



---

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

---

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 24 AVRIL 2007  
CONCERNANT  
L'ADDENDUM BRUO DU 22 FEVRIER 2007**

# TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	3
Cadre réglementaire applicable.....	3
LES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES.....	3
L'ARRET DE LA COUR D'APPEL.....	4
<i>Interprétation de cet arrêt par les acteurs du marché</i> .....	4
<i>Interprétation de l'IBPT</i> .....	5
Un nouveau mécanisme de prévisions & sla.....	5
SITUATION CONCERNANT LES DELAIS D'INSTALLATION.....	5
LE NOUVEAU MECANISME DE PREVISIONS.....	7
LES NOUVEAUX DELAIS.....	7
COMPENSATIONS.....	8
SUIVI DU SLA.....	8
REACTIONS PENDANT LA CONSULTATION + REMARQUES DE BELGACOM.....	8
<i>Prévisions</i> .....	8
<i>SLA timers</i> .....	9
LA REVISION DU NOUVEAU MECANISME.....	10
Planning & Operations (Annex E).....	10
ADAPTATIONS DE L'ANNEXE PLANNING & OPERATIONS.....	10
<i>L'alignement avec la décision BROBA 2007</i> .....	10
<i>Adaptations supplémentaires à la suite de la consultation</i> .....	11
Basic SLA (annex G1).....	15
SITUATIONS SPECIFIQUES.....	15
<i>Livraisons tardives</i> .....	15
<i>Stop clock</i> .....	15
<i>Client Absent</i> .....	16
ADAPTATIONS DE L'ANNEXE BASIC SLA.....	16
Garanties financières.....	17
SNA.....	17
Application de la présente décision.....	18
Voies de recours.....	18

## INTRODUCTION

Le 16 février 2007, l'IBPT a reçu un addendum à l'offre BRUO de la part de Belgacom. Belgacom souhaitait, par le biais de celui-ci, régulariser un certain nombre de points concernant BRIO et BROBA qui avaient déjà été fixés dans des décisions antérieures.

- Garanties financières conformes à BRIO et BROBA
- Prévisions et Basic SLA conformes à BROBA

En outre, le caractère annuel a également été supprimé de BRUO à la suite de l'arrêt de la Cour d'appel du 12 mars 2005 et du 15 juin 2006 concernant BRUO 2004.

Pour ce qui est des nouvelles prévisions et du Basic SLA, l'IBPT a déjà lancé une première consultation du 3 au 18 octobre 2006 dans le cadre de la décision BROBA 2007. Ce qui a mené à un projet de décision le 31 octobre 2006. L'Institut a alors reçu des réponses de Belgacom, de la Plate-Forme, de Colt, de Mobistar et de Scarlet. La décision BROBA 2007 a été approuvée par le Conseil de l'IBPT le 29 novembre 2006.

En ce qui concerne les garanties financières, l'Institut a déjà lancé une consultation le 29 septembre 2006 après avoir reçu un addendum à l'offre d'interconnexion de référence de Belgacom le 11 septembre 2006. Sur la base de cette consultation, l'Institut a tenu compte du point de vue du secteur dans la décision définitive du 10 janvier 2007.

Depuis la consultation relative aux nouvelles conditions SLA pour l'offre de référence BROBA, l'Institut a reçu différentes plaintes concernant des retards dans les installations dus à un rendez-vous manqué. Ce rendez-vous n'a pas eu lieu parce que l'installateur de Belgacom ne s'est pas présenté ou parce que le client ne se trouvait pas chez lui.

La présente décision a été lancée pour consultation par le Conseil de l'IBPT le 7 mars 2007. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de la Plate-Forme, de Colt et de Scarlet. Le 16 avril 2007, l'IBPT a discuté des réactions à la consultation avec Belgacom avant de se faire une opinion définitive.

## CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

### LES DISPOSITIONS REGLEMENTAIRES

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord évalué sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

1. Le règlement (CE) n° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale:

*« Article 4<sup>o</sup> Surveillance par l'autorité réglementaire nationale*

*1. L'autorité réglementaire nationale veille à ce que la tarification de l'accès dégroupé à la boucle locale favorise l'établissement d'une concurrence loyale et durable.*

*2. L'autorité réglementaire nationale est habilitée à:*

*a) imposer des modifications de l'offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale et aux ressources connexes, y compris les prix, et*

b) demander aux opérateurs notifiés de lui fournir des informations pertinentes pour la mise en oeuvre du présent règlement.

3. L'autorité réglementaire nationale peut intervenir, lorsque cela se justifie, de sa propre initiative pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs."

2. Les articles 106, § 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>, 108bis et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

L'article 106, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2, stipule:

*« Préalablement à chaque augmentation des tarifs applicables à ces services pour lesquels ces opérateurs sont puissants, les organismes puissants communiquent à l'institut, selon les modalités fixées par le Roi, sur avis de l'institut, les éléments permettant d'apprécier la compatibilité de ces augmentations avec les contraintes réglementaires applicables. »*

108bis, § 3:

*"§ 3. L'Institut prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale. »*

## **L'ARRET DE LA COUR D'APPEL**

Dans l'arrêt 2004/AR/2657 du 15 juin 2006, la Cour d'appel stipule au Point 15:

*"Les dispositions du règlement prévoient l'obligation dans le chef de tout opérateur désigné par les ARN comme puissant sur le marché de la fourniture de réseaux téléphoniques publics fixes aux termes de l'annexe 1. première partie, de la directive 97/33/CE ou de la directive 98/10/CE de publier à partir du 31 décembre 2000 et de tenir à jour une offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale. Elles habilitent les ARN à imposer des modifications de l'offre de référence, y compris les prix, lorsque ces modifications sont justifiées au regard des objectifs du règlement.*

*L'article 4 du règlement ne limite pas dans le temps le pouvoir des ARN d'exiger des modifications de l'offre de référence publiée. En égard à la finalité du règlement, il ne fait aucun doute que les ARN doivent pouvoir imposer des modifications de l'offre de référence à tout moment et de leur propre initiative, à la lumière de la situation du marché et des informations dont elles disposent.*

*Un tel pouvoir exclut toute possibilité de soumettre l'offre de référence qui est publiée sous la responsabilité de l'opérateur puissant, à l'approbation préalable ou à l'accord de l'ARN. En effet, on ne peut sans verser dans l'incohérence, subordonner les effets de l'offre de référence à la constatation préalable par l'ARN de sa conformité avec la légalité et l'intérêt général pour une période déterminée et dans le même temps, doter à l'ARN du pouvoir de revenir sur sa décision au cours de cette même période déterminée en exigeant des modifications de l'offre de référence approuvée : l'attribution de ce dernier pouvoir fait de l'approbation préalable une acte provisoire et réversible, et donc parfaitement inutile. "*

La Cour d'appel stipule ainsi que le caractère annuel de l'offre de référence n'est pas défendable. Au dernier alinéa, elle ajoute que l'approbation préalable d'une offre de référence pour une période donnée est incompatible avec la compétence d'exercer une surveillance sur les éventuelles actualisations de cette offre de référence.

### ***Interprétation de cet arrêt par les acteurs du marché***

Pour être complet, nous présentons tout d'abord ci-dessous les interprétations de cet arrêt par les différents acteurs du marché transmises à l'IBPT en tant que partie de leur réaction à la consultation.

Belgacom conteste la compétence de l'IBPT d'approuver au préalable des adaptations de l'offre de référence. Selon Belgacom, la Cour d'appel a décidé que l'offre de référence, ainsi que son actualisation, ne sont pas soumis à l'approbation de l'Institut et que l'offre de référence est publiée

sous la responsabilité de l'opérateur désigné (voir en particulier l'arrêt du 15 juin 2006, n°15). Le règlement n° 2887/2000 du Conseil et du Parlement européen du 18 décembre 2000 ne prévoit par ailleurs aucun contrôle « a priori » de l'offre de référence par les autorités nationales. Belgacom souhaite par conséquent attirer l'attention sur le fait que l'addendum à BRUO du 22 février 2006 est déjà entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mars 2007.

Belgacom souhaite en outre attirer l'attention sur le fait que dans le cadre de ses compétences, il s'agit ici d'une décision relative au marché 11 concernant le dégroupage et renvoie à sa correspondance antérieure à cet égard.

La Plate-Forme n'est pas d'accord avec la manière dont BGC souhaite adapter l'offre de référence BRUO de façon unilatérale. BGC fait une interprétation incorrecte de l'arrêt. La Cour d'appel a déclaré que BGC devait tenir son offre de référence à jour, mais cela ne veut absolument pas dire que cela peut se faire sans le contrôle de l'IBPT (§ 18): "[ ] qu'en application du règlement 2887/2000, Belgacom est obligé de tenir son offre à jour et ce, sous le contrôle permanent de l'IBPT et que cette obligation est permanente."

La Plate-Forme fait également remarquer que la Cour renvoie à la réglementation 2887/2000 de la CE qui stipule clairement qu'une supervision des offres de référence par le régulateur est requise. L'article 4 stipule par exemple clairement que l'ARN doit intervenir et imposer des adaptations à l'offre de référence. L'article 3.1 mentionne l'obligation de tenir une offre de référence à jour et ce « under the supervisory control of the NRA » (voir préambule 12). A cet égard, la Cour d'appel déclare dans son arrêt du 15 juin 2006, § 15: « Il résulte de ce qui précède que toute disposition nationale qui a pour effet de limiter dans le temps le pouvoir de l'ARN d'exiger des modifications de l'offre de référence est donc incompatible avec l'objet et la finalité du règlement. » Pour la Plate-Forme, il est évident que la Cour d'appel donne le pouvoir nécessaire à l'IBPT pour imposer des adaptations à l'offre de référence et que BGC ne peut pas apporter de modifications de façon unilatérale.

### ***Interprétation de l'IBPT***

Conformément à cette jurisprudence, l'Institut ne considère plus BRUO comme une offre de référence valable pour un an.

L'Institut n'estime cependant pas que le dernier alinéa cité stipule que les actualisations réalisées par Belgacom ne peuvent être soumises au préalable à l'avis de l'Institut maintenant que l'offre de référence n'est plus considérée comme valable pour une période d'un an: la Cour d'appel ne déclare en effet pas que des actualisations projetées ne pourraient pas être soumises au contrôle préalable de l'Institut. Autoriser simplement Belgacom à modifier les tarifs ou d'autres parties de l'offre de référence unilatéralement engendrerait en effet une certaine confusion et une certaine incertitude auprès des opérateurs alternatifs. L'éventuelle possibilité pour l'Institut d'adapter les actualisations concernées a posteriori n'y changerait rien. À cet égard, il convient par ailleurs de tenir compte du fait que lorsque les opérateurs alternatifs souhaitent joindre leurs clients via la boucle locale, ils doivent de toute manière passer par Belgacom, ce qui place cette dernière dans une position dominante. En ce sens, il serait irréaliste de considérer la modification unilatérale de l'offre de référence par Belgacom comme une expression de liberté contractuelle, et ce en l'absence de consentement des autres parties.

L'article 4.3 du Règlement 2887/2000 permet à l'Institut d'intervenir afin d'assurer notamment la concurrence équitable, l'efficacité économique et des avantages maximaux pour les utilisateurs. Cette disposition justifie et cautionne un contrôle a priori par l'Institut des modifications qu'il souhaite apporter à l'offre de référence.

## **UN NOUVEAU MECANISME DE PREVISIONS & SLA**

### **SITUATION CONCERNANT LES DELAIS D'INSTALLATION**

L'année 2006 a été marquée par deux développements importants : une dégradation des délais d'installation de la part de Belgacom et également des migrations opérées par des opérateurs afin de faire valoriser leurs investissements en BRUO.

L'Institut constate que les opérateurs se plaignent d'une dégradation des délais d'installation depuis plus d'un an et demi. Ceci avait déjà été indiqué dans la décision BRUO 2006 et BROBA 2006.

Suite au BROBA 2006 et BRUO 2006 l'IBPT a décidé d'organiser des réunions avec le secteur spécifiquement sur le SLA afin de discuter des problèmes rencontrés et de trouver ensemble des solutions.

Ces réunions ont eu lieu les 24 avril 2006, 19 mai 2006, 12 juin 2006, 18 juin 2006, 26 septembre 2006 et 9 octobre 2006, ces réunions se sont essentiellement concentrées sur le provisioning. Il y a eu également des réunions entre l'IBPT et Belgacom les 19 et 25 octobre 2006 pour discuter le SLA de la proposition de Belgacom. Les opérateurs soulignent le besoin d'une SLA efficace, mesurable et obligatoire.

L'IBPT a monitoré de près les timers, et reçu beaucoup de plaintes du secteur, et le Conseil du 3 juillet 2006 a décidé de mettre Belgacom en demeure de respecter les timers SLA.

Suite à la mise en demeure l'IBPT, a monitoré de près l'évolution des timers et a organisé des réunions avec certains bénéficiaires et Belgacom afin non seulement de suivre de près le respect des timers mais également de envisager avec Belgacom l'amélioration de certains process.

L'Institut souhaite également mettre en avant que la politique suivie jusqu'à présent d'imposer à Belgacom des timers déterminés par le marché assortis de pénalités évaluées comme élevées par Belgacom n'a pas permis d'améliorer les performances du service dans la pratique.

Dans sa décision BROBA 2007 l'Institut a donc indiqué qu'il est inefficace de poursuivre dans cette voie et a estimé qu'il faut tenter une autre approche :

- Acceptation des timers proposés par Belgacom pour évacuer l'argument de non faisabilité
- Instauration d'un système de forecast pour évacuer l'argument de non prévisibilité des ressources à prévoir
- Donner la priorité à la prévisibilité sur le délai lui-même car il n'y a pas d'évidence que la longueur du délai d'installation ait un impact sur le marché, par contre il est évident que les retards ont un impact très important du fait du mécontentement des utilisateurs finals

Ceci signifie que par rapport à BRUO et BROBA 2006, l'IBPT a envisagé de :

- augmenter les délais d'installation
- d'instaurer un système de forecast

Toutefois, si par ce BRUO addendum Belgacom obtient des délais plus longs pour l'installation et l'obligation des bénéficiaires de faire des forecasts, en contrepartie Belgacom doit s'engager à respecter les timers prévus dans le BRUO addendum et en cas de non respect payer des pénalités.

La philosophie de la nouvelle proposition est qu'un système de forecast doit permettre à Belgacom d'adapter à temps ses ressources afin de respecter les délais promis. L'Institut est d'avis d'accepter cela et que cela devra se vérifier dans les performances futures.

Il est encore trop tôt pour porter un jugement définitif sur les résultats de cette nouvelle approche. Néanmoins si cette approche n'amènerait pas en 2007 à une situation conforme au SLA alors que les bénéficiaires auraient rempli les nouvelles obligations qui leur sont imposées, l'IBPT se verra contraint à d'autres mesures pour arriver enfin à une situation qui ne soit plus perturbatrice pour le marché du haut débit.

L'IBPT estime que Belgacom devrait être capable de respecter les timers prévus dans BRUO 2006. L'extension des timers, accordée dans la présente décision, n'est donc que transitoire afin de remédier à la situation préoccupante actuelle. L'IBPT souligne que Belgacom doit prendre des mesures organisationnelles et structurelles afin d'évoluer le plus rapidement possible vers les timers actuellement prévus dans le BRUO 2006, et ceci le plus vite possible, c'est-à-dire pour le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

Belgacom a également une obligation de non-discrimination, l'IBPT se réserve donc le droit de modifier à tout moment les timers proposés dans le présent document s'il s'avère que Belgacom ne

respecterait pas l'obligation de non-discrimination, c'est-à-dire s'il s'avère que les délais d'installation au niveau de Belgacom retail seraient meilleurs que ceux proposés.

Belgacom fournira mensuellement à l'IBPT les données de provisioning pour l'ensemble du marché ainsi que pour les 3 bénéficiaires ayant les volumes les plus importants afin de vérifier que le nouveau mécanisme mis en place produit effectivement les effets escomptés. Le niveau de détail sera au moins trimestriel. Tout bénéficiaire est invité à envoyer de même ses propres statistiques à l'IBPT.

## LE NOUVEAU MECANISME DE PREVISIONS

L'Institut estime qu'un système de prévisions nuancé peut apporter une solution partielle à la problématique dépeinte ci-dessus et ainsi aider Belgacom à trouver des solutions structurelles.

En ce qui concerne les ordres : Aujourd'hui le BRUO n'impose pas de forecasting, il est optionnel. Or d'après les informations dont l'IBPT dispose les plus grands bénéficiaires font des three month rolling forecasting au niveau des areas/sub-areas, et ceci en fonction des différents produits. Belgacom estime que ces forecasts sont une bonne première étape mais que le niveau de détail et de formalité est trop faible pour le contexte opérationnel BRUO/BROBA.

L'Institut estime qu'il est préférable de passer au plus tôt à un template plus adapté et accepte la proposition de Belgacom qui scinde les deux objectifs des forecasts. Il y est aussi ajouté le plancher de 50 lignes (10 pour les zones téléphoniques). Les forecasts sur les 6 derniers mois, n'étant qu'indicatifs mais permettant d'anticiper la recherche de nouvelles ressources si la demande continue à croître, sont approuvés.

Etant donné que les conséquences du non respect du SLA capacity planning n'ont pas d'impact sur les pénalités et qu'il s'agit d'un outil important pour adapter les ressources aux besoins (et donc d'optimiser in fine les coûts), l'Institut l'approuve.

La proposition de Belgacom d'étudier en bilatéral d'éventuelles variations importantes inattendues, présente la souplesse nécessaire pour prendre en compte le souci des bénéficiaires concernant les projets de masse.

## LES NOUVEAUX DELAIS

Belgacom propose dans cet addendum à BRUO les mêmes délais que dans la décision BROBA 2007 de l'IBPT, l'Institut est dès lors d'accord avec les délais proposés.

Pour plus de précisions, vous trouverez ci-après un aperçu de la mesure dans laquelle les délais diffèrent par rapport à l'offre de référence BRUO 2006.

	Proposition 2006	BRUO2006	Proposition 2007
Shared pair	7j 100%	7j 100%	10j 95% envoi « done » inclus
Raw copper	15j 100%	7j 100%	16j 95% envoi « done » inclus
Envoi DONE	0,5j	0,5j	Inclus ci-dessus
Envoi VALIDATION	5j non binding	5j non binding	5j binding
SNA	+5j	+5j	20j

Comme indiqué dans la décision BROBA 2007, l'Institut s'appuie sur les considérations suivantes :

- Les propositions de timers d'installation nécessitent de sérieuses améliorations opérationnelles, Belgacom propose un nouveau mode opératoire afin d'atteindre une qualité stable et ce mode opératoire est en learning curve (l'IBPT souligne qu'il ne s'agit que de ce mode opératoire et pas du produit BRUO), l'Institut estime qu'il faudra probablement jusqu'à fin 2007 pour arriver à cette stabilité et qu'il n'est pas opportun d'y ajouter en plus le challenge d'une amélioration des résultats.

- Néanmoins l'Institut estime qu'il devra être possible en 2008 d'améliorer les prestations en termes de délais d'installation et/ou de déviation par rapport à ces délais. Belgacom elle-même déclare dans sa réponse à la consultation BROBA « *Belgacom partage cependant l'avis de l'Institut selon lequel des leçons peuvent être tirées des opérations de 2007 et des améliorations peuvent être apportées là où cela est possible* ».
- En ce qui concerne le délai d'envoi de la validation date. Il s'agit bien d'un timer intermédiaire dans le processus d'installation mais l'information contenue est importante pour la partie « bénéficiaire » de l'installation end-user, le bénéficiaire doit être en mesure de planifier ses propres interventions et surtout de prévenir à temps son client d'une visite sur place (ce dernier ne peut prendre congé du jour au lendemain et un envoi trop tardif d'un validation date aura pour conséquence des missed appointment que Belgacom estime avec raison comme très perturbateurs sur le processus dans son ensemble). De la même façon que Belgacom revendique plus de rigueur des bénéficiaires pour améliorer les opérations, les bénéficiaires peuvent revendiquer plus de rigueur sur ce point. La sanction du non-respect du délai d'envoi de la validation date sera la possibilité pour le Bénéficiaire de procéder à un « change date » à coût nul pour la ligne concernée, cette commande étant en effet évitable si la validation date était arrivée dans les délais.
- L'Institut accueille favorablement la proposition de Belgacom, faite par ailleurs, de discuter avec les bénéficiaires de l' « OLO delivered NTP », une telle formule permettrait de réduire sensiblement le besoin en visites de techniciens de Belgacom chez le end-user et donc l'usage du timer 16 jours qui est le plus problématique. Cela réduirait également le nombre de rendez-vous manqués qui obèrent les opérations de toutes les parties.

## COMPENSATIONS

Le non-respect des délais d'installation peut avoir des conséquences particulièrement néfastes pour un Bénéficiaire, mais également pour la concurrence en général ainsi que pour l'utilisateur: ce dernier est presque empêché, à moins de se résigner à une longue attente de l'installation, d'utiliser une offre qui lui semblait attrayante pour quelle que raison que ce soit (financière, technique, ...).

L'Institut estime que les pénalités sont un incitant pour qu'un prestataire loyal fasse effectivement les investissements marginaux destinés à respecter ses engagements, il est illusoire de croire que les pénalités puissent être dissuasifs vis-à-vis d'un prestataire.

En ligne avec la décision BROBA2007, Belgacom a fixée les pénalités à 10 € par jour de retard (soit 11 à 13% de l'installation fee) avec un maximum de 120€ ce qui représente les frais d'installation plus 2 à 6,5 mois de recurring fee selon la configuration. Het BIPT gaat dan ook akkoord met de voorgestelde aanpassing van Belgacom.

## SUIVI DU SLA

Dans tout SLA le fournisseur fait rapport de manière pro-active du respect de ses engagements. Belgacom doit donc prévoir un rapport remis au meeting « quality » qu'il a avec les bénéficiaires.

Pour clarifier ce point, l'Institut fait remarquer que cela n'a rien à voir avec la publication de KPI mais qu'il s'agit bien d'un suivi par bénéficiaire, les réunions QTM étant le niveau approprié pour ce faire.

## REACTIONS PENDANT LA CONSULTATION + REMARQUES DE BELGACOM

### *Prévisions*

En ce qui concerne les Prévisions, un répondant tient à attirer encore une fois l'attention sur le fait que des écarts procentuels pour de petites quantités ont peu de sens et demande que, comme dans les Prévisions pour BROBA, des écarts de 50 lignes par zone soient autorisés.

Un répondant fait remarquer que les opérateurs alternatifs ont accepté de donner des prévisions de sorte que le planning du personnel technique de Belgacom puisse être amélioré. L'expérience au cours du second semestre de 2006 montre cependant que les délais ne se sont pas améliorés bien que les principaux opérateurs aient fourni des prévisions à Belgacom. Au contraire, au cours du 4<sup>e</sup>

trimestre, les retards étaient particulièrement importants. Ce qui montre que la raison initiale des mauvais délais est davantage des problèmes en matière de RH qu'un manque de prévisions.

Un répondant fait remarquer qu'un opérateur individuel ne peut pas être pénalisé par une sur- ou sous-estimation des prévisions d'un autre opérateur. Aucun opérateur n'est responsable des prévisions d'un autre opérateur; cela augmenterait en outre également l'incertitude pour chaque opérateur individuel.

Les opérateurs alternatifs ne peuvent pas fournir de prévisions exactes vu qu'ils sont trop dépendants des réactions des utilisateurs finals. Il ne peut pas non plus y avoir de discrimination à l'égard de Belgacom retail. C'est pourquoi, le niveau de détail de ces prévisions doit être limité à un minimum et les conséquences en cas de non-respect doivent être limitées de la même manière. Les prévisions doivent également être limitées dans le temps afin de rester pertinentes et d'éviter d'ébruiter les secrets d'entreprise vers Belgacom retail.

### ***SLA timers***

Belgacom souhaite souligner que l'adaptation des délais résulte d'une proposition de Belgacom visant à remédier à une situation qu'elle dénonce depuis des années déjà, à savoir le fait que les délais BRUO et BROBA (valables en 2006) sont trop courts. Belgacom n'exclut pas que les délais puissent être adaptés sur la base de l'expérience, mais insiste pour que ceux-ci soient adaptés sur la base de l'expérience et à un niveau réaliste. Il est impossible de dire déjà maintenant où se situera ce niveau et si cela donnera effectivement lieu à une adaptation, sur la base de l'expérience.

Belgacom tient à souligner qu'avant de poursuivre avec l'OLO delivered NTP, il est important de mettre en œuvre le plus rapidement possible le processus NTP (qui vérifie via un script si un NTP est déjà présent) qui fait l'objet de discussions depuis longtemps déjà. C'est un moyen de parvenir à court terme à une diminution des installations avec visite chez les utilisateurs finals, qui n'est pas perdue dans un scénario de OLO delivered NTP, ce qui constitue un scénario discutable pour Belgacom (à condition bien entendu que les conditions soient correctement remplies).

Un répondant répète son commentaire dans la consultation BROBA 2007. Les opérateurs alternatifs font de nouveau remarquer que le non-respect des délais SLA2006 et la mauvaise performance de Belgacom sont régularisés par cet addendum grâce à une augmentation des délais et qu'en outre, 5% des pires cas sont exclus sans qu'une limite supérieure soit fixée pour ces 5%. De plus, étant donné que les limitations de capacité sont liées à tous les services wholesale de Belgacom, il est inacceptable que le non-respect des prévisions ait un impact plus lourd sur les OLO que sur Belgacom retail.

Depuis le début de l'année 2007, les délais moyens pour tous les produits BRxx s'améliorent et le pourcentage « out of SLA » diminue de manière significative. Malgré cette augmentation ou même précisément en raison de celle-ci, les opérateurs alternatifs insistent pour que l'IBPT maintienne suffisamment la pression sur Belgacom afin de stabiliser les délais et même de continuer à les améliorer. Le moment semble donc idéal pour introduire un glide path à la baisse ou pour se prononcer clairement au sujet de la révision à la baisse des délais endéans un certain nombre de mois.

Afin de pouvoir fournir des services efficaces, il est important que les processus sous-jacents soient fiables et prévisibles avec un minimum d'exceptions. Les expériences opérationnelles depuis le mois de janvier montrent cependant que l'IBPT doit consacrer l'attention nécessaire aux cas « out of SLA ». La réception d'une ligne pour l'utilisateur final augmente dans la majorité des cas de façon problématique lorsque le SLA est dépassé: au mois de janvier, celui-ci s'élevait en moyenne à 25 jours ouvrables pour BROBA without voice et 14 jours ouvrables pour BROBA with voice. Il arrive alors parfois que des clients annulent avant que la réception n'ait été effectuée. L'annulation d'une réception (Cancel) en dehors des délais SLA ne peut pas être facturée par Belgacom. Afin de gérer ce problème de réception tardive, un répondant demande d'insérer une limite supérieure avec des compensations standard dans les obligations SLA pour les cas « out of SLA », par exemple le double du délai de fourniture standard. Un autre répondant demande que la proportion d'exception soit réduite à 2%, et à terme à 1%.

Belgacom fait remarquer que s'occuper des installations out of SLA constitue l'une de ses priorités. Les chiffres du mois de janvier doivent selon elle être nuancés car ceux-ci sont basés sur l'ancien système de prévisions. Enfin, elle fait également remarquer que certaines installations vont durer

longtemps parce qu'il s'agit de situations techniques difficiles dans lesquelles des SNA peuvent notamment intervenir.

Les opérateurs alternatifs font remarquer que depuis le 15 mars 2007, Belgacom retail commercialise « Belgacom ADSL without fixed line ». Étant donné que sur le plan wholesale, c'est équivalent à BRUO raw copper et à BROBA without voice, le service en général et les délais de livraison en particulier doivent se situer à un niveau permettant aux opérateurs alternatifs de continuer à concurrencer Belgacom retail.

## **LA REVISION DU NOUVEAU MECANISME**

L'IBPT estime qu'il est encore trop tôt pour déjà revoir aujourd'hui le nouveau système de prévisions et de délais SLA.

Un tel système doit être opérationnel pendant quelques mois avant de pouvoir tirer des conclusions fondées quant à l'opérationnalité du système et avant que ses effets sur le délai de livraison soient clairs.

Aussi, l'Institut souhaite-t-il attendre jusqu'à la fin de l'été pour effectuer une évaluation sur la base de données suffisantes et lorsque les effets du nouveau système de prévisions sur la performance seront suffisamment clairs.

Ces dernières semaines, l'Institut a constaté une tendance positive concernant les délais d'installation, qui sera on l'espère poursuivie par Belgacom afin d'atteindre de nouveau les délais d'application à partir de 2008, comme déjà établi dans la décision BROBA 2007 et répété dans la présente décision BRUO.

L'Institut interviendra cependant plus rapidement et adaptera les délais si une discrimination est constatée entre les délais de fourniture du nouveau produit retail large bande de Belgacom sans la téléphonie fixe et BRUO raw copper.

## **PLANNING & OPERATIONS (ANNEX E)**

### **ADAPTATIONS DE L'ANNEXE PLANNING & OPERATIONS**

#### ***L'alignement avec la décision BROBA 2007.***

L'Institut constate que Belgacom a appliqué les principes et la plupart des adaptations établis par le Conseil de l'IBPT dans la décision du 29 novembre 2006 concernant l'offre de référence BROBA 2007 lors de l'adaptation de l'Annexe Plannings & Operations.

Seules les adaptations suivantes n'ont pas été réalisées et l'Institut demande encore une fois que celles-ci soient réalisées.

Item	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
1	Art 12	Clarifier « reasonable markets demand », il est demandé à Belgacom de le reformuler dans sa réponse à la consultation	<p>Ce terme n'étant pas défini peut conduire à des interprétations différentes par les parties et induit une insécurité contractuelle.</p> <p>Belgacom signale qu'il est impossible de définir la notion de « reasonable markets demand » avec précision. La clause doit par exemple éviter qu'un opérateur introduise soudainement une prévision au début de la période de 6 mois qui soit supérieure de façon exponentielle par rapport aux mois précédents et pour laquelle Belgacom ne peut pas trouver les ressources nécessaires sur le marché. Une telle situation doit être prévue dans le Lcontquiraact, mais l'existence de la situation dépend du contexte et ne peut donc pas être exprimée avec précision à l'avance. Dans de telles situations, on passe à des négociations « good faith » afin de parvenir à une solution entre les parties au contrat. Veuillez remarquer que ce n'est pas non plus un simple rejet automatique, mais l'ouverture de discussions entre les parties afin de parvenir à une solution.</p> <p>L'IBPT reste d'avis qu'une clause de clarification doit être insérée afin de clarifier le contexte si nécessaire à l'aide d'un certain nombre d'exemples afin qu'aucune incertitude contractuelle ne puisse subsister.</p>
2	Art 20	Remplacer <<LEX>> par <<sub-area>> of <<area>> dans la partie <<Level of requested detail>>	Etant donné que Belgacom n'a pas de capacity planning DSLAM à réaliser pour le BRUO, le niveau de détail «LEX» doit être exclu des forecasts BRUO
3	App. B Art. 6	Définir « first serie of forecasts »	<p>La formulation est trop vague pour les bénéficiaires.</p> <p>La proposition de Belgacom de la série des 3 premiers rolling forecasts est acceptée</p>

### ***Adaptations supplémentaires à la suite de la consultation***

#### **P&O**

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT.
§ 3 de la version de BRUO 2006	Le paragraphe 3 de la version 2006 du P&O a été supprimé. Un répondant ne voit pas pourquoi cette flexibilité constructive a été abandonnée.	<p>Belgacom fait remarquer qu'il doit exister une procédure pour ne pas lancer BRUO aveuglement. L'accompagnement, les personnes de contact, etc. sont traités dans le présent chapitre.</p> <p>L'IBPT est d'accord avec les grandes lignes et la suppression du paragraphe qui n'est pas clair.</p>

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT.
§8	Le texte stipule: "Forecasts and Ordering are done based on the order units as defined in Annex H." Dans l'Annexe H, aucune « order units » n'apparaît. Quelle est la signification de cette phrase ?	Belgacom précise qu'il est fait référence à la liste de prix de Blocks & Tie Cables. Pour être clair, Belgacom est d'accord d'adapter le titre du § 4 dans « Preprovisioning of infrastructure ».
§10	Les prévisions doivent apparemment être envoyées au SPOC Belgacom par envoi recommandé. Il s'agit d'une manière peu efficace de communiquer, qui n'est heureusement pas mise en œuvre dans la pratique. Le média adéquat dans ce cas est la communication par e-mail.	Belgacom confirme que cela se fait par e-mail et approuve la suppression de cette phrase.
§20	En ce qui concerne les Prévisions, un répondant souhaite encore une fois attirer l'attention sur le fait que des écarts procentuels pour de petites quantités n'ont pas de sens et demandent que comme dans les prévisions BROBA, des écarts de 50 lignes par zone soient autorisés.	Belgacom fait remarquer que ce paragraphe porte sur le pre-provisioning et qu'il n'est pas question de 50 lignes par zone. Pour plus de clarté, Belgacom est d'accord de renvoyer explicitement aux deux seuls chapitres pertinents « General Procedures & Submission of Forecasts by Beneficiary » de l'Annexe B.
§25	Cet ajout est, surtout à la lumière du WLR, une association inacceptable du dégroupage avec un service retail de Belgacom.	L'IBPT estime que de tels aspects doivent être réglés par une décision WLR. Les implications du WLR sur les offres de référence existantes seront étudiées et imposées dans ce cadre.
§29	Pourquoi les mots « <del>after timer T0</del> » sont-ils barrés? Selon un répondant, ces mots doivent rester.	Belgacom va supprimer ce qui est barré, car si aucun ACK immédiat n'est reçu, il y a eu un problème et l'OLO doit de nouveau envoyer le message.
§31 point 2)	<b>Move process</b> Le texte stipule que Belgacom effectue un déménagement si c'est possible sur le plan technique. À cet égard, il convient de faire remarquer que Belgacom n'a pas suffisamment de données pour décider de manière autonome si un déménagement est possible sur le plan technique. Belgacom ne sait en effet pas si le tie-cable est connecté à un DSLAM, ou si la position choisie à un port avec la configuration adaptée est connectée au DSLAM, ou si la position choisie est libre. C'est pourquoi il est totalement absurde que Belgacom connecte un utilisateur final de sa propre initiative à « un » port qui n'est pas déterminé par l'OLO. Cette attribution arbitraire par un tiers des ports OLO n'engendre pas seulement des problèmes fonctionnels, mais provoque également des erreurs dans les bases de données opérationnelles et administratives. Une manière correcte de travailler est que Belgacom signale un déménagement de l'utilisateur final et demande à l'OLO pour pouvoir réaliser un déplacement. L'OLO répond soit par un refus, soit par une confirmation dans laquelle les coordonnées de la nouvelle connexion (position) sont données. Un même raisonnement est valable mutatis mutandis pour BROBA (position → VPi/VCi).	Belgacom examinera cette nouvelle demande et proposera éventuellement une solution après l'étude.

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT.
§35 point a) v)	L'ajout de « bad payer » n'est pas acceptable pour un répondant. Le fait qu'un utilisateur final soit ou non un mauvais payeur pour la section retail de Belgacom n'est pas une raison valable pour empêcher la fourniture de services BRUO sur cette ligne.	Si un utilisateur final ne paie plus sa facture PSTN/ISDN, l'accès n'est plus couvert par la section téléphonie, et Belgacom refuse une installation shared pair. Pour plus de clarté, Belgacom est d'accord de remplacer bad payer par « PSTN/ISDN bad payer » de sorte qu'il soit clair qu'une installation raw copper reste possible.
§53 et suivants	Outre les moyens actuellement disponibles, une interface basée sur le XML est également nécessaire pour mentionner et suivre des erreurs. Cela permet d'automatiser les interactions entre les systèmes de suivi des erreurs chez les opérateurs alternatifs et chez Belgacom.	Belgacom étudiera cette nouvelle question et proposera éventuellement une solution après l'étude.

### **P&O Appendix B: Description of the Forecasting Process**

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT
§3	Les dernières prévisions ont été réalisées un mois auparavant. Par rapport à cette perspective, la réaction de Belgacom dans les 30 jours ouvrables est dépourvue de sens.	Dans un délai de 5 jours ouvrables, Belgacom donne un feedback sur les écarts des chiffres et dans un délai de 30 jours ouvrables sur la faisabilité des nouveaux volumes. Vu que ce n'est une nouvelle donnée que pour le mois 6, le délai de réponse semble correct selon l'IBPT. Lors de l'évaluation du système de prévisions à l'automne, une reformulation éventuelle et une clarification du système de feedback est reprise.
§5	Les prévisions seront plus correctes si elles sont basées sur les données les plus actuelles. C'est pourquoi, il est préférable de faire correspondre le moment des prévisions avec les rapports mensuels et de demander ceux-ci au début du mois, par exemple le deuxième ou le troisième jour ouvrable précédant le mois en question plutôt que pour ce mois.	Belgacom approuve l'envoi de prévisions le deuxième jour ouvrable précédant le mois en question et adaptera l'offre de référence dans ce sens.
§7 §9	Un répondant propose de faire des prévisions chaque mois, qui contiennent un volume par mois pour les 3 premiers mois et le trimestre suivant (par exemple, début décembre, l'OLO fournit une prévision pour janvier, février, mars et le 2e trimestre). Ce qui permet à un opérateur d'annoncer un écart pour le mois suivant s'il y a un écart entre les prévisions et la réalité.	Une autre diminution du détail est non discutable pour Belgacom vu que le commitment des OLO est ainsi encore restreint.  L'IBPT ne continuera à l'étudier que pendant l'évaluation du système de prévisions à l'automne. Il est encore trop tôt pour évaluer le système actuel sur la base de données suffisantes.

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT
§7	<p>Le nouveau niveau de détail avec 8 zones et chaque zone téléphonique est trop détaillé par rapport à l'ancien template. Plus il y a de détails, plus c'est douteux. Les opérateurs sont dans une learning curve et le nouveau processus de forecasting devrait être évalué.</p> <p>Il est impossible de fournir une prévision par zone téléphonique, car cela n'a aucune signification dans le BRUO provisioning. Si un opérateur a l'intention de faire un marketing régional intensif, celui-ci peut volontairement en informer Belgacom.</p>	<p>Belgacom admet qu'une division par zone téléphonique a peu d'utilité vu qu'aucun DSLAM ne doit être prévu dans BRUO. Belgacom est d'accord d'adapter l'offre de référence de façon à ce qu'une seule formation par zone soit nécessaire pour BRUO.</p>
§7	<p>Les prévisions ne peuvent être faites que sur les ordres valables envoyés par l'OLO, pas sur les validations que Belgacom envoie comme stipulé dans le Belgacom template pour les prévisions.</p>	<p>Belgacom remarque qu'un OLO pourrait faire un mauvais usage d'un tel système en envoyant des demandes non valables afin d'atteindre le volume prévu.</p> <p>L'IBPT ne voit pas de raison pour adapter l'addendum à cet égard.</p>
§10	<p>Les prévisions et en particulier le niveau élevé de détail doivent être utilisés pour optimiser le planning et non comme excuse pour ne pas respecter le SLA et éviter des compensations. C'est pourquoi il convient de clarifier que le SLA et les compensations correspondantes sont uniquement liés au volume total prévu et ne peuvent pas être étudiés par zone délimitée géographiquement. C'est également d'application pour la règle 95% dans le SLA.</p> <p>L'écart doit dépasser un certain seuil avant que cela donne lieu au non-respect des obligations SLA du mois suivant. Un répondant suggère un seuil de 15% et un autre, de 25%, avec un écart minimal garanti de 50 lignes par zone.</p>	<p>Belgacom fait remarquer qu'un écart par rapport au chiffre global n'encouragerait pas une bonne prévision par zone et n'optimiserait par conséquent plus le planning. En outre, des intolérances supplémentaires sont demandées, ce qui mènerait de nouveau à de mauvais signaux.</p> <p>L'IBPT partage le point de vue de Belgacom et conserve la méthode actuelle.</p>
§10	<p>Le caractère répétitif et l'ampleur de la facture ne sont décrits que vaguement. Le contrôle par l'IBPT est donc justifié.</p>	<p>Chaque partie peut toujours faire appel à l'IBPT pour contrôler si le calcul des compensations demandées est conforme aux règles fixées dans l'offre de référence. Cela fait partie de la compétence de contrôle de l'IBPT.</p>

### **P&O Appendix C: Setting up of the electronic messaging system**

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT.
§ 8 et suivants	<p>Le texte est basé sur un ancien layout (LLU_ID999999999_yyyymmdd_ <b>nnn</b> <b>n</b>.xml (4 digits au lieu de 6 digits).</p>	<p>Belgacom va l'adapter au layout actuel.</p>

## **Appendix H: Order progress**

Référence	Remarque pendant la consultation	Réaction de Belgacom le 16 avril 2007 + décision de l'IBPT.
§1	<p>Ce graphique est uniquement valable si Belgacom effectue la livraison dans les délais SLA fixés.</p> <p>Si Belgacom ne se tient pas aux délais SLA, le calcul des coûts mentionnés est dans de nombreux cas disproportionné.</p>	Belgacom fait remarquer que cette figure n'ajoute aucun lien avec le SLA et les compensations liées. Elle indique clairement quel est le lien entre une action/un procédé et la redevance devant être payée.

### **BASIC SLA (ANNEX G1)**

#### **SITUATIONS SPECIFIQUES**

##### ***Livraisons tardives***

Au cours des réunions du groupe de travail, les bénéficiaires se sont inquiétés à juste titre du risque que les lignes dont le délai d'installation présente un retard important ne reçoivent plus toute la priorité nécessaire. On peut en effet craindre que tout service – et ceci ne vise pas Belgacom en particulier car le phénomène est générique – qui doit respecter une qualité de service ait tendance à donner la priorité aux tâches qui peuvent encore être exécutée dans les délais sur celles qui sont déjà hors limite.

L'IBPT demande donc à Belgacom de mettre en place deux procédures qui se déclenchent après un retard à déterminer avec les bénéficiaires :

- a) Lorsque ce retard est déjà constaté dans la détermination de la due date, la raison de ce délai excessif doit être motivé par Belgacom et une solution de rechange négociée avec le bénéficiaire
- b) Lorsque le retard apparaît lors de l'exécution (due date non respectée) une procédure proactive d'information du bénéficiaire et de recherche de solution doit être enclenchée

Il existe un consensus pour donner une visibilité sur les lignes dont le retard devient important par le biais d'une escalation. Toutefois il ne peut être déterminé à ce stade de quelle manière cette escalation peut se concrétiser et cela devra l'être par un groupe de travail sous l'égide de l'Institut pour un addendum commun à BRUO et BROBA.

Ces dernières semaines, l'IBPT a reçu des signaux de bénéficiaires selon lesquels, pour bon nombre d'installations, il a fallu attendre longtemps avant qu'elles ne soient livrées. Cette situation sera étudiée plus en profondeur lors de la réunion de suivi afin de tenter de trouver les causes et s'y attaquer.

##### ***Stop clock***

Il n'est pas normal que le passage en hold entraîne une sortie du SLA. Des ordres comme Hold, Change Date, doivent engendrer un stop clock. Ceci n'est pas possible actuellement car la commande change de référence dans le système de suivi de Belgacom. Ceci est contraire à l'état de l'art qui nécessite de pouvoir faire un suivi de toute commande jusqu'à sa livraison. L'Institut demande à Belgacom d'y remédier lors de la première release modifiant le nouveau système BROBA/BRUO début 2008.

Pour éviter que les lignes faisant l'objet d'un HOLD ne soit exclue du SLA faute de pouvoir en mesurer le délai d'installation, Belgacom doit accepter d'utiliser les données que peuvent fournir les bénéficiaires à ce sujet.

Les bénéficiaires déclarent ne pas accepter un stop clock sur base d'un hold généré par Belgacom. Sauf preuves d'un usage inapproprié du « hold » pour sortir une commande du SLA, l'Institut ne peut endosser une telle démarche.

L'IBPT tient à faire remarquer à cet égard que si Belgacom ne respecte pas le rendez-vous pris (appointment missed), le SLA timer restera en vigueur (sans stop clock) et l'IBPT attendra de la part de Belgacom que les efforts nécessaires soient fournis afin de livrer l'installation de l'utilisateur final dans le délai SLA fixé (ou avec un retard minime).

### **Client Absent**

La fixation d'un nouveau rendez-vous en cas de client absent ne peut avoir pour conséquence une suppression de facto du SLA d'installation via la mise en hold pour une durée abusive. Etant donné qu'il ne peut y avoir discrimination par rapport à une nouvelle commande, le délai entre le nouveau rendez-vous et le rendez-vous manqué ne peut être supérieur à 15 jours ouvrables, le respect de ce délai doit être soumis aux mêmes pénalités que celles relatives aux délais d'installation.

L'Institut demande à Belgacom d'étudier les difficultés opérationnelles et de transmettre une proposition d'adaptation de l'offre de référence concrète à l'IBPT.

### **ADAPTATIONS DE L'ANNEXE BASIC SLA**

L'Institut constate que Belgacom a appliqué les principes et la plupart des adaptations établis par le Conseil de l'IBPT dans la décision du 29 novembre 2006 concernant l'offre de référence BROBA 2007 lors de l'adaptation de l'annexe SLA de base.

L'adaptation suivante n'a pas été réalisée et l'Institut demande encore une fois que celle-ci soit réalisée:

	Ref Belgacom proposal	Requested modification	Justification
4	Art 6	rajouter « after approval of BIPT »	Selon le cadre réglementaire applicable, l'IBPT est compétent pour approuver des adaptations de l'offre de référence à l'avance.
5	Art 10	rajouter « and will be subject to the approval of the BIPT »	Selon le cadre réglementaire applicable, l'IBPT est compétent pour approuver des adaptations de l'offre de référence à l'avance.
6	Art 12	Clarifier « reasonably normal », il est demandé à Belgacom de le reformuler dans sa réponse à la consultation	<p>Ce terme n'étant pas défini peut conduire à des interprétations différentes par les parties et induit une insécurité contractuelle</p> <p>Belgacom fait remarquer pendant la consultation que le terme « reasonably normal » est en pratique complété à l'art. 14 du SLA. Belgacom propose de faire correspondre ces deux articles afin d'être plus clair.</p> <p>L' IBPT marque son accord sur ce point.</p>
7	Art 19	rajouter « after approval of BIPT »	Selon le cadre réglementaire applicable, l'IBPT est compétent pour approuver au préalable des adaptations de l'offre de référence.

## GARANTIES FINANCIERES

Belgacom applique les mêmes principes qu'établis dans la communication de l'Institut le 10 janvier 2007. Aussi, l'IBPT ne voit pas de raison pour apporter des modifications à ces adaptations BRUO proposées.

### SNA

Bien que le nouveau processus SNA ne fasse pas partie de la consultation originale, plusieurs remarques ont également été formulées à cet égard. L'IBPT résume celles-ci ci-dessous.

Ce point a fait l'objet d'une décision séparée de l'Institut le 4 octobre 2006. Belgacom avait signalé qu'il n'était pas possible d'y apporter une modification à court terme.

L'autorisation temporaire de non-traitement du « SNA not allowed » dans la décision BROBA2007, est une très mauvaise mesure. Elle présente tous les inconvénients d'une autorisation permanente de non-traitement du « SNA not allowed ».

- de devoir payer un cancellation fee parce qu'il n'est plus possible de refuser tout SNA au niveau de la commande ;
- le nouveau procès est incompatible avec l'ancien et nécessite donc une révision complète des systèmes ;
- le coût est trop élevé, surtout qu'il permet à Belgacom de disposer de paires supplémentaires pour son propre usage ;
- les règles de recours au SNA ne sont pas claires et il est possible qu'il y soit parfois procédé alors qu'il existe une alternative.

La Plate-Forme a l'impression que l'IBPT se base sur des informations erronées de Belgacom et souhaite dès lors que l'IBPT revoie cette décision.

Le discours de Belgacom selon lequel la situation actuelle résulte d'une évolution tardive est bien évidemment faux. Belgacom a clairement établi son rejet du SNA « par défaut » lors de la réunion trilatérale BRUO-BROBA du 31/01/2006 dont les slides ont été envoyés le 2/02/2006 aux intéressés, y compris aux représentants de Belgacom. Il ne peut donc nullement être question d'une évolution tardive de la position des OLO. L'IBPT conclut dans la décision BROBA2007 à juste titre que le non-traitement d'un « SNA not allowed » n'est pas une conséquence de la demande originale des OLO.

L'autorisation temporaire de non-traitement du « SNA not allowed » comme l'IBPT le propose, est une très mauvaise mesure. Elle entraîne tous les effets néfastes d'une autorisation permanente de non-traitement du « SNA not allowed » tels que dépeints dans la réponse de la Plate-Forme à la consultation sur le projet de décision et l'embarras causé par le traitement irrfléchi de Belgacom est repoussé vers les OLO.

La décision revue peut prendre la forme d'une obligation imposée à Belgacom soit d'interpréter immédiatement correctement le « SNA not allowed », soit d'assumer les coûts d'un SNA non désiré.

Ici également, l'on part du principe qu'un opérateur « efficace » a des processus adéquats et réfléchis et ce à partir de la première implémentation. Les coûts engendrés par l'adaptation de processus implémentés antérieurement qui sont inadéquats ou irrfléchis ne peuvent pas être facturés.

The Platform requests to continue this procedure until all related questions have been answered and the operators have had a reasonable time frame to adapt their IT systems and operational processes.

Dans la décision BROBA 2007, l'Institut a demandé à Belgacom de réintroduire la notion de « SNA not allowed » dans la commande lors de la première change release du nouveau système début 2008. Cela ne représente pas un effort important (un champ à contrôler et un test à faire). L'Institut fait remarquer que la suppression de cette facilité n'est en rien une conséquence de la demande initiale des OLOs qui voulait la mise en « hold » de la commande lors de la détection d'un SNA si de dernier n'était pas refusé dans la commande.

L'IBPT reverra les coûts du processus SNA au cours des prochains mois et se concertera également au sujet de la poursuite de l'implémentation avec les différents acteurs du marché.

## **APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION**

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin de mettre l'offre de référence en conformité avec les obligations réglementaires devant être respectées par Belgacom. La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables.

L'addendum BRUO sur la base duquel a été formulée la présente décision doit être adapté intégralement aux remarques contenues dans la présente décision. Ces adaptations doivent être effectuées conformément à l'article 108bis de la loi du 21 mars 1991 au plus tard 1 mois suivant la publication de la présente décision.

De toute façon, un bénéficiaire ne doit pas attendre l'adaptation de BRUO à la décision du Conseil de l'IBPT. Il a évidemment la possibilité de comparer la présente décision à la version de BRUO qui n'a pas encore été adaptée pour ainsi obtenir l'offre de référence « adaptée ».

## **VOIES DE RECOURS**

### *En matière de statut du personnel et de marchés publics*

Conformément aux lois coordonnées sur le Conseil d'État, un recours peut être introduit endéans les soixante jours après cette publication. La requête doit être envoyée sous pli recommandé à La Poste, au Conseil d'État, rue de la Science 33, 1040 Bruxelles.

### *Pour les autres matières*

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003, vous disposez de la possibilité d'interjeter appel à l'encontre de cette décision, devant la Cour d'appel de Bruxelles, 1, Place Poelaert, B-1000 Bruxelles, endéans les soixante jours après sa notification. L'appel peut être formé: 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité les mentions de l'article 1057 du code judiciaire.

Michel Van Bellinghen  
Membre du Conseil

Georges Deneff  
Membre du Conseil

Catherine Rutten  
Membre du Conseil

Eric Van Heesvelde  
Président du Conseil