



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

Référence:

**CONSULTATION ORGANISÉE PAR LE CONSEIL DE L'IBPT
DU 26 SEPTEMBRE 2006
CONCERNANT
L'OBLIGATION DE PUBLICATION D'INDICATEURS DE
PERFORMANCE WHOLESALÉ PAR DES OPÉRATEURS
PUISSANTS SUR LE MARCHÉ**

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	3
Situation.....	3
Marchés pertinents.....	4
Contrôle de la non-discrimination.....	5
Consultation	6

INTRODUCTION

La présente consultation vise à fixer un certain nombre d'indicateurs de performance, que les opérateurs puissants sur le marché sont tenus de publier régulièrement. Ces indicateurs ont uniquement trait aux marchés sur lesquels un opérateur est puissant selon l'analyse de marché de l'IBPT et sur lesquels l'opérateur est tenu de publier des indicateurs de performance.

SITUATION

Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT analyse 17 marchés de communications électroniques et est impliqué dans l'analyse du 18^e marché, qui porte sur la radiodiffusion. L'IBPT examine, par le biais d'une analyse de marché, s'il y a des opérateurs puissants sur ces marchés et impose un certain nombre d'obligations à ces opérateurs afin d'accroître la concurrence. Un des remèdes possibles est la transparence grâce à la publication des informations.

Conformément à l'article 59, § 1er, premier alinéa de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT peut déterminer les informations que l'opérateur puissant sur le marché (en bref, l'opérateur PSM) est tenu de publier en vertu des obligations en matière de transparence. Cette décision implique la publication des indicateurs de qualité du service (key performance indicators ou en un mot KPI), qui ont par ailleurs été analysés dans le document du GRE "Appropriate Remedies in the ECNS regulator framework".

One effective means of direct verification of non-discrimination is the formulation and publication of appropriate key performance indicators (KPI), describing parameters such as provisioning times, repair times, percentage of circuits which work on installation and so on. KPIs are in particular likely to be necessary for the verification of service level agreements. As with internal reference offers, publication is preferable to provide confidence to market players in the efficacy of a non-discrimination remedy. A sensible degree of disaggregation will be appropriate, both to guard against subtle forms of discrimination and to allow unforeseen problems to come to light.

Costs will inevitably be incurred by the SMP player in setting up such a monitoring system although typically, the SMP player will need much of the information for its own management purposes. The ongoing maintenance costs are usually fairly low, however. NRAs will need to judge whether the likely benefits of such a system are sufficient to justify the initial and recurring costs.

Afin d'être concurrentiel, chaque opérateur doit être en mesure d'offrir la même qualité à ses clients que ses principaux concurrents. Lorsque l'opérateur dépend des services Wholesale fournis par un opérateur puissant sur le marché, il est important que la fourniture de ces services wholesale soit aussi efficace que la fourniture de services retail de cet opérateur PSM. La publication d'indicateurs de performance est un moyen de contrôle approprié pour vérifier s'il n'y a pas de discrimination.

L'IBPT a fait l'expérience, lors de la fixation des délais SLA, qu'il est difficile de définir de bons indicateurs. L'indicateur doit être mesurable et la définition doit être suffisamment claire pour tout le monde, de sorte que chaque opérateur mesure la même chose. Aussi, l'Institut préfère-t-il consulter le secteur au sujet de ce qu'ils considèrent comme de bons indicateurs, clairs et mesurables, avant de définir ces indicateurs de performance.

L'obligation de publier les indicateurs en matière de qualité de service occasionne des coûts limités pour l'opérateur puissant sur le marché, vu qu'il a besoin d'une grande partie de ces informations pour sa propre gestion et le contrôle du respect de ses contrats SLA et que les frais récurrents estimés sont relativement restreints.

MARCHES PERTINENTS

Ces derniers mois, l'IBPT a entièrement achevé le processus d'analyse de marché pour 10 marchés. Une obligation de transparence par le biais de la publication d'indicateurs de performance a été imposée aux 5 marchés achevés. Il s'agit des marchés suivants:

- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle résidentielle (1)
- Accès au réseau téléphonique en position déterminée pour la clientèle non résidentielle (2)
- Téléphonie fixe - départ d'appel (8)
- Téléphonie fixe - terminaison d'appel (9)
- Téléphonie fixe - transit d'appel (10)

Pour les marchés 1 et 2, cette obligation de publication vaut tant pour le CS/CPS que pour le WLR.

Le processus d'analyse de marché est encore en cours pour 3 marchés de lignes louées et 2 marchés d'accès. L'IBPT propose d'imposer l'obligation KPI à 3 marchés:

- La fourniture en gros d'accès dégroupé aux (sous-)boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux (11)
- La fourniture en gros d'accès à large bande (12).
- Lignes louées – segments terminaux (13)

En ce qui concerne 2 marchés mobiles, l'IBPT doit encore soumettre un projet de décision à la consultation du secteur et pour le moment, l'Institut ne souhaite pas encore donner d'indication sur la présence d'opérateur(s) puissant(s) sur ce marché et la nécessité de publier des KPI.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu du statut des analyses de marché, de la présence d'opérateurs PSM et de l'obligation de publication de KPI:

MARCHÉ	STATUT	PSM?	KPI?
1 accès à la téléphonie fixe - résidentiel	décision	Belgacom	oui
2 accès à la téléphonie fixe – non résidentiel	décision	Belgacom	oui
3 téléphonie fixe – national – résidentiel	décision	Belgacom	non
4 téléphonie fixe – international – résidentiel	décision	Aucun	non
5 téléphonie fixe – national – non résidentiel	décision	Belgacom	non
6 téléphonie fixe – international – non résidentiel	décision	Aucun	non
7 lignes louées – retail	projet de décision	Belgacom	non
8 téléphonie fixe – départ d'appel	décision	Belgacom	oui
9 téléphonie fixe – terminaison d'appel	décision	Chaque opérateur	oui ¹
10 téléphonie fixe – transit d'appel	décision	Belgacom	oui
11 accès dégroupé à un réseau local	projet de décision	Belgacom	oui
12 accès bitstream à un réseau local	projet de décision	Belgacom	oui
13 lignes louées – segments terminaux	projet de décision	Belgacom	oui
14 lignes louées - segments en gros	projet de décision	Aucun	non
15 mobile – accès & départ d'appel	analyse de marché en cours		
16 mobile – terminaison d'appel	projet de décision	Chaque opérateur	non
17 mobile - roaming	analyse de marché en cours		
18 radiodiffusion	compétence des communautés		

¹ En ce qui concerne le marché de la terminaison d'appel (9) sur le réseau de téléphonie fixe, tous les opérateurs étaient puissants sur le marché. Belgacom a été obligée de publier des indicateurs en matière de qualité de service. Les autres opérateurs PSM peuvent également être invités à fournir de telles informations à la demande de l'IBPT.

CONTRÔLE DE LA NON-DISCRIMINATION

Dans l'analyse de marché, l'IBPT a déjà cité que la publication des indicateurs de performance était un moyen de contrôle approprié pour vérifier la présence ou non de discrimination entre le commerce de gros et de détail.

Aussi, l'IBPT souhaite-t-il définir un certain nombre d'indicateurs de performance permettant de facilement comparer le service retail au service wholesale. A cet égard, l'on peut réutiliser la définition d'un certain nombre d'indicateurs retail qui, conformément au troisième alinéa de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, doivent être publiés par des fournisseurs de services de communications électroniques².

Il peut en outre éventuellement être intéressant de définir un certain nombre d'indicateurs supplémentaires qui sont un bon moyen de contrôler si certains opérateurs wholesale ne sont pas favorisés par rapport à d'autres. La publication et le contrôle des KPI nécessiteraient moins d'efforts de démarrage de la part des différents acteurs du marché, si des délais SLA existants pouvaient être réutilisés dans ce cadre. Il est recommandé aux bénéficiaires de fournir davantage d'explications dans le cadre de cette consultation.

La publication des KPI constitue une partie de l'obligation de transparence imposée aux opérateurs PSM. Conformément à l'article 59, § 1^{er}, deuxième alinéa, l'IBPT est tenu de déterminer la liste des KPI, la périodicité ainsi que le mode de publication.

L'IBPT souhaite que les indicateurs de performance devant encore être définis par l'opérateur/les opérateurs puissant(s) sur le marché soient publiés sur leur propre site Internet, comme par exemple en Grande-Bretagne³, où c'est également le cas. Ces indicateurs peuvent ainsi être consultés plus facilement pour l'ensemble du secteur et les différents bénéficiaires peuvent facilement contrôler la non-discrimination.

² Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les indicateurs de qualité des services de communications électroniques, ainsi que le contenu, la forme et le mode de publication des informations publié sur le site Internet de l'IBPT le 26 juillet 2006.

³ Un exemple britannique d'opérateur historique publiant des KPI:

<http://www.btplc.com/Thegroup/Regulatoryinformation/Ourundertakings/KeyPerformanceIndicators/KeyProductPerformanceIndicators/index.htm>

CONSULTATION

L'IBPT demande au secteur de formuler pour chacune des parties ci-dessous une proposition d'indicateurs de performance pertinents et mesurables devant être publiés par des opérateurs PSM. L'Institut demande également pour chacun des indicateurs proposés une définition claire de la manière dont les paramètres sont mesurés ainsi que la périodicité à laquelle ces indicateurs doivent être publiés.

1. CS/CPS (marchés 1 et 2)
2. WLR (marchés 1 et 2)
3. Départ d'appel en téléphonie fixe (marché 8)
4. Terminaison d'appel en téléphonie fixe (marché 9)
5. Transit d'appel en téléphonie fixe (marché 10)
6. Accès dégroupé (marché 11)
7. Accès bitstream (marché 12)
8. Segments terminaux lignes louées (marché 13)

La numérotation de 1 à 8 dans les réponses permet de clairement établir à quelles parties susmentionnées les indicateurs de performance proposés s'appliquent .

Les réactions à la présente consultation sont attendues sous format électronique pour au plus tard le vendredi 3 novembre à l'adresse e-mail suivante: reinhard.laroy@ibpt.be.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Michel Van Bellinghen
Membre du Conseil

Georges Denef
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde
Président du Conseil