

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

**I B P T**

Référence:

**PROJET DE DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 24 MARS 2015  
CONCERNANT  
L'ADDENDUM AUX OFFRES DE RÉFÉRENCE BRXX  
« SNA, SPLICING INTERVENTIONS & XML DONE TIMER »**

**VERSION PUBLIQUE**

**MODALITÉS DE RÉPONSE AU PRÉSENT DOCUMENT**

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

**Délai de réponse :** jusqu'au **30 avril 2015**

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

Objet : il contiendra au minimum la référence « **CONSULT-2015-B1 / 14-624** »

**Personne de contact :** Axel PALMAERS, Ingénieur-conseiller  
+32 2 226 88 46 ; [axel.palmaers@ibpt.be](mailto:axel.palmaers@ibpt.be)

**Les opérateurs souhaitant avoir accès à la version confidentielle de ce projet de décision peuvent prendre contact avec la personne de contact de l'IBPT.**

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

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



## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PROCÉDURE .....</b>	<b>6</b>
2.1	CONSULTATION PRÉALABLE ET DEMANDES D'INFORMATIONS .....	6
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	6
2.2.1	<i>Introduction.....</i>	6
2.2.2	<i>Base légale.....</i>	6
2.2.3	<i>Résultats de la consultation.....</i>	7
2.3	CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS .....	7
2.3.1	<i>Base légale.....</i>	7
2.3.2	<i>Résultats des consultations des régulateurs médias.....</i>	8
2.4	CONSULTATION EUROPÉENNE .....	8
2.4.1	<i>Base légale.....</i>	8
2.4.2	<i>Résultats de la consultation européenne.....</i>	8
<b>3</b>	<b>CADRE JURIDIQUE.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>ANALYSE DE LA PROPOSITION DE BELGACOM .....</b>	<b>11</b>
4.1	NON APPLICABILITÉ DU SLA XML DONE TIMER AUX ORDRES CT .....	11
4.2	GÉNÉRALITÉS SUR LES INTERVENTIONS JOINTEURS EN REPAIR ET PROVISIONING.....	12
4.2.1	<i>Clarification des stop-clocks pour « local authorization ongoing » et « SNA – street plan request ».....</i>	14
4.2.2	<i>Impact de l'application du stop clock en cas de report du rendez-vous ou de « local authorization ».....</i>	19
4.3	INTERVENTIONS JOINTEURS (REPAIR).....	24
4.3.1	<i>Applicabilité du SLA : disponibilité du client final .....</i>	24
4.3.2	<i>Objectifs de niveau de service (SLO).....</i>	25
4.3.3	<i>Compensation.....</i>	26
4.3.4	<i>Indicateurs de performance.....</i>	28
4.4	INTERVENTIONS JOINTEURS (PROVISIONING) – SMALL NETWORK ADAPTATIONS (SNA) .....	29
4.4.1	<i>Introduction d'une nouvelle redevance pour « SNA detected during repair ».....</i>	29
4.4.2	<i>Applicabilité du « SNA detected during repair » .....</i>	32
4.4.3	<i>Indicateurs de performance.....</i>	34
4.5	USELESS END-USER VISIT.....	35
4.5.1	<i>Introduction d'une nouvelle redevance en repair .....</i>	35
4.5.2	<i>Montant des redevances uniques.....</i>	40
<b>5</b>	<b>ÉLÉMENTS NON PRIS EN CONSIDÉRATION .....</b>	<b>46</b>
<b>6</b>	<b>DÉCISION .....</b>	<b>48</b>
<b>7</b>	<b>VOIES DE RECOURS.....</b>	<b>49</b>
<b>ANNEXE A.</b>	<b>TERMINOLOGIE .....</b>	<b>50</b>
<b>ANNEXE B.</b>	<b>SYNTHÈSE DES RÉACTIONS.....</b>	<b>51</b>
<b>ANNEXE C.</b>	<b>SIGLES ET ABBREVIATIONS .....</b>	<b>52</b>



## 1 INTRODUCTION

1. Le 5 mai 2014, Belgacom a transmis à l'IBPT une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, en abrégé BRxx, concernant le processus de jointage (*splicing*), le processus de *repair* et le calcul du SLA *XML Done Timer*.
2. Dans cette nouvelle proposition, Belgacom effectue les modifications suivantes :
  - 2.1. Elle introduit, conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 (décision BRxx 2012), une garantie de service (SLA) ainsi qu'une compensation pour les interventions de jointage effectuées suite à un dérangement constaté sur le réseau de Belgacom.
  - 2.2. Belgacom souhaite également par cette proposition introduire un nouvel élément de redevance, à savoir la facturation des déplacements inutiles des techniciens dans le cadre du processus de *repair*.
  - 2.3. Enfin, Belgacom souhaite adapter le SLA *XML Done Timer* de sorte à ne plus tenir compte des ordres *Certified Technicians*, en abrégé CT.
3. Les propositions de modification aux offres de référence BRxx précitées constituent l'objet du présent projet de décision.

## 2 PROCÉDURE

### 2.1 CONSULTATION PRÉALABLE ET DEMANDES D'INFORMATIONS

4. Suite à la proposition de Belgacom du 5 mai 2014, l'IBPT a lancé une consultation préalable du secteur du 14 mai 2014 au 5 juin 2014. La Platform, Mobistar et EDPnet ont répondu à cette consultation préalable. L'IBPT a reçu également une contribution de Destiny le 16 octobre 2014.
5. Le 23 juillet 2014, l'IBPT a transmis une lettre à Belgacom l'informant de son intention de prendre une décision conformément à l'article 59 §6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « loi du 13 juin 2005 »). Cette notification a suspendu l'entrée en vigueur des modifications.
6. L'IBPT a profité de son courrier du 23 juillet 2014 pour transmettre à Belgacom une demande d'informations. Cette dernière y a répondu le 25 août 2014.
7. Le 23 septembre 2014, l'IBPT a transmis une nouvelle demande d'informations à Belgacom. Une réunion bilatérale s'est tenue le 14 octobre 2014. Belgacom a formalisé sa réaction dans une lettre transmise à l'IBPT le 24 octobre 2014.
8. Enfin, l'IBPT a transmis une dernière demande d'information à Belgacom le 10 décembre 2014. Belgacom y a répondu le 19 décembre 2014.

### 2.2 CONSULTATION NATIONALE

#### 2.2.1 Introduction

9. Le présent projet de décision est soumis aux commentaires du secteur par l'intermédiaire d'une consultation publique.

#### 2.2.2 Base légale

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

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

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

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

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

*Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise. Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats».*

### 2.2.3 Résultats de la consultation

11. [A compléter à l'issue de la consultation nationale].

## 2.3 CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS

### 2.3.1 Base légale

12. Après la consultation nationale et compte tenu des réactions qu'elle a suscitées, le projet de décision modifié en date du dd/mm/yyyy a été transmis aux régulateurs médias des communautés le dd/mm/yyyy conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006<sup>1</sup>:

*« 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.*

---

<sup>1</sup> 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](http://www.ibpt.be)

*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 ».*

### 2.3.2 Résultats des consultations des régulateurs médias

13. [A compléter à l'issue de la consultation des régulateurs médias].

## 2.4 CONSULTATION EUROPÉENNE

### 2.4.1 Base légale

14. En date du dd/mm/yyyy, le projet de décision adapté a été transmis à la Commission européenne, à l'ORECE et aux autorités réglementaires nationales (ARN) des autres Etats membres conformément à l'article 141 de la loi du 13 juin 2005 .

15. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 dispose ce qui 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 »*

### 2.4.2 Résultats de la consultation européenne

16. [A compléter à l'issue de la consultation européenne].

### 3 CADRE JURIDIQUE

17. La décision de la CRC du 1er juillet 2011<sup>2</sup>, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014<sup>3</sup> maintient l'obligation pour Belgacom de publier une offre de référence.
18. Celle-ci devant répondre à la réalité, elle doit être actualisée dès que cela s'avère nécessaire.
19. L'article 59, § 6, de la loi du 13 juin 2005 dispose ce qui suit:

*« Lorsque l'auteur d'une offre de référence souhaite la modifier, il notifie à l'Institut la modification souhaitée au moins 90 jours avant la date prévue d'entrée en vigueur. Dans ce délai, l'Institut peut notifier à l'auteur de la modification de l'offre de référence qu'il va prendre une décision à propos de la modification souhaitée. Cette notification suspend l'entrée en vigueur de la modification souhaitée.*

*L'Institut peut imposer les adaptations qu'il juge nécessaires ou refuser la modification souhaitée.*

*L'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. »*

20. Comme indiqué plus haut, Belgacom a soumis à l'IBPT en date du 5 mai 2014 une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 concernant le processus de jointage (splicing), le processus de repair et le calcul du SLA XML Done Timer.
21. La présente décision a pour objet la proposition de modification de Belgacom du 5 mai 2014, et est prise sur base de l'article 59, §6 de la loi du 13 juin 2005.

---

<sup>2</sup> Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

<sup>3</sup> Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande.

22. La proposition de Belgacom consiste principalement en l'ajout ou la révision de SLAs et de tarifs.
  
23. Les obligations pesant sur Belgacom à l'égard des SLAs, des KPIs y afférents et de la fixation des tarifs sont imposées dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014. L'analyse menée en section 4 de la présente décision a été réalisée, et doit être lue, à la lumière des principes exposés dans l'analyse de marché précitée.

## 4 ANALYSE DE LA PROPOSITION DE BELGACOM

La terminologie relatives aux SLAs et utilisée dans ce document est présentée à l'Annexe A.

### 4.1 NON APPLICABILITÉ DU SLA XML DONE TIMER AUX ORDRES CT

#### Problématique

24. Le XML Done Timer indique le temps écoulé entre l'exécution réelle de l'ordre (par le technicien) et la réception du message XML Done confirmant la bonne exécution de l'ordre. L'offre de référence ne prévoit pas de pénalité en cas de non respect de cet SLA.
25. Dans sa proposition, Belgacom souhaite éliminer les ordres *Certified Technicians*, en abrégé CT, du calcul du KPI relatif au SLA *XML Done Timer* puisque ces techniciens clôturent, selon elle, leurs ordres dans un délai allant jusqu'à 6 jours calendriers après l'exécution du test de ligne.
26. Destiny indique que cette mesure ne leur pose pas de problème.
27. EDPnet indique pouvoir accepter ce principe de non-applicabilité du SLA *XML Done Timer* pour les ordres CT. Néanmoins, elle indique observer que Belgacom n'atteint pas la performance attendue (à savoir 95%) et s'interroge sur ce qui se passe réellement lorsque Belgacom n'atteint pas cet objectif. EDPnet demande qu'une pénalité soit appliquée lorsque Belgacom ne respecte pas ses engagements.
28. Mobistar indique également ne pas avoir de problème avec le retrait des ordres CT du SLA *XML Done Timer*. Mobistar estime cependant qu'une pénalité suffisante devrait être imposée lorsque Belgacom ne respecte pas l'objectif.

#### Analyse

29. Dans sa réaction du 25 août 2014, Belgacom précise que le reporting actuel est basé sur l'*Actual Completion Date*. La comparaison entre cette date et la date de l'envoi du DONE XML indique si le message DONE a été envoyé endéans un jour ouvrable après la fin des travaux d'installation. Selon Belgacom, ce KPI a un double but :
  - 29.1. mesurer le respect du processus par le technicien Belgacom, à savoir la clôture de l'ordre de travail par ce dernier après l'exécution des travaux ;

29.2. contrôler la performance de leurs systèmes IT (principalement le suivi d'éventuels ordres bloqués et non traités) et ce du point de vue de l'opérateur alternatif, à savoir la clôture de l'ordre.

L'offre de référence précise que l'*Actual Completion Date* est l'indicateur de temps (*timestamp*) correspondant au moment de l'exécution par le technicien du test de ligne.

La mise en place d'un nouveau système visant à tenir compte du délai variable introduit par le technicien certifié entraînerait comme conséquences l'absence de contrôle du respect du processus effectué par le technicien Belgacom et nécessiterait des développements IT.

Belgacom souligne en outre que le respect du *SLA XML Done Timer* est surtout important pour les ordres non-CT puisque le message DONE permet aux opérateurs alternatifs de commencer leurs propres travaux chez le client final et la configuration de leur réseau.

Sur la base de l'ensemble des éléments repris ci-avant, l'IBPT estime la proposition de Belgacom raisonnable.

30. En ce qui concerne l'interrogation d'EDPnet sur ce qui se passe lorsque Belgacom ne respecte pas les objectifs fixés dans l'offre de référence : tout opérateur alternatif dispose des moyens légaux pour contester devant le tribunal tout non respect des dispositions contractuelles. L'absence de pénalité n'implique donc pas un droit pour Belgacom de ne pas respecter les conditions du contrat.
31. L'IBPT renvoie le lecteur à la section 5 du présent document concernant les demandes d'EDPnet et de Mobistar visant à introduire une pénalité pour le non respect du *SLA XML Done Timer*.

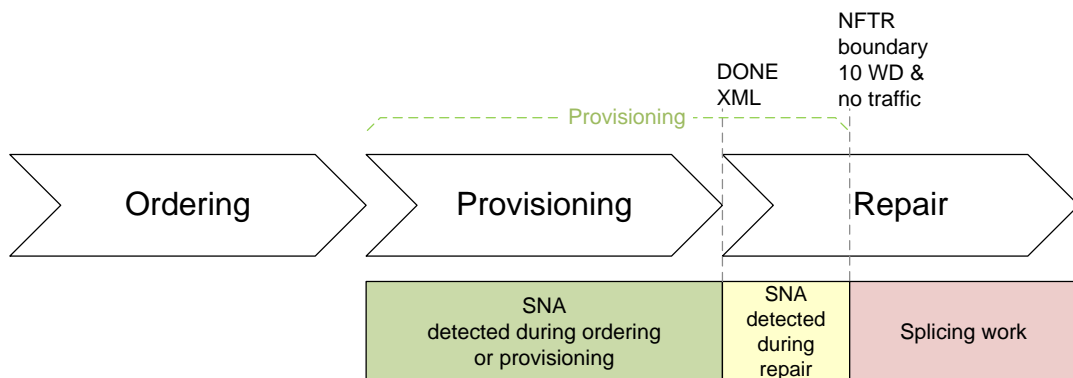
#### Décision

32. Sur la base de l'analyse établie ci-avant, la proposition de modification de Belgacom à l'égard du *SLA XML Done Timer* peut donc être mise en œuvre.

#### **4.2 GÉNÉRALITÉS SUR LES INTERVENTIONS JOINTEURS EN REPAIR ET PROVISIONING**

33. Dans sa proposition, Belgacom distingue explicitement l'intervention jointeur dans le cadre du processus de *repair* et l'intervention jointeur dans le cadre du processus de *provisioning*.

- 33.1. Ce dernier, dénommé Small Network Adaptation (SNA), est réalisé lorsqu'il n'existe aucun câble d'introduction approprié durant la phase de provisioning.
- 33.2. L'intervention jointeur (repair) concerne quant à elle tous les travaux de jointage (par exemple, le remplacement d'un câble de distribution endommagé, ...) réalisés par des jointeurs durant une intervention en réparation. Jusqu'alors, les interventions jointeurs (repair) ne faisaient pas l'objets de conditions spécifiques dans l'offre de référence.
34. Dans sa proposition, Belgacom introduit la notion de « SNA detected during repair ». Elle fait le choix qu'un SNA détecté après un *repair* soit considéré comme une intervention de *provisioning* et que les conditions de ce processus s'appliquent (et non celles du *repair*).



**Figure 1. Illustration des définitions SNA et interventions jointeur (repair)**

35. Dans son Flash 6072, Belgacom informe également les opérateurs alternatifs de l'introduction de deux nouveaux *defers*<sup>4</sup> intitulés « local authorization ongoing » et « SNA – street plan request ». Le premier permet à l'opérateur alternatif de savoir qu'une autorisation des pouvoirs locaux est requise avant d'ouvrir le trottoir. Le second informe l'opérateur alternatif d'un délai supplémentaire lié à la nécessité de demander les plans conformément aux réglementations sectorielles (p.ex. article 192/2 du RGIE pour le secteur de l'énergie électrique).

<sup>4</sup> Synonyme de stop-clock (arrêt du compteur de mesure)

#### 4.2.1 Clarification des stop-clocks pour « local authorization ongoing » et « SNA – street plan request »

##### Problématique

36. Cette section vise à clarifier les différentes obligations et droits pour Belgacom d'appliquer les mécanismes de stop-clock, dits aussi *defer*, définis ci-avant au paragraphe 24 dans le cas d'autorisations locales ou d'obligations du domaine public.
37. Cette section vise également à clarifier une question d'EDPnet. La proposition de Belgacom indique que, pour le moment, les « obligations [relevant] du domaine public » ne sont pas applicables dans le cas de la réparation d'une ligne déjà active (voir Figure 2). EDPnet s'interroge dès lors sur l'utilité du *defer* « local autorisation ongoing » puisqu'une autorisation locale est une obligation du domaine public<sup>5</sup>.

In a nutshell, public domain obligations are applicable in the context of the activation of a new End-User line with splicing works (detected as well during provisioning as during repair process) while public domain obligations are, for the moment, not applicable in the context of the repair with splicing works of an already active End-User line.

**Figure 2. Extrait de la section 4.1.2.2 de la proposition de Belgacom**

##### Analyse

##### *Autorisations des pouvoirs locaux*

38. Dans sa réaction du 25 août 2014, Belgacom précise que dans un certain nombre de cas (par exemple, la région bruxelloise et ses 19 communes), aucun nouveau chantier exécuté par des impétrants ne peut être entamé sur la voie publique sans l'autorisation expresse des pouvoirs locaux (p.ex. les communes ou la Commission de Coordination des Chantiers dans le cas de Bruxelles). L'obtention d'une telle autorisation peut prendre plus de 5 jours. Ce délai, variable selon les communes, est indépendant de la volonté de Belgacom. Cette dernière estime ne pas pouvoir prendre un tel délai sous sa responsabilité.

---

<sup>5</sup> Une confusion semble apparaître entre les « obligations du domaine public » et les « autorisations des pouvoirs locaux » puisque ces dernières constituent par nature des obligations du domaine public. Cependant Belgacom les considère de façon distincte.

Le report lié aux autorisations des pouvoirs locaux (*local authorization*) est un mécanisme qui peut théoriquement s'appliquer pour toute intervention, que ce soit en *provisioning* ou en *repair*, requérant des opérations d'excavation sur le domaine public et qui nécessite l'autorisation expresse des pouvoirs locaux.

Dans le cadre *provisioning*, ce report ne donne pas lieu à un stop-clock (gel du compteur) puisque les délais liés à cette obligation sont déjà absorbés dans l'objectif du SLA.

Dans le cadre *repair*, ce report a été matérialisé par Belgacom dans son outil eTS<sup>6</sup> à travers une communication *defer* dénommé « *local authorization ongoing* ».

#### *Obligations du domaine public (= demande des plans)*

39. Dans sa proposition, Belgacom introduit également la notion d'« obligations du domaine public ». Cette notion prend en compte l'obligation relative à l'article 192/2 du RGIE<sup>7</sup>, mais aussi les obligation relatives pour chaque type d'installation (transport et distribution d'électricité, distribution du gaz, transport du gaz, ...) lorsqu'une législation sectorielle s'applique.

Selon Belgacom, cette obligation légale qui impose aux impétrants de consulter préalablement tous les plans des câbles et canalisations souterrains (p.ex. article 192/2 du RGIE) pour les travaux « non-urgents » (*provisioning*) dans le domaine public, ne doit pas être confondue avec l'obligation de demander une autorisation des pouvoirs locaux (*local authorization* – voir paragraphe 38 ci-avant).

- 39.1. Dans le cas d'un SNA exécuté durant la phase de *provisioning* (cas standard), la demande de plan est automatique et le délai supplémentaire a déjà été intégré dans l'objectif (SLO) du SLA de telle sorte à absorber cette obligation du domaine public.

La non-réception des plans sera matérialisée, dans le cadre *provisioning*, par un nouveau code HOLD XML dénommé « *street plans not received* ».

---

<sup>6</sup> eTroubleShooting : système en ligne de tickets de réparation de lignes.

<sup>7</sup> Cette obligation impose la demande de plans électriques avant tout travail d'excavation sur le domaine public.

Lorsque ce message HOLD XML « street plans not received » sera mis en œuvre par Belgacom, la disposition suivante de la décision BRxx 2012 s'appliquera :

*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.*

Aucun stop-clock ne peut dès lors être mis en œuvre. Un nouvel ordre de travail sera généré et il sera soumis aux conditions s'appliquant aux installations avec SNA (le compteur de temps est remis à zéro).

- 39.2. Dans le cas d'un SNA détecté lors d'une phase de *repair*<sup>8</sup> (SNA après non *first-time-right*), le report lié aux « obligations du domaine public » a été matérialisé par Belgacom dans son outil eTS<sup>9</sup> à travers un message spécifique dénommé « SNA – street plan request ongoing ». Celui-ci informe l'opérateur alternatif d'un délai supplémentaire lié à la nécessité de demander les plans notamment dans le cadre de l'application de l'article 192/2 du RGIE.

Etant donné que Belgacom considère cette situation comme une intervention *provisioning*, le SLA prévu dans le cadre du SNA (classique) exécuté durant la phase de *provisioning* s'applique ici aussi.

Par soucis de cohérence avec le cas du SNA classique, le *stop-clock* devrait être mis en œuvre dans des conditions similaires à l'application du message HOLD XML, à savoir qu'il ne peut être appliqué que si les plans ne sont pas reçus par Belgacom 3 jours avant l'intervention. Dans les autres situations, ce message ne constitue qu'une information et non un

---

<sup>8</sup> Selon Belgacom, ces cas sont très limités et proviennent typiquement des situations lors desquelles le SNA n'a pas été détecté lors du processus de *provisioning* mais qu'ils sont détectés en phase de *repair* et lorsque aucun trafic n'a été mesuré sur la ligne.

<sup>9</sup> eTroubleShooting : système en ligne de tickets de réparation de lignes.

arrêt du compteur. La proposition de Belgacom n'est pas claire sur ce point. Une clarification serait donc la bienvenue.

- 39.3. Dans le cadre d'une ligne active (*repair*) nécessitant une intervention jointeur<sup>10</sup>, les obligations du domaine public relevant de l'article 192/2 du RGIE ne sont actuellement pas applicables. Elles sont toutefois susceptibles de changer dans le futur.
40. L'IBPT constate que la terminologie « obligations du domaine public » utilisée par Belgacom évoque une portée plus large que les obligations légales y afférentes, à savoir la demande de plans. Une terminologie telle que par exemple « obligations à l'égard des autres impétrants » ou « obligations de demande de plans » semble cibler davantage la mesure concernée. En outre, elle semble porter à confusion avec les autorisations des pouvoirs locaux. L'IBPT est donc favorable à un changement de terminologie.

#### *Conclusion*

41. En conclusion, les deux obligations « autorisations locales » et « obligations du domaine public » sont donc deux obligations différentes et elles s'appliquent de façon indépendante.

Comme cela a été montré ci-avant, ces obligations, auxquelles Belgacom est soumise (à savoir les autorisations locales et les obligations du domaine public), sont dans certains cas déjà prises en compte dans les délais/objectifs (SLO) actuellement fixés. Le mécanisme de *stop-clock* ne devrait donc pas être automatiquement appliqué par Belgacom. En effet, par exemple comme souligné au paragraphe 39, dans le cas de SNAs (provisioning), Belgacom ne peut par principe pas appliquer l'arrêt du compteur (*stop-clock*) pour « local authorization » et « SNA – street plan request » (article 192/2 du RGIE) puisque l'objectif (SLO) du SLA a été fixé de telle sorte à absorber ces événements.

Toutes les interventions de jointage qui font partie du processus de *repair* peuvent, elles, être soumises à une autorisation locale en fonction des communes concernées ; l'objectif (SLO) n'a pas été fixé en tenant compte de ce facteur. Par

---

<sup>10</sup> Il ne s'agit donc pas dans ce cas d'un SNA

contre, l'obligation relative à l'article 192/2 du RGIE ne s'applique pas aujourd'hui mais elle pourrait être réévaluée dans le futur.

42. Afin de schématiser la situation, le tableau suivant résume les cas lors desquels Belgacom est soumise à l'obligation visée et il indique les situations lors desquelles elle peut appliquer le stop-clock :

	<i>Autorisation locale</i> (local authoriz. ongoing)		<i>Oblig. domaine public</i> (street plan request)	
	Obligation <sup>11</sup>	Stop-clock <sup>12</sup>	Obligation <sup>11</sup>	Stop-clock <sup>12</sup>
<b>Provisioning, pas de SNA</b>	<i>Non</i>	<i>Non</i>	<i>Non</i>	<i>Non</i>
<b>Provisioning, avec SNA</b>	<i>Oui<sup>13</sup></i>	<i>Non<sup>14</sup></i>	<i>Oui</i>	<i>Non<sup>14</sup></i>
<b>SNA detected during repair<sup>15</sup></b>	<i>Oui<sup>13</sup></i>	<i>Non<sup>14</sup></i>	<i>Oui</i>	<i>Non<sup>14</sup></i>
<b>Jointage repair</b>	<i>Oui<sup>13</sup></i>	<i>Oui</i>	<i>Non<sup>16</sup></i>	<i>Non<sup>16</sup></i>

43. L'IBPT n'observe pas de conditions dans l'offre de référence ou dans la proposition de Belgacom qui contredisent ces principes. L'offre ne doit donc pas être modifiée à cet égard. Une clarification de la part de Belgacom sur la méthode de *stop-clock* appliquée dans le cadre d'un SNA détecté lors d'une phase de *repair* semble par contre nécessaire (voir paragraphe 39.2).

#### Décision

44. L'IBPT demande à Belgacom d'appliquer l'arrêt du compteur (stop-clock) conformément au tableau présenté au paragraphe 42.

---

<sup>11</sup> Belgacom est-elle soumise à l'obligation susmentionnée ?

<sup>12</sup> Belgacom peut-elle appliquer l'arrêt du compteur (stop-clock) ?

<sup>13</sup> En fonction des régions

<sup>14</sup> Le SLO relatif aux interventions avec SNA a été dimensionné de telle sorte à absorber le délai introduit par ces obligations (voir décision BRxx 2012 du 13 décembre 2013). Le stop-clock ne peut donc pas être appliqué.

<sup>15</sup> Belgacom considère ce cas relevant du provisioning même si son traitement est pris en charge à travers les interfaces repair (e-troubleshooting notamment).

<sup>16</sup> L'absence d'obligation de demande des plans dans le processus repair est susceptible à changement dans le futur.

45. L'IBPT demande à Belgacom de clarifier l'application du *stop-clock* dans le cadre d'un SNA détecté lors d'une phase de *repair* (SNA après *non first-time right*).
46. L'IBPT invite également Belgacom à proposer une terminologie plus appropriée aux obligations visées par les « obligations du domaine public ».

#### 4.2.2 Impact de l'application du stop clock en cas de report du rendez-vous ou de « local authorization »

##### Problématique

47. Dans sa proposition, Belgacom montre son intention d'appliquer le principe du stop-clock en cas de rendez-vous demandé expressément par le bénéficiaire à une date ultérieure aux objectifs fixés.
48. Comme précisé dans la section précédente, Belgacom a également l'intention d'appliquer un stop-clock « local authorization ongoing ».
49. L'IBPT s'interroge sur le biais introduit par l'application de ces mécanismes de *stop-clock* sur l'évaluation des objectifs de qualité de service poursuivis par Belgacom, à savoir que le KPI est influencé en faveur de Belgacom lorsque l'opérateur alternatif reporte le rendez-vous ou lorsqu'une autorisation locale est nécessaire.

##### Analyse

##### *Généralités*

50. Conformément à la section 4.2.1 ci-avant, le *stop-clock* pour « *local authorization ongoing* » n'est applicable que dans le cadre d'une intervention conjointe en réparation (*repair*).

##### *Gel du compteur en cas de « local authorization ongoing »*

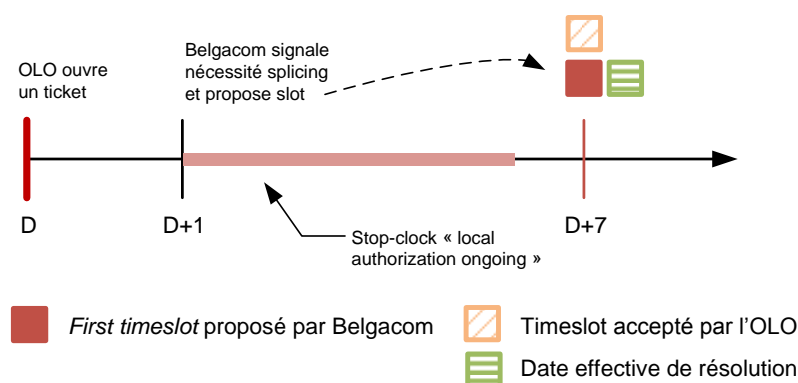
51. Dans sa proposition, Belgacom prévoit l'application d'un gel du compteur (*stop-clock*) lorsqu'une autorisation des pouvoirs locaux est nécessaire :

*Suite à la demande d'informations de l'IBPT, Belgacom a indiqué le 25 août 2014 que dans un certain nombre de cas (par exemple, la région bruxelloise et ses 19 communes), aucun nouveau chantier ne peut être entamé sur la voie publique sans l'autorisation expresse des autorités communales. L'obtention d'une telle autorisation peut prendre plus de 5 jours (p.ex., de 5 à 7 jours pour les communes de la région bruxelloise).*

*Ce délai étant indépendant de la volonté de Belgacom, cette dernière estime qu'elle ne peut prendre un tel délai sous sa responsabilité.*

52. Sur la base des informations dont il dispose, l'IBPT constate que l'application du gel du compteur (*stop-clock*) telle que demandée par Belgacom, pourrait donner à cette dernière un avantage sur l'évaluation du KPI, d'autant que les interventions jointeurs en repair ont un délai d'exécution du même ordre, voire supérieur (voir section 4.3.2), au délai nécessaire pour obtenir l'autorisation des pouvoirs locaux. Par exemple dans une commune où le délai d'autorisation est habituellement de 5 jours, si Belgacom planifie l'intervention à 7 jours, le KPI serait évalué à 2 jours puisque le compteur de mesure est arrêté durant les 5 jours liés à l'autorisation. L'évaluation du KPI est donc biaisée.

Cette méthode de calcul a été confirmée par Belgacom dans son courrier du 19 décembre 2014.



**Figure 3. Illustration du risque de biais introduit par le stop-clock "local authorization"**

53. L'IBPT estime qu'il n'est pas raisonnable de maintenir un biais potentiel dans l'évaluation du KPI. Un principe plus proportionné devrait être appliqué.

Notamment, le stop-clock ne devrait être appliqué qu'à la condition où le délai non imputable à Belgacom empêche cette dernière à honorer son engagement initial<sup>17</sup> (*slot* proposé et accepté par l'opérateur alternatif) ; le stop-clock est appliqué à partir du moment de l'engagement initial jusqu'à l'exécution de l'intervention.

<sup>17</sup> Même si le délai d'autorisation ne relève pas de la responsabilité de Belgacom, il reste prévisible dans une certaine mesure. L'expérience qu'a Belgacom à cet égard peut permettre une planification en conséquence.

Cette situation permet de préserver Belgacom des causes externes inattendues tout en assurant aux opérateurs alternatifs l'absence de biais dans le calcul du KPI.

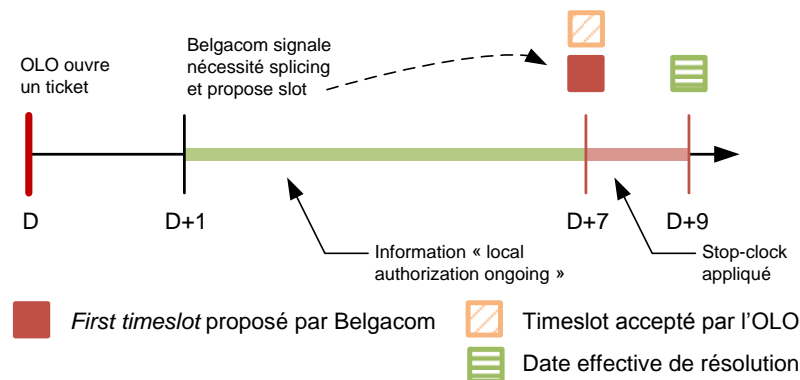


Figure 4. Illustration de l'application du stop-clock

#### Gel du compteur en cas de report du rendez-vous ultérieur aux objectifs

54. La proposition de Belgacom a pour conséquence, lorsque l'opérateur alternatif ou le client de ce dernier ne peut pas répondre positivement à la date proposée par Belgacom, de faire apparaître un biais dans l'évaluation du KPI. En effet, Belgacom bénéficie d'une réduction du délai pris en compte pour le KPI puisqu'elle recommence le compteur de temps à partir de la nouvelle date de rendez-vous. Ceci est illustré par la figure et la description suivante :

- 54.1. **Sans report de date** - en l'absence de demande du report par l'opérateur alternatif, en faisant l'hypothèse que l'intervention dure 3 jours ouvrables, le KPI serait évalué à 9 jours ouvrables. Le délai d'intervention est supérieur au délai prévu dans le SLA. Cette intervention est susceptible de donner lieu à une compensation.
- 54.2. **Avec report de date demandé expressément par l'opérateur alternatif** - selon les conditions actuellement prévues dans l'offre de référence, il n'est pas clair à partir de quel moment le compteur est gelé.

Une lecture stricte de l'offre de référence (voir Figure 5) pourrait tendre à croire que le KPI serait uniquement calculé à partir du *slot* accepté par l'opérateur alternatif, ce qui reviendrait à évaluer le KPI à 3 jours ouvrables.

In case appointment is scheduled with the End-User/Third Party (of the OLO or independent one) on a date later than d+1. In this case, **the timers will be applicable as from that date**. Belgacom will resume the counting of the repair timer as of the beginning of the booked slot.

Figure 5. Extrait de la section "Stop-clock or Freeze Rules (repair)" des offres de référence

Dans la situation où Belgacom gèlerait le compteur à partir de la date de la demande de l'opérateur alternatif de postposer le rendez-vous, le KPI serait évalué à 7 jours ouvrables (voir l'intervalle de temps surligné en rouge de la Figure 5, Cas B. Avec report de date), ce qui est aussi favorable à Belgacom puisque d'une situation où le délai est supérieur au délai prévu dans le SLA, une nouvelle situation apparaît dans laquelle le délai est inférieur.

Cette dernière méthode de calcul est celle qui est appliquée par Belgacom comme elle le confirme dans sa réaction du 25 août 2014 et dans son courrier du 19 décembre 2014.

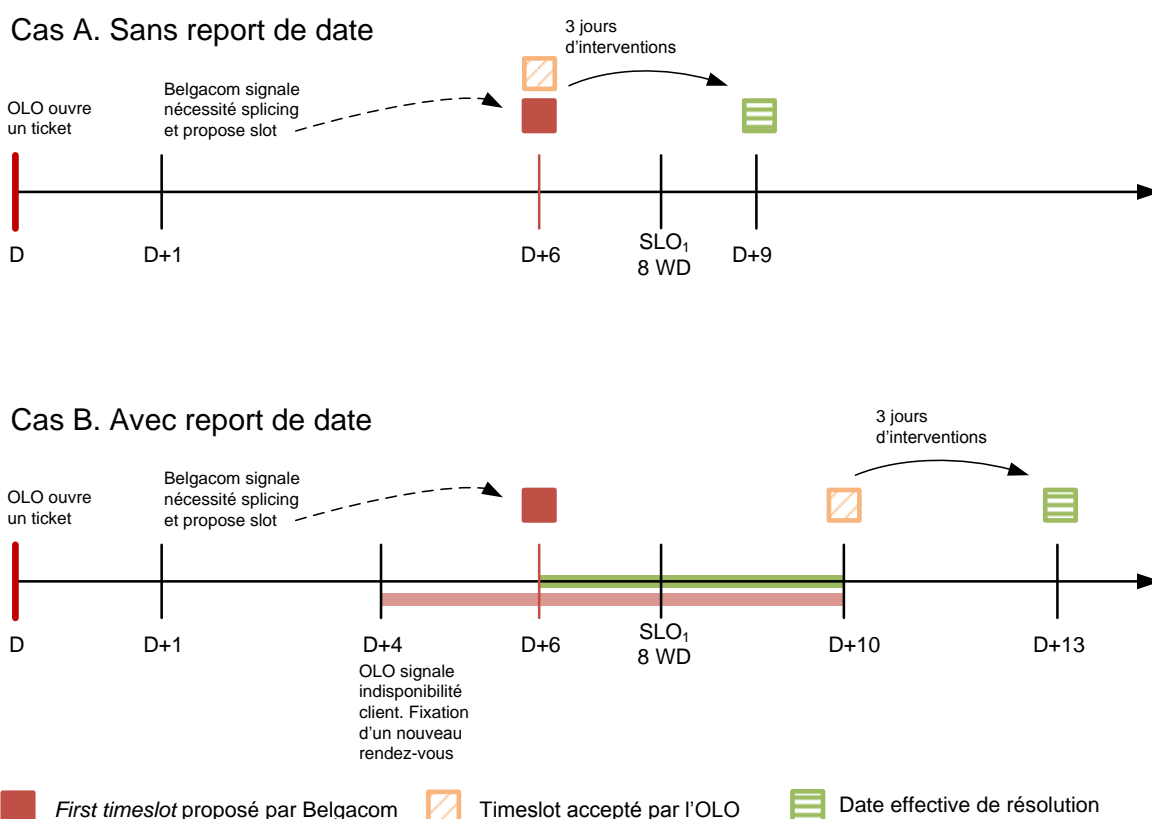


Figure 6. Illustration du risque de biais introduit par le stop-clock en cas de report du rendez-vous

55. Il paraît raisonnable d'appliquer un gel du compteur de temps (*stop-clock*) pour des reports de date qui ne relèvent pas de la responsabilité de Belgacom, néanmoins ce report de date ne devrait pas donner un avantage à Belgacom par rapport à la situation où le report n'est pas nécessaire. Par conséquent, il serait plus raisonnable d'imposer à Belgacom le gel du compteur uniquement à partir de la première date de rendez-vous proposée. Sur l'illustration de la Figure 6, « Cas B. Avec report de date », cela correspond à l'intervalle de temps surligné en vert. Ainsi, qu'il y ait report de date ou non, le KPI est évalué de façon équivalente<sup>18</sup>. Cette situation ne favoriserait donc ni Belgacom, ni l'opérateur alternatif.
56. Néanmoins, l'IBPT constate qu'une telle formule d'évaluation est plus complexe à calculer. Il ne dispose pas non plus de statistiques suffisantes pour déterminer l'impact réel sur le KPI du biais introduit par la demande du report par l'opérateur alternatif. Pour cette raison, l'IBPT prendra position sur ce sujet à l'issue de la consultation nationale et invite les opérateurs à réagir sur ce point à travers des exemples et des figures concrets.

#### Décision

57. Concernant les autorisations locales, l'IBPT impose que le gel du compteur (*stop-clock*) ne puisse être appliqué que si le délai non imputable à Belgacom empêche cette dernière à honorer son engagement initial (c'est-à-dire le *slot* proposé et accepté par l'opérateur alternatif). Le *stop-clock* est appliqué à partir du moment de l'engagement initial jusqu'à l'exécution de l'intervention.
58. Concernant le gel du compteur (*stop-clock*) pour report du rendez-vous, l'IBPT prendra position sur ce sujet à l'issue de la consultation nationale.

---

<sup>18</sup> Le KPI est construit de telle façon à contrôler la performance de Belgacom. Dans le cas présent, il s'agit donc de contrôler la fourniture par Belgacom d'un *slot* dans un délai fixé dans le SLA. Si on applique un gel du compteur dès l'instant de la demande par l'opérateur alternatif, cela revient à favoriser Belgacom puisque le délai (incompressible) de planification de Belgacom serait absorbé dans le *stop-clock* appliqué.

### 4.3 INTERVENTIONS JOINTEURS (*REPAIR*)

#### 4.3.1 Applicabilité du SLA : disponibilité du client final

##### Problématique

59. Dans sa proposition, Belgacom prévoit que le SLA sera uniquement applicable si le bénéficiaire spécifie, dans le *trouble ticket*, la disponibilité du client final ou du tiers.
60. EDPnet souhaite savoir si cette condition d'applicabilité fait référence à la réparation standard ou si l'opérateur alternatif doit mentionner une éventuelle disponibilité pour une éventuelle intervention de jointage qui pourrait avoir lieu dans plusieurs jours.

##### Analyse

61. Dans le descriptif de l'addendum, Belgacom précise « qu'au même moment où l'opérateur *repair* de Belgacom informera le bénéficiaire qu'une intervention jointage est nécessaire, il proposera une date de rendez-vous<sup>19</sup>. Néanmoins, il relève de la responsabilité du bénéficiaire de confirmer ou de définir un (nouveau) rendez-vous dans les locaux du client-final/tiers. »
62. Dans son courrier du 24 octobre 2014, Belgacom indique que « l'opérateur alternatif ne doit pas d'ores et déjà mentionner dans le cadre de la création du ticket la disponibilité de son client final en cas d'intervention de jointage potentielle subséquente. Il n'est en effet censé mentionner que la disponibilité de son client final pour l'intervention à venir (sans donc tenir compte des éventuels 'flux négatifs' qui pourraient se présenter par la suite, comme par exemple la nécessité de l'intervention d'un jointeur) ».

##### Décision

63. Compte tenu de la clarification apportée par Belgacom ci-avant, aucune décision n'est nécessaire sur ce point.

---

<sup>19</sup> De façon à déjà réserver les ressources-homme nécessaires, la date proposée sera déjà réservée dans les calendriers de Belgacom.

### 4.3.2 Objectifs de niveau de service (SLO)

#### Problématique

64. Dans sa proposition du 5 mai 2014, Belgacom propose les objectifs suivants pour le nouvel SLA *Repair Timer on the End-User line with splicing interventions* :

<b>Repair timer on the End-User line with splicing interventions</b>	<b>Timer</b>
<b>80% of repair tickets</b>	Before the end of the 8 <sup>th</sup> working day
<b>90% of repair tickets</b>	Before the end of the 12 <sup>th</sup> working day

65. La Platform estime que ces objectifs sont trop longs et qu'ils devraient être divisés par deux.
66. Mobistar salue l'introduction du nouvel SLA mais elle estime que les tolérances devraient être alignées avec celles du Basic SLA *Repair*, à savoir 90% et 98%. En outre, Mobistar estime que les objectifs proposés ne peuvent pas être acceptés.
67. EDPnet estime les objectifs inacceptables et propose de fixer l'objectif de 8 jours à 90% et l'objectif de 12 jours à 98%.

#### Analyse

68. Dans sa réaction du 25 août 2014, Belgacom indique que cette proposition « découle d'une opinion d'expert, et ce sans nullement avoir ajouté une marge de sécurité ». Belgacom indique ne pas disposer « à ce stade [d']un recul suffisant pour garantir qu'elle respectera (au niveau marché) les timers tels que définis dans sa proposition d'addendum du 5 mai 2014 ».
69. Belgacom estime également que des délais plus courts seraient irréalistes en raison de la nature des travaux effectués, de la disponibilité des jointeurs et des diverses difficultés opérationnelles qui se présentent géographiquement de façon aléatoire et hasardeuse.
70. Etant donné le caractère assez récent de cet SLA, l'IBPT est favorable à maintenir la proposition de Belgacom et de réviser les objectifs ultérieurement si cela s'avèrait nécessaire.

### Décision

71. Au vu des éléments présentés ci-avant, l'IBPT estime qu'aucune décision n'est nécessaire à ce stade. Les objectifs tels que proposés par Belgacom peuvent donc être mis en œuvre.

#### 4.3.3 Compensation

##### Problématique

72. Dans sa proposition, Belgacom fixe une compensation équivalente à 100% de la redevance journalière de location de ligne par jour ouvrable.
73. La Platform estime que cette compensation est dérisoire et qu'elle devrait être fixée à 100% de la redevance mensuelle (et non journalière) par jour ouvrable.
74. Mobistar est d'avis qu'elle doit être alignée avec la compensation applicable dans le cadre Basic SLA *repair*, à savoir 150% de la redevance journalière.
75. EDPnet estime que cette compensation est trop faible et elle juge inacceptable qu'elle soit inférieure à la compensation pour les cas classiques de réparation (Basic SLA *repair*). EDPnet s'interroge en outre comment elle doit convertir la redevance mensuelle en redevance journalière.
76. Enfin, l'IBPT constate que Belgacom ne précise pas sur quels objectifs la compensation est applicable or nous sommes ici en présence d'un SLA à objectifs multiples<sup>20</sup>.

##### Analyse

77. Dans sa réaction du 25 août 2014, Belgacom justifie une différence de compensation entre les interventions *repair* avec jointage et les interventions *repair* sans jointage par le fait de la « spécificité et de la complexité extrême des interventions de jointage et du fait que le monde des jointeurs est fortement impacté par des phénomènes extérieurs ainsi que des difficultés d'ordre légal et administratif qui peuvent fortement ralentir l'exécution des travaux de jointage, et ce de façon souvent imprévisible ».

---

<sup>20</sup> SLA déterminé par un ensemble d'objectifs à respecter, par opposition au « SLA à objectif unique ». Pour plus d'informations, voir Annexe A.

78. Les éléments tels que les phénomènes extérieurs sont pris en compte dans la fixation des objectifs d'un SLA. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle des tolérances (pourcentages) sont admises sur le respect des objectifs (SLO). La réalité opérationnelle est donc déjà prise en compte dans l'objectif dont il est question ici. Il ne convient pas que la réalité opérationnelle soit prise en compte deux fois, à savoir à travers la tolérance du SLA et dans la fixation de la compensation. Les compensations poursuivent en outre d'autres objectifs : elles visent d'une part à inciter le fournisseur du service à respecter ses engagements<sup>21</sup> et d'autre part à compenser l'opérateur alternatif pour l'impact qu'il subit<sup>22</sup>. Il n'y a aucune raison pour que l'effet incitatif et l'impact sur l'opérateur alternatif dans le cas d'une intervention en réparation avec jointage soient inférieurs au cas classique de réparation.

Enfin, fixer la compensation à 100% de la redevance journalière de location de ligne revient à compenser uniquement le coût de location du produit de gros or en cas de non respect des SLAs, l'opérateur alternatif risque de subir un impact plus élevé.

L'IBPT n'observe aucune justification suffisante empêchant d'aligner la compensation avec celle déjà prévue pour le Basic SLA *repair* classique.

79. Sur la question de la conversion entre la redevance mensuelle et la redevance journalière, Belgacom a répondu le 25 août 2014 qu'elle divise la redevance mensuelle par 21 pour obtenir l'unité de compensation.
80. Sur la question des objectifs sur lesquels portent la compensation, Belgacom a précisé dans sa lettre du 24 octobre 2014 qu'elle entend appliquer la compensation sur les deux objectifs fixés. L'IBPT renvoie à sa décision du 10

---

<sup>21</sup> Dans son rapport BoR (12) 128 CP, l'ORECE identifie le risque que l'opérateur SMP soit incité à favoriser ses propres branches en aval en ce qui concerne la qualité des produits d'accès de gros. L'ORECE indique par conséquent qu'un remède de bonne pratique consiste à fournir des garanties de niveau de service (SLG), dites aussi « compensations ».

<sup>22</sup> Larousse : « Compensation, n.f., Avantage qui compense un inconvénient, un mal, un préjudice ; dédommagement »

[www.dictionnaire-juridique.com](http://www.dictionnaire-juridique.com) : « La "compensation" est un mécanisme juridique qui consiste à remettre à quelqu'un une valeur ou un bien en réparation d'une prestation voire, en réparation d'un dommage. »

décembre 2013 (décision BRxx 2012) concernant la méthode de calcul des compensations en cas d'objectifs multiples.

#### Décision

81. L'IBPT demande à Belgacom d'adapter la compensation à 150% de la redevance journalière de la location de ligne. L'IBPT demande également à Belgacom de modifier l'offre de référence de sorte à faire apparaître clairement que cette compensation est applicable pour les deux objectifs du SLA « interventions jointeurs (repair) ».

#### 4.3.4 Indicateurs de performance

##### Problématique et analyse

82. L'analyse de marché du 1er juillet 2011, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014, impose à Belgacom de publier, tous les deux mois, des indicateurs en matière de qualité de service<sup>23</sup>. Cette analyse de marché impose également à Belgacom la publication, tous les deux mois, de tables de données brutes<sup>24</sup>.
83. 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 avec les informations suivantes :
  - 83.1. Pour les rapports KPI à destination du secteur :
    - 83.1.1 Des KPIs conformes aux objectifs (SLO) définis à la section 4.3.2
  - 83.2. Pour les rapports KPIs confidentiels à destination de l'IBPT :
    - 83.2.1 Un KPI indiquant le nombre d'interventions jointeurs en *repair*.
84. 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

---

<sup>23</sup> Voir paragraphes 682 et 1443 de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>24</sup> Voir paragraphe 1444 de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011

déjà souligné l'importance et la proportionnalité de l'utilisation des KPIs dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande<sup>25</sup> afin de garantir ces facteurs de la manière la plus efficace possible. A la lumière de ces éléments, elle demande la publication de ces KPIs supplémentaires.

#### Décision de l'IBPT

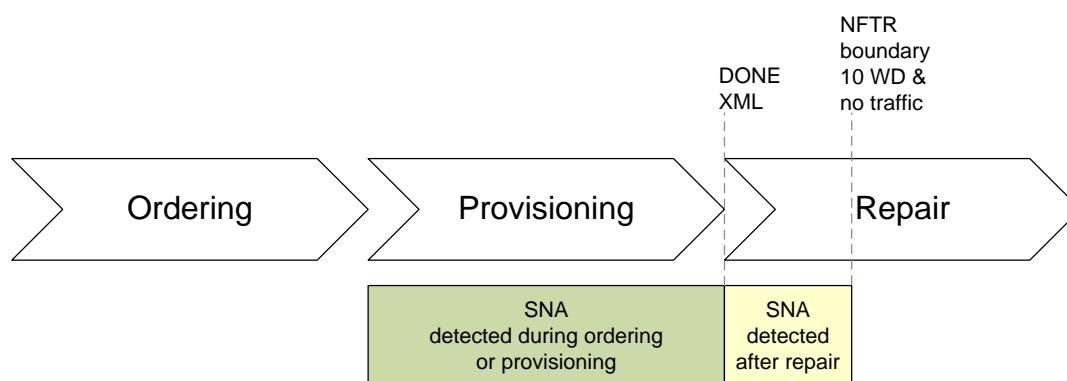
85. L'IBPT demande à Belgacom de compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes conformément à la description présentée au paragraphe 83.

### 4.4 INTERVENTIONS JOINTEURS (*PROVISIONING*) – SMALL NETWORK ADAPTATIONS (*SNA*)

#### 4.4.1 Introduction d'une nouvelle redevance pour « SNA detected during repair »<sup>26</sup>

##### Problématique

86. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence, Belgacom introduit la notion de « SNA detected during repair ». Elle prévoit de la distinguer explicitement des SNAs classiques (c.-à-d. les SNAs détectés lors de l'approvisionnement (*provisioning*)). Belgacom a fixé la redevance du « SNA detected during repair » au même prix que le SNA classique.



**Figure 7. Illustration des définitions SNA et interventions jointeur (repair)**

87. Belgacom souligne que le terme SNA constitue une activité de jointage qui a trait aux activités de *provisioning* lorsqu'aucun câble d'introduction approprié n'est présent. Ce jointage ne doit donc pas être confondu avec celui nécessaire dans le cadre *repair* suite par exemple au remplacement d'un câble endommagé. Exception à cela, Belgacom estime que certains SNAs peuvent être parfois

<sup>25</sup> §§ 691 et 1181 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011

<sup>26</sup> Egalemeent appelé « SNA après non first-time-right » dans le présent document.

identifiés via le processus de *repair* lorsque celui-ci n'a pas été détecté pendant le processus de *provisioning*.

88. Dans sa proposition, Belgacom prévoit désormais explicitement une redevance unique pour l'exécution d'un SNA détectés dans le cadre d'une réparation. Elle souligne cependant que seuls les cas consécutifs à une installation do-it-yourself ou Certified Technician seront facturés<sup>27</sup>.
89. Lors de la consultation préalable, Mobistar et EDPnet estiment que l'ajout de cette redevance n'est possible qu'après révision du modèle de coût, et seulement après modification de cette redevance comme redevance récurrente.

#### Analyse

90. Belgacom estime pour sa part que cette facturation est justifiée du fait du risque commun qui est pris durant l'approvisionnement des ordres do-it-yourself et le fait qu'on ne peut attribuer la faute à Belgacom pour des ordres *Certified Technicians*.
91. Le SNA est une activité qui intervient en complément d'une installation lorsque celui-ci est détecté lors du *provisioning*. Une tarification spécifique, en complément à la redevance pour l'installation, est prévue dans l'offre de référence. Il n'y a pas de raison pour que le même principe ne soit pas appliqué lorsque le SNA est détecté durant une phase de *repair*.

Extrait de l'annexe « Pricing, Compensations, Billing » des offres de référence :

*« The following fee will apply in surplus of the Activation fee, relevant to an installation by Proximus. »*

92. Sur la base du principe de récupération des coûts, Belgacom est en droit de récupérer les coûts que ces activités engendrent si celles-ci ne sont pas prises en compte dans le modèle de coût ou si le processus fait naître une activité pour laquelle il n'existe pas de retribution financière récurrente ou unique. Sur la base des éléments dont dispose l'IBPT, l'introduction de cette redevance est justifiée.

---

<sup>27</sup> Lorsque le SNA est détecté consécutivement à une installation télécom, Belgacom ne facturera pas l'exécution de ce SNA.

93. Il convient toutefois de nuancer ce droit dans trois situations distinctes :
- 93.1. L'installation préalable a été exécutée par un technicien Belgacom (avec visite chez le client final) : il s'agit d'une erreur d'exécution dont la responsabilité incombe entièrement à Belgacom. Belgacom confirme que ces cas ne seront pas facturés.
- 93.2. L'installation préalable a été exécutée par un technicien Belgacom mais il n'y a pas eu de visite chez le client final : la responsabilité de l'exécution de l'installation incombe par principe à Belgacom, néanmoins le technicien n'était pas en mesure de contrôler la nécessité d'un SNA chez le client<sup>28</sup>. La décision de ne pas réaliser de SNA lors de l'installation préalable peut par exemple résulter d'une erreur dans les bases de données de Belgacom, d'un défaut dans le câble d'introduction ou d'une intervention fautive d'un tiers ou du client final. La responsabilité peut donc varier selon les situations mais elle est complexe à déterminer. En outre, en cas d'installation avec visite, le SNA aurait dû être détecté. Il semble donc justifié d'accorder la facturation du SNA à condition que l'opérateur alternatif puisse annuler sa commande s'il ne souhaite pas s'engager pour la réalisation d'un SNA, ce que Belgacom accepte à la travers le mécanisme de « SNA not allowed » (cf. infra).
- 93.3. L'installation préalable a été exécutée par un Certified Technician. Dans ce cas, la responsabilité incombe à l'opérateur responsable de ce technicien. Le paiement d'une redevance spécifique pour exécution d'un SNA est donc justifiée.
94. En outre, l'IBPT constate que Belgacom à l'intention de mettre en œuvre le mécanisme de « *SNA not allowed* » également lorsque le SNA est détecté durant une réparation (détection tardive), peu importe ce qui avait été précisé lors de la commande initiale. Ce mécanisme permet à l'opérateur de stopper la procédure de commande.

L'IBPT s'est interrogé sur l'impact tarifaire de ce mécanisme (c.-à-d. lorsque le client refuse l'exécution du SNA). Dans ce cas, la proposition de Belgacom prévoit la clôture du ticket et la coupure de la ligne par l'opérateur alternatif. Dans son

---

<sup>28</sup> Le technicien n'est pas en mesure d'effectuer un test de ligne à partir de l'habitation du client final.

courrier du 24 octobre 2014, Belgacom indique que le prix de la clôture de la ligne corespond au « *deactivation fee* » tel que prévu dans les offres de référence.

Dans le cas où la détection tardive (après installation) du SNA est dûe à une erreur attribuable à Belgacom, le paiement de la coupure de la ligne est contestable. Il est cependant attendu que le nombre de cas lors desquels l'opérateur alternatif pourrait être amené à devoir payer la clôture de la ligne est très limité<sup>29</sup>. Par soucis de simplification, l'IBPT accepte cette approximation. Le paiement est par contre justifié pour les cas de détection tardive de SNA dont la responsabilité est attribuable à l'opérateur alternatif. Une révision des redevances sera en outre opérée dans le cadre du dossier relatif au modèle de coûts et à la révision des tarifs.

95. Pour toutes les raisons décrites ci-avant, l'IBPT accepte pour le moment la proposition de Belgacom. L'IBPT pourrait néanmoins revoir sa position ultérieurement en fonction des évolutions sur le sujet et de ses conclusions sur la révision future des tarifs.
96. En ce qui concerne l'applicabilité du SNA comme redevance récurrente, l'IBPT renvoie le lecteur à la section 5.

#### Décision

97. L'IBPT accepte la demande de Belgacom d'introduire une nouvelle redevance pour « *SNA detected during repair* » fixée au même prix que la redevance pour SNA classique.

#### 4.4.2 Applicabilité du « *SNA detected during repair* »

##### Problématique

98. Belgacom ne précise pas clairement dans son adaptation de l'offre de référence les conditions qui permettent de distinguer l'application d'un « *SNA detected during repair* » et l'intervention en jointage dans le cadre *repair*.

---

<sup>29</sup> Sur la base des informations dont dispose l'IBPT, cette situation ne devrait apparaître qu'après une installation sans visite. En effet, dans le cas d'une installation avec visite, Belgacom indique prendre en charge à ses frais la réalisation du SNA. Dans ce dernier cas, une désactivation n'est donc pas nécessaire.

### Analyse

99. Selon la présentation de l'addendum, le « *SNA detected during repair* » peut survenir lorsque deux conditions sont remplies :

99.1. Le message DONE XML a été transmis

99.2. Le circuit est considéré comme une nouvelle connexion.

Belgacom précise aussi dans sa présentation de l'addendum qu'un circuit est considéré comme une nouvelle connexion<sup>30</sup> « lorsque aucun trafic n'a été mesuré auparavant. Cette situation peut donc être assimilée à une installation non first-time-right attribuable à Belgacom<sup>31</sup>, au bénéficiaire ou à un tiers ou même une combinaison de ceux-ci »<sup>32</sup>.

100. L'IBPT constate que la proposition d'adaptation des offres de référence contenue dans l'addendum n'est pas aussi précise que la description faite par Belgacom dans la présentation de l'addendum.

101. Dans le cadre de ses offres de référence, Belgacom considère une ligne non first-time-right si un problème survient dans les 14 jours calendriers suivant la date de clôture de l'installation. Cette définition est d'ailleurs reprise en note de bas de page dans la présentation de l'addendum. L'IBPT est favorable à utiliser cette définition comme règle par défaut dans l'offre de référence pour donner une base claire permettant de distinguer les conditions applicables. Cette position est raisonnable puisqu'il est très peu probable qu'un client ne puisse pas tester sa ligne durant cette période de deux semaines et qu'il s'agit de la définition utilisée pour l'évaluation du taux de non-first-time right.

---

<sup>30</sup> C'est pour cette raison que Belgacom considère le jointage comme étant une activité résultant du processus de *provisioning*.

<sup>31</sup> Ligne mise en service par Belgacom pour laquelle un ticket repair est créé sur cette ligne par le bénéficiaire dans les 14 jours calendriers après la date de clôture du *provisioning*, donnant une faute située sur le réseau d'accès de Belgacom, et causé par Belgacom ou un tiers travaillant pour Belgacom

Trad. libre de : « *Line brought into service by Belgacom for which a repair ticket is created for this line by the Beneficiary within 14 calendar days after provisioning closure date, giving a fault located on Belgacom access network, and caused by Belgacom or a third party working for Belgacom* »

<sup>32</sup> Trad. libre de : « *for which traffic has never been measured on before. The latter can be assimilated to a non-first time right installation attributable to Belgacom, the Beneficiary, a third party or even a combination of the aforementioned parties.* »

En outre, l'IBPT estime que Belgacom ne peut facturer ce SNA si l'opérateur alternatif est en mesure de démontrer à l'aide de relevés de ses propres équipements que du trafic a pu être mesuré.

#### Décision

102. L'IBPT demande à Belgacom de préciser dans l'annexe *Planning & Operations* des offres de référence, section « SNA and splicing interventions (detected during repair) » que l'applicabilité du « *SNA detected during repair* » est limitée par défaut aux cas de non first-time-right, à savoir dans les 14 jours calendriers suivants la clôture de l'installation, et par extension aux lignes sur lesquelles aucun trafic n'a été mesuré.
103. En outre, l'IBPT demande à Belgacom de préciser dans l'annexe « *Pricing, Billing & Compensations* » que le tarif pour « *SNA detected during repair* » n'est applicable que dans les conditions définies au paragraphe 102 ci-avant.

#### 4.4.3 Indicateurs de performance

##### Problématique et analyse

104. L'analyse de marché du 1er juillet 2011, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014, impose à Belgacom de publier, tous les deux mois, des indicateurs en matière de qualité de service<sup>33</sup>. Cette analyse de marché impose également à Belgacom la publication, tous les deux mois, de tables de données brutes<sup>34</sup>.
105. La décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013<sup>35</sup> impose déjà à Belgacom de compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes dans le cas d'installations avec SNA<sup>36</sup>.
106. Suite aux informations fournies à travers son addendum, l'IBPT comprend que Belgacom comptabilisera les cas de « *SNA detected during repair* » dans les KPIs relatifs au SNA classique. Aucune mesure ne s'impose donc sur ce point.

---

<sup>33</sup> Voir paragraphes 682 et 1443 de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>34</sup> Voir paragraphe 1444 de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011

<sup>35</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012)

<sup>36</sup> Voir paragraphe 279 de la décision du 10 décembre 2013.

107. L'IBPT estime par contre que Belgacom doit s'assurer que les rapports de données brutes permettent d'identifier les installations pour lesquelles un « *SNA detected during repair* » a été observé. L'IBPT demande à Belgacom de préciser, dans le cadre la présente consultation, ce qu'elle envisage de mettre en œuvre pour atteindre cet objectif.

#### Décision de l'IBPT

108. L'IBPT réserve sa position sur ce point à l'issue de la consultation nationale.

### 4.5 USELESS END-USER VISIT

#### 4.5.1 Introduction d'une nouvelle redevance en *repair*

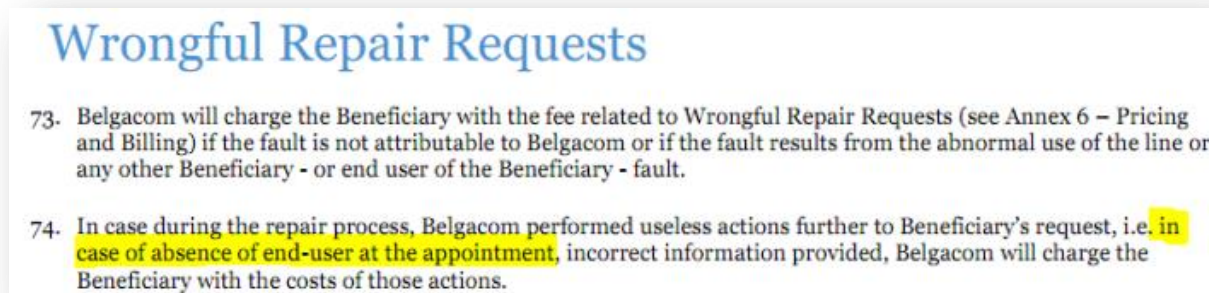
##### Problématique

109. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence, Belgacom indique que les compensations actuelles n'incluent pas le concept d'interventions inutiles en *repair* et que pour cette raison elle souhaite combler ce trou et introduire une nouvelle compensation « Useless End-User visit fee (*repair*) ».

110. Cette redevance est due lorsque le technicien se rend inutilement chez le client final à la date du rendez-vous pour une des raisons suivantes :

- Le client final refuse la réparation
- Le client final est absent
- Le client final n'est pas prêt pour la réparation
- Le client final annule l'intervention

111. EDPnet estime qu'il n'y a pas de trou à combler puisque la situation est déjà couverte par le mécanisme de *Wrongful Repair* (voir Figure 8). EDPnet indique cependant que dès lors que le cas d'absence client ne serait plus en mesure de déclencher un *Wrongful Repair*, elle peut accepter l'idée d'une telle redevance.



**Figure 8. Extrait de l'offre de référence du 17 février 2012, annexe Basic SLA**

112. EDPnet est d'avis cependant qu'avant l'introduction d'une telle redevance, il est nécessaire de discuter dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG) la « preuve » qui donne lieu à la facturation. Elle estime qu'il ne s'agirait pas de la première fois qu'un technicien Belgacom dit « A » alors que le client final dit « B », ou que le technicien Belgacom dit avoir contacté le client final alors que plus tard il s'avère que ce n'est pas vrai. Elle juge les initiatives déjà prises par Belgacom (le technicien devant laisser une carte après son passage, plateforme IBK, ...) insuffisantes ; EDPnet souligne que tous les techniciens ne semblent pas réaliser ces actions. EDPnet s'oppose pour les mêmes raisons au fait que Belgacom se donne le droit d'annuler une commande sur la base de raisons qu'elle ne peut prouver (particulièrement dans le cadre de « multiple visites inutiles ») ; Belgacom n'est pas partie dans la relation contractuelle qui la lie à son client.
113. EDPnet soulève également la situation lors de laquelle le technicien de l'opérateur alternatif ne peut exécuter son travail pour une raison liée à Belgacom (pas de synchro sur la ligne, pas de NTP bien que Belgacom affirme sa présence, ...). Elle demande dans ce cas de pouvoir facturer à Belgacom une visite inutile du technicien OLO.
114. EDPnet regrette également que les cas d'absence client lui sont facturés en intégralité (100%) alors qu'il est admis que Belgacom ne doive pas payer des compensations pour 5% des cas de rendez-vous manqués (*appointment not kept*, SLO fixé à 95%). En outre, elle souligne l'absence de compensation pour rendez-vous manqué dans le cadre *repair*.
115. La Platform estime que pour les raisons « End-User refuses the *repair* », « End-User is not ready for the *repair* » et « End-User cancels the intervention », le technicien Belgacom et le client final devraient signer une déclaration commune. Dans le cas d'un « End-User is absent », le technicien de Belgacom devrait fournir une preuve claire.

116. Mobistar estime la proposition inacceptable puisque Belgacom veut introduire une nouvelle redevance qui s'ajoute à la compensation pour *Wrongful Repair*. En outre, Belgacom introduit une nouvelle redevance à l'égard de laquelle elle n'est pas en mesure de justifier son application. Mobistar estime que ce sujet devrait être traité dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG).

#### Analyse

117. Suite à une demande d'informations de l'IBPT, Belgacom a confirmé le 25 août 2014 qu'il ne sera pas possible de facturer à la fois un *Wrongful Repair* et une visite inutile pour une même intervention : seule la visite inutile sera facturée pour la première intervention et éventuellement un *Wrongful Repair* pour la visite suivante si le dérangement se situe dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif.

118. Belgacom indique en outre que la formulation utilisée dans la version du 17 février 2012 et telle que reprise à la Figure 8 ne peut être retrouvée dans les offres de référence en vigueur actuellement, à savoir la version 10 (annexe Planning & Operations, 23 mai 2014 – voir Figure 9).

### 13.8 Wrongful repair request

142. In case of a repair request where the fault was not caused by Belgacom and Belgacom has performed work for that repair request, useless costs are made by Belgacom. To encourage the Beneficiary to perform a check first on the loop and on the connected equipment, Belgacom will bill an incentive fee to the Beneficiary. There will be an indication of the trouble ticket reference and the cause of the wrongful repair.

**Figure 9. Extrait de la section "Wrongful Repair" de l'annexe P&O, version du 23 mai 2014**

119. L'offre de référence ne prévoit donc pas la facturation d'un *Wrongful Repair fee* en cas d'absence du client.

120. Dès lors que le modèle de coût et l'offre de référence actuelle ne semblent actuellement pas permettre à Belgacom de récupérer ses coûts lorsqu'elle fait face à une visite inutile chez le client final dans le cadre d'une intervention en réparation, le principe de récupération des coûts est applicable et Belgacom peut introduire cette nouvelle redevance.

121. Sur la base des informations qui ont été fournies par Belgacom le 25 août 2014, l'IBPT comprend que Belgacom appliquera les principes suivants pour la facturation :

121.1. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de Belgacom et le résout lors de la première intervention sur le terrain malgré l'absence du client, Belgacom propose la clôture du ticket et si l'opérateur alternatif l'accepte, la visite inutile ne sera pas facturée.

121.2. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de Belgacom et le résout lors de la première intervention sur le terrain malgré l'absence du client, Belgacom propose la clôture du ticket et si l'opérateur alternatif demande quand même d'intervenir chez le client final (nécessitant dès lors une seconde intervention), la première visite inutile (lors de la première intervention sur le terrain) de même que les possibles autres visites inutiles postérieures seront facturées<sup>37</sup>.

121.3. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif (ou lorsqu'il ne découvre aucun dérangement dans le domaine de responsabilité de Belgacom), toute intervention inutile sera facturée. Cependant, comme mentionné ci-avant, il ne sera pas possible de facturer un *Wrongful Repair* et une visite inutile pour la même intervention sur le terrain.

122. En résumé, Belgacom indique que « toute visite inutile préalable à la dernière FIELD intervention sera facturée. La seule visite non facturée est la dernière amenant la clôture du ticket (qu'il s'agisse d'une faute dans le domaine de responsabilité de Belgacom ou d'une faute dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif). En cas d'annulation du ticket de la part de l'opérateur

---

<sup>37</sup> Pour mémoire. L'IBPT a interrogé Belgacom sur la manière avec laquelle les interventions sont prises en compte pour le calcul du KPI *Wrongful Repair*. Belgacom précise que c'est toujours la dernière clôture qui est prise en compte, à savoir (1) si il s'agit d'un *Wrongful Repair (WR)*, il est donc clôturé WR, et (2) s'il s'agit d'un *Rightful Repair (RR)*, il est clôturé RR.

Belgacom précise également si un *WR* et un *RR* ont lieu durant la même intervention, l'instruction est de clôturer ce ticket *RR*. Néanmoins, comme précisé ci avant, en cas d'interventions multiples (p.ex. en cas de client absent et/ou demande expresse de l'opérateur alternatif), c'est la clôture de la dernière intervention qui est prise en compte.

alternatif, toute visite inutile préalable à cette annulation sera également facturée. »

Pour tout ticket *repair* ouvert par un opérateur alternatif et ayant donné lieu à plusieurs interventions technicien, Belgacom pourrait donc facturer plusieurs visites inutiles et un seul wrongful repair.

Contrairement au cas du *provisioning*, l'applicabilité de la redevance pour visite inutile en *repair* revêt donc un caractère conditionnel comme précisé ci-avant. Tout d'abord, Belgacom ne se rend pas nécessairement chez le client lorsque l'intervention ne le nécessite pas. Ensuite, elle dépend du domaine de responsabilité du problème et des demandes de l'opérateur alternatif. L'IBPT constate que ce caractère conditionnel de l'applicabilité du tarif ne ressort pas suffisamment de la proposition de Belgacom. L'IBPT estime qu'une clarification au sein de l'annexe *Planning & Operations* à cet égard est justifiée.

123. Concernant la « preuve » des différentes situations pouvant donner lieu à l'application de la redevance pour visite inutile en *repair*, l'IBPT reconnaît l'importance de ce débat puisque les interventions ne donnent pas nécessairement lieu à une visite chez le client. L'IBPT estime cependant que cet élément peut être discuté dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG). L'IBPT réserve sa position ainsi qu'une décision éventuelle ultérieure à cet égard en fonction des résultats atteints par ce groupe de travail.
124. Concernant la remarque d'EDPnet soulignant l'absence du SLA « appointment kept » dans le cadre *repair*, comme cela a déjà mentionné ci-avant, l'intervention de Belgacom ne donne pas nécessairement lieu à un rendez-vous chez le client (contrairement au *provisioning* où une date de rendez-vous est fixée préalablement si une visite s'impose)<sup>38</sup> ; toutes les interventions *repair* n'ont pas nécessairement besoin d'avoir accès à l'installation du client final. Enfin, Belgacom indique que les calendriers *repair*, lesquels ont été construits sur la base du critère de rapidité, sont complètement ouverts et offrent ainsi une disponibilité rapide de slots pour le Basic SLA. Les notions de *Slot Availability* et de *Appointment Kept* n'existent donc pas en *repair* pour les raisons précitées.

---

<sup>38</sup> C'est le cas par exemple lorsque le problème est localisé en amont de l'installation du client final (dans le réseau de Belgacom donc). Dans le cas plus spécifique des jointages *repair*, il peut s'agir par exemple de la nécessité de réparer un faisceau de câbles suite par exemple au sectionnement par un engin de chantier.

Compte tenu des explications formulées par Belgacom et vu que le processus de réparation est garanti par un SLA de bout en bout et qu'un mécanisme de compensation est prévu, l'IBPT n'estime pas à ce stade nécessaire d'adopter des mesures spécifiques sur la question du respect du rendez-vous dans le cadre du processus *repair*.

125. En ce qui concerne le point d'EDPnet soulignant le déséquilibre entre le paiement à 100% des absences clients par un opérateur alternatifs et le non-paiement pour Belgacom de 5% des cas de rendez-vous manqués, l'IBPT renvoie le lecteur à la section 5.

#### Décision

126. L'IBPT accepte la demande de Belgacom d'introduire une nouvelle redevance pour visite inutile chez le client final dans le cadre *repair*.
127. L'IBPT demande à Belgacom de préciser dans l'annexe *Planning & Operations* les critères d'applicabilité de la redevance pour visite inutile en *repair* (voir paragraphes 121 à 0).
128. L'IBPT proposera la planification d'un groupe de travail opérationnel visant à traiter la problématique de la « preuve » dans le cadre *repair*.

#### 4.5.2 Montant des redevances uniques

##### Problématique

129. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence, Belgacom adapte le montant des redevances pour visite inutile en *provisioning* de la façon suivante :

Redevance ( <i>provisioning</i> )	Ancien prix	Nouveau prix
Useless End-User visit fee	20,59€ <sup>39</sup>	62,07€
Aborted End-User visit after technician's call	20,59€ <sup>40</sup>	13,71€

<sup>39</sup> Prix en vigueur dans l'offre WBA VDSL2. Ce prix est de 20,04€ dans les offres BRUO et BROBA.

<sup>40</sup> Idem

130. Belgacom fixe également le montant des redevances pour visites inutiles en *repair* en alignant leur montant sur les visites inutiles en *provisioning*. Exception toutefois, Belgacom a fixé, en *repair*, le même prix pour les « aborted End-User visit after technician's call » puisque, selon elle, l'instruction est donnée au technicien de se rendre au KVD/ROP et de réaliser un test de synchronisation.

Redevance ( <i>repair</i> )	Ancien prix	Nouveau prix
Useless End-User visit fee	n/a <sup>41</sup>	62,07€
Aborted End-User visit after technician's call	n/a <sup>42</sup>	62,07€

131. Mobistar estime la proposition de Belgacom inacceptable et indique que « Belgacom dévie du modèle de coût en augmentant une redevance basée sur les coût sur la base de redevances de France Telecom (Orange) »<sup>43</sup>. Mobistar souligne que cette nouvelle redevance que Belgacom souhaite introduire « est plus élevée que les redevances uniques liées à la visite du technicien lors de l'installation d'une ligne BROBA ou WBA. »<sup>44</sup>
132. EDPnet indique pour sa part que tous les éléments de coût soulevés par les opérateurs alternatifs lors de multiples sessions du groupe de travail opérationnel (notamment OWG/1205), lors de consultations (notamment les 24 février 2012, 23 juillet 2012 et 21 septembre 2012) ont été, de manière persistente, renvoyés vers le dossier complexe de l'IBPT relatif au modèle de coût NGN-NGA et à la révision des tarifs. EDPnet indique que cette position a été confirmée par l'IBPT dans la décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013.
133. EDPnet indique également avoir déjà vu la proposition de montant de 62,07€ dans le contexte du dossier BRxx 2012 mais elle indique n'avoir jamais reçu aucune

---

<sup>41</sup> Comme indiqué à la section 4.5.1, les redevances pour interventions inutiles font l'objet d'un nouvel ajout dans l'offre de référence. Même si par le passé cette situation était couverte par la redevance pour *Wrongful Repair*, celle-ci n'était plus prise en compte dans la dernière version en vigueur des offres de référence.

<sup>42</sup> Idem

<sup>43</sup> Trad. Libre de «BGC derives from the cost-based model by increasing the current cost-based fee based on France Telecom fees, [...] »

<sup>44</sup> Trad. Libre de «[...] a fee that is higher than the current BROBA and WBA End-User visit fees (including travel, working hours and hardware), »

justification à cet égard. EDPnet demande une clarification incontestable de cette redevance.

EDPnet souligne que l'offre de référence actuelle prévoit un maximum de 58,64€ pour la visite du technicien chez le client final pour l'installation (redevance incluant le déplacement, les heures de travail et le matériel fourni – NTP, splitter, ...) alors que cette nouvelle redevance, dont le prix est plus élevé, ne constitue qu'une partie d'une telle visite technicien pour l'installation (moins d'heures de travail et pas de fourniture de matériel). EDPnet soupçonne que Belgacom se soit juste basée sur la redevance prévue par France Télécom (Orange) dans son offre de référence. Cependant, Belgacom a une obligation d'orientation des tarifs sur les coûts. EDPnet estime que la redevance de 62,07€ doit donc être rejetée.

134. EDPnet se plaint également de l'alignement que fait Belgacom en *repair* entre la redevance pour visite inutile et la redevance pour visite annulée faisant suite à un appel du technicien.

#### Analyse

##### *Montant des redevances*

135. Dans sa décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013, l'IBPT avait formulé la position suivante concernant les redevances pour visite inutile et les visites annulées faisant suite à un appel technicien dans le cadre *provisioning* :

*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 quantitative 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.

136. L'IBPT maintient cette position dans le cadre *provisioning* et l'applique également dans le cadre *repair*. Le montant des compensations est donc fixé à :

Redevance ( <i>provisioning</i> )	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
Useless End-User visit fee	20,04€	20,59€
Aborted End-User visit after technician's call	20,04€	20,59€

Redevance ( <i>repair</i> )	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
Useless End-User visit fee	20,04€	20,59€
Aborted End-User visit after technician's call	20,04€	20,59€

137. Certains opérateurs alternatifs soulignent qu'ils n'ont pas été en mesure de réagir utilement à l'augmentation tarifaire proposée par Belgacom du fait qu'ils n'ont pas eu accès à une information détaillée à ce propos. La raison en est notamment que Belgacom considère une partie importante des éléments descriptifs des coûts comme confidentiels. Faute de pouvoir s'appuyer sur les inputs de l'ensemble des opérateurs, l'IBPT va devoir procéder à une analyse approfondie qui dépasse la portée de la présente décision. Ces tarifs seront par conséquent revus dans le cadre du dossier concernant le modèle de coûts, et plus particulièrement en ce qui concerne la révision des redevances uniques. Dans le cadre de cette révision, l'IBPT envisagera les moyens de recueillir les informations de l'ensemble des opérateurs tout en assurant le respect de la confidentialité des données.

*Alignement du tarif, en repair, entre visite inutile et visite annulée après appel*

138. Etant donné la fixation temporaire des tarifs (cf. section précédente), cette section est donnée pour mémoire.
139. Dans sa proposition, Belgacom aligne, en *repair*, le tarif pour visite inutile et le tarif pour visite annulée après appel du technicien. Elle justifie cet alignement par le fait que l'instruction est donnée au technicien de se rendre au KVD/ROP et réaliser un test de synchronisation.

140. Sur la base des informations qui lui ont été fournies par Belgacom le 25 août 2014 (voir également paragraphe 121 du présent document), l'IBPT fait les constatations suivantes :

Si après appel du technicien, ce dernier ne peut se rendre chez le client :

- 140.1. S'il s'avère que l'incident relève de la responsabilité de Belgacom, le test de synchronisation est pris en compte dans les coûts relevant de Belgacom ; cette dernière a fait usage pour elle-même du test de synchronisation pour la localisation de cet incident. Imposer un tarif plus élevé pour visite annulée après appel du technicien reviendrait à rétribuer Belgacom deux fois pour la même intervention.
- 140.2. S'il s'avère que l'incident relève de la responsabilité de l'opérateur alternatif, une redevance *Wrongful Repair* est applicable pour compenser les interventions inutiles réalisées par Belgacom. Ce test de synchronisation est compris dans ce tarif. Une double compensation n'est donc pas non plus envisageable.
141. Par conséquent, l'IBPT estime déraisonnable la position de Belgacom justifiant l'alignement entre le tarif pour visite inutile et le tarif pour visite annulée après appel du technicien, le test de synchronisation étant compensé soit à travers le *Wrongful Repair*, soit par les coûts relatifs aux frais de réparation dans le domaine de responsabilité de Belgacom.
142. Toutefois, étant donné que ces tarifs font l'objet d'une révision actuellement dans le cadre d'un dossier spécifique (voir *supra*), l'IBPT maintient temporairement un tarif identique qu'il s'agisse d'une visite inutile ou d'une visite annulée (voir paragraphe 136 de ce document). La tarification définitive sera fixée dans ce dossier.

#### Décision de l'IBPT – BIPT

143. L'IBPT approuve la proposition de distinction entre la redevance pour visite inutile et la redevance pour visite annulée faisant suite à un appel technicien. L'IBPT fixe toutefois les tarifs suivants pour les raisons précitées.

Redevance ( <i>provisioning</i> )	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
<b>Useless End-User visit fee</b>	20,04€	20,59€
<b>Aborted End-User visit after technician's call</b>	20,04€	20,59€

Redevance ( <i>repair</i> )	BRUO / BROBA	WBA VDSL2
<b>Useless End-User visit fee</b>	20,04€	20,59€
<b>Aborted End-User visit after technician's call</b>	20,04€	20,59€

## 5 ÉLÉMENTS NON PRIS EN CONSIDÉRATION

144. Dans le cadre de la consultation informelle du 14 mai 2014, certains opérateurs ont formulé des commentaires dont l'analyse sort du cadre de la présente décision même si ces commentaires sont recevables conformément aux paragraphes 670 et 1161 de la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Néanmoins, dans un souci d'efficacité, l'IBPT analysera ces commentaires ultérieurement lors d'une révision plus générale des offres de référence ou à travers une autre décision spécifique :
- 144.1. Mobistar et EDPnet demandent qu'une pénalité soit appliquée lorsque Belgacom ne respecte pas le *SLA XML Done Timer*.
  - 144.2. EDPnet estime que la clôture par Belgacom des *trouble tickets* est une source régulière de problèmes (le problème n'est pas résolu, n'attend pas l'approbation OLO, ...) et que la qualité du feedback de Belgacom est contestable (langage inapproprié, feedback inutile ou non pertinent, mensonges, ...).
  - 144.3. Mobistar et EDPnet estiment que l'ajout de la redevance « SNA detected during *repair* » dans les offres de référence n'est possible qu'après révision du modèle de coût, et seulement comme redevance récurrente.
  - 144.4. EDPnet regrette que les cas d'absences clients lui sont facturés en intégralité (100%) alors que Belgacom est en droit de ne pas payer des compensations pour 5% des cas de rendez-vous manqués (*appointment not kept*, SLO fixé à 95%). EDPnet estime qu'il existe un déséquilibre entre les tolérances admises chez Belgacom et celles admises chez les opérateurs alternatifs. En outre, EDPnet demande de pouvoir facturer à Belgacom des interventions inutiles par le technicien d'EDPnet dûe à une faute de Belgacom. EDPnet souligne aussi l'absence de compensation pour rendez-vous manqué en *repair*.
  - 144.5. La Platform demande que Belgacom distingue désormais, au sein de la redevance SNA, le prix pour les travaux de génie civil et les travaux de jointage par paire. Elle estime que ceci devrait ensuite être appliqué pour les SNAs correspondants à des commandes BRUO multi-paires.
145. Dans le cadre de la consultation préalable, EDPnet a indiqué s'opposer au fait que Belgacom se donne le droit d'annuler une commande suite à de « multiples interventions inutiles » sur la base de justifications qu'elle ne peut prouver,

d'autant que Belgacom n'est pas une partie à la relation contractuelle qui lie EDPnet et son client. Sur ce point, l'IBPT souligne que ce mécanisme a été introduit dans le cadre du projet *Remapping* dans le but d'éviter la présence d'ordre replanifiés indéfiniment. Ce projet a été développé de manière collaborative entre Belgacom et les opérateurs alternatifs dans le cadre du groupe de travail opérationnel. Les opérateurs alternatifs disposent de deux tentatives échouées avant l'annulation par Belgacom. La réaction d'EDPnet ne démontre pas l'impact de cette mesure sur son activité commerciale. L'IBPT rejette donc cette demande dans le cadre du présent dossier.

## 6 DÉCISION

146. L'IBPT accepte la proposition de Belgacom de modification de l'offre de référence moyennant les adaptations demandées dans cette décision. Belgacom doit mettre en œuvre la présente décision 1 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.
147. Belgacom devra également fournir à l'IBPT, 1 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.
148. Ensuite, comme prévu par l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, « l'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision ». Les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, telles que modifiées par Belgacom pour se conformer à la présente décision, devront être contrôlées 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.

## 7 VOIES DE RECOURS

149. 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.
150. 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

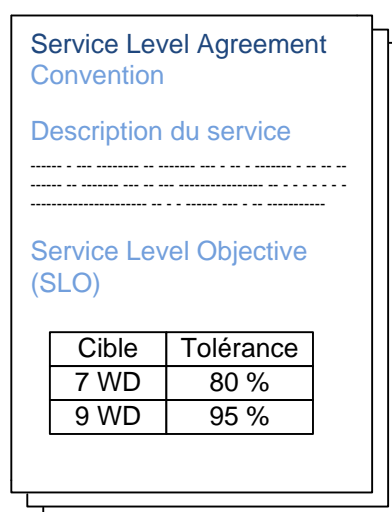
**Luc Vanfleteren**  
Membre du Conseil

**Jack Hamande**  
Président du Conseil

## ANNEXE A. TERMINOLOGIE

151. Un **SLA (Service Level Agreement)**, ou accord de niveau de service, est une convention entre deux parties qui définit la qualité d'une prestation entre le prestataire et le client. Ce SLA est constitué d'un objectif à atteindre, le **SLO (Service Level Objective)** et éventuellement d'une garantie de service, **SLG (Service Level Guarantee)**, généralement traduite par une compensation.

152. Le SLO est fixé par une **valeur cible**. Cette dernière représente l'objectif au sens propre. Il peut s'agir par exemple du délai maximum<sup>45</sup> ou simplement l'exécution de cette tâche<sup>46</sup>. A côté de cette valeur cible, une **tolérance** peut être associée. Ainsi, il pourrait être admis que le délai maximum ou l'exécution d'une tâche comme illustré ci-avant ne soient atteints que dans un certain pourcentage de cas<sup>47</sup>.



*Figure 10. Illustration de la terminologie*

153. Le **KPI (Key Performance Indicator)**, ou indicateur clé de performance, est un indicateur permettant l'évaluation de la performance d'une activité. Dans le cadre d'un SLA, le KPI vise avant tout la mesure et le contrôle du respect de l'objectif à atteindre (SLO).

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

155. Dans certaines situations, plusieurs objectifs (SLOs) sont utilisés dans la définition du SLA (Service Level Agreement). Ce type de SLA est dénommé « **SLA à objectifs multiples** » dans le présent document.

<sup>45</sup> P.ex. le délai maximum d'installation d'une ligne (SLA Slot Availability) est fixé à N jours ouvrables.

<sup>46</sup> P.ex. dans le cadre du SLA Appointment Kept, la valeur cible (l'objectif) est représentée par le respect du rendez-vous.

<sup>47</sup> P.ex. le SLA relatif au délai maximum d'installation et le SLA relatif au respect du rendez-vous admettent tous deux une tolérance de 95% sur les objectifs fixés.

156. Les compensations qui font partie d'un SLA sont calculées sur la base de compensations unitaires. La **compensation unitaire** est la compensation prévue pour chaque unité 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. Dans le premier cas, l'unité est le rendez-vous manqué. Dans le second cas, l'unité est les jour ouvrable.
157. La compensation unitaire peut être forfaitaire et/ou variable :
- 157.1. La **compensation unitaire forfaitaire** est fixe pour chaque intervention ouvrant le droit à une compensation (p.ex. voir SLA *Appointment Kept*).
- 157.2. 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*).

## ANNEXE B. SYNTHÈSE DES RÉACTIONS

158. *[A compléter après consultation nationale]*

## ANNEXE C. SIGLES ET ABBREVIATIONS

## A

<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Mutliplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode

## B

<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BROBA</b>	Belgacom Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Belgacom Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, BROTSoLL & WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth

## C

<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment (souvent appelé <i>modem</i> )
<b>CSA</b>	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ( <i>régulateur de l'audiovisuel de la Communauté française de Belgique</i> )

## D

<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DN</b>	Dial Number ( <i>numéro de téléphone</i> )

## E

<b>E2E</b>	End-to-End
<b>ERG</b>	European Regulators Group
<b>ETH</b>	Ethernet
<b>ETSI</b>	European Telecommunications Standard Institute

## F

<b>FAC</b>	Fixed Access Carriers (organisatie)
------------	-------------------------------------

<b>FTTB</b>	Fibre To The Building
<b>FTTC</b>	Fibre To The Curb / Cabinet
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home
<b>FTTN</b>	Fiber To The Node

**G**

<b>GE</b>	Gigabit Ethernet
<b>GRE</b>	Groupe des Régulateurs Européens (ERG)

**I**

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

**K**

<b>Kbps</b>	kilobits per second
<b>KVD</b>	Kabelverdeler / Cabine de rue

**L**

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

**M**

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

**N**

<b>NGA</b>	Next Generation Access
<b>NGN</b>	Next Generation Network

<b>NTP</b>	Network Termination Point <i>(réfère généralement à la prise Belgacom installée chez le client final)</i>
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**O**

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

**P**

<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication
<b>POI</b>	Point of Interconnection
<b>PON</b>	Passive Optical Network
<b>PoP</b>	Point of Presence
<b>POTS</b>	Plain Old Telephone Network
<b>PPP</b>	Point-to-Point Protocol
<b>PSTN</b>	Public Switched Telephone Network
<b>PTP</b>	Point to Point Network

**R**

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

**S**

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

**U**

<b>UBR</b>	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