention participera à la compensation forfaitaire pour l'objectif à 4h. Il en est de même pour l'objectif à 8h. Néanmoins, lorsque les compensations unitaires forfaitaires varient selon le type d'intervention, le calcul effectué a le même effet que lors de compensations unitaires variables, à savoir évaluer le compensation moyenne applicable en utilisant l'ensemble des ordres n'ayant pas respecté l'objectif.

B.3. EXEMPLES ILLUSTRATIFS

472. La présente section illustre la méthodologie de calcul des compensations sur la base de SLAs réels prévus dans les offres de référence.

473. **Note importante :** l'exemple utilisé dans cette section diffère de l'exemple utilisé aux sections B.1 et B.2.

B.3.1 Application au Basic SLA Appointment Kept

474. Cette section présente l'application de la méthologie de calcul des compensations au cas Basic SLA *Appointment Kept*. Pour rappel, l'objectif est fixé à 95%. La compensation est fixée forfaitairement à 20€ par rendez-vous manqué.

475. L'exemple illustratif fait l'hypothèse que l'opérateur alternatif a demandé 100 installations avec visite. Parmi ces installations, le technicien ne s'est pas présenté à son rendez-vous pour 8 d'entre-elles. Le KPI est donc de 92%.

476. Tenant compte de l'objectif, 3%[118] des installations peuvent prétendre à une compensation. Cela représente donc 3 installations[119] x 20€ = 60€. L'opérateur alternatif peut donc réclamer une compensation de 60€.

B.3.2 Application à *l'Improved SLA Appointment Kept*

477. Cette section présente l'application de la méthologie de calcul des compensations au cas *Improved SLA Appointment Kept*. Pour rappel, l'objectif est fixé à 99%. La compensation est fixée forfaitairement à 40€ par rendez-vous manqué.

478. L'exemple illustratif fait l'hypothèse que l'opérateur alternatif a demandé 100 installations avec visite pour lesquelles un *Improved SLA* a été demandé. Parmi ces installations, le technicien ne s'est pas présenté à son rendez-vous pour 5 d'entre-elles. Le KPI est donc de 95%.

479. Tenant compte de l'objectif, 4%[120] des installations peuvent prétendre à une compensation. Cela représente donc 4 installations[121] x 40€ = 160€. L'opérateur alternatif peut donc réclamer une compensation de 160€.

---

[118] 95% - 92% = 3%

[119] 3% de 100 installations = 3 installations

[120] 99% - 95% = 4%

[121] 4% de 100 installations = 4 installations

480. Dans l'hypothèse où le technicien ne s'est pas présenté à son rendez-vous pour 1 intervention, le KPI étant de 99%, l'opérateur alternatif ne peut pas réclamer de compensation puisque l'objectif a été respecté par Belgacom.

B.3.3 Application au Basic SLA Repair

481. Cette section présente l'application de la méthodologie de calcul des compensations au cas *Basic SLA Repair*.

482. Toutefois, afin de simplifier l'exemple illustratif, et permettre une comparaison plus aisée avec l'exemple concernant l'*ISLA Repair*, la définition du *Basic SLA repair* est adaptée comme suit :

Objectif	Tolérance	Compensation
4 heures	85%	7,1% redevance mensuelle de ligne par heure
8 heures	95%	

483. Nous considérons ici qu'il s'agit majoritairement de lignes WBA VDSL2 sans voix. Il y a toutefois 2 lignes WBA avec voix. Le montant des compensations unitaires (CU) vaut donc :

Type de ligne	Redevance mensuelle	Montant de compensation unitaire
WBA VDSL2 sans voix	14€	CU_{wov} = 1€/h
WBA VDSL2 avec voix	9€	CU_{wv} = 0,6€/h

484. L'exemple utilisé est illustré à la Figure 23. Il correspond à une situation lors de laquelle 100 interventions en réparation ont été nécessaires. Parmi ces interventions, 16 dépassent l'objectif de base fixé à 4h (en rouge).

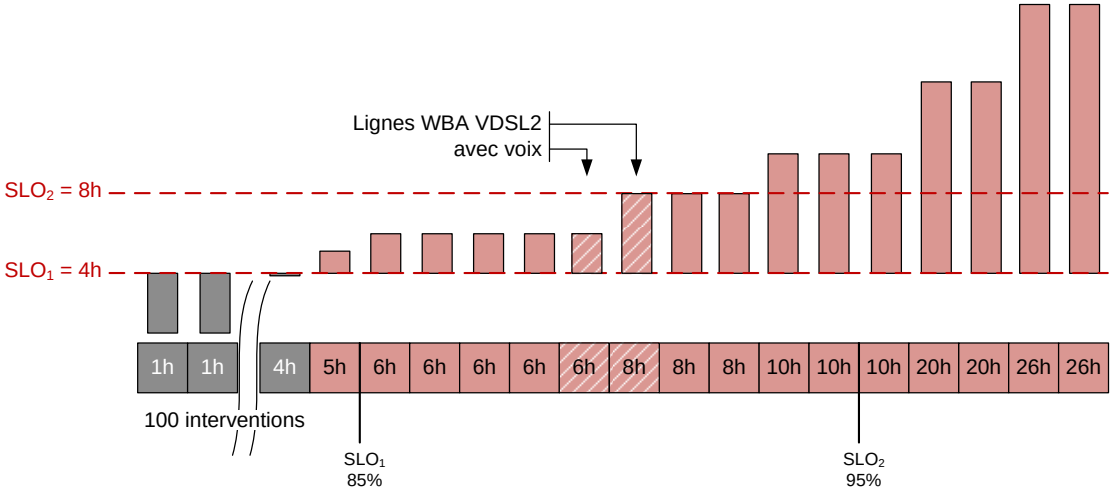

Figure 23. Exemple illustratif pour l'application au Basic SLA Repair

485. Evaluation de la compensation

- Il y a au moins 1 KPI inférieur aux tolérances admises sur les objectifs fixés. La compensation est donc applicable.

  ✓ KPI_1 = 84%. La tolérance sur l'objectif SLO_1 = 85%.
  ✓ KPI_2 = 93%. La tolérance sur l'objectif SLO_2 = 95%.

- Vu la forme étendue du *Basic SLA Repair*, il est nécessaire de distinguer les deux objectifs de façon individuelle. Pour chaque objectif, ne sont retenues que les interventions dont le délai est supérieur à l'objectif et n'étant pas considérées comme des cas extrêmes (au-delà de la tolérance admise sur l'objectif). Il s'agit donc uniquement de lignes WBA VDSL2 sans voix.

  ✓ $C_1 = (5\text{-}4) \times CU_{wov}$€/h = 1€
  ✓ $C_2 = 2\text{x}(10–8) \times CU_{wov}$€/h = 4€

- La compensation totale est donc égale à $C_1 + C_2$ =5€

486. L'illustration graphique du calcul des compensations individuelles unitaires est présentée à la Figure 26.

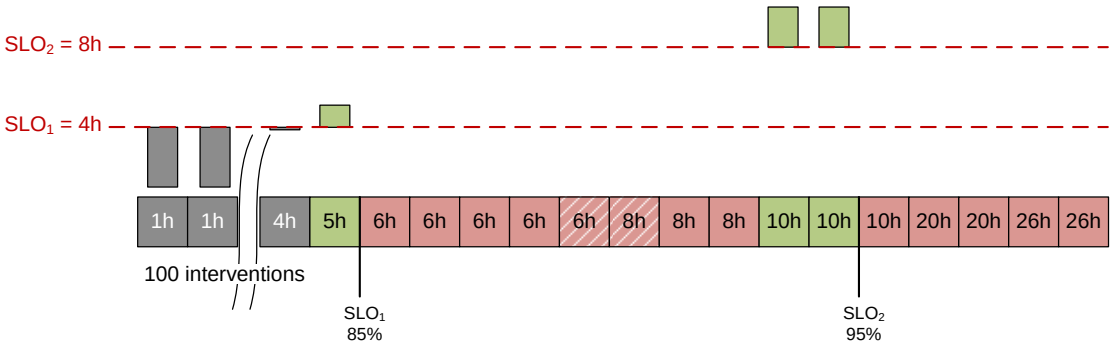

Figure 24. Illustration graphique du calcul de l'exemple d'application au Basic SLA Repair

B.3.4 Application à l'*ISLA Repair*

487. Cette section présente l'application de la méthodologie de calcul des compensations au cas *ISLA Repair* tout en tenant compte des adaptations imposées à la section 8.5.

488. Pour rappel, l'*ISLA Repair* est défini comme suit

Objectif	Tolérance	Compensation
4 heures	85%	50% fft + 25%/h (pourcentage de la redevance de location de ligne)
8 heures	95%	
24 heures	99%	

489. Nous considérons ici qu'il s'agit majoritairement de lignes WBA VDSL2 sans voix. Il y a toutefois 2 lignes WBA avec voix. Le montant des compensations unitaires (CU) vaut donc :

Type de ligne	Redevance mensuelle	Montant de compensation unitaire
WBA VDSL2 sans voix	14€	CU_{wov} = 7€ fft + 3,5€/h
WBA VDSL2 avec voix	9€	CU_{wv} = 4,5€ fft + 2,25€/h

490. L'exemple utilisé est illustré à la Figure 25. Il correspond à une situation lors de laquelle 100 interventions en réparation ont été nécessaires. Parmi ces interventions, 16 dépassent l'objectif de base fixé à 4h (en rouge).

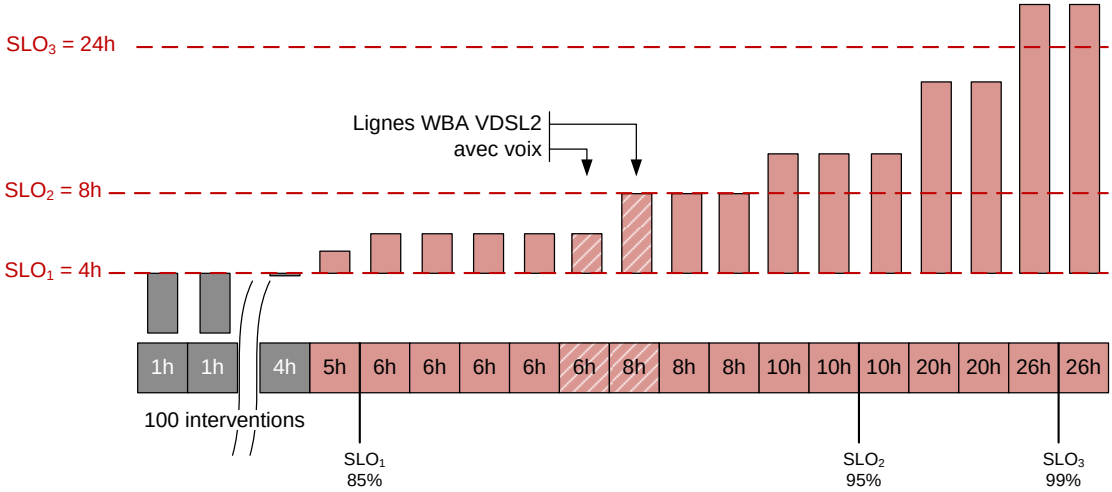

Figure 25. Exemple illustratif pour l'application à l'ISLA Repair

Evaluation de la compensation

491. Il y a au moins 1 KPI inférieur aux tolérances admises sur les objectifs fixés. La compensation est donc applicable.

- KPI_1 = 84%. La tolérance sur l'objectif SLO_1 = 85%.
- KPI_2 = 93%. La tolérance sur l'objectif SLO_2 = 95%.
- KPI_3 = 98%. La tolérance sur l'objectif SLO_3 = 99%.

492. Les facteurs de corrections FC_i

- FC_1 = (85-84)/(100-84) = 1/16 = 0,0625
- FC_2 = (95-93)/(100-93) = 2/7 = 0,286
- FC_3 = (99-98)/(100-98) = 1/2 = 0,5

Calcul de la composante issue de la compensation variable

493. Vu la forme étendue de l'*ISLA Repair*, il est nécessaire de distinguer les trois objectifs de façon individuelle. Les écarts doivent être plafonnés en fonction de l'objectif supérieur lorsque celui-ci a été défini. Tous les délais d'interventions pris en considération pour le calcul de Δ_1 sont donc plafonnés à 8h (objectif SLO_2). Les délais d'interventions pour Δ_2 sont plafonnés à 24h (objectif SLO_3). Les compensations maximales valent :

- CM_1 = [(5-4) + 4x(6-4) + 9x(8-4)] x CU_{wov} + [(6-4) + (8-4)] x CU_{wv} = 45h x CU_{wov} + 6h x CU_{wv}
- CM_2 = [3x(10–8) + 2x(20-8) + 2x(24-8)] x CU_{wov} = 62h x CU_{wov}
- CM_3 = [2x(26-24)] x CU_{wov} = 4h x CU_{wov}

494. Les compensations individuelles

- C_1 = [45h x 3,5€/h + 6h x 2,25€/h] x FC_1 = 10,7€
- C_2 = [62h x 3,5€/h] x FC_2 = 62€
- C_3 = [4h x 3,5€/h] x FC_2 = 7€

495. La compensation est donc égale à $C_1 + C_2 + C_3$ = 79,7€

496. L'illustration graphique du calcul des compensations individuelles unitaire ($\Sigma\Delta_i$ x FC_i) est présentée à la Figure 26.

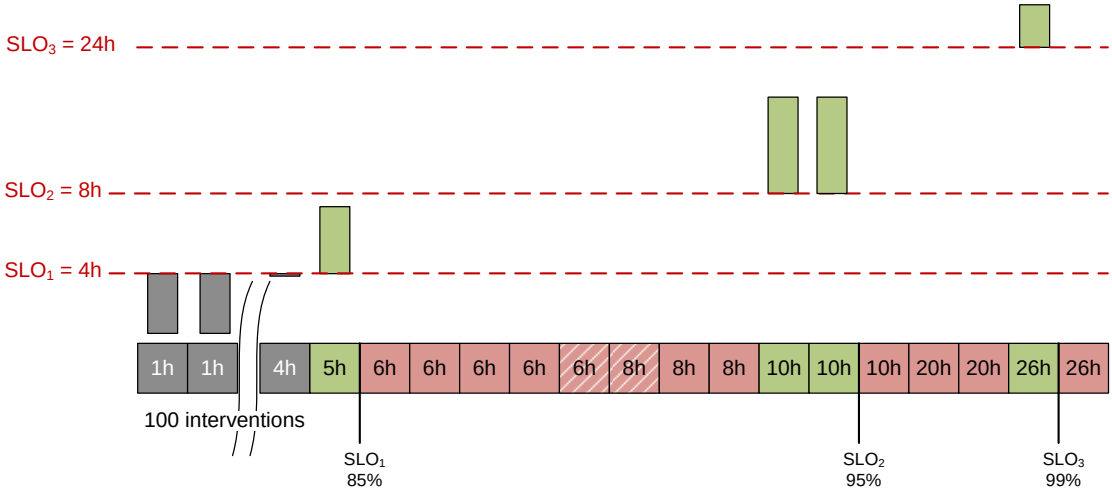

Figure 26. Illustration graphique du calcul de l'exemple d'application à l'ISLA Repair

Calcul de la compensante forfaitaire

497. Pour l'objectif SLO_1, il y a 16 interventions manquées, dont 14 sur des lignes WBA VDSL2 sans voix et 2 sur des lignes WBA VDSL2 avec voix. Pour l'objectif SLO_2, il y a 7 interventions manquées sur des lignes WBA VDSL2 sans voix. Pour l'objectif SLO_3, il y a 2 interventions manquées sur des lignes WBA VDSL2 sans voix. Les compensations individuelles sont ensuite corrigées par le facteur de correction. L'exemple ci-dessous montre clairement la prise en compte des lignes WBA VDSL2 avec voix dans le calcul de la compensation forfaitaire.

- C_1 = [14 x CU_{wov} + 2 x CU_{wv}] x FC_1 = [14 x 7€ + 2 x 4,5€] x FC_1 = 6,7€
- C_2 = [7 x CU_{wov}] x FC_2 = [7 x 7€] x FC_2 = 14€
- C_3 = [2 x CU_{wov}] x FC_3 = [2 x 7€] x FC_3 = 7€

§2. La compensation est donc égale à $C_1 + C_2 + C_3$ = 27,7€

Compensation totale

498. La compensation totale est de 79,7€ + 27,7€ = 107,4€

ANNEXE C. ANALYSE D'IMPACT D'UNE FORMULE DE COMPENSATION OLO PAR OLO

499. L'IBPT a effectué une analyse d'impact des variations statistiques sur les garanties de services *SLA Provisioning*[122], *ISLA Appointment Kept* et *ISLA Repair*. L'objectif de cette analyse est de vérifier le caractère proportionné des mesures visant à imposer

499.1. l'absence de critères à l'égard d'un volume minimum[123] ;

499.2. l'applicabilité des compensations dès que le niveau de service, évalué pour un opérateur alternatif donné, ne respecte pas l'objectif (SLO) convenu, quelle que soit la performance au niveau du marché[124].

C.1. PRÉSENTATION DU MODÈLE ET HYPOTHÈSES

500. Pour réaliser l'analyse d'impact, l'IBPT a développé un modèle numérique. Ce modèle a été développé comme suit :

500.1. Le modèle détermine le nombre d'interventions n'ayant pas respecté le SLA analysé (N) sur la base d'une performance (KPI) fixée préalablement et du volume d'interventions (V) inhérent au SLA.

500.2. Ces N interventions n'ayant pas respecté le SLA sont réparties entre les différents opérateurs alternatifs sur la base de deux critères : le poids (pondération) de chaque opérateur dans le volume total d'interventions V ainsi qu'une composante aléatoire à distribution uniforme permettant de modéliser la variation statistique résultant des opérateurs alternatifs à plus faibles volumes. Le modèle attribue donc à chaque opérateur alternatif un volume d'interventions hors SLA (V_i).

500.3. Tenant compte de la tolérance admise sur le respect de l'objectif (SLO), un nombre d'interventions égal à *[100%-SLO%] x V* a été soustrait du volume d'interventions hors SLA de chaque opérateur alternatif tel que déterminé ci-avant. Cette opération permet de déterminer le nombre d'interventions

[122] Combinaison des SLAs *Appointment Kept* et *Due Date Respected*

[123] Pour rappel, Belgacom souhaite imposer aux opérateurs alternatifs une condition de volume minimum avant de pouvoir réclamer des compensations (voir section 8.3)

[124] Pour rappel, Belgacom souhaite imposer aux opérateurs alternatifs l'applicabilité des compensations sur la base du niveau de performance (KPI) qu'elle atteint au niveau du marché (voir section 8.3)

N_i pour lesquelles une compensation peut être réclamée par l'opérateur alternatif.

500.4. La compensation qu'un opérateur alternatif peut réclamer est enfin égale au produit du montant de la compensation unitaire (CU)[125] et du nombre d'interventions N_i pour lesquelles une compensation peut être réclamée.

501. La Figure 27 illustre la répartition des ordres hors SLA auprès des opérateurs alternatifs tel qu'expliqué ci-avant. Dans le cas de l'illustration de la Figure 27, Belgacom devra compenser 2 ordres sur 1000 au lieu de 0 dans un cas idéal.

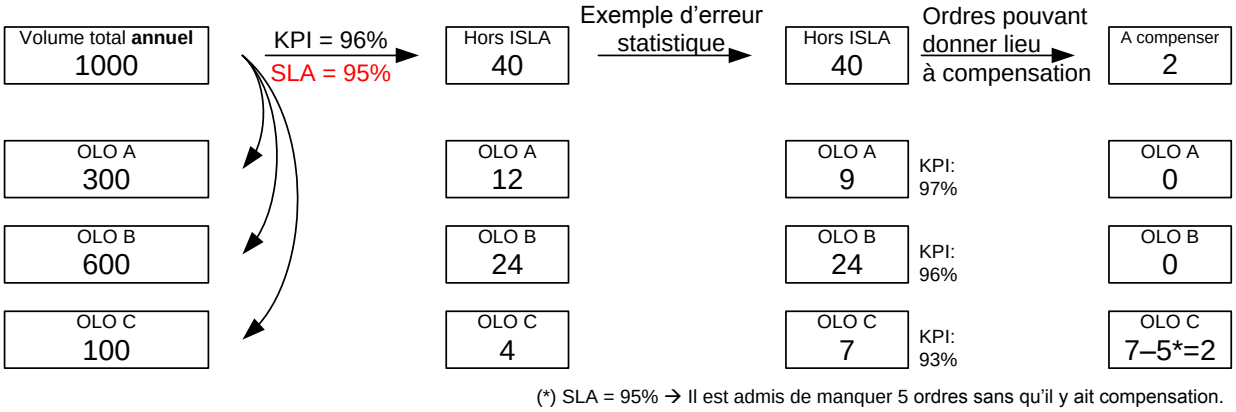

Figure 27. Illustration de la répartition des ordres hors SLA auprès des opérateurs alternatifs en tenant compte d'une variation statistique

502. Pour l'établissement du modèle numérique, l'IBPT a pris en compte les informations fournies par Belgacom les 10 et 14 février 2012 concernant le nombre d'interventions réalisées pour chaque opérateur alternatif pendant l'année 2011[126]. L'IBPT a en outre fait les hypothèses suivantes :

502.1. L'*ISLA Appointment Kept* n'étant pas encore utilisé par les opérateurs alternatifs, l'IBPT a utilisé comme hypothèse simplificatrice le volume d'interventions en installation pour lesquelles l'opérateur alternatif a demandé d'associer à cette ligne un *ISLA Repair*. Cette hypothèse est valable puisqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que les lignes pour

[125] Valeur financière attribuée à chaque intervention lorsque l'objectif (SLO) n'a pas été respecté.

[126] Le 10 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT le nombre d'interventions *provisioning* réalisées en 2011 dans le cadre *Basic SLA*. Ces informations sont ventilées par opérateur alternatif.

Le 14 février 2012, Belgacom a transmis à l'IBPT le nombre d'interventions *provisioning* réalisées en 2011 pour lesquelles un *ISLA Repair* était demandé pour chacune des lignes. Ces informations sont ventilées par opérateur alternatif.

lesquelles un *ISLA Repair* ait été demandé fassent aussi l'objet d'une demande ISLA dans le cadre *provisioning*.

502.2. L'IBPT ne dispose pas de données ventilées par opérateur alternatif pour les interventions en réparation avec *ISLA Repair*. Néanmoins, sur la base des informations fournies par Belgacom le 20 juin 2013, l'IBPT estime que l'utilisation des données fournies le 14 février 2012 peuvent être utilisées comme hypothèse simplificatrice dans ce cas[127].

502.3. Les volumes des opérateurs alternatifs ont été agrégés d'un point de vue produit. Il s'agit donc du volume, tous produits BRxx et WBA confondus, de chaque opérateur alternatif.

502.4. L'IBPT estime réaliste de faire l'hypothèse que la variation statistique perçue par chaque opérateur alternatif est limitée. En d'autres mots, il n'est statistiquement pas pertinent de considérer des cas lors desquels, par exemple, Belgacom fournit un niveau de qualité de service très faible pour un petit opérateur alternatif[128]. L'IBPT a donc limité dans son modèle numérique la variation statistique du nombre d'interventions pour chaque opérateur alternatif[129].

502.4.1 Dans le cas du *SLA Provisioning*, la variation maximale pour les opérateurs alternatifs a été fixée à 200% du nombre d'interventions hors SLA[130]. *[confidentiel]*[131].

502.4.2 Dans le cas de l'*ISLA Appointment Kept*, aucune contrainte de ce type n'a été mise en œuvre.

---

[127] Le volume pris en considération dans le modèle numérique est d'ailleurs 27% plus élevé que le volume réel de réparation *ISLA Repair* tel que transmis par Belgacom le 20 juin 2012. Il est donc attendu que les résultats réels soient plus faibles que ceux présentés.

[128] Ce qui aurait comme conséquence que pratiquement tous les ordres de cet opérateur pourraient donner lieu à une compensation (la tolérance admise sur le respect de l'objectif serait dans ce cas marginale).

[129] Par simplification, cette hypothèse n'avait pas été prise en compte dans le projet de décision du 4 décembre 2012, ce qui peut expliquer certaines variations dans les résultats.

[130] Si N est le nombre d'interventions hors SLA en cas de distribution parfaite, la variation maximale prise en compte dans le modèle numérique est de 2 x N. Cela signifie que le nombre d'interventions hors SLA est statistiquement situé dans l'intervalle [0 ; 2 x N].

[131] *[confidentiel]*

502.4.3 Dans le cas de l'*ISLA Repair*, la variation maximale pour l'ensemble des opérateurs alternatifs à été fixée à 50%.

C.2. RÉSULTATS

503. Dans cette section, l'IBPT présente le montant global annuel des compensations que pourraient réclamer les opérateurs alternatif à Belgacom en fonction de la performance[132] de cette dernière.

504. Etant donné le caractère statistique des variations analysées, les figures ci-après présentent le montant des compensations selon 3 catégories :

504.1. Dans le cas d'une **distribution idéale** : c'est-à-dire lorsque les interventions hors SLA sont parfaitement distribuées entre les opérateurs

504.2. Pour le **centile 50** (ou médiane) **et le centile 95** ; les centiles 50 et 95 représentent les montants de compensation qui peuvent être réclamés dans, respectivement, 50% et 95% des situations qui peuvent statistiquement apparaître.

504.3. En faisant l'hypothèse que la **tolérance sur l'objectif** (SLO) **n'est pas appliquée**. Cette donnée permet de relativiser l'influence des variations statistiques puisqu'elle est représentative de l'impact subi par les opérateurs alternatifs[133].

C.2.1 SLA Provisioning

505. Dans le cadre du *SLA Provisioning*, la compensation a été fixée à 60€ (somme de la compensation prévue dans l'offre de référence par *Appointment Not Kept* et de la compensation, telle qu'adaptée à la section 8.13, par *Due Date Not Respected*).

506. Une tolérance sur le respect de l'objectif est fixée dans les offres de référence à 95%.

507. La figure suivante présente le montant global annuel des compensations en fonction de la performance de Belgacom :

---

[132] C'est-à-dire le niveau de respect de l'objectif évalué à travers le KPI (*Key Performance Indicator*)

[133] L'impact sur les opérateurs alternatifs est proportionnel au nombre total d'interventions hors SLA. Par conséquent, le montant de compensation obtenu, en excluant pour l'analyse la tolérance admise sur le respect du SLO, est proportionnel à l'impact subi par les opérateurs alternatifs.

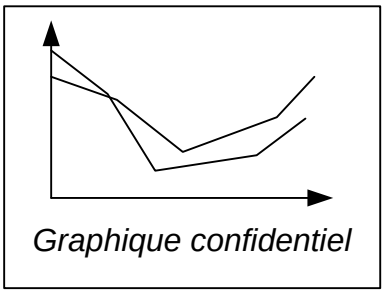

Figure 28. Montant global annuel des compensations en fonction de la performance de Belgacom (SLA Provisioning)

508. La variation statistique des interventions parmi les opérateurs alternatifs génère une augmentation maximale (centile 95) de la compensation annuelle de l'ordre de *[confidentiel]* par an par rapport à une situation de distribution idéale. L'IBPT estime donc la variation statistique du montant annuel des compensations faible notamment en regard du revenu annuel d'activation et du revenu annuel de location de ces lignes qui s'élèvent, respectivement, à un montant de l'ordre de *[confidentiel]*[134] et de *[confidentiel]*[135] d'euros. L'impact financier sur Belgacom est en outre faible par rapport à l'impact financier, commercial et opérationnel subi par les opérateurs alternatifs.

509. Enfin, la Figure 28 montre clairement que les opérateurs alternatifs ayant un faible volume ont un impact négligeable sur le montant annuel des compensations. En effet, les courbes de données avec et sans prise en compte des opérateurs alternatifs à faible volume se superposent.

C.2.2 ISLA Appointment Kept

510. Dans le cadre de l'*ISLA Appointment Kept*, la compensation a été fixée à 40€ (compensation telle que prévue dans les offres de référence).

511. Une tolérance sur le respect de l'objectif est fixée dans les offres de référence à 99%.

512. La figure suivante présente le montant global annuel des compensations en fonction de la performance de Belgacom :

[134] *[confidentiel]*.

[135] *[confidentiel]*.

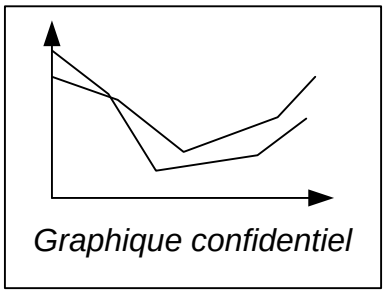

Figure 29. Montant annuel de compensation en fonction de la performance de Belgacom (ISLA Appointment Kept)

513. La variation statistique des interventions parmi les opérateurs alternatifs génère une augmentation maximale (centile 95) de la compensation annuelle de l'ordre de *[confidentiel]* par an par rapport à une situation de distribution idéale. L'IBPT estime donc cette variation marginale.

C.2.3 ISLA Repair

514. Dans le cadre de l'*ISLA Repair*, le modèle fait l'hypothèse d'une compensation unitaire moyenne de 40€ (voir section 8.2 pour plus d'information à ce sujet). La compensation unitaire moyenne prise en compte est estimée à une valeur supérieure à celle attendue en réalité puisqu'elle représente un dépassement de l'objectif de 14 heures en moyenne[136].

515. Une tolérance sur le respect de l'objectif est fixée à 85% (voir section 8.6).

516. La figure suivant présente le montant global annuel des compensations en fonction de la performance de Belgacom :

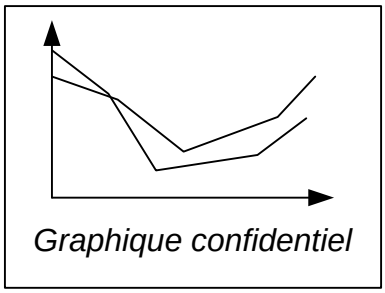

Figure 30. Montant annuel de compensation en fonction de la performance de Belgacom (ISLA Repair)

[136] En faisant l'hypothèse d'un produit dont la redevance mensuelle de location de ligne est de 10 euros et que la compensation est fixée comme suit : (50% + 25%/h) de la redevance mensuelle de location de ligne. Cela signifie que la compensation est égale à : (50% + 25%/h x 14h) x 10€ = 40€

517. La variation statistique des interventions parmi les opérateurs alternatifs génère une augmentation maximale (centile 95) de la compensation annuelle de l'ordre de *[confidentiel]* par an par rapport à une situation de distribution idéale. L'IBPT estime donc cette variation marginale.

C.3. CONCLUSIONS

518. Sur la base des résultats présentés ci-avant, l'IBPT conclut que

518.1. L'impact de la variation statistique des interventions parmi les opérateurs alternatifs sur le montant annuel global des compensations est relativement faible. L'impact financier sur Belgacom d'une mesure visant à imposer le paiement des compensations sur la base du niveau de qualité de service (KPI) qu'elle atteint pour chaque opérateur alternatif individuellement est donc faible.

518.2. L'impact financier sur Belgacom d'une mesure visant à imposer le paiement des compensations pour chaque opérateur alternatif indépendant de son volume annuel d'interventions est négligeable.

ANNEXE D. TABLEAU COMPARATIF DES DÉCISIONS BRXX 2010 ET 2012

519. 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. Le présent document est dénommé ci-après la « décision BRxx 2012 ».

Décision du 11 août 2011 (BRxx 2010)	Prise en compte dans la décision BRxx 2012	Commentaire
4. Certified Technician		
4.1 Procédure de certification	-	
4.2 Extension du CT aux processus Shared Pair, SNA et Repair	-	
4.3 Responsabilités et assurances	-	
4.4 Clause demandant une indemnisation directement au sous-traitant	-	
4.5 Interventions des OLOs dans les espaces de co-localisation	-	
5. Open Calendars (OC)		
5.1 Outil Temps de réaction	8.9 Temps de réponse du système Open Calendar	La décision BRxx 2012 modifie et complète la décision BRxx 2010.
5.2 Conservation du système de provisioning XML	-	
5.3 Extension de l'OC aux processus Repair et Amend	-	
6. Ordering et provisioning		
6.1 Installations défectueuses	8.12 Défaut de ligne consécutif à une installation récente (Non First Time Right – NFTR)	La décision BRxx 2012 modifie et complète la décision BRxx 2010.
6.2 Annulations après les contacts de Belgacom avec les clients des OLOs	Pas de section spécifique.	Le projet remapping, approuvé par la présente décision BRxx 2012, met en œuvre ces deux obligations.
6.3 Blocage des ordres de commande		
6.4 Changements des références uniques des lignes (CID)	-	
6.5 Manque de mises à jour des statuts des commandes de colocalisation et de tie cabling	-	
6.6 Notification des visites des techniciens	-	
7. Repair and Fault Reporting		
7.1 Migration de Tie Cable lors d'un défaut sur une position DSLAM	7.1 Nouveau processus Change Tie Cable	La décision BRxx 2012 abroge la décision BRxx 2010.

7.2 Résultats de mesure fournis par l'opérateur alternatif	Pas de section spécifique. Voir paragraphe 418.	Le processus établi à travers le groupe de travail opérationnel a été inséré par Belgacom dans les offres de références faisant l'objet de la présente décision. Ces adaptations sont donc approuvées par la présente décision BRxx 2012
8. Service Level Agreements (SLAs)		
8.2 Période de transition	-	
8.3 Validation timer	-	
8.4 Changements multiples de dates d'installation	9.2 Redevances pour changement de date et annulation de commande après modification de l'ordre de commande par Belgacom	La décision BRxx 2012 abroge la décision BRxx 2010.
8.5 Délais d'installation	-	
8.6 Rapports documentés pour les calculs de SLA	8.7 SNA & Restrictions pour délai causé par une obligation en domaine public des interventions jointeurs	La décision BRxx 2012 complète les informations à fournir dans le rapport documenté à l'égard des SNAs.
8.7 Disponibilité des *e-tools*	8.10 Disponibilité des services IT de type e-tools	La décision BRxx 2012 modifie la décision BRxx 2010.
8.8 Underrun / Overrun	-	
8.9 Distribution uniforme (1)	-	
8.10 Distribution uniforme (2)	-	
8.11 Déviations de volume prévisionnel (Forecast)	-	
8.12 SNA	8.7 SNA & Restrictions pour délai causé par une obligation en domaine public des interventions jointeurs	La décision BRxx 2012 abroge et remplace la décision BRxx 2010.
9. ISLA Provisioning	8.11 ISLA Validate	La décision BRxx 2012 modifie partiellement la décision BRxx 2010.
10. Tarifs et facturation		
10.1 Frais de conversion	9.4 Frais de conversion PSTN/ISDN	La décision BRxx 2012 complète la décision BRxx 2010 sur les frais de conversion à l'égard des conversions PSTN/ISDN
10.2 LLU et XML Inquiry Tools	-	
10.3 Splitter Installation sous BROBA SDSL	-	
10.4 Changement de conditions de paiement après migration vers BRxx	-	
10.5 Délai d'adaptation du montant de la garantie	-	
11. BROBA Ethernet Dedicated VLANs		

11.1 Refus de commandes	-
11.2 Adaptations de configuration	-

ANNEXE E. SIGLES ET ABREVIATIONS

A	
ADSL	Asymmetric Digital Subscriber Line
ASAM	ATM Subscriber Access Multiplexer (*ATM DSL Access Mutliplexer*)
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 *modem*)
CSA	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (*régulateur de l'audiovisuel de la Communauté française de Belgique*)
D	
DHCP	Dynamic Host Configuration Protocol
DSL	Digital Subscriber Line
DSLAM	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
DWDM	Dense Wavelength Division Multiplexing
DN	Dial Number (*numéro de téléphone*)
E	
E2E	End-to-End
ERG	European Regulators Group
ETH	Ethernet
ETSI	European Telecommunications Standard Institute
F	
FAC	Fixed Access Carriers (organisatie)
FFTB	Fibre To The Building
FFTC	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 (*bâtiment Belgacom dans lequel s'effectue l'interconnexion entre le réseau local et le réseau cœur BBN*)
LL	Leased Line
LLU	Local Loop Unbundling (*dégroupage de la boucle locale*)
M	
MAC	Media Access Control
Mbps	Megabits per second
MDF	Main Distribution Frame (*réparatiteur localisé dans le LEX sur lequel se termine la boucle locale*)
MPLS	Multi-Protocol Label Switching (*protocole réseau par commutation de packet utilisé généralement sur les réseaux Ethernet/IP*)
N	
NGA	Next Generation Access
NGN	Next Generation Network
NTP	Network Termination Point (*réfère généralement à la prise Belgacom installée chez le client final*)
O	
OAM	Operations, Administration, and Maintenance
ODF	Optical Distribution Frame
OLO	Other Licensed Operator (*opérateur alternatif*)
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 (*type de connexion BRUO. L'opérateur alternatif est l'unique utilisateur de la paire de cuivre par opposition au type Shared Pair*)
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 (*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*)
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 (*régulateur de l'audiovisuel de la Communauté flamande de Belgique*)

W

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

X

XML	eXtensible Markup Language

ANNEXE F. VERSIONS CONSOLIDÉES DES OFFRES DE RÉFÉRENCE FAISANT L'OBJET DE LA PRÉSENTE DÉCISION

520. 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 dossier[137]. 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 faisant l'objet de la présente décision**.

521. Des modifications ont été apportées aux offres de référence et approuvées par l'IBPT en dehors du cadre du présent dossier, plus précisément entre la première proposition de Belgacom dans le cadre de ce dossier (17 février 2012) et le projet de décision de l'IBPT du 4 décembre 2012 et publié le 21 décembre 2012[138]. Belgacom a intégré ces adaptations approuvées par l'IBPT à travers des procédures parallèles dans la version consolidée qui a été soumise à consultation le 21 décembre 2012.

522. Les tableaux ci-dessous précisent, à la colonne « version », la date de la dernière proposition[139] de Belgacom pour chaque annexe des offres de référence[140].

523. Pour rappel, les adaptations précisées à l'Annexe A ne sont pas prises en compte dans les versions consolidées des offres de référence.

524. 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

---

[137] 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.

[138] 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.

[139] 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.

[140] 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.

marques de révision puisqu'elles ont déjà été approuvées. **La deuxième 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

525. 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 brxx@ibpt.be.

F.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 revisées 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 revisées de la
5A – Improved SLA Repair	17 février 2012	

5B – Improvement SLA Prov.	17 février 2012	même manière que les annexes SLA de l'offre WBA VDSL2 après décision définitive
6 – Pricing, Billing & Compens. (ADSL)	**17 sept. 2012**	
6 – Pricing, Billing & Compens. (SDSL)	**17 sept. 2012**	
8 – Prepayement 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 – Prepayement Terms & Condit.	17 février 2012	
7 – OLO CPE (Public version)	17 février 2012	

F.2. COLLECTIONS DE DOCUMENTS

526. Disponibles à l'adresse http://www.ibpt.be/extra/brxx/121204/BRxx_2012_Draft_Decision_Annex_D.zip