



**Institut belge des services postaux
et des télécommunications**

14 décembre 2004

Décision du Conseil de l'IBPT
concernant la proposition d'offre d'interconnexion de référence de
Belgacom pour l'année 2005 (aspects qualitatifs)

page blanche

A OFFRE D'INTERCONNEXION DE REFERENCE.....	2
0 INTRODUCTION ET PRINCIPES GENERAUX.....	2
01. Principes mis en œuvre par l'IBPT dans son analyse.....	2
1 INTRODUCTION.....	4
1.1 Scope of the Reference Interconnect Offer.....	4
1.2 Limits of the Reference Interconnect Offer.....	6
1.3 Definitions.....	7
2 INTERCONNECT ARCHITECTURE.....	10
3 TERMINATING ACCESS SERVICES.....	14
4 COLLECTING ACCESS SERVICES.....	15
5 ACCESS SERVICE TO PARTICULAR VALUE ADDED SERVICES OF THE OPÉRATEUR.....	26
6 ACCESS SERVICE FOR INTERNET CALLS TO THE OPÉRATEURS.....	28
7 TRANSIT SERVICES.....	29
8 TELECOMMUNICATION SERVICES SUPPORTED BY BELGACOM'S INTERCONNECT SERVICES.....	29
9 TECHNICAL CONDITIONS FOR BELGACOM INTERCONNECT SERVICES.....	30
10 INTERCONNECT LINK SERVICE.....	30
10.1 Responsibilities for the dimensioning and payment of the IC Links.....	30
10.2. Implementation of IC Links.....	30
10.2.1 Customer-sited Interconnect.....	30
10.2.2 In-Span Interconnect.....	30
10.2.3 Belgacom-sited Interconnect.....	30
10.2.4 Mid-Span Interconnect.....	31
11 QUALITY OF SERVICE.....	31
12 EVOLUTION OF THE INTERCONNECT OFFER.....	32
13 ORGANIZED PLANNING FOR INTERCONNECT SERVICES.....	32
14 TRANSPORT INTERCONNECT SERVICE.....	33
15 FINANCIAL GUARANTEES.....	35
B PLANNING AND OPERATIONS.....	36
9 FORECASTING AND ORDERING AND 13 LEAD TIMES FOR PROVISIONING.....	36

A OFFRE D'INTERCONNEXION DE REFERENCE

Avertissement

La présente décision vise la société Belgacom SA en tant qu'organisme puissant sur lequel pèsent par conséquent des obligations spécifiques en matière d'interconnexion. Cette décision ne concerne pas la société Belgacom Mobile SA, ni d'autres opérateurs notifiés comme organismes puissants. Des décisions concernant ces autres organismes puissants peuvent être prises par l'IBPT indépendamment du cadre du présent document.

Les sections ayant trait aux observations issues de la consultation publique d'une part, formulées par Belgacom d'autre part, ont été synthétisées par l'Institut et n'ont pas pour but de reproduire entièrement et dans leur détail les positions des différentes parties. Cette synthèse est rendue nécessaire tant par l'ampleur des commentaires que par le fait que certains passages de ces commentaires peuvent être confidentiels.

L'adaptation de l'offre aux exigences de la décision (mentionnées dans les sections "Décision de l'IBPT et motivation") doit en principe intervenir dans un délai d'un mois à dater de la publication de cette décision sur le site de l'IBPT, sauf dans les cas où un autre délai est précisé.

0 INTRODUCTION ET PRINCIPES GENERAUX

Le 2 juillet 2004, Belgacom a communiqué à l'IBPT son projet d'offre d'interconnexion de référence pour l'année 2005, y compris le document complémentaire intitulé "Planning and Operations". Ce projet de "BRIO 2005" a été transmis le 5 juillet 2004 pour consultation publique aux opérateurs alternatifs.

Les propositions tarifaires de Belgacom pour 2005 ont été transmises à l'IBPT le 15 août 2004 et communiquées aux opérateurs alternatifs le 20 août 2004.

Un projet de décision a été communiqué aux opérateurs le 23 septembre à des fins de consultation.

Au cours de ce processus de consultation publique, l'IBPT a reçu des commentaires de la part des entreprises et organisations suivantes: Belgacom, Belgacom Mobile, BT, Colt, Mobistar, MCI, Plate-forme des opérateurs et fournisseurs de services, RealRoot, Tele2, Telenet, Tiscali et Versatel.

Compte tenu du fait qu'en 2005 le BRIO en sera à sa 8^{ème} édition, l'Institut estime que l'offre de référence a en principe atteint un certain niveau de maturité et de stabilité. Pour cette raison, l'examen du BRIO est centré sur les modifications apportées par rapport au BRIO 2004, les problèmes rencontrés par les OLO et les questions laissées en suspens en 2004.

Cette décision est fondée sur l'examen de l'IBPT, sur les analyses que l'Institut a menées avec une société de consultance privée, ainsi que sur les commentaires reçus des opérateurs et les explications obtenues de la part de Belgacom.

01. PRINCIPES MISE EN ŒUVRE PAR L'IBPT DANS SON ANALYSE

L'IBPT a fondé sa décision sur les mêmes principes que ceux qui l'ont guidé dans l'examen des offres de référence de Belgacom pour les années précédentes, à savoir:

1. Conformément à l'article 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Belgacom doit publier une offre fixant les conditions techniques et financières pour l'interconnexion dans une situation de référence où un opérateur demande l'interconnexion. La description de la situation de référence peut se faire au moyen du statut juridique de l'opérateur demandant l'interconnexion, de sa présence dans différentes parties du pays, de ses capacités techniques, etc. L'Institut estime que la situation de référence décrite par Belgacom dans l'offre n'est raisonnable que lorsqu'il s'agit d'une situation dans laquelle la grande majorité des opérateurs demandant l'interconnexion peuvent se reconnaître. Une situation de référence qui, par rapport aux situations dans lesquelles se trouvent la majorité des nouveaux opérateurs, constituerait un cas extrême, ne pourrait être considérée comme raisonnable par l'Institut.
2. Tout opérateur se trouvant dans la situation de référence décrite dans l'offre, peut jouir des conditions techniques et financières qui y sont prévues. Vu la disposition du deuxième alinéa de l'article 109ter, § 4, les opérateurs peuvent également demander des négociations d'interconnexion non prévues par l'offre. Ces opérateurs se trouvent alors dans une situation qui s'écarte de la situation de référence décrite, et ils peuvent dès lors être confrontés à des conditions techniques et financières différentes de celles fixées dans l'offre. Ces conditions ne peuvent s'écarter de celles fixées dans l'offre que dans la mesure où leur situation s'écarte de la situation de référence.
3. Lors de l'analyse des commentaires reçus à l'occasion des consultations du marché, l'Institut a été confronté à plusieurs reprises à des demandes d'adaptation ou d'extension de l'offre. La question se pose de savoir si l'adaptation ou l'extension demandée est raisonnable ou non. Plusieurs facteurs entrent en jeu pour répondre à cette question: la position de Belgacom sur le marché, la demande du marché, la situation internationale, les indications de la Commission européenne, du Comité COCOM, les possibilités ou problèmes techniques, les coûts que ces demandes peuvent engendrer, etc. En outre, l'offre reste une référence et elle ne doit pas nécessairement anticiper toutes les demandes d'interconnexion possibles. L'Institut, en vertu de l'article 109ter, § 3, de la Loi, refuse toute formulation de l'offre tendant à exclure ou à limiter la possibilité d'introduire des demandes d'interconnexion s'écartant de l'offre de référence. En effet, si l'offre exclut a priori certaines demandes, elle se prononce en fait déjà sur le caractère raisonnable de ces demandes. L'Institut veut éviter que l'offre, approuvée par lui, donne aux opérateurs l'impression qu'est exclue la possibilité de discuter du caractère raisonnable de certaines demandes devant l'IBPT.
4. Selon l'article 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991, l'offre publiée par Belgacom doit être scindée de sorte que le demandeur de l'interconnexion ne soit pas obligé de s'abonner à des services qu'il ne souhaite pas ou dont il n'a pas besoin.
5. En ce qui concerne les conditions financières fixées dans l'offre, il va de soi que le principe de l'orientation sur les coûts constitue le facteur principal de l'analyse de l'Institut.
6. Seuls les coûts encourus par Belgacom pour des éléments qui seront utilisés exclusivement par la partie demandant l'interconnexion, peuvent être entièrement répercutés sur celle-ci. S'il s'agit d'éléments qui seront utilisés exclusivement par Belgacom, ils doivent être entièrement supportés par Belgacom. S'il s'agit d'éléments qui seront utilisés par les deux parties, une répartition des coûts s'impose, proportionnellement à l'utilisation que chaque partie en fait.
7. L'Institut rejette l'application du principe de réciprocité dans les offres d'interconnexion de référence de Belgacom. L'application du principe de réciprocité dans l'offre reviendrait selon l'Institut à fixer une situation de référence dans laquelle un nouvel opérateur typique ne pourrait pas nécessairement se reconnaître. Cela signifie également que la majorité des nouveaux opérateurs ne pourraient pas jouir des conditions techniques et financières prévues dans l'offre.

de référence, mais dans la plupart des cas seulement de conditions moins favorables. En outre, il est clair que lorsqu'un opérateur puissant sur le marché utilise un tel principe dans son offre, affirmant que les seules demandes d'interconnexion qu'il juge raisonnables sont celles qui sont assorties d'une symétrie, cela revient à imposer à d'autres opérateurs (souvent non puissants sur le marché) des dispositions de la Loi qui ne s'appliquent qu'aux opérateurs puissants sur le marché (en particulier l'article 109ter, §§ 3 et 4 de la Loi). Le législateur a imposé l'obligation de répondre à toute demande raisonnable d'interconnexion aux seuls opérateurs puissants sur le marché (art. 109ter, § 3). En outre, l'obligation de publier une offre dans laquelle les tarifs d'interconnexion sont basés sur les coûts, a également été uniquement imposée aux opérateurs puissants sur le marché (art. 109ter, § 4).

8. Conformément à l'article 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991, l'offre d'interconnexion de référence doit contenir des conditions qui diffèrent selon qu'elle concerne :
- des exploitants de réseaux publics de télécommunications;
 - des exploitants d'autres réseaux de télécommunications;
 - des prestataires de services de téléphonie vocale;
 - des prestataires d'autres services de télécommunications.

L'IBPT a la compétence de décider quelles sont ces conditions et dans quelle mesure elles peuvent varier.

Conformément aux motivations figurant dans son avis concernant le BRIO 2000, l'IBPT accepte le principe d'aligner les tarifs de BRIO 1 et 2, lequel ne semble pas contraire aux principes énoncés ci-dessus. Toutefois, l'Institut accepte évidemment que certaines dispositions de l'offre de référence ne s'appliquent qu'aux opérateurs de réseaux publics.

S'agissant de l'interprétation du BRIO, l'article 109ter, § 4, de la loi du 21 mars 1991 prévoit l'obligation de publier une offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée préalablement par l'Institut. Il est conforme à l'article précité que l'approbation de l'Institut porte non seulement sur le contenu de l'offre mais aussi sur son interprétation. Dès lors que l'IBPT a approuvé l'offre de référence, il n'appartient pas à Belgacom de donner de ce texte une interprétation qui s'écarterait de la compréhension du texte par l'IBPT. Les questions d'interprétation peuvent être adressées en premier lieu à Belgacom mais, en tout état de cause, un conflit d'interprétation peut toujours être soumis à l'Institut qui a approuvé l'offre.

1 INTRODUCTION

1.1 SCOPE OF THE REFERENCE INTERCONNECT OFFER

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

1.1.a. Conformément à la position défendue dans le passé, Belgacom considère que les services de transit, de Customer-sited IC link, de Customer-sited half link, de Belgacom-sited half links d'une capacité supérieure à 2 Mbit/s et de Belgacom-sited half links d'une longueur supérieure à 5 km (tous débits) ne doivent plus faire partie du BRIO compte tenu de l'existence d'alternatives suffisantes.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

1.1.a. Les modifications envisagées par Belgacom sont rejetées par les autres opérateurs.

1.1.b. En ce qui concerne l'ouverture de services d'interconnexion, plusieurs opérateurs demandent que les principes suivants soient respectés :

- la garantie que cette ouverture intervienne dans un délai minimal ;
- le lancement d'un nouveau service d'interconnexion par Belgacom devrait être notifié aux OLO 6 mois à l'avance de façon à permettre son implémentation par les OLO ;
- les modifications à un service d'interconnexion doivent faire l'objet d'un accord mutuel OLO-Belgacom et non pas être imposées unilatéralement par Belgacom. Si nécessaire, une consultation devrait être organisée au sujet de ces modifications.

Ces opérateurs suggèrent la création d'un groupe de travail incluant Belgacom, les OLO et l'IBPT pour analyser les changements aux services d'interconnexion et les nouveaux services d'interconnexion.

1.1.c. Pour les opérateurs alternatifs, il faut éviter que Belgacom n'abuse de sa position dominante en lançant des produits de détail auxquels les utilisateurs connectés à un OLO ne peuvent avoir accès ou que les OLO ne peuvent concurrencer. Il faut aussi éviter de créer une confusion quant au rôle de l'OLO. Les opérateurs estiment que le lancement d'un nouveau service de détail de la part de Belgacom ne peut se faire que si le service d'interconnexion sous-jacent est disponible à l'avance pour l'opérateur alternatif. Selon ces opérateurs, le processus de validation d'un nouveau service de détail devrait prévoir l'obligation pour Belgacom d'identifier les impacts techniques et commerciaux du nouveau service sur l'interconnexion et de déclarer et d'apporter la preuve que ces impacts, s'il y en a, ont été pris en compte.

1.1.d. Plusieurs opérateurs suggèrent de remplacer le mot « same » par « similar » dans l'expression « to allow the Operator to offer the same retail services to its customers ». Selon ces opérateurs, les services fournis par Belgacom aux OLO ne doivent pas être la réplique exacte de ceux que Belgacom utilise elle-même. Il faut éviter que les services wholesale achetés par l'OLO ne représentent une part trop grande de la chaîne de valeur, ce qui serait nuisible pour l'innovation et limiterait les possibilités de l'OLO de se différencier.

1.1.e. Plusieurs opérateurs rappellent la nécessité de mise en place d'une offre de revente d'abonnement en gros et proposent qu'un groupe de travail soit créé pour étudier cette problématique.

Observations de Belgacom

Néant.

Décision de l'IBPT et motivation

1.1.a. L'IBPT est opposé aux propositions de Belgacom. Cette opposition est motivée par des considérations liées à la définition de l'interconnexion, au cadre réglementaire actuel, ainsi qu'au nouveau cadre réglementaire mis en place notamment par les directives 2002/21/CE (directive « cadre ») et 2002/19/CE (directive « accès »). La motivation détaillée de la position de l'Institut figure dans son avis du 12 décembre 2002 concernant l'offre de référence BRIO 2003. L'Institut demande par conséquent à Belgacom de retirer de son projet d'offre de référence les modifications

et les réserves introduites dans le BRIO. Cette demande s'applique à l'ensemble du document, y compris ses annexes et notes de bas de page.

Dans le même ordre d'idée, l'IBPT estime que certaines mentions ou notes de bas de page (par exemple : « imposed by the BIPT » ou « Belgacom is still of the opinion that... ») sont de nature à mettre en doute la stabilité et/ou la continuité de l'offre de référence. Toutes ces mentions doivent par conséquent être retirées.

1.1.b. En ce qui concerne les délais d'ouverture de nouveaux services d'interconnexion, l'Institut rappelle qu'il s'est exprimé à ce sujet dans sa communication du 29 janvier 2002 (cf. point 4, Délais).

En ce qui concerne la demande que le service d'interconnexion soit disponible *à l'avance*, l'IBPT rappelle qu'il s'est déjà prononcé contre une telle éventualité. L'Institut renvoie à ses avis ou décisions concernant les offres de référence des années précédentes, notamment la décision du 16 décembre 2003.

1.1.c. En ce qui concerne la disponibilité à l'avance des services d'interconnexion, l'IBPT renvoie au point précédent.

En ce qui concerne le processus de validation de nouveaux services de détail, l'Institut est d'avis qu'il n'est pas opportun de mettre en place un tel processus en ce moment. En effet, un tel processus de validation n'est pas expressément prévu par le cadre réglementaire actuel et il ne pourrait être envisagé après la transposition du nouveau cadre européen que dans le cas où des analyses de marchés justifieraient un tel remède.

1.1.d. Compte tenu des informations qui lui ont été fournies, l'Institut estime qu'il n'y a pas de raisons clairement définies de remplacer le mot « same » par « similar ».

1.1.e. L'IBPT accorde une attention particulière à la demande d'une offre de gros portant sur la revente d'abonnement. L'Institut estime que, étant donné la proximité de la transposition du nouveau cadre réglementaire en droit belge, cette mesure ne devrait être mise en œuvre qu'après cette transposition et une fois réalisées les analyses de marché prévues par ledit cadre réglementaire. Les résultats de ces analyses justifieront ou non l'imposition de la revente d'abonnement. Une décision sur l'inclusion d'un tel service dans l'offre BRIO 2005 n'est par conséquent pas envisageable actuellement. L'Institut a cependant organisé une consultation publique sur cette question du 8 septembre au 8 octobre 2004, ceci sans préjudice des conclusions à tirer des futures analyses de marché.

1.2 LIMITS OF THE REFERENCE INTERCONNECT OFFER

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Néant.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

1.2.a. Si les opérateurs reconnaissent que les services d'interconnexion fournis par eux à Belgacom doivent être inclus dans les accords d'interconnexion respectifs, ils soulignent que l'inclusion d'un service dans un accord d'interconnexion n'est pas seulement le résultat d'une négociation entre parties, mais peut aussi, en cas d'échec des négociations, être le résultat d'une décision de l'IBPT quant au caractère raisonnable de la demande d'interconnexion.

Observations de Belgacom

Néant.

Décision de l'IBPT et motivation

1.2.a. Conformément à l'article 109ter, § 4 de la loi du 21 mars 1991, une offre de référence n'est pas conçue pour être exhaustive et n'exclut pas le caractère raisonnable de demandes d'interconnexion formulées en dehors de cette offre, ni que le caractère raisonnable d'une demande d'interconnexion soit constaté par l'Institut. L'Institut ne voit cependant pas la nécessité de reprendre ces principes dans le BRIO lui-même.

1.3 DEFINITIONS

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

1.3.a. Dans la section 1.1, Belgacom a introduit la notion d' « Authorized Telecommunications Operator » et, dans la section 1.3, les définitions de « Public Network Operator » et de « Public Voice Telephony Operator » ont été modifiées. Belgacom estime que ces changements sont appropriés compte tenu du nouveau cadre réglementaire et des circulaires publiées par l'IBPT le 15 janvier 2004. Le P&O a également été adapté en ce sens.

La définition de « primary rate services » a également été adaptée suite à l'approbation de l'addendum 2 au BRIO 2004.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

1.3.a. Des opérateurs suggèrent d'ajouter les mots “for electronic communications” après “Regulatory Framework” dans la définition de “Public Network Operator”.

Ces opérateurs demandent aussi que la définition d'“Authorized Telecommunication Operator” (note 2) soit adaptée comme suit:

“an Operator which according to the telecommunications national regulatory authority fulfils all conditions required by the Regulatory Framework for electronic communication to perform at least the activities for which the Operator is requesting ~~the mentioned BRIO services~~ included in the present reference offer. ~~When this is the case, this is specifically indicated in this Reference Interconnect Offer”.~~

Un opérateur fait observer que la définition d'opérateur autorisé devrait permettre à un MVNO¹ de bénéficier du BRIO et des tarifs BRIO.

1.3.b. Des opérateurs demandent que les mots “by Belgacom” soient ajoutés après “at the provision” dans la définition de Transport Interconnect Service.

Un opérateur écrit que la définition semble limiter l'utilisation des half links à la fourniture des lignes louées de bout en bout. Il demande la confirmation que les half links sont également utilisés pour le support et la fourniture d'autres services et en particulier l'accès à internet, le VPN, etc.

¹ Mobile Virtual Network Operator.

Observations de Belgacom

1.3.a. Belgacom est opposée à la proposition des opérateurs alternatifs. Belgacom juge que les termes «according to the telecommunications national regulatory authority» sont redondants par rapport à la référence au cadre réglementaire. Belgacom partage l'avis de l'IBPT sur le risque de confusion quant au rôle de l'ARN.

Belgacom est opposée à l'inclusion des mots «for electronic communication» (dans la définition d'Authorised Operator comme dans celle de Public Network Operator) étant donné que ces mots sont issus du nouveau cadre européen, non encore transposé. L'expression «Regulatory Framework» doit suffire comme référence.

Belgacom estime encore que les mots «at least» ne sont pas nécessaires mais n'a pas d'objection à ajouter les mots «included in the present offer».

Belgacom propose de formuler la définition de Voice Telephony Operator comme suit : «Moral or physical person that fulfils the conditions required by the Regulatory Framework to operate a Voice Telephony Service». Le mot «Public» n'est pas indispensable car déjà inscrit dans la définition de téléphonie vocale (article 68, 10° de la loi du 21 mars 1991).

1.3.b. Belgacom souligne que la définition de half link est inchangée par rapport à 2004. L'ajout des mots «by Belgacom» lui paraît superflu et les raisons de cette suggestion ne sont pas claires.

Décision de l'IBPT et motivation

1.3.a. Belgacom indique qu'elle apporte des modifications à la terminologie de BRIO, vu le nouveau cadre réglementaire et les circulaires de l'IBPT du 15 janvier 2004.

1. Ainsi, le terme "Licensed Telecommunications Operator" est remplacé par "Authorized Telecommunications Operator". Ce terme est défini dans la note de bas de page 2.

L'IBPT est partiellement d'accord avec les modifications proposées par les opérateurs concernant cette dernière définition :

- Dans le nouveau cadre législatif, il est essentiel que l'acte de faire une déclaration crée immédiatement le droit de démarrer les activités déclarées et de, si on le désire, demander l'interconnexion. La définition proposée par les OLO contient une phrase "which according to the NRA fulfils all conditions (etc.)" qui donne au moins l'impression qu'un opérateur, doit, conformément au nouveau cadre législatif, d'abord obtenir l'autorisation de l'IBPT avant de faire appel au BRIO. Ce n'est pas correct. Accorder dans un document important comme BRIO un rôle clé à l'IBPT en matière de possibilité de demande d'interconnexion pour un opérateur sape le nouveau régime de déclaration et le régime de licence actuel est conservé de facto dans le cadre de l'interconnexion.
- L'ajout "for electronic communications" constitue un éclaircissement pertinent. Se contenter de renvoyer au "Regulatory Framework", comme le souhaite Belgacom, n'est pas vraiment suffisant et ne tient pas compte de l'existence de circulaires de l'IBPT qui s'inspirent justement du nouveau cadre réglementaire pour les communications électroniques.
- L'ajout "at least" constitue également un éclaircissement pertinent, étant donné qu'un opérateur peut être autorisé à exercer davantage d'activités que celles reprises dans le BRIO.

En outre, Belgacom assimile le terme “Authorized Telecommunications Operator” au point 1.1 de sa proposition de BRIO 2005 au terme “Operator”. Toutefois, Belgacom continue à définir le terme “Operator” au point 1.3 de sa proposition de BRIO 2005 comme suit : “Operator: Cf. the Act, article 68,23^o”. Ceci n’est pas cohérent par rapport aux raisons sous-jacentes pour lesquelles “Authorized Telecommunications Operator” est inséré au point 1.1. Dès lors, Belgacom est priée d’adapter la définition de «Operator » au point 1.3. La proposition de Belgacom dans sa réaction au projet de décision, consistant à renvoyer dans la définition d’“Operator” au point 1.3 à “Authorized Telecommunication[s] Operator”, défini au point 1.1. satisfait aux considérations qui précèdent. De plus, l’IBPT constate que la définition passe sous silence le fait qu’à l’article 3.1, la Directive Autorisation parle de «freedom to *provide* electronic communications networks and services” («liberté de *fournir* des réseaux et des services de communications électroniques») après notification. Par conséquent, Belgacom est priée d’utiliser les termes «to provide » au lieu des termes «to perform » dans la définition d’Authorized Telecommunications Operator.

2. L’Institut marque son accord sur l’explication de la définition de “Public Network Operator” suggérée par les opérateurs. L’ajout “for electronic communications” constitue en effet un éclaircissement pertinent.
3. La définition de “Public Voice Telephony Operator” n’est pas conforme à la Circulaire de l’Institut du 15 janvier 2004 concernant les conditions relatives à la fourniture des services de téléphonies fixes et mobiles (dont les définitions prévues à l’article 1,4^o à 1,7^o sont pertinentes pour ce qui concerne le problème qui nous occupe). Un opérateur de téléphonie vocale est une entreprise qui a fait une déclaration pour un service de téléphonie vocale fixe conformément à la circulaire ou qui a obtenu une autorisation conformément à l’article 87 de la loi du 21.03.1991. Belgacom doit prévoir une nouvelle définition qui soit conforme à la «Circulaire Téléphonie vocale ». La définition proposée par Belgacom en réaction au projet de décision n’est pas satisfaisante car (1) l’explication “for electronic communications” n’est pas reprise et (2) la terminologie “to operate” n’est pas une terminologie tout à fait conforme à celle de la Circulaire Téléphonie vocale et de la Directive autorisation, qui parlent toutes deux de remplir les conditions de fourniture d’un service de téléphonie vocale (“to provide” au lieu de “to operate”). Belgacom doit encore adapter ceci. L’Institut prend acte du fait que Belgacom est d’accord avec l’analyse de l’Institut selon laquelle il est superflu de mettre «Public » pour «Voice Telephony Service Operator ». En effet, le “Voice Telephony Service” est par définition un “service offert au public”. Belgacom doit donc enlever Public dans les définitions et à tous les endroits dans la proposition de BRIO 2005 où le terme “Public Voice Telephony Service Operator” serait encore utilisé.

1.3.b. L’Institut rappelle que l’obligation d’utiliser un half link exclusivement pour la fourniture de lignes louées au profit des utilisateurs finaux ou au profit de tiers a été supprimée en 2002. Il n’existe donc plus de restrictions à l’usage des half-links.

L’Institut note cependant qu’une autre définition est utilisée dans le document COCOM04-45 (Draft Commission Recommendation on the provision of leased lines in the European Union Part 2 - Pricing aspects of wholesale leased line part circuits) : *the dedicated link between the customer premises and the point of interconnection of the new entrant at (or close to) the network node of the notified operator, and for the purpose of the possible Recommendation should be regarded as a particular type of a wholesale leased line which can be used by the new entrant to provide services such as, but not limited to, leased lines, connections to the switched telephone network, data services or broadband access.* Si une définition commune devait être adoptée au niveau européen, l’Institut pourrait décider ultérieurement d’aligner le BRIO sur cette définition.

L'IBPT estime par ailleurs que la définition de Transport Interconnect Service doit être complétée par l'ajout des mots "by Belgacom" dans le passage suivant: "at the provision by Belgacom of Half Links...", dans un but de clarification.

2 INTERCONNECT ARCHITECTURE

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

2.a. Belgacom a retiré de sa proposition d'offre la possibilité d'accès aux services VAS et 079 7 au niveau local, motivant cette suppression par l'absence de demande effective, par des problèmes de faisabilité et de coûts d'adaptation des switches locaux et par l'absence de garantie de récupérer les coûts que Belgacom devrait supporter.

2.b. Belgacom a complété la note de base de page 16 par une mention (This exception...for discussion purpose only) rappelant son opposition à l'exception créée pour les zones Kortrijk-Assebroek et Mons-Charleroi.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

2.a. Plusieurs opérateurs réclament que la possibilité d'accès aux VAS et 079 7 au niveau local soit maintenue, de manière à permettre aux OLO d'optimiser leurs coûts de réseaux.

2.b. Néant.

2.c. Plusieurs opérateurs estiment qu'il existe des barrières à l'interconnexion locale :

2.c.1. Le refus d'accès aux séries de numéros dites « partagées » (shared number ranges). En réaction au projet de décision de l'IBPT se prononçant en faveur de l'accès à ces numéros lorsque l'OLO est connecté aux 2 Local-AGE, plusieurs opérateurs estiment que l'accès devrait aussi être possible si l'opérateur est connecté à un seul Local-AGE, et qu'un load-sharing est réalisé entre le Local-AGE et l'Area-AGE. Un opérateur ajoute que Belgacom devrait communiquer tous les numéros connectés à un LEX déterminé et appliquer le tarif d'interconnexion local pour tous les appels de et vers ces numéros, si l'OLO est interconnecté au niveau local.

2.c.2. Le nombre trop peu élevé de centraux locaux disponibles pour l'interconnexion locale. En réaction au projet de décision de l'Institut, un opérateur estime que les OLO ne disposent pas de l'information nécessaire pour décider de s'interconnecter à des points d'interconnexion locaux supplémentaires. Pour prendre une telle décision, l'OLO doit savoir si le trafic passant par un LEX justifie la migration d'E1 du niveau Area au niveau Local.

2.c.3. La discrimination créée par l'usage du « release cause 14 » en cas d'appels destinés à des utilisateurs qui ont déménagé d'un central vers un autre.

2.c.4. Les frais additionnels réclamés par Belgacom (redevance mensuelle et investissement éventuel à partager entre OLO) au cas où le trafic excède 20% du trafic total du point d'accès local, alors que le volume global de trafic n'est pas modifié (seule est modifiée la répartition du trafic entre Belgacom et les autres opérateurs).

2.c.5. L'absence de possibilité d'overflow pour les appels collectés au niveau des points d'accès locaux. L'IBPT estime pour sa part qu'on ne peut pas comparer un double chemin permanent à coûts permanents comme établi par Belgacom pour la sécurité de son réseau à un chemin d'overflow payable uniquement à l'usage comme le demandent les autres opérateurs. Selon l'Institut, une proposition alternative pourrait être envisagée sous la forme d'un chemin d'overflow

pouvant être mis à disposition de l'OLO en cas de besoin et facturable sous forme d'une redevance mensuelle, en complément de la tarification par minute de l'interconnexion. De cette manière, l'OLO bénéficierait d'une certaine sécurité pour le trafic collecté au niveau d'un LAP et Belgacom serait rémunérée équitablement pour le service presté. L'Institut a interrogé Belgacom sur une telle possibilité. Compte tenu des explications fournies par Belgacom (cf. ci-dessous), un opérateur s'est déclaré satisfait de la situation actuelle. D'autres opérateurs estiment que ces explications sont valables pour le trafic collecting, mais pas pour le trafic terminating.

Observations de Belgacom

2.a. Belgacom rappelle à titre préliminaire qu'elle ne bénéficie plus des mêmes garanties (de prix, de délais etc) que précédemment de la part de ses fournisseurs pour l'adaptation ou l'extension des centraux, étant passée dans un contrat de type «maintenance». Chaque demande d'adaptation nécessite une étude de faisabilité notamment en ce qui concerne l'impact sur les plate-formes IN, le fait que les adaptations peuvent aussi concerner des centraux locaux qui ne sont pas des points d'accès locaux, le déplacement du niveau «transit» au «niveau local» de fonctions telles que les messages couplés aux services VAS ou la possibilité de facturer ces services au niveau local. Belgacom souligne également que donner accès aux VAS au niveau local revient à dupliquer un investissement qui était optimal au niveau Area-AGE.

2.b. Belgacom souhaite que tous les opérateurs soient tenus de pratiquer un routage symétrique dans toutes les zones et que l'exception créée pour certaines zones soit supprimée, les OLO ayant eu suffisamment de temps pour adapter leur réseau.

2.c.1. Belgacom explique que le principe des «shared number ranges» consiste à connecter un PABX à 2 centraux locaux, pour des raisons de sécurisation du trafic sortant et entrant. Dans le cas du trafic entrant, il s'agit aussi bien du trafic en provenance du réseau Belgacom que celui en provenance d'autres réseaux.

Un des 2 centraux auquel est connecté le PABX se situe en dehors de la zone de couverture du réseau local dans lequel se trouve le PABX. Dans un tel cas, la règle prévue par la note de bas de page n° 16 du BRIO 2004 est d'application :

Calls to Belgacom geographic numbers, which have been ported to other Networks will be released by the Belgacom Network if they are handed over at Local Access Points. The same applies to Calls to Belgacom end-users identified by a geographic number that is part of the specific number range related to the Local Access Point at which they are handed over, but which are located outside the limited geographical area related to that Local Access Point. In both cases Belgacom will release the call and send the release cause 14 in accordance with the relevant ITU Recommendations. The Operator can obtain on request and on a regular basis (each Working Day) a list mentioning the numbers which are ported in and ported out of the LAP's at which it is interconnected.

Pour les appels destinés au PABX en question et provenant du réseau d'un OLO, deux cas sont possibles :

- soit l'OLO est interconnecté à une Area-AGE, dans ce cas l'Area-AGE va partager le trafic entrant entre les 2 centraux auxquels le PABX est connecté ;
- soit l'OLO est interconnecté à une Local-AGE, dans ce cas Belgacom ne peut pas garantir la sécurisation demandée par le client final.

Belgacom ajoute qu'elle-même achemine le trafic destiné au PABX exclusivement via les Area-AGE, même lorsque le trafic provient de centraux locaux qui disposent de liaisons directes vers un

des deux centraux auxquels le PABX est relié. Belgacom estime donc qu'il n'y a pas de discrimination au détriment de l'OLO.

A la position de l'IBPT selon laquelle l'accès à ces numéros devrait être autorisé si l'OLO est connecté aux deux Local-AGE concernés et assure un load sharing entre ces deux interconnexions, Belgacom objecte qu'elle doit conserver la responsabilité complète de la gestion des shared number ranges et qu'elle peut garantir la sécurisation du trafic uniquement si le trafic de l'OLO est routé via l'Area-AGE.

De plus, il existe des conditions techniques pour réaliser un load-sharing équivalent à celui de Belgacom. Cela nécessite un traitement spécial des release cause 17 et 34 dans la couche de transit. Le trafic vers les PABX en question doit donc nécessairement passer par la couche de transit, c'est-à-dire l'AGE, pour Belgacom comme pour l'OLO. Par ailleurs, le load-sharing peut varier d'un client à l'autre (50/50, 34/66...) et varier dans le temps. Ces informations commerciales sont confidentielles et ne peuvent pas être partagées avec les OLO.

2.c.2. Néant.

2.c.3. En ce qui concerne les appels destinés à des utilisateurs qui ont déménagés d'un central vers un autre, Belgacom fait observer que les OLO disposent d'une alternative lorsqu'ils reçoivent un « release cause 14 » : re-router immédiatement l'appel via l'Area-AGE, ce qui est une solution complémentaire pour utiliser l'interconnexion locale de façon optimale. Les OLO ont ainsi la certitude que les appels sont toujours routés, même si l'information de routage n'est momentanément pas disponible. Cette solution offre également plus de flexibilité à Belgacom pour traiter certains cas particuliers.

2.c.4. Belgacom se réfère aux justifications communiquées à l'Institut.

2.c.5. Belgacom estime que, si le but est de faire face à une panne dans un LAP, un éventuel mécanisme d'overflow n'est pas une solution, à moins que des trunks spécifiques ne soient prévus en permanence et avec une capacité suffisante entre le central local et l'Area-AGE. Cela exigerait aussi que l'OLO dispose de la capacité nécessaire en termes d'IC links entre l'Area-AGE et son point d'accès. Une telle solution permanente coûterait dès lors très cher. Pour de tels cas extrêmes (panne totale d'un LAP), Belgacom est davantage favorable à la recherche d'une solution ad hoc : créer un routage alternatif pour re-router au moins une partie du trafic de l'OLO, suivant la capacité disponible. Cependant, selon Belgacom, une telle solution est impossible dans un grand nombre de LAP sans investissements supplémentaires, suite à un manque de circuits libres.

Si la demande d'un mécanisme d'overflow est plutôt un service que l'OLO souhaite obtenir «en cas de besoin» (hors cas de panne d'un LAP), les conséquences peuvent être lourdes pour le réseau de Belgacom puisque l'OLO pourrait envoyer tout son trafic « peak » sur le réseau de Belgacom. Pour pouvoir accepter ainsi le trafic overflow des OLO, les groupes de trunks entre un central local et une Area-AGE devraient être redimensionnés en conséquence (ce qui diminue leur degré d'efficacité). Une telle solution n'est acceptable que si les coûts d'acheminement de ce trafic « peak » sont couverts et si la perte d'efficacité n'est pas supportée par Belgacom ou par les OLO non concernés par l'overflow. Belgacom ajoute que, compte tenu d'un manque de circuits, il n'est pas certain qu'un tel service puisse être offert dans tous les centraux locaux. De plus, un tel mécanisme n'offre pas nécessairement de garantie en cas de désastre au niveau d'un LAP ou de suppression inattendue d'IC links par un OLO. En ce qui concerne les coûts, Belgacom estime qu'il faut prévoir une redevance supplémentaire par minute et par appel pour les OLO intéressés (ce qui demande une étude de faisabilité au niveau du système de facturation), une redevance mensuelle pour la mise à disposition, l'entretien et la gestion du mécanisme d'overflow, ainsi que les coûts d'implémentation. Il serait tenu compte des mêmes conditions (durée de contrat, volume, etc.) que celles prévues par le BRIO pour les IC links supplémentaires.

Belgacom considère l'overflow comme une offre commerciale étant donné qu'il ne s'agit pas d'un élément essentiel à l'interconnexion, mais bien d'un service à valeur ajoutée pour les opérateurs alternatifs. Pour les raisons déjà évoquées au point 2.a (contrat de type « maintenance » avec ses fournisseurs), Belgacom exprime des réserves notamment en ce qui concerne les coûts et les délais de réalisation. Belgacom souhaite s'assurer qu'il existe une demande concrète avant de procéder à des investissements et se dit prête à formuler une proposition après discussions avec les opérateurs intéressés.

Décision de l'IBPT et motivation

2.a. L'IBPT rappelle que l'obligation de rendre disponibles tous les services d'interconnexion (y compris l'accès aux VAS) au niveau local découle des avis de l'IBPT relatifs aux offres BRIO 2001 et BRIO 2002. L'IBPT a adressé à Belgacom une demande de justification détaillée des problèmes de faisabilité et des coûts liés à l'accès local aux services VAS et 0797 des OLO qui ont conduit Belgacom à proposer la suppression de cet accès. Belgacom a donné suite à cette demande. Considérant que le nouveau cadre européen prévoit le maintien des obligations existantes jusqu'à leur réexamen, faisant suite à une analyse de marché, l'IBPT estime que l'obligation de permettre l'accès aux services VAS et 0797 au niveau local doit être maintenu jusqu'à ce que ce réexamen ait lieu. Dans le cadre de celui-ci, la question du maintien de cet accès dans l'offre de référence pourra être étudiée, notamment en réévaluant la demande réelle.

L'Institut estime cependant que le texte actuel du BRIO entretient un doute quant à la possibilité de Belgacom de récupérer les coûts qu'elle devrait supporter pour offrir ces services. Pour cette raison, l'IBPT estime que le passage suivant:

« The costs will be published but will not billed to the Operators which are concerned by the LAP, unless explicit approval by BIPT. This non-billing is not a reason to be argued by Belgacom to refuse the implementation. These published costs will be analysed by BIPT, and after their approval (in whole, or in adapted form and amount), BIPT will decide which part (or the whole) of this cost are to be borne by the Operator(s), and, if applicable, under which conditions, after an eventual consultation of the market. »

doit être remplacé par:

« These costs will be subject to the control of the BIPT, in accordance with the principle of cost orientation. »

2.b. La mention ajoutée par Belgacom doit être retirée. L'IBPT renvoie à ses avis et décisions antérieurs pour ce qui concerne la motivation.

2.c. L'IBPT examine ci-dessous les éléments susceptibles de constituer des barrières à l'interconnexion locale :

2.c.1. En ce qui concerne l'accès aux shared number ranges:

- L'IBPT ne partage pas le point de vue de Belgacom quant à la confidentialité des pourcentages de loadsharing. Belgacom elle-même ne fait pas mention de l'existence d'engagements contractuels explicites quant à la confidentialité de ces informations. En tout état de cause, l'Institut estime premièrement qu'il s'agit là d'informations de nature technique plutôt que strictement commerciale et deuxièmement que la possession de ces informations ne procure aucun avantage d'ordre commercial.
- L'Institut maintient que, pour assurer une totale non discrimination, l'accès à ces numéros devrait être autorisé si l'OLO est connecté aux 2 LEX concernés et est en mesure d'assurer lui-même un load sharing équivalent à celui de Belgacom. L'Institut estime cependant que des

discussions techniques supplémentaires quant à la faisabilité d'un tel loadsharing devraient avoir lieu avec l'ensemble des opérateurs avant qu'une décision définitive ne soit prise à ce sujet. Pour cette raison, l'Institut demande à Belgacom de préparer, pour le 31 janvier 2005, un document pouvant servir de base à des discussions avec les opérateurs alternatifs intéressés, ces discussions pouvant être entamées dès la disponibilité du document.

2.c.2. L'IBPT souligne que Belgacom donne sur son site sécurisé la répartition des codes PQYZ entre LEXs ainsi que celle des numéros (PQYZ) accessibles depuis les différents points d'accès locaux. De la comparaison de ces deux listes, il ressort qu'un point d'accès local donne accès à plusieurs LEXs et que les points d'accès ouverts donnent accès à 65% des LEXs et à un pourcentage plus important de lignes. Compte tenu de cette constatation, il ne paraît pas justifié de décider a priori d'une augmentation du nombre de centraux locaux à ouvrir à l'interconnexion locale.

Sur base de l'information disponible, les OLOs ont la possibilité d'analyser leur trafic collecting et terminating pour déterminer les LEXs supplémentaires pour lesquels ils souhaitent un accès local et demander à Belgacom l'ouverture d'un point d'accès local pour ces LEXs, Belgacom ayant l'obligation de répondre aux demandes raisonnables d'interconnexion.

2.c.3. L'IBPT renvoie à sa décision du 16 décembre 2003 (point 3.b) en ce qui concerne l'usage du « release code 14 » et rappelle qu'il existe une procédure d'information permettant à l'OLO de connaître la situation journalièrement et d'adapter son routing en conséquence.

2.c.4. Lors de la consultation du BRIO 2004, l'Institut avait estimé insuffisantes les explications données pour justifier les indemnités supplémentaires lorsque le trafic d'interconnexion s'élevait à plus de 20% du total sur un switch local (voir point 18.1.1.d de l'avis). L'IBPT a adressé à Belgacom une demande de justification détaillée, d'autant plus que cette indemnité a plus que triplé dans le projet de BRIO 2005. Belgacom a donné suite à cette demande. La réponse de Belgacom sera analysée dans le cadre des aspects tarifaires de l'offre de référence.

2.c.5. L'IBPT prend acte du fait que se Belgacom dit prête à formuler une proposition après discussions avec les opérateurs intéressés. L'Institut estime par conséquent qu'il est prématuré de prendre une décision dans le cadre du BRIO 2005 et qu'il est préférable que des négociations soient menées entre Belgacom et les autres opérateurs. L'Institut demande cependant à Belgacom de formuler une proposition au plus tard le 31 mars 2005.

3 TERMINATING ACCESS SERVICES

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Néant.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

3.a. Plusieurs opérateurs notent, en ce qui concerne les appels vers les numéros géographiques de Belgacom, que Belgacom limite son service de terminaison au trafic généré par les utilisateurs finaux du réseau de l'OLO et destiné au réseau de Belgacom. Il devrait être clarifié que le trafic de transit d'un OLO, généré par les utilisateurs finaux d'opérateurs tiers (nationaux ou internationaux) doit être traité de la même façon par Belgacom.

3.b. Un opérateur fait observer que le texte du BRIO renvoie à la notion de téléphonie vocale, elle-même définie à l'article 68, 10° de la loi du 21 mars 1991. Cet opérateur demande à l'IBPT de

confirmer que, pour autant que le trafic Terminating Access réponde aux spécifications techniques décrites au Chapitre 8 du BRIO et dans le document Planning and Operations, il n'y a aucune raison (technique, économique, réglementaire) fondée pour appliquer pour le trafic Terminating Access d'un fournisseur de services enregistré auprès de l' IBPT, des conditions/tarifs qui dérogeraient aux conditions/tarifs Terminating Access d'application aux opérateurs de service de téléphonie vocale.

Observations de Belgacom

Néant.

Décision de l'IBPT et motivation

3.a. Selon la compréhension de l'Institut, l'offre est valable pour tous les appels transmis par l'opérateur à Belgacom sans distinction de son origine (trafic généré sur le réseau de l'OLO interconnecté ou transitant par cet OLO en provenance d'utilisateurs finaux d'opérateurs tiers nationaux ou internationaux). La première phrase décrit simplement le routing des appels générés par les clients finaux, sans constituer une limitation du service de terminating. Il n'y a donc pas lieu de modifier la rédaction existante.

3.b. L'Institut estime que cette question concerne en premier lieu la terminaison de trafic Voice over IP. Vu les impacts de ce type de service (nomadisme, équipements utilisés, portabilité), l'Institut est d'avis que le BRIO n'est pas le cadre approprié pour répondre à cette question. L'Institut note qu'une consultation publique est organisée au niveau européen à ce sujet².

4 COLLECTING ACCESS SERVICES

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Belgacom n'a pas apporté de modifications, à l'exception des adaptations dans le cadre des décisions de l'IBPT.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

4.a. Plusieurs opérateurs expriment le souhait que la durée de validité de la LoA soit portée à 6 mois, une durée de validité trop courte créant des risques de «reverse slamming» par Belgacom. De plus, une durée de validité de 6 mois serait cohérente avec la durée pendant laquelle la LoA peut être réclamée à un opérateur. Un opérateur fait observer que la durée de validité actuelle est un peu courte par rapport aux nécessités opérationnelles.

4.b. Certains opérateurs estiment que le contenu de la LoA est incompréhensible pour les utilisateurs et discriminatoire dans la mesure où les opérateurs alternatifs doivent faire signer un texte long et compliqué au consommateur, alors que Belgacom peut faire signer une formule beaucoup plus simple. Pour rétablir la symétrie, ces OLO suggèrent de remplacer la LoA par une version plus simple et plus courte ou par une phrase telle que «Oui, je veux qu'à l'avenir mon trafic téléphonique passe par [nom de l'opérateur]», qui serait mieux comprise par le

² « The treatment of Voice over Internet Protocol (VoIP) under the EU Regulatory Framework, An Information and Consultation Document », disponible sur le site www.europa.eu.int.

consommateur. Les OLO devraient être libres d'utiliser tout texte équivalent qui permet clairement au consommateur de savoir à quoi il s'engage. Les informations sur les circonstances dans lesquelles le contrat peut être terminé (déménagement, changement de titulaire de la ligne, fin du contrat d'interconnexion, etc) peuvent être communiquées avec les conditions générales ou dans un courrier de bienvenue ou par Belgacom lors d'un déménagement ou d'un changement de titulaire de ligne. D'autres opérateurs sont en faveur du statu quo.

4.c. Lorsqu'un utilisateur choisit de présélectionner un opérateur alternatif, c'est pour que tous ses appels lui soient facturés par cet opérateur. Un opérateur critique par conséquent le fait que, lorsqu'un client CPS ou CSC appelle un numéro court, tels que ceux du service de renseignement de Belgacom (1207/1307 ou 1204/1304) ou du last call query (1919), cet appel lui est facturé par Belgacom. Cet opérateur estime que les utilisateurs finaux sont induits en erreur, que cette pratique empêche les opérateurs alternatifs d'offrir un service global à leurs clients et que l'objectif du législateur a été de permettre que tous les appels soient redirigés automatiquement vers l'opérateur alternatif. Cet opérateur réclame qu'il soit mis un terme à la facturation par Belgacom de certains appels des clients CSC/CPS par le biais des numéros courts et demande l'ouverture des services d'interconnexion correspondants (services de renseignement, Belgacom Messenger, service 1919).

Suite aux propositions faites par l'IBPT dans son projet de décision, plusieurs opérateurs demandent qu'une interconnexion soit aussi assurée pour les appels vers le service 1919. Le fait de recevoir 2 factures est une source d'incompréhension pour le client, qui peut en outre craindre qu'on lui ait facturé deux fois les mêmes appels et qui peut être exposé au winback s'il appelle Belgacom pour se renseigner.

4.d. En liaison avec le point précédent, les opérateurs alternatifs demandent que les appels résultant de « call completion »³ après composition du 1919 ou après appel au service de renseignements soient acheminés via CSC/CPS. Plusieurs opérateurs souhaitent une réunion de travail avec les responsables réglementaires et les techniciens de Belgacom et des OLOs pour évaluer les possibilités existantes (routage du call completion par l'OLO, envoi quotidien informatisé des CDRs relatifs aux call completion de Belgacom à l'OLO ou autres possibilités). Dans l'attente, tous les appels (y compris ceux vers le 1919 et leur call completion) devraient être identifiés expressément sur la facture du client (appels vers le service 1919, communications après appel du service 1919, appels vers le service de renseignement, communications après appel du service de renseignement). Ces opérateurs sont favorables à ce que, lors du choix proposé au client de faire un *call completion*, le message indique clairement que l'appel se fera via Belgacom

4.e. Un opérateur demande que les codes 15XX et 16XX puissent être utilisés pour accéder non seulement aux services d'un opérateur alternatif, mais aussi à ceux de service providers.

4.f. Certains opérateurs font remarquer que, contrairement à ce qui est stipulé dans le BRIO, dans la pratique l'accès aux numéros 098 et 088 via CPS et CSC n'est pas possible. Un opérateur estime qu'en dehors de la longueur variable du numéro, rien ne distingue les appels vers 088 ou 098 des appels vers 02 par exemple. Il n'y a aucune raison technique ou commerciale pour ne pas accepter ces appels via CSC/CPS. Ils seraient facturés comme tout autre appel CSC/CPS.

4.g. Certains opérateurs demandent l'inscription d'une procédure concrète dans BRIO au cas où un OLO demande à l'IBPT de vérifier une LoA de désactivation de Belgacom. Cette procédure se présente comme suit :

“When an end-user requests Belgacom to deactivate the CPS, he will be requested by Belgacom to sign an appropriate letter of authority. **Belgacom should obtain such letter of authority prior to the deactivation of CPS.** The Operator to which the CPS was

³ Call completion: possibilité offerte d'appeler automatiquement le numéro obtenu auprès du service de renseignement ou via le 1919 (p.ex. "si vous souhaitez appeler ce numéro, appuyer sur 1").

activated, can obtain from Belgacom the written proof of this letter of authority **taking into account following conditions.** ~~on the same conditions as specified above for the letter of authority related to CPS activation.~~

1. **Belgacom has to send a copy of the signed letter of authority by fax or e-mail within three Working Days after the Operator's request.**
2. **In case the Operator requests the original signed document, Belgacom has to send it within 10 Working Days after the Operator's request.**
3. **If Belgacom is not able to meet the Operator's request within the mentioned time frames, the Operator reserves the right to take any regulatory and/or judicial action against Belgacom.**
4. **The possibility for the Operator to request a Letter of Authority or a copy of that document from Belgacom related to a particular line is limited to a period of 6 months starting from the date of de-activation of the CPS by Belgacom.**
5. **The letter of authority (copy and/or original) can also be requested to Belgacom by the BIPT either on its own initiative, either on request of the Operator. In that case Belgacom sends the LoA concerned to the BIPT within the time frames mentioned above.**
6. **In case the BIPT judges that no valid LoA could be sent by Belgacom, it will allow the Operator to have the CPS re-installed on that specific line (and to restore the former situation). In that case the Operator is entitled to request from Belgacom a compensation for the uncorrect deactivation of 100 Euro for a Simple Installation and of 150 Euro for a Complex Installation. For this re-installation of CPS the Operator does not require a new LoA as this is only a corrective action.**

Belgacom will perform the deactivation of the CPS within two Working Days after the receipt of the request of the end-user.”

D'autres opérateurs sont défavorables à l'imposition d'une LoA de désactivation compliquée à Belgacom. Ils préféreraient laisser chaque opérateur libre de la formulation de sa LoA, à condition que le client comprenne indubitablement à quoi il s'engage.

Plusieurs opérateurs demandent que l'instauration d'une compensation en cas de désactivation irrégulière ne soit pas retardée jusqu'à l'entrée en vigueur de la future loi relative aux communications électroniques. Een operator vraagt hogere bedragen dan deze voorzien in de procedure ter vergoeding van de administratieve kosten.

4.h. Certains opérateurs demandent que Belgacom tienne à jour l'historique CPS d'un client au niveau des activations et des désactivations pendant au moins 6 mois.

4.i. Certains opérateurs demandent que Belgacom utilise deux 'cancel codes' distincts selon qu'un CPS sur une ligne téléphonique est désactivé ou activé chez un autre opérateur.

4.j. Certains opérateurs demandent qu'en cas de slamming, l'opérateur qui commet la faute envoie une note de crédit au client pour le trafic acheminé sur son réseau.

4.k. Les opérateurs alternatifs demandent à pouvoir envoyer eux-mêmes une annulation du CPS à Belgacom via l'interface classique. Plusieurs opérateurs précisent que des clients doivent actuellement effectuer une double démarche pour renoncer au service d'un OLO: auprès de l'OLO et auprès de Belgacom (ils doivent donc se rendre chez Belgacom pour signer un formulaire ou composer le 1551 avant tous leurs appels). Dans l'attente d'une solution plus complète dans la future loi sur les communications électroniques, les opérateurs alternatifs devraient pouvoir, lorsqu'ils ont reçu une demande expresse écrite du client, envoyer un fichier électronique de demandes de désactivation à Belgacom, selon un format convenu avec Belgacom. A court terme, il

serait possible d'envoyer quotidiennement un fichier Excel à Belgacom contenant les numéros de téléphone et numéros de clients Belgacom à désactiver.

4.l. Plusieurs opérateurs ne peuvent pas accepter qu'un tarif additionnel soit facturé pour les appels via CPS pour les clients bénéficiant de prix de détail spéciaux de Belgacom. Ces opérateurs font valoir que le client qui a opté pour un OLO ne souhaite pas voir son trafic facturé par Belgacom et que la redevance d'usage fait obstacle à la pleine possession du client par l'OLO. Des problèmes relatifs au respect du principe de « Chinese Wall » entre les divisions wholesale et retail de Belgacom sont également mis en évidence.

4.m. Plusieurs opérateurs font observer l'absence de la note de bas de page 21 et signalent une faute d'orthographe dans la version néerlandaise de la LoA (telefoonaansluiting avec un seul « o »).

4.n. Plusieurs opérateurs demandent une amélioration du contenu des « CPS status files » (fichiers électroniques échangés entre Belgacom et l'OLO et indiquant le status actuel d'un CPS : code 15 - Request accepted, code 40 – CPS installed, code 50 – CPS cancelled). Ces opérateurs demandent que Belgacom évite d'envoyer, dans un même message, plusieurs codes relatif à un même client final (par exemple un code 40 et un code 50, ce qui peut être le cas si le client a signé un LoA puis un 2ème peu après avec un autre OLO). De cette façon, l'OLO peut prendre en considération les dates et heures d'arrivée pour tenir ses propres fichiers à jour.

Observations de Belgacom

4.a. Belgacom estime que la demande des opérateurs n'est pas clairement motivée. Belgacom estime en tout cas que la durée de validité de la LoA ne doit pas être allongée. Il faut éviter que, si un OLO tarde à introduire une demande d'activation après signature d'une LoA, le client final qui a signé cette LoA passe finalement chez un autre OLO avant que la première demande ait été traitée.

4.b. Belgacom insiste sur le fait que la LoA a déjà été rendue plus conviviale en 2004 et qu'il est indispensable que la LoA soit signée préalablement par le client pour chaque demande de CPS. Belgacom marque son accord avec le projet résultant de la réunion du groupe de travail réuni le 25 octobre 2004, pour autant qu'il soit indiqué plus explicitement que le signataire de la LoA doit être le titulaire des numéros.

4.c. Belgacom a transmis à l'IBPT un document relatif à la problématique des numéros courts. Belgacom ne voit pas pourquoi il lui est demandé de modifier sa facture pour les appels vers les numéros courts, estimant avoir toute liberté pour désigner les appels passés vers ces numéros. Les discussions liées à un éventuel routage de ces appels via CPS ne justifient pas que l'IBPT prenne des mesures au niveau des activités retail de Belgacom.

Belgacom formule les remarques suivantes au sujet de l'extension de la portée du CPS:

- Le service 1919 est un service interne de Belgacom, limité au réseau Belgacom. Il est exclu de mettre cette application à la disposition d'autres opérateurs. De plus, le 1919 n'est pas à proprement parler un appel mais plutôt un code facile à retenir pour activer une fonctionnalité dans le central local.
- Belgacom attire l'attention sur le fait qu'en cas d'élargissement de la portée du CPS, il faudrait en tout cas assurer que les OLO donnent effectivement accès aux numéros courts, et en particulier au service de renseignement Belgacom, ce service faisant partie du service universel. En effet, selon la notice explicative pertinente, il n'y a pas d'obligation d'acheminer les appels vers les numéros courts et donc pas de garantie d'interopérabilité.

- Cette extension devrait être générale et simultanée (tous les OLO et en même temps). Elle implique cependant un coût pour Belgacom.
- Pour certains numéros courts, il existe des service plans Belgacom (service plans destinés actuellement aux opérateurs connectant directement des utilisateurs finaux à leur réseau). La portée du CPS pourrait donc être élargie à ces numéros. Pour d'autres numéros, il n'existe pas de service plans pour cause de difficultés techniques et opérationnelles.

4.d. Lors d'une réunion le 25 novembre 2004, Belgacom a précisé qu'il fallait distinguer les cas suivants :

- Le call completion après composition du 1919 : ce call completion respecte le CPS.
- Le call completion après appel du service de renseignement :
 - o En cas d'appel d'un client connecté directement au réseau d'un OLO : il existe un service plan permettant à cet OLO de facturer lui-même le call completion.
 - o En cas d'appel de clients utilisant le CSC/CPS : le call completion est actuellement toujours effectué par Belgacom.

4.f. Belgacom ne voit pas de raison de traiter les codes 088 et 098 différemment des autres codes VPN (18xx). Ceux-ci sont exclus du champ d'application du CSC/CPS. Il n'y a pas, selon Belgacom, de valeur ajoutée à permettre de combiner codes VPN et CSC/CPS puisqu'ils ont la même fonction : permettre le choix d'un opérateur. Le client doit être libre de choisir un opérateur VPN, indépendamment de son opérateur CSC/CPS. L'opérateur CSC/CPS peut en effet choisir de ne pas laisser passer le trafic VPN vers d'autres opérateurs. Belgacom ajoute que le service VPN nécessite un CLI correct pour le routage et la facturation, pour éviter des fraudes.

4.g. Belgacom est opposée aux propositions des OLO et/ou de l'IBPT en matière de procédure de désactivation, de LoA standard de désactivation, de pénalités en cas de désactivation effectuée sans LoA et de réactivation sans signature d'une nouvelle LoA.

4.g.1-2. Belgacom estime qu'il existe une différence fondamentale entre activation et désactivation :

- la LoA d'activation est nécessaire pour organiser une relation contractuelle tripartite. Belgacom estime nécessaire d'informer le client sur le rôle de Belgacom dans cette relation et sur les limites apportées au service dont il bénéficiait jusqu'alors de la part de Belgacom. La LoA évite aussi au client de devoir s'adresser à Belgacom avant de contracter avec un OLO. Belgacom doit aussi protéger sa responsabilité, étant responsable en cas du respect de la volonté de son client.
- La LoA de désactivation ne régit que la seule relation contractuelle Belgacom/client final, à charge pour Belgacom d'informer ensuite l'OLO de la désactivation et pour le client de résilier le contrat qui le lie à l'OLO. La LoA de désactivation a pour but unique de permettre à Belgacom d'avoir une preuve que la désactivation s'est bien faite à la demande du client (prévention du slamming). Dans cette mesure, Belgacom estime que la LoA de désactivation n'a en théorie (bien que dans des écrits ultérieurs Belgacom utilise le terme « en réalité ») pas sa place dans le BRIO. Belgacom ne peut être soumise, via le BRIO, à des mesures touchant à la matière des pratiques du commerce et de la concurrence loyale. Ces matières sont du ressort exclusif des tribunaux.

En conclusion, Belgacom fait savoir qu'elle est opposée à ce que la procédure dans laquelle la LoA de désactivation peut être demandé soit régie « *plus amplement* » et qu'elle est également opposée à l'établissement d'une LoA de désactivation standard. Dans une lettre du 4 novembre 2004,

Belgacom ajoute que *«la LoA de désactivation ne constitue en effet rien de plus que l'offre du service retail de Belgacom. »*.

4.g.3. En ce qui concerne l'application de pénalités en cas de désactivations irrégulières, Belgacom rappelle que les pénalités sont prévues pour couvrir les coûts subis par Belgacom pour l'activation et la désactivation de CPS illégitimes. De tels frais n'existent pas pour les OLO, même en cas de désactivation illégitime par Belgacom puisque c'est toujours Belgacom qui effectue les désactivations et réactivations. Le BRIO n'a en tout cas pas de base légale pour prévoir ces pénalités. Sur base de l'argument que le Principles Service Level Agreement (SLA) for Carrier Preselect (annex 5 au BRIO) couvre exclusivement l'activation par Belgacom des CPS, Belgacom estime que l'annex 5 SLA n'a pas non plus de base légale pour régir l'aspect des pénalités en cas de désactivation irrégulière.

4.g.4. En ce qui concerne la réactivation d'un CPS désactivé irrégulièrement, Belgacom pourrait accepter, sous réserves des commentaires émis ci-dessus, de réactiver un CPS si l'OLO est en possession d'un écrit quelconque du client se plaignant de la désactivation. Pour Belgacom, il est nécessaire de conserver la trace d'une plainte pour éviter des abus de la part des OLO (demandes de réactivations en dehors de la volonté des clients). Belgacom devrait pouvoir agir de même en cas de plainte d'un client confronté à une activation illégitime (c'est-à-dire ne pas devoir réclamer une lettre de désactivation au client qui se plaint).

4.h. Belgacom ne voit pas de raison de communiquer l'historique des activations et désactivations aux OLO, les services retail de Belgacom ne disposant pas de cette information. De plus, Belgacom ne dispose pas d'un historique par numéro mais par types de messages (reject, request...). Belgacom estime que le système en place est suffisant pour des vérifications sporadiques, sur demande de l'IBPT, en cas de plainte pour une ligne spécifique.

4.i. Belgacom n'est pas favorable à un raffinement des informations fournies en cas de désactivation d'un CPS (désactivation par Belgacom ou activation au profit d'un autre OLO) et fait observer que ses divisions commerciales ne reçoivent pas plus d'informations que les OLO à ce sujet. S'il était décidé de donner cette information supplémentaire aux OLO, Belgacom retail devrait également pouvoir être informée du nom de l'OLO qui a demandé une activation.

Sur le plan opérationnel, pour pouvoir envoyer des codes d'annulation différenciés, des adaptations seraient nécessaires chez Belgacom et chez les OLO, de manière à pouvoir entrer en application simultanément.

4.k. Belgacom est opposée à l'annulation de CPS par les OLO eux-mêmes, arguant que le client ainsi désactivé risque de refuser de payer une facture venant de Belgacom et que les OLO pourraient utiliser cette fonctionnalité pour rejeter les mauvais payeurs chez Belgacom. De plus, des adaptations seraient nécessaires chez Belgacom et chez les OLO pour que cette fonctionnalité puisse entrer en application de manière synchronisée.

4.l. Néant.

4.m. Néant.

4.n. Belgacom admet que, dans les fichiers échangés entre Belgacom et les OLO, il peut y avoir présence simultanée des codes 40 et 50 pour un même abonné. Dans la succession des installations et annulations, les codes 40 et 50 peuvent parfois se succéder rapidement et on peut donc retrouver ces codes dans un même fichier pour un même abonné. Belgacom estime qu'il s'agit non pas d'erreurs dans les fichiers mais bien d'un simple inconvénient de présentation. Lorsqu'une telle situation se présente, seul le dernier code en date doit être pris en compte par l'OLO.

Tenant compte de ce qui précède Belgacom estime qu'une adaptation de ces fichiers n'est pas justifiée. De plus, une telle adaptation représenterait une charge de travail totalement disproportionnée pour Belgacom au regard de l'inconvénient mineur que représente le cumul des codes 40 et 50 pour l'OLO.

Décision de l'IBPT et motivation

4.a. L'IBPT prend en considération le fait qu'il faut effectivement éviter que les demandes d'activation soient introduites tardivement. L'Institut est d'avis de conserver la durée de validité actuelle.

4.b. L'Institut a réuni un groupe de travail avec les opérateurs pour examiner les possibilités de rendre la LoA plus simple et conviviale, tout en assurant que la fonctionnalité de la LoA ne soit pas remise en cause (expression de la volonté du client, énumération des cas pour lesquels l'activation du CPS est terminée, données permettant de clairement identifier le client). Compte tenu des positions exprimées et afin de rendre le texte plus compréhensible par les consommateurs, l'IBPT est d'avis que la LoA 2004 doit être remplacée par le texte suivant :

Début LoA

(...)

nom prénom
rue numéro
code postal commune

Numéro de client

Numéro de téléphone principal* _____

? numéros liés au numéro de téléphone principal/série de numéros (MSN) :

_____, _____, _____, _____, _____

Le titulaire des numéros de téléphone ci-dessus demande que tous ses appels téléphoniques passent automatiquement par <CARRIER> et mandate <CARRIER> pour effectuer les démarches nécessaires.

Belgacom reste responsable de la fourniture du raccordement téléphonique et continue à facturer l'abonnement du raccordement et les options éventuelles.

Le traitement automatique des appels par <CARRIER> cessera si :

- ? Le ou les numéros (ou la série) du raccordement téléphonique sont modifiés et/ou ;
- ? Le contrat relatif au raccordement téléphonique Belgacom est résilié, cédé à un autre client ou annulé et/ou ;
- ? Le client demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur et/ou ;
- ? Il est mis fin à l'interconnexion entre <CARRIER> et Belgacom.

Signature du titulaire des numéros :

Date :

(...)

Fin LoA

4.c. Les numéros 19xx sont utilisés pour des services offerts uniquement aux clients du réseau d'accès (ces numéros peuvent être dupliqués dans les réseaux). De ce fait, il est logique qu'ils ne fassent pas l'objet d'une interconnexion et que les appels vers ces numéros ne soient pas acheminés par CSC/CPS.

Par contre, les numéros 12xx, 13xx, 14xx sont des services à valeur ajoutées accessibles à tous les utilisateurs (au même titre que les numéros VAS). Le fait que ces services utilisent des numéros à 4 chiffres plutôt que des numéros VAS (070, 0900, etc) n'est pas la conséquence d'un statut particulier. Leur particularité est que Belgacom est à la fois le Service Provider et le réseau d'accès. Cette particularité ne justifie pas que Belgacom bénéficie d'un monopole du routage des appels vers ces numéros. Par conséquent, les appels vers ces numéros devraient pouvoir être acheminés par CSC/CPS.

L'Institut estime que des discussions techniques avec l'ensemble des opérateurs sont nécessaires avant qu'une décision définitive ne soit prise quant à l'implémentation pratique de l'accès aux numéros 12xx, 13xx et 14xx. Pour cette raison, l'Institut demande à Belgacom d'entamer, au plus tard un mois après l'adoption de cette décision, des discussions avec les OLO sur base du document explicatif qu'elle a établi. Le 1er avril au plus tard, Belgacom devra transmettre une proposition à l'Institut.

4.d. Belgacom a confirmé à l'Institut que les OLO pouvaient facturer le "call completion" d'un appel 1919 via le CPS.

En cas de call completion après composition du numéro des services de renseignement, l'IBPT est d'avis que la recherche d'une solution technique permettant de transférer ces appels ou leur facturation à l'opérateur sélectionné pourrait être relativement complexe.

Par contre, le message de Belgacom proposant le call completion devrait informer sans ambiguïtés le client que l'appel lui sera facturé par Belgacom, pour les raisons suivantes :

- Dans un but de transparence vis-à-vis du consommateur : le consommateur qui a opté pour un CPS s'attend à ce que ses appels lui soient facturés par l'opérateur sélectionné et non par Belgacom. S'il n'est pas adéquatement informé, l'utilisateur risque d'être surpris par la facture reçue de Belgacom (normalement limitée à l'abonnement et aux options éventuelles). En outre, confronté à une telle situation, le client risque de perdre confiance dans le mécanisme de sélection, ce qui aurait des conséquences négatives sur le développement de la concurrence.
- Dans le but d'assurer le libre choix du consommateur et la non discrimination entre Belgacom et les opérateurs CSC/CPS : ainsi informé, le client pourrait librement soit accepter l'offre de call completion, soit la refuser et établir l'appel de son propre poste pour bénéficier du CSC/CPS.

Par conséquent, l'Institut demande à Belgacom de diffuser le message "*Cet appel sera facturé par Belgacom*", ou un autre avertissement équivalent, lors de la proposition d'un call completion dans le cadre des services de renseignement (1x07, 1x04, 1234).

4.e. L'IBPT renvoie à cet effet à la décision BRIO 2004.

4.f. Compte tenu des explications fournies par Belgacom, l'Institut est d'avis que les services VPN sont des services relevant de leur propre CSC et ne sont donc pas susceptibles d'être acheminés par CSC/CPS.

4.g. Ci-dessous, l'IBPT envisage successivement les questions liées à la procédure de désactivation (1), à l'imposition d'une LoA standard de désactivation (2), aux pénalités en cas de désactivation effectuée sans LoA (3) et à la réactivation d'un CPS sans signature d'une nouvelle LoA (4).

4.g.1. Il ressort de l'offre d'interconnexion de référence BRIO 2004 et de la proposition d'offre d'interconnexion de référence BRIO 2005 que Belgacom peut procéder à la désactivation d'un CPS dans la mesure où l'utilisateur final en a formulé la demande (*The activation of an existing Carrier Pre-Selection can be cancelled for one of the following reasons: the end-user requests Belgacom to deactivate the Pre-Selection*). Dans le but de prévenir des désactivations abusives, le BRIO 2004 ainsi que la proposition de BRIO 2005 précisent qu'une lettre d'autorisation (LoA) doit être réclamée à l'utilisateur du CPS (*When an end-user requests Belgacom to deactivate the CPS, he will be requested by Belgacom to sign an appropriate letter of authority*). S'agissant des conditions dans lesquelles un opérateur alternatif peut obtenir cette LoA, le BRIO 2004 ainsi que la proposition de BRIO 2005 se limitent à renvoyer aux conditions dans lesquelles Belgacom peut elle-même réclamer une LoA à l'opérateur alternatif (*on the same conditions as specified above...*). La proposition formulée par les opérateurs alternatifs consiste à insérer dans le BRIO une liste de conditions explicites, recopiées de la partie du texte applicable pour l'activation du CPS. Moyennant certaines adaptations (voy. également point 4.g.2 ci-dessous), l'IBPT est favorable à cette proposition qui clarifie les obligations de Belgacom. L'Institut ne voit en effet pas pourquoi une procédure qui est réglée en détail en cas d'activation d'une LoA ne pourrait pas l'être autant en cas de désactivation de la LoA par Belgacom, au contraire. Il convient que Belgacom remplace l'expression « on the same conditions as specified above » par le texte suivant :

When an end-user requests Belgacom Retail Division to deactivate the CPS, he will be requested by Belgacom Retail Division to sign an appropriate letter of authority of which the text content is included in annex [...]. Belgacom Retail Division should obtain such letter of authority prior to the deactivation of CPS.

Whenever this is reasonably justified on the basis of the relevant circumstances, the Operator has the possibility to request Belgacom to produce the written proof of a letter of authority signed by the end-user, taking into account following conditions:

- 1. Belgacom has to send a copy of the signed letter of authority by fax or e-mail within three Working Days after the Operator's request.*
- 2. In case the Operator requests the original signed document, Belgacom has to send it within 10 Working Days after the Operator's request.*
- 3. If Belgacom is not able to meet the Operator's request within the mentioned time frames, the Operator reserves the right to take any regulatory and/or judicial action against Belgacom.*
- 4. The possibility for the Operator to request a Letter of Authority or a copy of that document from Belgacom related to a particular line is limited to a period of 6 months starting from the date of de-activation of the CPS by Belgacom.*
- 5. The letter of authority (copy and/or original) can also be requested to Belgacom by the BIPT either on its own initiative, either on request of the Operator. In that case Belgacom sends the LoA concerned to the BIPT within the time frames mentioned above.*
- 6. In case the BIPT judges that no valid LoA could be sent by Belgacom, it will allow the Operator to have the CPS re-installed free of charge on that specific line (and to restore the former situation, subject to a new request for CPS activation by the operator according to the technical procedure for CPS activation).*

Belgacom will perform the deactivation of the CPS within two Working Days after the receipt of the request of the end-user. The above conditions are without prejudice to the right of the Operator to take any regulatory and/or judicial action against Belgacom."

4.g.2. L'IBPT est favorable à l'utilisation par Belgacom d'une LoA standard de désactivation. La standardisation de la LoA que l'OLO doit faire signer a comme avantage (établi) que toutes les

informations nécessaires sont communiquées à l'utilisateur final et que toutes les données et explications nécessaires à Belgacom sont disponibles afin que Belgacom National Wholesale Division (ou l'IBPT) puisse (au besoin par la suite) s'assurer qu'il est effectivement question d'une volonté réelle de l'utilisateur final d'installer le CPS. Conformément à l'article 109ter, §3, de la loi du 21 mars 1991 et à l'article 3 de l'arrêté royal du 20 avril 1999 fixant les délais et principes généraux applicables aux négociations commerciales menées en vue de conclure des accords d'interconnexion et les modalités de publication de l'offre d'interconnexion de référence, et fixant les conditions à régler dans la convention d'interconnexion, Belgacom National Wholesale Division est tenue de ne pas imposer de conditions discriminatoires, selon qu'il s'agit de la fourniture de facilités d'interconnexion à d'autres opérateurs interconnectés ou à ses propres services. Maintenant que la proposition du BRIO 2005 prévoit la signature d'une LoA standardisée par l'utilisateur final de l'OLO et oblige l'OLO à maintenir à disposition cette LoA à des fins de contrôle (pouvant également être exercé par l'IBPT), la Section Retail de Belgacom doit également offrir une LoA standardisée aux utilisateurs finals souhaitant désactiver un CPS et cette LoA doit également être tenue à disposition à des fins de contrôle.

Par ailleurs, et contrairement à ce qui est avancé par Belgacom, l'IBPT estime qu'il existe un parallélisme certain entre l'activation et la désactivation d'un CPS:

- Chacune de ces deux opérations concrétise le choix, par un utilisateur final, d'un *opérateur par défaut*: l'opérateur qui va acheminer et facturer son trafic téléphonique (à moins que l'utilisateur ne décide appel par appel d'utiliser un CSC). Dans le cas de l'activation d'un CPS, le client choisit l'OLO comme opérateur par défaut. Dans le cas d'une désactivation, le client choisit Belgacom comme opérateur par défaut.
- De même, chacune de ces deux opérations modifie la relation avec un opérateur: la relation avec Belgacom dans le cas d'une activation (quand bien même Belgacom demeure l'opérateur d'accès), la relation avec l'OLO dans le cas d'une désactivation. Si l'activation crée une relation tripartite, la désactivation affecte cette relation tripartite puisqu'il est mis fin à la présélection au profit de l'OLO.

Compte tenu de ce qui précède, il convient que l'OLO soit traité sans discrimination par rapport aux divisions commerciales de Belgacom. Une telle discrimination peut découler du fait que le texte présenté à l'utilisateur final est plus complexe dans le cas de l'activation d'une présélection que dans certaines formules de demande de désactivation⁴. Il peut également être considéré comme discriminatoire que les divisions commerciales de Belgacom disposent d'une flexibilité pour présenter la LoA alors que l'OLO est pour sa part tenu de respecter strictement une LoA standard.

Pour ces raisons, l'IBPT estime que Belgacom doit utiliser une LoA de désactivation comparable à la LoA d'activation telle que définie au point 4.b. L'IBPT décide que le texte suivant doit être utilisé par Belgacom:

Début LoA de désactivation

(...)

nom	prénom
rue	numéro
code postal	commune

Numéro de client
 Numéro de téléphone principal* _____

⁴ Belgacom utilise plusieurs modèles de formulaire pour la désactivation.

numéros liés au numéro de téléphone principal/série de numéros (MSN) :

Le titulaire des numéros de téléphone ci-dessus demande que tous ses appels téléphoniques passent de nouveau par Belgacom et demande à Belgacom⁵ d'effectuer les démarches nécessaires pour annuler la présélection de son opérateur actuel.

Le titulaire des numéros doit remplir ses obligations contractuelles vis-à-vis de son opérateur actuel.

Le traitement des appels par Belgacom cessera si le contrat relatif au raccordement téléphonique Belgacom est résilié ou annulé, ou si le titulaire demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur.

Signature du titulaire des numéros :

Date :

(...)

Fin LoA de désactivation

4.g.3. En ce qui concerne l'octroi de compensations au profit des opérateurs alternatifs en cas de désactivation irrégulière, l'IBPT est d'avis qu'introduire ce principe dans le BRIO soulève de sérieuses questions juridiques. Une piste de réflexion serait d'intégrer ces compensations dans l'annexe 5 du BRIO - Principes service level agreement (SLA) for Carrier Preselect. L'argument de Belgacom selon lequel le fait de prévoir de telles amendes dans ce SLA n'a aucune base légale, ne convainc pas l'IBPT : rien n'empêche d'étendre le champ d'application de ce SLA aux désactivations irrégulières d'un CPS. Une désactivation irrégulière d'un CPS constitue également un service défectueux dans le cadre de l'offre CPS de Belgacom. Cependant, une telle solution ne serait valable que jusqu'à ce que la future loi sur les communications électroniques adopte elle-même des dispositions en ce sens. Compte tenu d'une part des incertitudes juridiques et d'autre part du fait que le projet de loi prévoit des mesures en ce sens, l'Institut estime qu'il n'est pas opportun de prévoir un mécanisme de compensation dans le BRIO 2005.

4.g.4. L'Institut souhaite clarifier que, si la désactivation a été irrégulière (c'est-à-dire qu'elle a été effectuée en dehors des cas prévus par le BRIO), la réactivation du CPS ne doit pas être conditionnée par l'existence d'une nouvelle LoA du client ou d'une nouvelle expression de la volonté du client sous une autre forme ayant un effet équivalent.

4.h. L'Institut estime qu'il n'a pas été démontré que la demande répond à un besoin important ou apporte une plus-value significative au système en vigueur. L'Institut est donc d'avis de laisser la situation inchangée.

4.i. L'IBPT note que les OLO ne demandent pas d'identifier quel OLO a demandé une activation du CPS. Néanmoins la distinction entre désactivation et activation par un autre OLO introduit de facto une discrimination selon que le client a choisi par défaut Belgacom ou un autre (un OLO pourrait savoir si un client a été perdu au profit d'un concurrent en particulier lorsque ce concurrent est Belgacom, alors que les divisions commerciales de Belgacom ne pourraient pas bénéficier d'une telle information). L'Institut estime également que cette information n'apporte rien au plan technique. L'Institut rejette par conséquent la demande du double code.

⁵ L'Institut souligne que le nom « Belgacom » désigne ici spécifiquement les services commerciaux de Belgacom.

4.j. L'IBPT souligne que c'est la division retail de Belgacom qui doit en principe envoyer la note de crédit à l'utilisateur final. Alors que le BRIO concerne les obligations d'interconnexion wholesale de Belgacom. En principe, une telle obligation n'a pas sa place dans le BRIO.

L'article 146 de l'avant-projet de loi relatif aux communications électroniques, qui entrera normalement en vigueur dans le courant de l'année 2005 prévoit en outre une intervention forfaitaire au profit de l'utilisateur final à concurrence de la moitié des coûts de communication dus au cours des quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Ce système est en contradiction flagrante avec un système de note de crédit automatique.

4.k. Dans le cadre de la consultation sur le projet de BRIO 2004, l'IBPT avait marqué son accord sur ce point à condition que les OLO intègrent des garanties suffisantes afin d'exclure tout abus vis-à-vis des clients CPS. Lors du deuxième tour de la consultation, les opérateurs alternatifs avaient répondu qu'ils créeraient un groupe de travail à cet effet. L'IBPT avait décidé de maintenir la réglementation actuelle dans l'attente d'une proposition et s'en tient à cette position.

L'IBPT rejette par ailleurs la proposition d'un échange d'un fichier électronique des demandes de désactivation. La désactivation normale de CPS doit rester conditionnée à la signature d'une LoA (tout comme l'activation). Il revient aux opérateurs alternatifs d'expliquer aux clients que s'ils souhaitent revenir chez Belgacom pour leur trafic téléphonique, il est dès lors normal qu'ils introduisent une demande auprès de Belgacom et non auprès de l'OLO.

4.l. L'Institut souligne que cette pratique est acceptée depuis l'approbation de l'addendum n° 2 au BRIO 2001. L'application d'une redevance d'usage a été uniquement acceptée pour les utilisateurs ayant opté pour le plan tarifaire Budgetline (caractérisé par un abonnement réduit). Cette redevance d'usage est appliquée de façon non discriminatoire pour tous les appels réalisés par l'utilisateur (numéros géographiques ou non géographiques, avec ou sans CSC/CPS), à l'exception des numéros d'urgence et des numéros 0800. En dehors du tarif Budgetline, aucun autre cas d'application d'une redevance d'usage n'était envisagé. En raison du lancement par Belgacom du plan tarifaire Discovery line, une enquête a été ouverte par l'IBPT quant à la conformité de ce plan, dont les caractéristiques sont similaires à celles de Budgetline.

4.m. La note n° 21 n'est pas manquante mais ne devrait tout simplement pas exister. Cette erreur, de même que la faute d'orthographe, doit être corrigée.

4.n. Compte tenu des explications fournies par Belgacom, l'Institut estime qu'une modification des « CPS status files » ne s'impose pas.

5 ACCESS SERVICE TO PARTICULAR VALUE ADDED SERVICES OF THE OPÉRATEUR

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Les modifications introduites portent sur les points suivants :

- L'accès aux VAS au niveau des points d'accès locaux (problématique traitée au chapitre 2) ;
- L'adaptation du BRIO en fonction de l'addendum n° 2, suite à la décision de l'IBPT du 18 mai 2004, si ce n'est que Belgacom restreint la portée de l'addendum aux numéros 0909 4 (au lieu de la série complète 0909).

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

5.a. L'offre BRIO est incomplète quant aux appels vers les numéros 0901. Les conditions exactes d'accès à ces numéros ne sont mentionnées ni au chapitre 4, ni au chapitre 5. Les opérateurs estiment que le fait que Belgacom n'utilise pas elle-même la série 0901 n'est pas une raison valable pour l'exclure du BRIO.

5.b. Plusieurs opérateurs se demandent pourquoi les numéros 0905 sont qualifiés de «flexible charging» et pourquoi le projet de BRIO 2005 est limité aux numéros 0909 4 (plutôt que l'ensemble de la série 0909). Les répondants supposent que Belgacom fait référence aux numéros 0909 XYZ avec X différent de 3, ce qui devrait être mentionné plus clairement.

5.c. Plusieurs opérateurs s'interrogent quant à la formule $[X-(A+BX)]$ introduite à la fin du chapitre 5. Un opérateur exprime des réserves concernant une formule de calcul de coût qui semble être basée sur le prix retail de l'opérateur transportant l'appel (et non sur les coûts de l'opérateur qui termine l'appel), ce qui risque de restreindre le droit des opérateurs de déterminer librement leur prix de vente et leur marge bénéficiaire.

5.d. Plusieurs opérateurs demandent que la référence au code d'éthique soit adaptée comme suit : **Once the Ethical Code will have been defined and approved by the involved parties.** ~~The~~ **the** Operator is requested to sign the contractual documents that include and ensure the effective implementation of the ~~new~~ **agreed** Ethical Code by the Operator and his Service Providers.

5.e. Plusieurs répondants demandent que soit supprimée la possibilité d'appliquer des redevances d'usages aux utilisateurs finaux bénéficiaires de plans tarifaires particuliers.

Observations de Belgacom

5.b. Belgacom marque son accord avec le remplacement de l'appellation «flexible charging» par «single drop» en ce qui concerne les numéros 0905.

Par ailleurs, dans les séries 0909, il n'y a que deux types de n° qui sont utilisés : 0909-3 et 0909-4. Les 0909-3 sont utilisés pour le service dial-up internet, pour lequel le modèle "terminating" est d'application. Il ne reste donc que les 0909-4.

5.d. Belgacom estime qu'en proposant de supprimer toute référence au code d'éthique, l'Institut anticipe sur les décisions à prendre en ce qui concerne les aspects tarifaires des services à valeur ajoutée. Belgacom rappelle ses inquiétudes quant aux plaintes relatives aux appels vers les numéros 090x des OLO.

Décision de l'IBPT et motivation

5.a. L'IBPT renvoie à sa décision du 16 décembre 2003 concernant le BRIO 2004. L'Institut avait souhaité être informé sur le nombre d'opérateurs utilisant la série de numéros 0901, sur l'existence de demandes d'interconnexion et de négociations relatives aux 0901 et sur les raisons techniques ou autres qui empêchent d'assurer l'interconnexion avec les numéros 0901. L'Institut n'a pas obtenu de réponses à ces questions et maintient donc la position suivante :

- Le fait que Belgacom n'utilise pas elle-même la série 0901 n'est pas une raison suffisante pour ne pas offrir une interconnexion adéquate.

- Compte tenu de l'absence de demande concrète portant sur les numéros 0901, il est logique que ces numéros ne soient pas repris dans le BRIO, qui est sensé se rapporter à une situation de référence dans laquelle une majorité d'opérateurs peuvent se reconnaître.
- Les opérateurs qui voudraient utiliser cette série de numéros ont en tout cas le droit de négocier avec Belgacom une telle interconnexion.

5.b. Le texte du BRIO faisant référence à la notion de « flexible charging » était conforme au texte de l'addendum n° 2 au BRIO 2004, approuvé par l'Institut. Cependant, selon la notice explicative du plan de numérotation, le nom de « flexible charging » est donné uniquement aux séries 0908 et 0909. L'Institut décide donc que les numéros 0905, utilisés pour des applications où le tarif de l'utilisateur final ne dépend pas de la durée de l'appel, seront désormais qualifiés de « single drop » plutôt que de « flexible charging ».

L'IBPT prend acte du fait que seule la sous-série 0909 4 est actuellement concernée.

5.c. L'Institut souligne que l'explication de la formule $X-(A+BX)$ a été donnée dans la décision du conseil du 18 mai 2004 concernant les tarifs VAS. Les coefficients A et B étant connus de l'OLO, ce dernier peut déterminer librement son prix de vente.

5.d. L'IBPT rappelle que la prime de risque sur contentieux pour les 090x (susceptible de créer une différenciation des Services Access Rates versés aux OLO selon que ceux-ci ont signé ou non le code d'éthique) avait été rejetée pour les raisons suivantes : le pourcentage observé de billing & bad debt pour la série 090x avait diminué en 2002 par rapport à 2001 et l'IBPT estimait ne pas disposer de justifications chiffrées des coûts (cf. décision du 18 mai 2004). Belgacom ayant communiqué de nouvelles données, celles-ci seront analysées dans le cadre des aspects tarifaires de l'offre de référence.

5.e. L'Institut renvoie à ses commentaires au point 4.1.

6 ACCESS SERVICE FOR INTERNET CALLS TO THE OPERATEURS

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Néant.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

6.a. Au paragraphe 2, une phrase indique que Belgacom se réserve d'appliquer une redevance d'usage aux utilisateurs finals qui appellent les numéros 079 7 et qui bénéficient de tarifs spéciaux. Plusieurs opérateurs s'inquiètent de cette pratique, la relation avec le client devant être du ressort de l'OLO dans le cadre d'un modèle de type "collecting".

Observations de Belgacom

6.a. Néant.

Décision de l'IBPT et motivation

6.a. L'IBPT renvoie à ses commentaires au point 4.1 ci-dessus.

7 TRANSIT SERVICES

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Néant.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

7.a. Plusieurs opérateurs critiquent le fait que le transit soit inclus dans le projet de BRIO «à titre de discussion » uniquement et demandent que cette ambiguïté soit levée.

7.b. Un opérateur souhaite que le principe selon lequel toutes les redevances relatives au transit soient à la charge de l'opérateur qui transmet les appels en transit à Belgacom, ne soit pas applicable aux appels vers les numéros 0800, étant donné que ceux-ci ne sont pas facturés de la même manière que les appels vers les autres numéros. L'opérateur qui termine l'appel doit donc être facturé pour le transit.

Observations de Belgacom

7.a. Néant.

7.b. Belgacom note que, en opposition avec la décision de l'IBPT sur le BRIO 2004, la plupart des opérateurs d'où part le trafic 0800 ne font pas de différence entre les tarifs 0800 terminating et 0800 en transit. De ce fait, ils imputent trop de coûts à Belgacom, qui n'est pas rémunérée pour le service de transit fourni.

Décision de l'IBPT et motivation

7.a. Conformément à la position exprimée au point 1.1.a et dans son avis du 12 décembre 2002, l'IBPT considère que le service de transit fait partie intégrante de l'offre de référence BRIO 2005.

7.b. L'IBPT renvoie à sa décision du 16 décembre 2003 concernant le BRIO 2004 (point 7.b), dans laquelle il concluait que, dans l'état actuel du cadre réglementaire, en cas d'appel vers un numéro 0800 (porté ou non), c'est l'opérateur sur le réseau duquel l'appel est généré qui doit payer l'éventuel transit.

En ce qui concerne l'existence de différends liés à la mise en œuvre de ce principe, l'IBPT précise que le BRIO ne constitue pas le cadre approprié pour résoudre de tels différends.

8 TELECOMMUNICATION SERVICES SUPPORTED BY BELGACOM'S INTERCONNECT SERVICES

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne ce chapitre.

9 TECHNICAL CONDITIONS FOR BELGACOM INTERCONNECT SERVICES

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne ce chapitre.

10 INTERCONNECT LINK SERVICE

10.1 RESPONSABILITIES FOR THE DIMENSIONING AND PAYMENT OF THE IC LINKS

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne cette section.

10.2. IMPLEMENTATION OF IC LINKS

En dehors du fait que Belgacom estime que ce service ne devrait plus faire partie de l'offre de référence en mode Customer-sited, la seule modification concerne la note de bas de page définissant les types d'opérateurs pouvant avoir accès aux différents types d'IC links.

10.2.1 Customer-sited Interconnect

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Néant.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

10.2.1.a. Plusieurs opérateurs considèrent que les IC links Customer-sited doivent être maintenues dans le BRIO.

Observations de Belgacom

Décision de l'IBPT et motivation

10.2.1.a. Conformément à la position exprimée au point 1.1.a et dans son avis du 12 décembre 2002, l'IBPT considère que les services de liaisons d'interconnexion en mode Customer-sited font partie intégrante de l'offre de référence BRIO 2005.

10.2.2 In-Span Interconnect

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne cette section.

10.2.3 Belgacom-sited Interconnect

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne cette section.

10.2.4 Mid-Span Interconnect

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne cette section.

11 QUALITY OF SERVICE

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

11.a. Par rapport au BRIO 2004, le texte du chapitre 11 a été modifié conformément à l'addendum n° 3, faisant suite à la décision de l'IBPT du 1^{er} juin 2004.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

11.a. Plusieurs opérateurs demandent que le texte issu de l'addendum 3 soit modifié comme suit :

« The SLA is [...] where needed to be revised and extended ~~when appropriate~~ **with compensation schemes.** »

11.b. Plusieurs opérateurs demandent que, en complément du taux d'échec moyen, un chiffre par OLO individuel soit aussi disponible. De plus, ces opérateurs critiquent le fait que le chapitre 11 limite la garantie de qualité et de sécurité au service de terminating vers les numéros géographiques Belgacom. Ils estiment que la qualité de service devrait être étendue au service de Collecting. Enfin, ils demandent une révision de l'objectif de performance, signalant que le site internet sécurisé de Belgacom communique un taux d'échec constaté significativement inférieur à l'objectif fixé jusqu'ici dans le BRIO. Les modifications suggérées se résument comme suit :

« As far as the **Collecting and Terminating Access Service for Calls to Belgacom any geographic, mobile or freephone** numbers is concerned, Belgacom undertakes to ensure on its Network a network failure rate, for failures which are exclusively due to its Network, which does not exceed ~~4,5%~~ **0,10%** as a national annual average. Under network failure rate is understood the ratio between the number of Calls handed over by an Operator to be **collected or** terminated on the Belgacom Network and failed due to insufficiencies in the Belgacom Network and the total amount of Calls handed over by that Operator to be **collected or** terminated on the Belgacom Network (excluding, in particular, failures due to end-user behaviour and failure of terminal equipment). »

Observations de Belgacom

11.a. Belgacom estime que le SLA relatif à l'interconnexion nécessite une approche bilatérale ou multilatérale et qu'il n'est pas une obligation unilatérale à charge de Belgacom comme le BRIO lui-même. Belgacom souhaite discuter des compensations, et d'autres sujets concernant le SLA, avec les OLO avant une décision de l'IBPT. Belgacom ajoute qu'après 6 mois, il faut examiner s'il est pertinent d'envisager des compensations. Si cela apparaît pertinent, ces compensations doivent s'appliquer dans les deux sens (Belgacom et OLO).

11.b. Belgacom estime que les mesures de qualité doivent pouvoir donner une vision correcte de la qualité de son réseau, sans être influencées par d'éventuels problèmes de qualité sur d'autres réseaux. Une mesure incluant le trafic à destination d'autres réseaux donnerait statistiquement un moins bon résultat, puisque la qualité des appels routés via plusieurs réseaux est théoriquement

inférieure. Belgacom n'est donc pas favorable à une mesure qui viserait la qualité de service "mixte" de plusieurs réseaux et qui ne permettrait pas d'identifier l'origine d'éventuelles baisses de qualité. Belgacom suggère plutôt que les OLO soient tenus de mesurer eux-mêmes le niveau de qualité de leur réseau.

Belgacom estime également que le niveau de qualité du service de collecting est identique au niveau de qualité du trafic entièrement routé sur le réseau Belgacom, les éléments de réseau étant les mêmes.

Suite au projet de décision de l'IBPT, Belgacom ajoute que l'objectif proposé par les opérateurs est irréaliste et souhaite le maintien de l'objectif actuel en attendant de plus amples discussions à ce sujet avec les OLO, avant une décision de l'IBPT.

Décision de l'IBPT et motivation

11.a L'Institut renvoie à son analyse de la question de la détermination des compensations au point 3.3. de la décision du Conseil de l'IBPT du 1er juin 2004 concernant les suites à donner à l'offre BRIO 2004 en matière de Service Level Agreement, de liaisons d'interconnexion et de routage des appels CSC vers un opérateur tiers.

La période de test sans compensations de 6 mois se sera en principe écoulée fin 2004. L'IBPT comprend cependant que des discussions relatives au SLA se poursuivent entre Belgacom et d'autres opérateurs. Rien n'indique que ces discussions ne puissent aboutir à une solution agréant toutes les parties. Dans l'état actuel des choses, l'Institut estime préférable de laisser se poursuivre les négociations.

11.b. L'Institut estime qu'il ne serait pas réaliste de fixer comme objectif un taux d'échec significativement inférieur au taux réellement constaté. D'autre part, maintenir l'objectif à son niveau actuel pourrait vider de son sens la garantie de qualité puisque Belgacom fait plus qu'atteindre cet objectif. Dans son projet de décision, l'Institut avait exprimé l'avis que la garantie de qualité devrait être basée sur les performances réelles de Belgacom telles que mesurées les 24 derniers mois. L'Institut avait demandé à Belgacom de formuler une proposition en ce sens, mais Belgacom s'est limitée à défendre le statu quo en la matière.

Compte tenu des performances observées sur la période de janvier à octobre 2004, l'Institut estime raisonnable et réaliste d'abaisser le taux d'échec de 1,5% à 1,2% pour l'année 2005.

Pour les années suivantes, l'Institut agréé la proposition de Belgacom de discuter avec les OLO afin d'arriver à un objectif réaliste et accepté par toutes les parties. L'Institut demande à Belgacom d'entamer ces discussions à ce sujet dès janvier 2005 et d'informer l'Institut de leur avancement.

12 EVOLUTION OF THE INTERCONNECT OFFER

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne ce chapitre.

13 ORGANIZED PLANNING FOR INTERCONNECT SERVICES

Il n'y a ni changements, ni commentaires en ce qui concerne ce chapitre.

14 TRANSPORT INTERCONNECT SERVICE

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

14.a. En dehors du fait que Belgacom estime que toutes les formes de ce service ne devraient plus faire partie de l'offre de référence, la seule modification concerne la note de base de page définissant les types d'opérateurs pouvant avoir accès aux half links.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

14.a. Néant.

14.b. Un opérateur fait observer que, le SLA pour les half links étant le même que celui pour les lignes louées de détail de Belgacom, un OLO est dans l'incapacité de fournir à son client final un service équivalent à celui de Belgacom. Cet opérateur est favorable à un SLA spécifique pour les half links.

14.c. Plusieurs opérateurs demandent que l'IBPT prenne rapidement une décision relative aux pénalités contractuelles appliquées en cas de migration de lignes louées vers half links. Ces pénalités freinent le recours aux half links et empêchent les OLO de bénéficier d'offres de capacité émanant d'autres opérateurs alternatifs.

14.d. Un opérateur réclame la possibilité de migrations virtuelles entre lignes louées de détail et half links. Selon cet opérateur, Belgacom refuse la possibilité d'implémenter une migration non-physique, une option qui existe cependant dans d'autres pays. En réponse à une demande d'information complémentaire de l'Institut, plusieurs opérateurs ont fait référence à une décision du régulateur britannique Oftel. Selon ces opérateurs, une migration peut dans certains cas se limiter à une simple reclassification d'une liaison comme half link plutôt que comme ligne louée. La liaison est physiquement inchangée, seule sa facturation est modifiée. Cette possibilité est décrite comme un remède à la position puissante de l'opérateur historique sur le marché des lignes louées de détail et sur le marché des services VPN, étant donné que les opérateurs alternatifs ont dû dans le passé acquérir des lignes louées en l'absence d'offre viable de half links. Constatant une telle situation, Oftel a décidé d'instaurer, pour une période limitée, une possibilité de migration virtuelle sans subir de pénalités contractuelles pour les lignes louées de mêmes caractéristiques que les half links. Oftel prévoyait en outre d'autres dispositions en cas de migrations techniques.

14.e. Un opérateur demande que les half links soient disponibles dans les mêmes termes et capacités que les lignes louées retail, de manière à éliminer une barrière artificielle à la migration. Un autre opérateur ajoute que les half links doivent rester disponibles pour toutes les distances et toutes les capacités dans l'attente de l'analyse du marché pertinent.

Observations de Belgacom

14.a. Néant.

14.b. Belgacom juge prudent de ne pas modifier les obligations relatives aux half links et de ne pas introduire de nouvelles obligations dans l'attente des résultats des analyses de marché. Belgacom estime en outre que le SLA actuel satisfait à l'exigence de non-discrimination et que les OLO ne montrent pas en quoi le SLA actuel serait insuffisant.

Belgacom se dit prête à faire rapport à l'IBPT sur le traitement des lignes louées et les half links, mais estime que la publication de ces données serait une mesure excessive. Chaque OLO peut par ailleurs vérifier les données pour ses propres half links.

Décision de l'IBPT et motivations

14.a. Conformément à la position exprimée au point 1.1.a et dans son avis du 12 décembre 2002, l'IBPT considère que les half links en mode Customer-sited font partie intégrante de l'offre de référence BRIO 2005.

14.b. L'Institut est d'avis que, les SLA retail et wholesale étant identiques, les dispositions actuelles devraient être suffisantes pour assurer la non-discrimination. Cependant, pour renforcer cette assurance, l'Institut juge approprié d'instaurer une obligation de reporting à charge de Belgacom. L'IBPT demande à Belgacom de lui faire rapport chaque trimestre sur les délais moyens de livraisons et de réparation des lignes louées retail et des half links, de manière à détecter d'éventuels traitements discriminatoires. Ce reporting devra différencier les liaisons d'un débit inférieur, égal et supérieur à 2 Mbit/s.

La publication d'une synthèse des résultats pourra être envisagée ultérieurement, dans le cadre d'une éventuelle obligation de transparence, suite à l'analyse des marchés pertinents.

L'option d'un « improved SLA » payant pour les half links n'a pas suscité de réaction de la part des opérateurs alternatifs. L'IBPT décide par conséquent d'écarter cette option dans l'état actuel des choses.

14.c. L'Institut reconnaît que les amendes contractuelles prévues dans le Global Contract dont il a connaissance peuvent poser problème. Comme reconnu dans le commentaire des opérateurs (qui demandent de finaliser la décision du Conseil du 22 août 2003 relative à la migration des lignes louées vers le service d'interconnexion de transport), la décision du Conseil de l'IBPT relative au BRIO 2005 n'offre pas le cadre approprié pour traiter cette problématique.

14.d. L'IBPT prend acte des explications fournies par les opérateurs alternatifs et constate que leur demande porte sur deux aspects complémentaires:

- la possibilité de convertir en half links les lignes louées présentant certaines caractéristiques (telles que le débit par exemple). Les opérateurs présentent cette mesure comme un remède par rapport à la situation concurrentielle sur certains marchés. En l'absence des conclusions des études de marché, l'Institut estime qu'il n'est pas approprié d'instaurer une telle mesure dans le cadre du BRIO 2005.
- Le droit d'effectuer ces conversions sans devoir subir de pénalités contractuelles. Comme mentionné au point 4.b ci-dessus, l'Institut estime que le BRIO 2005 n'est pas le cadre approprié pour répondre à cette question.

14.e. En ce qui concerne les capacités et distances disponibles, l'IBPT se réfère à son avis du 14 novembre 2001. L'Institut estime que les différentes capacités prévues dans le projet de BRIO sont suffisantes pour répondre à une situation de référence dans laquelle la plupart des opérateurs peuvent se retrouver. L'Institut rappelle cependant que les opérateurs ont le droit d'introduire des demandes d'interconnexion non prévues par l'offre de référence et qu'il considère comme raisonnables des demandes de half links portant sur des capacités correspondant à celles de lignes louées retail offertes par Belgacom. L'Institut attire cependant l'attention sur le fait que les obligations de Belgacom en matière de lignes louées wholesale pourraient être modifiées suite à l'analyse des marchés pertinents définis par la recommandation européenne du 11 février 2003.

15 FINANCIAL GUARANTEES

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

15.a. Belgacom a réintroduit les termes "notwithstanding anything to the contrary in the Interconnection Agreement" à divers endroits du BRIO, pour clarifier le fait que les dispositions concernées du BRIO doivent absolument prévaloir sur les contrats antérieurement signés qui contiendraient des dispositions contraires ou différentes et compte tenu des difficultés rencontrées par Belgacom pour obtenir de la part des OLO la signature d'addendums destinés à modifier les contrats sur ce point.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

15.a. Néant.

15.b. Un opérateur souhaite que soit retirée la possibilité de recourir à une assurance crédit comme garantie financière. Selon cet opérateur, les coûts d'une telle assurance sont élevés pour l'opérateur SMP, les indemnités que l'on peut en attendre sont limitées, la couverture peut être annulée à tout moment et cette option est discriminatoire envers les opérateurs qui fournissent une autre forme de garantie financière.

Observations de Belgacom

Néant.

Décision de l'Institut et motivation

15.a. L'Institut n'a pas de commentaire à formuler par rapport à la modification proposée par Belgacom concernant BRIO 2004.

15.b. Le recours à un assureur-crédit s'inscrit dans le cadre d'une solution considérée comme raisonnable et équitable par l'Institut au vu des intérêts respectifs en jeu. Les arguments relatifs au manque de couverture résultent soit des conditions contractuelles convenues par l'opérateur PSM lui-même avec l'assureur-crédit, soit il est remédié à ce manque de couverture par le passage suivant de la proposition de BRIO 2005 : "In the event that, in the course of the Interconnect Agreement, the Operator would lose the above described credit worthiness (either through the loss of "Ba2" credit rating or similar, or through the credit limit being no longer sufficient to cover three months of interconnect invoices, or upon the occurrence of any default or delay of payment or of any particular circumstances as defined in point d. here-above), the Operator will have to provide Belgacom with a pre-payment or with another financial guarantee as defined in the present chapter within 5 working days from Belgacom's request thereto." Vu l'équilibre entre les intérêts en question et la flexibilité dans la solution à retenir définitivement visée par la proposition du Chapitre 15, l'Institut n'est pas d'accord avec l'analyse selon laquelle l'option du recours à l'assureur contre les risques du crédit est discriminatoire. Le recours à un assureur-crédit est une mesure qui, comme toutes les autres mesures prévues au Chapitre 15, couvre le risque financier de l'opérateur PSM.

B PLANNING AND OPERATIONS

9 FORECASTING AND ORDERING AND 13 LEAD TIMES FOR PROVISIONING

Modifications apportées par Belgacom par rapport à 2004

Belgacom a introduit des propositions de modifications dans les sections 9.2 et 13.1 ayant trait aux délais de livraison des IC links, dans le but de détailler les délais applicables en fonction des différents cas possibles.

Selon Belgacom, les délais imposés par l'IBPT dans sa décision du 16 décembre 2003 ne tiennent pas compte du temps réellement nécessaire lors des différentes étapes du processus de provisioning. D'autre part, ces adaptations semblent également nécessaires lorsque certaines tâches supplémentaires génèrent des délais additionnels, comme par exemple en cas de commande supplémentaire de cartes, de rack ou de subrack, lors de l'introduction de nouveaux câbles de fibre optique, ou lors de la première interconnexion sur un LAP.

Observations de l'IBPT et/ou résultant de la consultation publique

Les opérateurs s'interrogent quant à l'extension du délai devant précéder la BIS date (6 mois au lieu de 2 mois précédemment).

Un OLO s'inquiète de la différence introduite entre nouveau site OLO et site existant, sans voir la différence entre un nouveau site et une commande initiale.

Les opérateurs protestent également contre les règles proposées par Belgacom pour l'extension d'IC links existantes. Selon un opérateur, les prévisions de déploiement sont précisément destinées à ce que les équipements nécessaires (cartes, subracks...) soient disponibles au moment où la commande ferme est passée.

Plusieurs opérateurs estiment que les délais suivants seraient appropriés, compte tenu du travail à réaliser et des types de matériel pour lesquels des stocks sont normalement disponibles :

- installation d'une nouvelle carte : 1 mois ;
- installation d'un nouveau subrack : 1 mois ;
- installation d'un nouveau rack : 2 mois ;
- introduction d'un nouveau câble de fibre optique : 3 mois.

Observations de Belgacom

Belgacom explique qu'il faut distinguer deux cas dans lesquels des délais additionnels doivent être ajoutés aux délais standards :

- la toute première connexion à un LAP (LAP où aucun OLO n'a jamais été connecté), Belgacom doit demander un nouveau Signaling Point Code à l'IBPT et ne peut entamer l'installation de l'IC link avant approbation de ce Signaling Point Code, d'où un délai supplémentaire d'un mois.

- Le § 13.2.2.2 traite des cas où des équipements doivent être commandés et que les équipements existants sont saturés ou qu'un nouveau câble doit être installé au site OLO. Ces cas ne peuvent pas être résolus par les prévisions des OLO car celles-ci sont systématiquement surestimées.

En ce qui concerne les délais standards de livraison, Belgacom attire l'attention sur les processus et délais prévus par le SLA relatif à l'interconnexion : ceux-ci montrent que, selon les cas, les délais peuvent aller de 2 à 6 mois. Pour simplifier le processus de livraison, Belgacom propose de différencier :

- initial order : 6 mois avec 4 mois comme « best effort » ;
- extension of existing OLO site : 2 mois ;
- new IC links on existing OLO site : 2 mois ;
- new IC links on new OLO site : 4 mois ;

Décision de l'IBPT et motivation

En ce qui concerne le délai d'installation en cas de Initial Order, l'IBPT estime que le délai de 6 mois est excessif dès lors (1) que Belgacom précise elle-même être en mesure de réaliser l'installation en 4 mois sur demande, (2) que Belgacom peut disposer de délais supplémentaires en cas de travaux de voirie et (3) que Belgacom a introduit une réserve en cas de force majeure.

En ce qui concerne la nécessité de demander un signalling point code (NSPC) pour un nouveau LAP, l'Institut estime que cela ne justifie pas un délai supplémentaire. En effet, Belgacom dispose normalement d'une réserve de NSPC et, quoi qu'il en soit, l'attribution de NSPC est un dossier de routine qui peut être traité en une semaine. La demande du NSPC peut être effectuée en parallèle avec l'implémentation et la préparation de celle-ci.

En ce qui concerne les délais de commande de matériel, l'Institut estime que les prévisions remises par les opérateurs sont destinées à permettre à Belgacom de procéder à ces commandes en temps utile. Le fait que ces prévisions puissent être surestimées ne doit pas conduire à une situation où Belgacom ne tient plus aucunement compte de ces prévisions pour la gestion de ses stocks et où les délais d'installation sont allongés par des délais de commande. Si Belgacom a une connaissance suffisante des besoins réels pour identifier des surestimations, elle devrait être en mesure d'éviter également des sous-estimations. L'IBPT souligne que les opérateurs alternatifs doivent, de leur côté et dans leur propre intérêt, élaborer des prévisions réalistes. L'Institut invite par conséquent Belgacom et les OLO à s'entendre dès que possible sur un mécanisme permettant des prévisions fiables pour les commandes de matériel. L'Institut demande à Belgacom de l'informer, au plus tard le 1^{er} mars 2005, sur l'état d'avancement de ces discussions.

En ce qui concerne le cas d'introduction d'une nouvelle fibre optique, l'Institut ne voit pas de raisons pour lesquelles les délais devraient être supérieurs par rapport aux cas où des travaux de voiries sont nécessaires.

Compte tenu des considérations qui précèdent, l'IBPT estime que le texte actuel du P&O doit être adapté comme suit:

9.2 Start-up period

[...]

An Initial Order shall be submitted at the latest six (“4”) months before the BIS Date. However, in order to allow Belgacom to adequately manage all requests for Capacity submitted by all OLOs, Belgacom invites OLO to foresee a period of 6 months.

In case the implementation of the Initial Order requires digging works, the lead time will be determined in accordance with § 13.1.2.1.

[...]

13 Lead times for provisioning

[...]

13.1.1 Initial Order

The lead time for an Initial Order based on a Statement of Requirements accepted by Belgacom is 4 months. However, in order to allow Belgacom to adequately manage all requests for Capacity submitted by all OLOs, Belgacom invites OLO to foresee a period of 6 months.

If the implementation of the Initial Order requires digging works, the lead time will be determined in accordance with §13.1.2.1.

13.1.2 Firm Orders in Regular Regime

The Firm Orders covered by this Section relate to the provision of Capacity as from the quarter following the quarter in which the BIS of the Interconnection took place.

13.1.2.1 Provision of a new Interconnect Link

A. New Interconnect Link at a new OLO site (i.e. an OLO site where no Customer-sited ICLs have been delivered before)

The lead time for the provision is 4 months. In case of digging works, the mentioned lead time is to be counted as from the date of receipt by Belgacom of the authorization for digging from the relevant Authorities. Belgacom will request such authorization immediately after receipt of the IC link order.

However, in case digging works are required and the cable distance between the OLO site and the nearest access point to available Belgacom fibre ring infrastructure (manhole) is longer than 300 m, the lead time will be determined on a project basis.

B. New Interconnect Link at an existing OLO site (i.e. an OLO site where Customer-sited ICLs are already installed)

The lead time for the provision is the same as for the extension of an existing Interconnect Link (see § 13.1.2.2).

13.1.2.2 Extension of an existing Interconnect Link

85 % of the total amount of the ordered EIs related to the extension of existing ICLs which are connected to non-saturated APs or Demarcation Points (in case of Mid-span or In-span ICLs), will be delivered within the lead times mentioned below (depending on the installation of new equipment or cable at the OLO site):

- no installation of additional equipment: 2 months*
- installation of a new card: 2 months*

- *installation of a new subrack: 2 months*
- *installation of a new rack: 3 months*
- *introduction of a new optical fibre cable: the lead time will be determined in accordance with §13.1.2.1*

The remaining 15 % of the mentioned Capacity will be implemented no later than 6 months after Order Acceptance Date:

[...]

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Deneff
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil