

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 25 octobre 2022
concernant
la révision des SLA et du calcul de la compensation dans
les offres de référence de Proximus pour BRUO,
Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON**

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction	4
1.1.	Notation et terminologie.....	4
2.	Base juridique.....	5
3.	Procédure.....	7
3.1.	Consultation nationale.....	7
3.2.	Coopération avec les régulateurs des médias.....	7
3.3.	Consultation européenne.....	8
4.	Introduction aux SLA, calcul de la compensation et la technologie sous-jacente.....	10
4.1.	Terminologie.....	10
4.2.	Réactions générales.....	10
4.3.	Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus.....	14
5.	Révision des SLA et de la compensation correspondante	19
5.1.	Le SLA « First Time Right »	19
5.2.	Basic SLA Repair	37
5.3.	ISLA Premium et Enhanced Repair	42
5.4.	Le SLA Interface Availability	47
5.5.	Le SLA Useless End-User Visit (Provisioning et Repair)	50
5.6.	Le SLA Wrongful Repair Request	52
5.7.	Le SLA Appointment Kept.....	55
5.8.	Le SLA Technically Executed.....	62
5.9.	Le SLA Slot Availability	63
6.	Révision du calcul de la compensation	66
6.1.	Introduction.....	66
6.2.	Analyse.....	67
6.3.	Conclusion	70
7.	Autres points	71
8.	Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures	73
8.1.	Décision et entrée en vigueur	73
8.2.	Voies de recours	74
8.3.	Signature.....	74
	Annexe I. Simulation de la compensation du SLA « First Time Right »	75

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

1. Introduction

1. Le 30 juin 2020, Proximus a soumis à l'IBPT sa proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON intitulée « Update on SLAs and compensations », ci-après dénommée l'addendum « SLA Review ».
2. Cette proposition d'adaptation a fait l'objet d'une consultation du secteur qui s'est déroulée du 9 juillet 2020 au 11 septembre 2020. Comme la proposition d'adaptation de Proximus n'incluait pas tous les SLA existants, l'IBPT a également soumis un questionnaire concernant le fonctionnement actuel des SLA avec leurs compensations, ainsi que la méthode de calcul et la procédure de demande de ces compensations.
3. L'IBPT a reçu une réaction des opérateurs suivants :
 - 3.1. edpnet ;
 - 3.2. Colt ;
 - 3.3. Orange Belgium ;
 - 3.4. Telenet.
4. Sur la base de ces réactions et de sa propre analyse, l'IBPT a ensuite envoyé à Proximus une demande de données concernant, entre autres, les installations, les réparations, les incidents et les compensations d'octobre 2019 à septembre 2020 inclus. Les réponses à ces questions et les données brutes fournies par Proximus ont servi de base à l'élaboration la présente décision.

1.1. Notation et terminologie

5. En ce qui concerne les renvois dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence BRUO et Bitstream xDSL du 17 juin 2020¹ qui a été approuvée dans la Décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.
6. En ce qui concerne les renvois dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence Bitstream GPON de Proximus, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence Bitstream GPON du 3 juillet 2020² qui a été approuvée dans la Décision du Conseil de l'IBPT du 28 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique.

¹ https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_xdsl/public/access/regulated-services/bitstream-xdsl.html

² https://www.proximus.be/wholesale/en/id_bitstream_fiber_gpon/public/access/regulated-services/bitstream-fiber-gpon.html

2. Base juridique

7. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») prévoit qu'après l'analyse d'un marché spécifique, des obligations relatives à l'accès, à la non-discrimination, à l'orientation sur les coûts et à la transparence peuvent (notamment) être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur ce marché³.
8. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence⁴.
9. La présente décision est adoptée en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 ») et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
10. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé⁵. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
11. Les quatre obligations précitées se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence.
12. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

« L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.

³ Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

⁴ Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC.

Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

⁵ Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »⁶

13. Proximus doit fournir un niveau de qualité suffisamment élevé de services de gros (par le biais de Service Level Agreements) afin de limiter le risque de discrimination envers ses clients de gros en faveur de son propre département de détail. Les détails concernant les niveaux de qualité, y compris les compensations, doivent être définis dans l'offre de référence conformément à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
14. Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, Proximus doit en outre faire droit à toute demande raisonnable d'un certain niveau de service aux critères les plus stricts.⁷
15. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que Proximus fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.⁸
16. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et Proximus et pour lesquelles un SLA peut être applicable.



Figure 1 : Étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM

17. Par le biais de la présente décision, l'IBPT évaluera les adaptations proposées à l'offre de référence de Proximus à la lumière du cadre réglementaire et vérifiera si les SLA actuels sont d'un niveau suffisamment élevé. Les compensations associées ainsi que la méthode de calcul et la procédure de demande de ces compensations seront également examinées.
18. A toute fin utile, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

⁶ Conformément au § 2152 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷ Conformément au § 2059 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁸ Conformément au § 2060 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

3. Procédure

3.1. Consultation nationale

19. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
20. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à organiser une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
21. La consultation nationale s'est tenue du 20 juillet 2021 au 1^{er} octobre 2021.
22. L'IBPT a reçu des contributions de la part des acteurs suivants :
 - edpnet ;
 - Proximus.

3.2. Coopération avec les régulateurs des médias

23. L'article 3 de l'accord de coopération⁹ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
24. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
25. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 10 août 2022.
26. Les régulateurs médias n'ont pas formulé de remarques sur le projet de décision¹⁰.

⁹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371 (ci-après dénommé l'accord de coopération du 17 novembre 2006).

¹⁰ Voir la lettre du CSA du 14 septembre 2022, la lettre du VRM du 30 août 2022 et la lettre du Medienrat du 14 septembre 2022.

3.3. Consultation européenne

27. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
28. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 19 septembre 2022. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2022/2398.
29. La Commission européenne a envoyé à l'IBPT une demande d'informations le 27 septembre 2022 et l'IBPT y a répondu le 30 septembre 2022.
30. La Commission européenne a envoyé son avis le 13 octobre 2022 et n'a pas de remarques.

Partie II. Révision des SLA et du calcul de la compensation des offres de référence de Proximus pour BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

4. Introduction aux SLA, calcul de la compensation et la technologie sous-jacente

4.1. Terminologie

31. Comme indiqué aux §§ 2054-2059 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
32. Un **Service Level Agreement (SLA)** comprend généralement les éléments suivants :
- Un ou plusieurs objectifs de qualité de service : Service Level Objective(s) (SLO) ;
 - Critères d'applicabilité : dans quelles circonstances ce SLA peut-il être appliqué ;
 - Indicateurs de performance : les indicateurs clés de performance (Key Performance Indicators ou KPI) comme mécanisme de contrôle pour les SLO ;
 - Les compensations applicables liées au SLA¹¹.
33. Le **Service Level Objective (SLO)** est l'objectif à atteindre dans le cadre du service en question. Celui-ci est défini au moyen d'une valeur cible (par exemple, une valeur temporelle - timer). Un indice de tolérance (par exemple 80 %) peut également être lié au SLO afin de déterminer dans quel pourcentage de cas ce SLO doit être réalisé.
34. Un SLA défini par un seul objectif (SLO) est dénommé « **SLA unique** » dans le présent document. Dans certaines situations, plusieurs SLO sont utilisés pour définir le SLA. Dans le présent document, nous appelons ce type de SLA un « **SLA étendu** ».

4.2. Réactions générales

35. Dans sa réponse à la préconsultation, Orange déclare que l'obtention d'une compensation n'est pas le plus important, mais qu'il est nécessaire d'améliorer et de clarifier les processus et de suivre au plus près les SLA imposés afin de pouvoir fournir un service fiable, compétitif et de haute qualité aux utilisateurs finals.
36. Il est important de définir correctement les niveaux de SLA imposés, de les contrôler et d'en rendre compte fréquemment et que l'IBPT intervienne à temps en cas de sous-prestation prolongée du fournisseur.
37. edpnet estime également que le niveau de qualité du service que Proximus doit offrir à l'opérateur alternatif est bien plus important que le fait de ne plus avoir à calculer si l'on peut ou non réclamer une compensation, et de quel montant. Selon edpnet, les dommages que Proximus causerait par un service de moindre qualité sont plusieurs fois supérieurs à n'importe quel montant de compensation.

¹¹ Et des règles pour l'applicabilité et l'évaluation (du montant) de ces compensations.

38. Dans sa réaction à la consultation, Proximus souligne l'importance de ne pas faire de distinction entre les différentes technologies sous-jacentes en ce qui concerne les définitions des SLA. Selon Proximus, les similitudes tant au niveau organisationnel qu'opérationnel (les mêmes équipes et quasiment les mêmes processus sont concernés) justifient une définition neutre sur le plan technologique. La topologie des différents réseaux de cuivre et de fibre optique le justifie également.
39. Proximus indique également que le caractère raisonnable des adaptations proposées aux définitions et aux compensations des SLA doit être suffisamment analysé.

- 39.1. Ainsi, il convient de tenir suffisamment compte des éventuelles erreurs humaines commises par les techniciens qui effectuent les interventions ;

L'IBPT est d'accord sur ce point et abordera cette question plus en détail dans la section « 5.1 Le SLA « First Time Right » ».

- 39.2. Les évolutions technologiques, c'est-à-dire les réseaux P2P et la mise à niveau vers le XGS-PON, doivent également être prises en compte ;

Selon l'IBPT, il n'est pas possible pour l'instant d'en déterminer l'impact exact, mais il abordera un impact éventuel plus loin dans la présente décision.

- 39.3. L'impact des phénomènes météorologiques de plus en plus fréquents (tels que les inondations et les tempêtes) doit être pris en compte.

L'IBPT rappelle que les circonstances imprévues ne sont pas une donnée nouvelle dont il faut tout d'un coup tenir compte (contrairement à ce qui était le cas par le passé). L'IBPT renvoie également en ce sens aux offres de référence existantes de Proximus où il est déjà fait mention de telles situations.¹²

- 39.4. Les influences extérieures qui peuvent retarder l'intervention d'un technicien, par exemple lorsqu'elles peuvent mettre en danger ce dernier (comme la foudre, les vents violents, les incendies, etc.), les embouteillages imprévus (dus aux inondations, à la neige, etc.) ou la nécessité d'une autorisation préalable pour accéder au site, doivent être suffisamment prises en compte.

Ces circonstances connues (et éventuellement imprévues) font partie de la réalité opérationnelle de l'exploitation d'un réseau. En ce sens, elles ne sont pas nouvelles et sont prises en compte (le cas échéant) dans les conditions générales existantes que

¹² Proximus indique ainsi explicitement dans ses offres de référence que : « *Neither Party will be liable for any delay or failure to fulfil its obligations under the Contract arising from any event beyond its reasonable control. In particular, Proximus shall not be held liable for any delays or shortcomings in the provision of its Bitstream Services whenever these are the result of events or circumstances that are beyond its control, unpredictable or unavoidable, such as [...] cable cuts, power blackouts (including those blackouts arising from the application of a power cut plan drawn up by the authorities), flooding, prolonged frost, fires or storms (all such events being hereafter referred to as "Force Majeure").* »

l'on retrouve dans les offres de référence de Proximus¹³ ou dans la détermination des valeurs SLA elles-mêmes.

- 39.5. L'impact causé par des tiers (comme la qualité des adresses et les éventuelles manipulations effectuées par l'utilisateur final sur le câblage intérieur ou (O)NTP/ONT) ne relève pas de la responsabilité de Proximus et a un impact négatif sur le calcul du KPI. Déterminer la cause (s'agit-il d'une faute de Proximus ou non ?) nécessiterait une analyse manuelle au cas par cas et soulèverait donc des questions quant à sa faisabilité, compte tenu également du fait que la cause est souvent impossible à identifier avec certitude.

L'IBPT est d'accord sur ce point et abordera cette question plus en détail dans les sections pertinentes de la présente décision.

40. Proximus effectue également quelques comparaisons avec les offres de référence des câblo-opérateurs. Dans chaque sous-section, nous présentons d'abord la réaction de Proximus, puis la réponse de l'IBPT.

- 40.1. Proximus rappelle que la couche physique de ses réseaux de cuivre et de fibre contient, entre autres, des éléments passifs qui ne peuvent être gérés à distance. Il en va de même pour les réseaux coaxiaux des câblo-opérateurs : là aussi, la couche physique contient des éléments passifs qui ne peuvent être gérés à distance. La couche physique des réseaux coaxiaux ne peut donc pas servir de prétexte, selon Proximus, pour imposer aux câblo-opérateurs des SLA moins stricts que ceux imposés à Proximus. Proximus estime également que le réseau coaxial est plus récent que le réseau de cuivre et est donc moins sujet aux incidents.

L'IBPT n'a pas connaissance d'une situation spécifique à laquelle Proximus fait référence. En général, l'IBPT utilise toujours la même méthode d'analyse et tiendra compte des caractéristiques spécifiques de chaque réseau pour imposer certaines obligations. L'IBPT n'est pas non plus d'accord avec l'affirmation selon laquelle le réseau coaxial serait moins sujet à des incidents que le réseau de cuivre. L'IBPT tient à souligner que, contrairement au réseau de cuivre, qui est complètement¹⁴ enterré, le réseau coaxial passe en grande partie via les façades ou des lignes aériennes et est donc davantage exposé à l'air libre¹⁵ que le réseau de cuivre de Proximus. Le fait qu'un spectre de signal plus large soit transmis via le réseau coaxial joue également un rôle dans l'impact d'éventuels facteurs externes négatifs.

- 40.2. Proximus rappelle que les services bitstream réglementés qu'elle propose sont basés sur la couche 2 du modèle OSI, alors que ceux des câblo-opérateurs sont basés sur la couche 3. Les services bitstream de la couche 2 de Proximus laissent à un opérateur alternatif le contrôle total de la couche 3, ce qui implique que Proximus a moins de contrôle sur ses services bitstream de la couche 2. Selon Proximus, dans de nombreux cas, elle doit envoyer un technicien pour examiner le problème, alors que les câblo-opérateurs pourraient effectuer davantage de contrôles à distance. Tout ceci implique que les SLA de Proximus devraient être moins stricts que ceux des câblo-opérateurs.

¹³ Idem.

¹⁴ Jusque dans les LEX/LDC/KVD, où ils ressortent du sol pour être connectés à un panneau de raccordement.

¹⁵ Avec toutes les conséquences que cela implique, comme le risque de corrosion ou de dommages.

Tout d'abord, selon l'IBPT, il s'agit d'une comparaison trop étroite. Un SLA ne repose pas uniquement sur l'aspect technique de la couche 2/couche 3. Proximus ne se concentre désormais plus que sur un aspect technique spécifique, ce qui est trop limité. Ainsi, chez les opérateurs coaxiaux, par exemple, il n'est pas possible d'effectuer un test de bout en bout parce que les amplificateurs bidirectionnels ne sont pas intelligents. Ce n'est qu'un exemple parmi d'autres des raisons pour lesquelles une comparaison individuelle entre les deux réseaux est impossible. L'IBPT mentionne en outre que le réseau coaxial de Telenet fonctionne en partie sur la couche 216, contrairement au réseau de VOO. Malgré cela, la différence de SLA Repair entre Telenet et VOO SA est uniquement due à des circonstances organisationnelles pour pouvoir fixer un rendez-vous.¹⁷

Deuxièmement, le SLA Repair (dans les offres de référence de Proximus et des câblo-opérateurs) ne commencera que lorsqu'un ticket aura été introduit par l'opérateur bénéficiaire. Cela implique que l'opérateur bénéficiaire cherche systématiquement à savoir si le problème relève effectivement de la responsabilité de l'opérateur de réseau. À défaut, une Wrongful Repair Request peut en effet lui être facturée. L'IBPT ne voit dès lors pas très bien ce que Proximus entend par son affirmation selon laquelle Proximus a moins de contrôle sur ses services bitstream de la couche 2 et comment cela affecterait les différents SLA. Cela impliquerait uniquement que les opérateurs bénéficiaires de services bitstream de la couche 2 doivent également disposer des outils adéquats pour éviter autant que possible les Wrongful Repair Requests.

Troisièmement, une détection potentiellement « plus rapide » du problème ne signifie pas nécessairement que le problème sera également résolu plus rapidement (et justifierait dès lors un SLA plus strict) : le contexte d'un support partagé chez les câblo-opérateurs joue un rôle important à cet égard.

- 40.3. Le « network repair », qui consiste à effectuer une réparation plus haut dans la partie distribution du réseau, est inclus dans les différents SLA de réparation de Proximus, mais est exclu des SLA des câblo-opérateurs.

L'IBPT suit le raisonnement de Proximus et abordera cette question plus avant aux sections « 5.2 Basic SLA Repair » et « 5.3 ISLA Premium et Enhanced Repair ».

- 40.4. Proximus fait valoir que, tant sur le réseau de cuivre que sur celui de fibre optique, des interventions manuelles sont très souvent nécessaires au niveau du câble d'introduction, en plus des opérations de jarretière (jumping)/patching. Pour les réseaux coaxiaux, pratiquement aucune intervention n'est nécessaire au niveau du câble d'introduction. Selon Proximus, les installations à distance (« remote ») sur les réseaux coaxiaux, qui ne nécessitent pas d'intervention manuelle au niveau du tap, sont souvent moins complexes et devraient donc bénéficier d'un SLA « First Time Right » plus strict.

L'IBPT ne suit pas cet argument : le seul SLA défini par l'IBPT dans les offres de référence coaxiales est axé sur la méthode d'installation « Single Visit/Dual Visit », où un technicien de l'opérateur coaxial doit toujours effectuer une activité manuelle au

¹⁶ Le trafic entre le modem et le CMTS passe ainsi par le BSoD qui fonctionne sur la couche 2.

¹⁷ Voir le § 385 de la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande

niveau du tap du client final. Proximus fait une comparaison erronée entre différentes méthodes d'installation.

- 40.5. Proximus conclut, en prenant en considération tous les arguments susmentionnés, que les SLA imposés à Proximus ne respectent pas le principe de proportionnalité. Les SLA sont trop stricts, si l'on considère les SLA internes propres que Proximus s'est imposée à elle-même et les SLA imposés aux câblo-opérateurs. Les SLA imposés aux câblo-opérateurs ont été définis sur la base de leurs performances réelles au niveau de gros. D'autre part, la conformité des offres de référence était le point de départ de la décision de l'IBPT du 25 mars 2021, alors que Proximus respecte déjà toutes les obligations qui lui incombent aux termes de l'analyse de marché du 29 juin 2018.

L'IBPT rappelle qu'en général, il tient toujours compte des spécificités de chaque réseau lorsqu'il impose certaines obligations et suit la même méthode d'analyse. Les contrarguments susmentionnés montrent déjà pourquoi une comparaison individuelle entre le réseau de cuivre/de fibre optique de Proximus et les réseaux coaxiaux est impossible. L'IBPT abordera cette question plus avant dans le traitement spécifique des SLA ci-après.

- 40.6. Proximus se réfère au §2 de la présente décision, qui explique que la proposition d'addendum de Proximus a été soumise au secteur et a donc servi de base à la présente décision. Cela contraste avec la procédure suivie dans le cas des câblo-opérateurs, où les remarques des opérateurs bénéficiaires auraient été reléguées au second plan.

Là encore, l'IBPT ne suit pas les arguments que Proximus veut faire valoir. Dans les deux cas, une consultation a été organisée, permettant à chaque partie de présenter ses arguments sur le projet de décision en question. Dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs, les arguments pertinents des opérateurs bénéficiaires ont toujours été analysés et discutés. L'IBPT n'est donc pas d'accord avec l'affirmation de Proximus selon laquelle les remarques des opérateurs bénéficiaires ont été reléguées au second plan, étant donné que la décision finale est pleine de ces remarques¹⁸.

4.3. Caractéristiques de la technologie sous-jacente sur les processus

41. Dans l'addendum « SLA Review », Proximus propose un certain nombre d'adaptations aux différents SLA des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON. Ces adaptations proposées sont basées sur une définition « neutre sur le plan technologique », dans laquelle plus aucune distinction n'est faite entre les SLA sur le réseau de cuivre et sur le réseau de fibre optique.
42. D'un point de vue opérationnel, il est compréhensible de ne plus faire cette distinction. Les rapports sont ainsi plus faciles à rédiger et à vérifier.

¹⁸ L'IBPT tient à faire remarquer que dans la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Telenet, le projet de décision soumis à consultation compte 69 pages et la décision finale 116 pages, en grande partie en raison du traitement de l'argumentation.

43. Il existe cependant des différences qui résultent de la différence de technologie et surtout de la différence de topologie choisie pour chaque réseau individuel. L'IBPT va maintenant aborder les différences pertinentes entre les services Bitstream xDSL et Bitstream GPON.

44. L'IBPT voit principalement une différence au niveau de la topologie :

44.1. Les « feeder cables » ou câbles d'alimentation du réseau de cuivre sont reliés d'un côté au répartiteur principal (« main distribution frame » ou MDF) dans le central local (« Local Exchange » ou LEX) et de l'autre côté à un répartiteur similaire dans la cabine de rue (« cable distributor » ou KVD)¹⁹. Le câble de distribution en cuivre part ensuite du KVD, sur lequel une paire de cuivre individuelle (également appelée câble d'introduction ou câble de dérivation) est soudée au point de terminaison du réseau (ou NTP) à l'intérieur de l'unité d'habitation. Le modem/routeur est ensuite connecté à ce NTP.

Lorsque le KVD est équipé d'une ROP (« Remote Optical Platform »), il existe une connexion de fibre optique directe entre le LEX et le KVD/ROP et, de ce fait, les câbles d'alimentation en cuivre ne sont plus utilisés et plus aucun MDF n'est nécessaire dans le LEX. Le technicien ne doit donc plus effectuer d'intervention dans le LEX.

Un technicien de Proximus qui doit effectuer une installation ou une réparation sur le réseau de cuivre chez un client final doit donc tenir compte des éléments suivants²⁰ :

- Les câbles d'alimentation en cuivre entre le MDF dans le LEX et le KVD, y compris son raccordement aux cadres de distribution (« distribution frames ») si le KVD n'est pas déjà équipé d'une ROP ;
- Le câble de distribution en cuivre et le câble d'introduction individuel entre le KVD/ROP et le NTP au domicile de l'utilisateur final, y compris son raccordement ;
- Le NTP et le modem/routeur.

En plus des opérations physiques sur les différents éléments du réseau, des opérations de configuration doivent également être effectuées notamment sur la carte de ligne située dans le LEX ou le KVD/ROP et sur le modem/routeur chez le client final.

44.2. Dans le réseau PON (ou « Point-to-Multipoint » / P2MP) de Proximus, un câble d'alimentation en fibre optique relie²¹ l'OLT (« Optical Line Terminal ») dans le LEX au moyen de splitters. Les splitters sont connectés au DTP (« Distribution Termination Point ») via le réseau de distribution en fibre optique sous-jacent. Dans ce cas, la connexion à l'utilisateur final s'effectue via un câble en fibre optique soudé (ou câble

¹⁹ Il est également possible que l'utilisateur final soit directement raccordé au MDF du LEX via une paire de cuivre (c'est-à-dire sans l'intervention d'un KVD), mais il s'agit d'une minorité de raccordements et cette possibilité n'est donc pas prise en compte.

²⁰ L'IBPT veut dire par là que le technicien de Proximus entre en contact avec ces éléments lors de l'installation ou de la réparation, mais que cela ne signifie pas que ces éléments relèvent nécessairement de sa compétence. Par exemple, le modem/routeur peut être fourni par l'OLO et non par Proximus.

²¹ Toutes les connexions jusqu'à l'ONTN sont des connexions soudées.

de dérivation) jusqu'à un ONTP (« Optical Network Termination Point ») situé au domicile de l'utilisateur final. À l'intérieur de l'habitation, l'ONTP est ensuite relié à l'ONT (« Optical Network Terminal ») par un câble en fibre optique muni de connecteurs. Cet ONT a la fonction d'un modem et convertit le signal optique en un signal électrique, qui est ensuite envoyé à un CPE ayant la fonction de routeur.

La situation avec les unités d'habitation multiples (« Multi-Dwelling Units » ou MDU) plus grandes est un peu plus complexe, car ici une « floor box » est utilisée pour chaque étage d'appartement. Le câble d'alimentation en fibre optique est amené à l'intérieur du bâtiment et raccordé à un petit cadre de distribution (souvent placé au sous-sol), où un nouveau câble de fibre optique établit une connexion non soudée avec la « floor box ». Depuis la « floor box », un câble en fibre optique soudé va jusqu'à chaque unité d'habitation individuelle.

Un technicien de Proximus qui doit effectuer une installation ou une réparation sur le réseau de fibre optique chez un client final doit donc tenir compte des éléments suivants²² :

- Le réseau d'alimentation et de distribution en fibre optique entre l'OLT dans le LEX et l'ONTP au domicile de l'utilisateur final, y compris tous les éléments intermédiaires tels que les splitters, les DTP et toutes les « floor-boxes » ;
- L'ONTP et l'ONT, y compris la connexion en fibre optique qui les relie.

En plus des opérations physiques sur les différents éléments du réseau, des opérations de configuration doivent également être effectuées notamment sur les OLT dans le LEX et à l'ONT au domicile du client final.

44.3. Proximus a créé deux joint-ventures en 2021 pour accélérer le déploiement de la fibre optique en Belgique : Fiberklaar en Flandre et Unifiber en Wallonie. Ces joint-ventures déploieront un réseau de fibre optique point à point (P2P) à partir de 2022, Proximus gérant la couche active et les joint-ventures la couche passive. Dans cette topologie, chaque connexion en fibre optique individuelle à une unité d'habitation pourra être physiquement dégroupée dans un POP (« Point of Presence »). Notons dans ce contexte que Proximus prévoit également la création d'une telle joint-venture en Communauté germanophone pour y assurer la couverture en fibre optique.

En tant que client de ces joint-ventures, Proximus achètera un produit passif dégroupé pour offrir un produit Bitstream de gros à ses propres clients de gros.

Un technicien de Proximus qui doit effectuer une installation ou une réparation sur ce réseau de fibre optique chez un client final n'entrera donc pas en contact direct avec les câbles de fibre optique reliant le PoP et l'ONTP du client final. Dans ce contexte, Proximus deviendra alors responsable de l'installation de l'ONT.

²² Idem.

Comme pour le réseau PON de Proximus, les opérations de configuration doivent être effectuées notamment sur les OLT de Proximus dans les PoP et sur l'ONT au domicile du client final.

45. Les principales différences relevées par l'IBPT sont les suivantes :

- 45.1. En ce qui concerne les actions de configuration, l'IBPT ne voit aucune différence entre celles qui doivent être effectuées sur les cartes de ligne dans le LEX pour les services du réseau de cuivre et celles qui doivent être effectuées sur les OLT dans le LEX pour les services de fibre optique : des paramètres presque identiques doivent être respectés (par exemple le VLAN sur lequel le trafic de l'utilisateur final doit être transporté). Selon l'IBPT, il y a donc un degré similaire de problèmes potentiels qui peuvent survenir sur ces éléments.

La différence réside toutefois dans le fait que pour les services de fibre optique, l'ONT relève entièrement de la responsabilité de Proximus, alors que ce n'est pas tout à fait le cas pour le modem des services de cuivre. Pour les services de cuivre, l'opérateur bénéficiaire a le choix d'installer chez le client final un modem OLO qui lui est propre et qui ne relève pas de la responsabilité de Proximus (en d'autres termes, l'opérateur bénéficiaire doit le configurer)²³. La configuration d'un ONT crée donc un élément supplémentaire sur lequel un problème potentiel peut survenir lors de l'installation.

- 45.2. En ce qui concerne les opérations physiques, l'IBPT constate qu'il existe bel et bien des différences entre les deux réseaux.

Le réseau de cuivre est principalement constitué de morceaux de câbles en cuivre qui sont reliés aux cadres de distribution. Cependant, ces raccordements ne sont pas protégés de l'air extérieur et peuvent donc être sujets à des problèmes dus aux conditions météorologiques. Ces raccordements peuvent également être effectués par le technicien dans le cadre d'une installation ou d'une réparation (comme le patching). Cela représente donc un degré supplémentaire de problème potentiel.

Contrairement au réseau de cuivre, la connexion en fibre optique entre l'OLT et l'ONTP est entièrement soudée : aucun connecteur ne doit être manipulé par un technicien, sauf dans le contexte des plus grandes MDU. Par sa nature même, une connexion en fibre optique n'est pas sensible aux conditions météorologiques, ce qui signifie que la connexion en fibre optique jusqu'à l'unité d'habitation de l'utilisateur final peut être considérée comme plus robuste qu'une connexion en cuivre.

En ce qui concerne le réseau de fibre optique point à point des deux joint-ventures de Proximus, il convient de noter qu'un technicien²⁴ doit bien effectuer une opération de patching pendant une installation, ce qui n'est pas nécessaire pour l'installation d'un

²³ Pour un CPE de Proximus, tel que le NGHGW+/B-box 3V+, Proximus est responsable de la maintenance du micrologiciel.

²⁴ Les modalités exactes de la mise en œuvre de ces opérations de patching doivent encore être analysées dans le cadre des offres de référence des joint-ventures.

client final sur le réseau PON propre. Ces opérations de patching sont similaires à celles du réseau de cuivre.

Selon l'IBPT, la situation est également légèrement différente à l'intérieur. En raison de la connexion supplémentaire en fibre optique entre l'ONTP et l'ONT (qui est raccordée au moyen de connecteurs), un élément supplémentaire est introduit sur lequel des problèmes peuvent survenir. C'est certainement le cas des plus grandes MDU, qui travaillent avec une « floor-box » par étage d'appartement et un petit cadre de distribution. En outre, ces éléments ne sont pas non plus « cachés », ce qui augmente les risques de dommages éventuels dus à des erreurs de manipulation de l'utilisateur final ou de tiers.

46. Le cas échéant, l'IBPT tiendra compte de ces différences dans son analyse.

5. Révision des SLA et de la compensation correspondante

47. Dans ce chapitre, un certain nombre de SLA et les compensations correspondantes sont examinés. La liste des SLA examinés est basée sur les réactions des opérateurs bénéficiaires à l'addendum de Proximus et sur le questionnaire de l'IBPT.

5.1. Le SLA « First Time Right »

5.1.1. Introduction

48. Le SLA « First Time Right » (FTR) mesure la qualité de l'installation par un technicien de Proximus. Si un opérateur bénéficiaire signale un incident dans les 14 jours calendrier suivant l'installation et si cet incident se situe sur le réseau d'accès de Proximus et relève de la responsabilité de Proximus ou d'un tiers travaillant pour Proximus, cette installation sera considérée comme une installation « Non-First Time Right » et sera prise en compte pour ce SLA.

49. Dans la décision de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre²⁵ (ci-après la décision de l'IBPT du 25 mars 2020), ce SLA a été adapté comme suit :

% FTR	Lignes applicables
98 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit²⁶ • Installations with customer visit splicing included²⁷
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP²⁸

Tableau 1 : Définition du SLA FTR dans BRUO & Bitstream xDSL

50. En résumé, l'IBPT s'est mis d'accord avec Proximus pour exclure les problèmes d'introduction box ou de NTP de la définition du SLA²⁹ car, selon l'IBPT, il incombe à l'opérateur bénéficiaire d'interroger suffisamment le client final sur l'état actuel de ces éléments.

51. L'IBPT a également marqué son accord sur la proposition de Proximus d'un niveau de SLA³⁰ de 95 % pour les installations sans visite chez le client, mais n'était pas d'accord avec la proposition d'un niveau de SLA de 95 % pour les installations avec visite chez le client. Le

²⁵ Respectivement BRUO et Bitstream xDSL.

²⁶ Traduction libre : « Installations avec visite chez le client »

²⁷ Traduction libre : « Installations avec visite chez le client, splicing inclus »

²⁸ Traduction libre : « Installations sans visite chez le client, à l'exception des incidents au niveau de l'introbox ou du NTP »

²⁹ Les problèmes liés au boîtier d'introduction ou au NTP dans les installations « without visit » ont déjà été exclus du niveau de SLA FTR 98 % dans la décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

³⁰ Proximus a proposé un niveau de SLA commun de 95 %, indépendamment de la technologie sous-jacente.

niveau pour ces installations est resté inchangé jusqu'à ce que, comme prévu au § 74 de la décision de l'IBPT du 25 mars 2020, l'IBPT procède à une étude approfondie de ce SLA.

52. Dans la décision de l'IBPT du 28 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique (ou offre Bitstream Fiber GPON), le SLA FTR suivant a été présenté :

% FTR	Lignes applicables
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit³¹ • Installations with customer visit splicing included³²

Tableau 2 : Définition du SLA FTR dans Bitstream Fiber GPON

53. En résumé, l'IBPT a marqué son accord sur la proposition de Proximus jusqu'à ce que, comme prévu au § 57 de la décision du 28 avril 2020, l'IBPT procède à une étude approfondie de ce SLA.

54. Dans l'addendum « SLA Review », Proximus propose d'appliquer le même SLA aux offres bitstream, quelle que soit la technologie sous-jacente (Fiber GPON, xDSL ou BRUO). Dans ce cas, le KPI de 95 % actuellement applicable à l'offre Bitstream Fiber GPON serait également appliqué aux offres BRUO et Bitstream xDSL, ce qui donne lieu à la proposition suivante :

% FTR	Lignes applicables
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • Installations with customer visit • Installations with customer visit splicing included • Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP • Installations Remote ³³

Tableau 3 : Proposition d'adaptation de la définition du SLA FTR

55. À titre de compensation, Proximus propose un montant de 98,38 EUR pour chaque installation qui ne respecte pas le SLA. Ce montant a été fixé sur la base d'une moyenne pondérée du coût d'installation de chaque type d'installation Bitstream VDSL2 without voice, étant donné qu'il s'agit du produit le plus fréquemment acheté.

56. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus mentionne qu'un niveau de SLA de 95 % est déjà ambitieux pour une nouvelle technologie, même si Proximus offrira des services bitstream sur les réseaux P2P de ses joint-ventures (voir §44.3).

³¹ Traduction libre : « Installations avec visite chez le client »

³² Traduction libre : « Installations avec visite chez le client, splicing inclus »

³³ Traduction libre : « Installations à distance »

5.1.2. Analyse concernant le niveau de SLA

Concernant les installations « with visit »

57. Les installations « with visit » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :

- *With Customer Visit*
 - i. *Work to perform by a Technician in the field [copper]*
 - ii. *Work to perform by a Technician at End-User's premises*
 - iii. *Remote configuration to perform*
 - iv. *Upgrade of the installation method is not possible*
 - v. *Can be requested upfront in the order*

- *With Customer Visit Splicing included (i.e. including Small Network Adaptations)*
 - i. *Work to perform by a Splicing team in the field [copper]*
 - ii. *Work to perform by a Splicing team at End-User's premises*
 - iii. *Remote configuration to perform*
 - iv. *Upgrade of the installation method is not possible*

Proximus note que dans le cadre de la fourniture de services bitstream sur le réseau P2P de ses joint-ventures, les techniciens devront également effectuer des opérations de patching sur la fibre optique. Selon Proximus, l'IBPT doit tenir compte de ces opérations manuelles supplémentaires dans la présente décision.

58. Contrairement aux installations « without visit », une installation « with visit » implique un test de bout en bout, testant à la fois la couche physique et la qualité des lignes de cuivre et de fibre optique.

58.1. Sur le réseau de cuivre, on effectue d'abord le test « Metallic Line Testing », qui vérifie les propriétés électriques de la ligne de cuivre. Ensuite, un modem de test de Proximus est connecté pour vérifier la synchronisation DSL et comme dernier test, les « performance measurement counters » sont vérifiés pour contrôler la qualité du canal de données. Spécifiquement pour le VDSL2, un « test de bonne fin » est lancé, qui mesure et analyse l'atténuation de différentes bandes de fréquences.

Ces tests ont récemment été intégrés dans un nouveau processus automatisé qui attire encore plus l'attention du technicien sur les résultats de ces tests avant qu'il ne clôture l'ordre de travail.

Contrairement aux installations réalisées dans le contexte du commerce de détail, l'ensemble du service bitstream n'est pas testé dans le commerce de gros. Les installations de gros sont testées par le technicien de Proximus à l'aide d'un modem

test spécifique, qui ne reste donc pas chez le client final (contrairement aux installations de détail, où l'ensemble du service est testé, à l'aide du modem que le client final utilise lui-même).

- 58.2. Sur le réseau de fibre optique P2MP, après l'installation de l'ONT, le test « Betty » est effectué. Celui-ci consiste à tester la couche physique en envoyant et en recevant des impulsions lumineuses sur la ligne de fibre optique. Après l'installation de l'ONT, la couche active est également vérifiée à l'aide d'une série de paramètres représentatifs tels que l'« OLT operational state », la « transmit optical power », la « optical loss », etc.

Ce test « Betty » ne sera pas possible sur le réseau de fibre optique P2P. Selon Proximus, il s'agit d'un risque supplémentaire dans la réalisation du SLA FTR.

59. edpnet demande dans sa réaction si un collaborateur de Proximus peut clôturer positivement³⁴ un ordre de travail pour une installation sans avoir réalisé les tests de bout en bout ou lorsque les tests de bout en bout ont détecté un éventuel problème.
60. L'IBPT a posé cette question à Proximus. Proximus confirme 3 scénarios possibles et a ajouté les statistiques pour le 2^e semestre 2021 :

- Scénario 1 : Code de clôture de l'ordre de travail « TEST OK » ([70-80] %)

Les tests de bout en bout ont été réalisés avec succès.

- Scénario 2 : Code de clôture de l'ordre de travail « TEST NOK » ([10-20] %)

Les tests de bout en bout n'ont pas été réalisés avec succès. Dans ce scénario, l'ordre de travail du technicien est clôturé, mais un nouvel ordre de travail, pour un autre service d'intervention, est lancé pour terminer l'installation.

- Scénario 3 : Code de clôture de l'ordre de travail « NO TEST » ([0-10] %)

Les tests de bout en bout n'ont pas pu être réalisés en raison de problèmes informatiques ou de l'indisponibilité du réseau mobile.

Proximus signale également qu'il peut tout de même y avoir des raisons pour lesquelles un technicien, après un résultat de test négatif, clôture l'ordre de travail par « TEST OK ». Ainsi, le technicien peut décider que le résultat du test se situe dans une fourchette acceptable ou que le résultat du test est erroné en raison d'une erreur de programmation dans l'application de test.

61. edpnet remarque dans sa réaction que pour une installation avec visite chez le client, un niveau de 100 % devrait s'appliquer, indépendamment du fait que des travaux de soudure soient prévus ou non. Les tests de bout en bout effectués par le technicien après l'installation permettent de vérifier si le travail a été exécuté correctement ou non.

³⁴ Positivement signifie ici qu'aucun problème n'a été détecté.

62. En ce qui concerne cette remarque, l'IBPT réitère ce qu'il a déjà mentionné aux §§ 372-373 de la décision du Conseil de l'IBPT du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2. L'IBPT reconnaît qu'un niveau élevé d'installations correctes est nécessaire pour un opérateur bénéficiaire. La réalisation de tests de validation de la ligne lors de l'installation avec visite du technicien chez le client final, comme décrit ci-dessus, pourrait permettre de prétendre à un pourcentage de réussite des installations de 100 %. Cependant, et notamment puisque l'opérateur alternatif dispose de 14 jours calendrier pour signaler une panne sur la ligne, il demeure une incertitude quant à l'origine du problème lorsqu'un ticket repair est ouvert par l'opérateur alternatif. Des facteurs externes non liés à l'installation³⁵ (et pour lesquels Proximus ne peut être tenue responsable) peuvent par exemple causer des problèmes sur la ligne qui vient d'être livrée par Proximus. Une correction devrait être accordée pour cette incertitude.
63. L'IBPT accepte que la réalisation de ces tests de bout en bout permet de réduire le risque de « non-first time right ». Cependant, lors de ces tests de bout en bout, la qualité des services bitstream elle-même n'est pas vérifiée, car elle relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire. L'IBPT maintient donc sa position selon laquelle un SLA FTR de 100 % n'est pas approprié.
64. Dans sa réaction, Proximus réitère sa position antérieure selon laquelle un SLA FTR de 100 % n'est pas possible, étant donné qu'il faut tenir compte, entre autres, d'une marge d'erreur humaine, du fait qu'un technicien de Proximus ne peut pas tester l'ensemble du service bitstream, du fait que la réalisation des tests prévus au §58 n'est pas possible en raison de l'indisponibilité du réseau mobile, des dégradations imprévisibles du réseau qui surviennent après l'installation, et de la fourniture d'adresses incorrectes³⁶.
65. Dans sa réaction, edpnet réitère sa demande qu'un niveau de SLA FTR de 100 % soit imposé pour toutes les installations « with visit », tant sur le réseau de cuivre que de fibre optique, étant donné que le technicien de Proximus dispose désormais de davantage d'informations et qui plus est de meilleure qualité qu'en 2013, ce qui devrait entraîner une diminution des installations « non-FTR ».
66. L'IBPT maintient sa position selon laquelle un niveau de SLA FTR de 100 % n'est pas raisonnable. L'argumentation exposée ci-dessus reste valable. L'IBPT peut comprendre que le technicien de Proximus dispose désormais de davantage d'informations, de meilleure qualité, mais même si cela pouvait mener à une diminution du nombre d'installations « non-FTR », cela n'élimine pas complètement les facteurs susceptibles de provoquer une installation « non-FTR », comme l'erreur humaine et d'autres facteurs externes, sur lesquels Proximus n'a aucun contrôle.
67. edpnet demande également dans sa réaction qu'on lui donne accès aux résultats des tests de bout en bout réalisés par les techniciens. Comme il n'y a pas eu de discussions bilatérales

³⁵ Par exemple, un mauvais contact dû aux conditions météorologiques, un endommagement (involontaire) du NTP par le client final, une adresse imprécise donnée par l'opérateur bénéficiaire (par exemple, dans des appartements) ...

³⁶ Bien que Proximus ne puisse pas fournir de chiffres spécifiques à ce sujet, elle confirme toutefois que ce problème se pose dans les MDU, tant pour le cuivre que pour la fibre optique. Selon Proximus, son propre département de détail y est également confronté, mais probablement dans une moindre mesure en raison de l'interaction plus étroite qu'il entretient avec ses nouveaux clients. Proximus mentionne également qu'elle a récemment effectué une modification informatique permettant, dans certains cas, aux techniciens de sélectionner eux-mêmes le UTAC/UNI adéquat.

entre edpnet et Proximus sur ce point, l'IBPT organisera une réunion de travail opérationnelle à ce sujet. Cette problématique sera donc également abordée en dehors de la présente décision.

68. L'IBPT constate également que la situation actuelle concernant les installations « with visit » est restée inchangée par rapport à la situation décrite dans la décision de 2013, dont découlait le SLA FTR actuel de 98 %. La situation sur le réseau de fibre optique est presque identique car des tests de bout en bout sont également réalisés ici, permettant de vérifier à la fois la couche physique et la couche active, avec la même incertitude concernant la couche physique (voire moins, puisque le réseau de fibre optique doit être nettement plus récent et plus résistant aux perturbations externes que le réseau de cuivre).
69. Proximus n'est pas d'accord avec cette affirmation et se réfère entre autres à :
- 69.1. une augmentation de la fréquence de certains événements météorologiques qui ont un impact direct sur le pourcentage de FTR, ainsi que le vieillissement du réseau de cuivre ;
 - 69.2. l'augmentation des contacts numériques entre le client final et l'opérateur bénéficiaire, ce qui a un impact négatif sur la qualité des informations transmises à Proximus (notamment les adresses) et affecte également négativement le pourcentage de FTR ;
 - 69.3. une augmentation du nombre d'installations réalisées par les Certified Technicians et d'installations avec splicing par rapport à la situation de 2013 ;
 - 69.4. les nouveautés futures, comme le déploiement du XGS-PON³⁷ et le réseau P2P des joint-ventures³⁸.
70. De même, edpnet n'est pas d'accord avec la position de l'IBPT. Selon edpnet, l'IBPT ne fournit aucune motivation pour laquelle une marge d'erreur de 2 % est justifiée et demande explicitement qu'elle soit justifiée sur la base de faits et de données.
71. Après avoir analysé les données brutes de Proximus, l'IBPT observe une différence significative entre les installations « with visit » et les installations « with visit splicing included » sur le réseau de cuivre, où les premières ont un FTR d'environ [90-100]% mais les secondes n'ont qu'un FTR d'environ [80-90]%. La différence entre les deux ne peut s'expliquer que par l'opération de splicing, qui introduit une étape supplémentaire (et une incertitude supplémentaire). Proximus confirme que les opérations de splicing sont plus complexes qu'une installation normale et sont encore plus sensibles à l'humidité. Cependant, les problèmes signalés ne donnent pas immédiatement une idée claire de la raison pour laquelle les installations « with visit splicing included » auraient un pourcentage de FTR inférieur. La grande majorité des problèmes signalés sont liés soit aux opérations de jarretière (« jumpering ») dans le KVD ou le LEX (cette différence ne devrait pas être

³⁷ Pour cela, les techniciens doivent acquérir de nouvelles compétences.

³⁸ Pour cela, les techniciens doivent effectuer des opérations de patching et aucun test « Betty » n'est plus possible (voir § 58.2).

disproportionnellement plus élevée pour les installations avec splicing), soit au câble d'introduction/NTP/splitter³⁹.

72. L'IBPT a demandé des informations complémentaires à Proximus à ce sujet. Proximus confirme une nouvelle fois que les opérations de splicing sont plus complexes que les autres activités d'installation, mais souligne également que les techniciens de splicing sont une profession rare chez Proximus. Ce type de technicien se reconvertit souvent en électricien, de sorte que de nouveaux techniciens doivent être recrutés et formés en interne comme techniciens de splicing. En raison du volume plus faible des commandes de gros (par rapport aux commandes de détail), ces techniciens de splicing y sont également confrontés moins fréquemment, ce qui signifie qu'ils ne doivent effectuer les activités supplémentaires spécifiques à un contexte de gros (comme l'utilisation d'un modem de test) que quelques fois par an, ce qui augmenterait le risque d'erreurs. Dans sa réaction à la consultation, Proximus fait également référence au monde spécifique des techniciens de splicing, qui est fortement impacté par l'imprévisibilité des conditions météorologiques (comme le gel⁴⁰, qui entrave fortement leurs activités). En raison de leurs connaissances spécifiques, il est souvent fait appel à ces techniciens de splicing pour des travaux de réparation importants après des dommages, au détriment de leurs opérations d'approvisionnement. D'une manière générale, la tendance des techniciens de splicing à se tourner vers d'autres professions serait également très élevée, ce qui signifie que de nouveaux techniciens de splicing doivent être formés presque en permanence. Selon Proximus, cette instabilité ne permet pas de répondre positivement à une exigence FTR de 98 % pour les installations comprenant des opérations de splicing.
73. Dans sa réaction, edpnet se réfère à son courrier du 23/02/2021 dans lequel il dénonce le problème structurel au niveau de la mise en œuvre des travaux SNA. L'IBPT comprend ce problème. Cependant, l'IBPT ne peut pas constater de discrimination entre les commandes de détail et de gros. La seule différence en termes de processus (voir §72) est que les techniciens de splicing devraient utiliser un modem test pour les commandes en gros, et que l'utilisation de ce modem ne serait pas une pratique bien établie. L'IBPT demande à Proximus d'y prêter une attention particulière lors de la formation des techniciens de splicing.
74. Sur le réseau de fibre optique, l'IBPT observe un pourcentage de FTR de [90-100]% pour les installations « with visit ». Ce pourcentage est comparable au pourcentage de FTR pour les installations à distance (« remote ») pour la fibre optique, alors qu'il y a eu approximativement le même nombre d'installations des deux types pendant la période examinée. L'IBPT constate que la grande majorité des problèmes signalés sont dus à des problèmes liés à la couche physique de la connexion de fibre optique, survenus après l'installation. Cela explique pourquoi il n'y a pratiquement aucune différence entre le pourcentage de FTR des installations « remote » et des installations « with visit ».
75. L'IBPT a demandé des informations complémentaires à ce sujet à Proximus. Proximus précise que ces problèmes signalés sont principalement liés à la connexion de fibre optique entre l'ONT et l'ONT, et à l'ONT/ONT lui-même. Dans les immeubles à appartements, cela peut

³⁹ Proximus regroupe les problèmes du câble d'introduction, du NTP et du splitter dans la même catégorie, il n'est donc pas possible de faire la distinction entre ces 3 possibilités.

⁴⁰ L'IBPT fait remarquer qu'un changement des conditions météorologiques peut dans ce sens également avoir un impact positif sur les opérations des techniciens puisqu'on peut supposer que de telles conditions météorologiques seront en fait moins fréquentes.

aussi être lié au câblage vertical⁴¹ dans les parties communes, par exemple dans la gaine technique où sont installés les raccordements de fibre optique. Les principales raisons invoquées par Proximus pour ces problèmes sont les suivantes : les techniciens clôturent l'ordre de travail trop tôt dans le processus, avant d'effectuer le test de bout en bout avec l'ONT, le client final endommage le câblage ONTP/ONT/fibre optique ou le client final emporte l'ONT dans son nouveau domicile⁴².

76. Selon l'IBPT, les explications ci-dessus, tant pour les installations de fibre optique que de cuivre, indiquent qu'il convient de conserver une certaine marge pour les circonstances imprévues, y compris les erreurs humaines, qui ne relèvent pas de la compétence et du contrôle de Proximus. L'IBPT souligne qu'il attend de Proximus qu'elle continue à prêter attention à l'amélioration de la formation de ses techniciens, car, comme Proximus le souligne elle-même, cela permettrait de réduire une partie des causes mentionnées ci-dessus.
77. Le tableau ci-dessous présente le pourcentage de FTR obtenu sur la base de la collecte de données, par 2 mois :

	11/2019-12/2019	01/2020-02/2020	03/2020-04/2020	05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020
With visit	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%
With visit splicing included	[90-100]%	[80-90]%	[90-100]%	[80-90]%	[80-90]%	[90-100]%
Les deux réunis	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%	[90-100]%

L'IBPT constate que le niveau de SLA proposé de 98 % n'a jamais été atteint, que ce soit individuellement ou globalement. Le KPI obtenu pour les installations « with visit » semble stable autour de [90-100]%, mais pour les installations « with visit splicing included », de fortes fluctuations allant jusqu'à [0-10]% sont notées. Selon l'IBPT, la différence significative entre les KPI obtenus pour ces 2 méthodes d'installation et les hypothèses du §72 montrent qu'il semble approprié d'imposer un niveau de SLA distinct et inférieur pour les installations « with visit splicing included » que pour les installations « with visit ».

⁴¹ Dans sa réaction au projet de décision, Proximus mentionne également que sur le réseau de fibre optique, le câblage vertical dans les immeubles à appartements est installé par Proximus, contrairement au réseau de cuivre. Cela introduit une incertitude supplémentaire qui n'existe pas sur le réseau de cuivre.

⁴² edpnet précise que la reprise de l'ONT par l'utilisateur final n'est pas pertinente dans le cas d'une installation « with visit ».

78. Sur la base des rapports KPI bimestriels des mois suivants, l'IBPT constate une évolution positive. Les KPI obtenus pour les deux méthodes d'installation réunies fluctuent en effet entre 96 % et 97 %, sauf pour 01/2021 et 02/2021 :

11/2020- 12/2020	01/2021- 02/2021	03/2021- 04/2021	05/2021- 06/2021	07/2021- 08/2021	09/2021- 10/2021	11/2021- 12/2021	01/2022- 02/2022
96,1 %	93,7 %	97,2 %	97,1 %	96,3 %	96,3 %	96,2 %	95,9 %

Tableau 4 : résultats du KPI « First Time Right Installation - BRUO & Bitstream xDSL Visit (whether with splicing or not) »

79. Suite aux réactions au projet de décision, l'IBPT a demandé à Proximus de fournir tous les passages pertinents concernant les SLA que Proximus a conclus avec ses sous-traitants. L'IBPT est d'accord avec Proximus et edpnet concernant le fait que la situation actuelle est tout de même différente de celle qui prévalait au moment de la décision de 2013 (voir §68). Compte tenu de ce qui précède, ainsi que de la demande d'edpnet de baser la détermination du niveau de SLA sur des faits et des données, l'IBPT estime qu'il est approprié d'utiliser les valeurs de SLA des contrats de sous-traitance, à savoir 96 % pour les installations « with visit » et 93 % pour les installations « with visit splicing included ». La raison principale en est que ces sous-traitants travaillent sur une base non discriminatoire et qu'il ne devrait donc pas y avoir de différence entre le traitement d'une commande Proximus de détail ou de gros. L'IBPT a vérifié cela dans les contrats de sous-traitance de Proximus.
80. Il y a toutefois une petite différence au niveau des contrats de sous-traitance étant donné que ceux-ci ont été convenus au niveau de l'organisation, à savoir un contrat de sous-traitance pour ACN, couvrant les opérations de splicing en extérieur et un contrat de sous-traitance pour OST, couvrant les activations et les opérations de splicing en intérieur. Cependant, selon Proximus, le volume des activations est nettement plus élevé que celui des opérations de splicing en intérieur. Selon l'IBPT, il n'y a donc pas d'impact sur les niveaux de SLA proposés lorsque ceux-ci sont déterminés sur la base de la méthode d'installation et non sur la base du niveau de l'organisation de Proximus.
81. En outre, l'IBPT part du principe que lors de la négociation de ces contrats de sous-traitance, Proximus cherchera à obtenir les meilleures conditions tant en termes de prix que de qualité, en tenant compte de la situation sur le marché belge des télécommunications. Une perte de qualité pourrait entraîner une migration des clients du réseau de cuivre et de fibre optique vers un service sur le réseau coaxial. L'IBPT tient également à souligner que les opérateurs alternatifs qui estiment qu'ils devraient être en mesure d'offrir un meilleur service au niveau de la qualité d'installation peuvent déjà le faire aujourd'hui en travaillant avec des Certified Technicians⁴³. Il s'ensuit également que les modifications futures des contrats de sous-traitance négociés par Proximus qui concernent les conditions de ce SLA doivent être soumises à l'IBPT.
82. Étant donné que l'objectif principal de l'imposition d'une obligation de SLA à un opérateur PSM est d'atteindre un niveau de qualité pour les clients de l'opérateur de gros qui soit au

⁴³ Sauf pour les commandes impliquant une opération de splicing.

moins aussi élevé que pour ses propres clients de détail, et que l'opérateur PSM a convenu d'un régime de SLA avec ses sous-traitants dans lequel toutes les commandes sont traitées de manière non discriminatoire, ce même régime de SLA peut être adopté dans le contexte du commerce de gros réglementé.

83. Conclusion :

83.1. Selon l'IBPT, le même niveau de SLA peut être utilisé pour les installations « with visit » et « with visit without splicing » que celui convenu par Proximus avec ses sous-traitants, à savoir 96 % pour les installations « with visit » et 93 % pour les installations « with visit splicing included ».

83.2. Les modifications futures des contrats de sous-traitance concernant les conditions de ce SLA doivent être soumises à l'IBPT.

Concernant les installations « without visit »

84. Les installations « without visit » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :

- i. Work to perform by a Technician in the field*
- ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
- iii. Remote configuration to perform*
- iv. Upgrade of the installation method is possible*

Une installation « without visit » n'est également possible que dans le cadre de l'offre de référence Bitstream xDSL.

85. Pour ces installations, un technicien est appelé pour effectuer des opérations sur le LEX/KVD/ROP, mais pas au domicile du client final.

86. Proximus précise qu'un test de bout en bout est également effectué pour ces installations, mais étant donné que le technicien ne se rend pas chez le client final, seule la couche physique de la paire de cuivre est testée. Les problèmes éventuels chez le client final ou sur des éléments intermédiaires du réseau où le technicien ne se rend pas ne peuvent donc pas être détectés.

87. C'est sur la base de cette situation où il existe une incertitude supplémentaire quant à l'état de la ligne de cuivre que l'IBPT, dans sa décision du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (ci-après la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013), a autorisé une marge plus importante sur le pourcentage « First Time Right » pour cette méthode d'installation.

88. Depuis cette décision de 2013, certaines caractéristiques du processus d'installation et du SLA FTR ont changé.

89. Dans la décision de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre, l'IBPT a décidé de conserver un seul SLA FTR pour ce processus d'installation. Les problèmes relatifs à l'introbox et au NTP ont été exclus de cette définition étant donné que, selon l'IBPT, l'OLO est la partie la plus appropriée pour vérifier leur statut. En cas de doute de la part de l'OLO sur le statut du NTP/de l'introbox, l'OLO doit l'indiquer lors du processus de commande afin que la méthode d'installation « without visit » soit modifiée en méthode d'installation « with visit ».
90. edpnet déclare dans sa réaction que le NTP et le boîtier d'entrée ne peuvent pas être exclus du SLA comme le prévoit actuellement la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020. edpnet précise que c'est toujours Proximus qui détermine si une commande sans visite chez le client final est possible et qui modifie cela le cas échéant. Il demande de maintenir les niveaux de SLA tels que fixés dans la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013 étant donné que Proximus n'aurait pas fourni de données pour justifier la réduction du niveau de SLA à 95 %. En outre, cela pourrait entraîner une diminution de la qualité du service.
91. Selon l'IBPT, il n'y a actuellement aucun changement qui nécessiterait une adaptation de la définition de ce SLA. edpnet déclare à juste titre que Proximus (sur la base de ses propres données internes) décide si une méthode « without visit » est possible, mais selon l'IBPT, il incombe toujours à l'opérateur bénéficiaire de demander à son client si, par exemple, le NTP doit être remplacé ou non. Seul le client final peut répondre à cette question ; les données que Proximus possède pour évaluer si une méthode « without visit » est possible ne garantissent pas qu'il s'agisse d'un reflet exact de la situation actuelle du client final.
92. Depuis la décision de 2013, le nombre d'installations « without visit » a considérablement diminué. Cela s'explique en partie par l'introduction des installations « remote » qui, sur le réseau de cuivre, constituent la majorité des méthodes d'installation. Une autre explication est qu'avec l'introduction du processus « Certified Technician », les opérateurs bénéficiaires ont la possibilité de réaliser eux-mêmes l'installation par l'intermédiaire de leurs propres techniciens. Cette possibilité est de plus en plus utilisée par les opérateurs bénéficiaires, ce qui réduit la demande d'installations « without visit ». Après avoir analysé les données brutes de Proximus, l'IBPT confirme que la méthode d'installation « without visit » ne représente qu'une fraction des autres méthodes d'installation. Cependant, un SLA approprié doit également être prévu pour cette méthode d'installation, car chaque installation doit être incluse dans un SLA.
93. L'IBPT constate également que Proximus atteint un pourcentage de « First Time Right » pour les installations « without visit »⁴⁴ d'environ [80-90]% seulement. Ce chiffre est relativement inférieur au SLA prévu dans la décision de 2020 et au SLA précédent de la décision du 10 décembre 2013 pour ce type d'installation.
94. L'IBPT ne voit pas de raison objective pour que ce pourcentage ait autant baissé. Une explication possible pourrait être que les installations pour lesquelles aucun technicien ne doit être envoyé sur place (les installations « remote ») étaient auparavant comptabilisées comme des installations « without visit ». En considérant dorénavant ces installations séparément (parce que les installations « remote » sont maintenant aussi plus courantes), on peut supposer que cela entraîne une diminution du pourcentage de « first time right » pour les installations « without visit », étant donné qu'une installation « remote » a un pourcentage de « first time right » très élevé (voir §110 ci-dessous).

⁴⁴ Cette analyse est basée sur les données brutes de la période allant d'octobre 2019 à septembre 2020.

95. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus mentionne également qu'une raison supplémentaire de la diminution du nombre d'installations « without visit » pourrait être la suppression de la possibilité de « overrule »⁴⁵ dans MSO.
96. Proximus a en outre confirmé que les installations « without visit » réalisées par ses sous-traitants ne sont pas incluses dans un SLA interne propre, puisque selon Proximus, il n'y a aucune possibilité d'amélioration du côté des techniciens et renvoie à cet égard à la problématique visée au §86.
97. Dans sa réaction, edpnet demande à nouveau de rétablir le niveau de SLA pour cette méthode d'installation aux valeurs prévues dans la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013⁴⁶ et n'est pas d'accord avec le niveau de SLA imposé par la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 (voir §49). Toute modification de ce niveau de SLA doit être basée sur des faits et des données concrètes selon edpnet. L'IBPT souligne que dans la décision du 25 mars 2020, le niveau de SLA pour la méthode d'installation « without visit » a été modifié par une adaptation dans le système MSO, mais qu'il a également été indiqué qu'une analyse plus approfondie serait effectuée dans une décision ultérieure. L'IBPT procédera à cette analyse dans la présente décision.
98. L'IBPT note que les rapports KPI bimestriels disponibles sur le site Internet de Proximus montrent que depuis que le niveau de SLA a été modifié à 95 % dans la décision du 25 mars 2020, Proximus atteint certainement ce niveau :

05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020	11/2020-12/2020	01/2021-02/2021	03/2021-04/2021	05/2021-06/2021	07/2021-08/2021	09/2021-10/2021	11/2021-12/2021	01/2022-02/2022
96,5 %	96,9 %	99,5 %	99,6 %	97,9 %	96,2 %	95,5 %	95,4 %	95,8 %	96,9 %	97,0 %

Tableau 5 : résultats du KPI « First Time Right Installation - BRUO & Bitstream xDSL Remote/No Visit (except incidents located at introduction box or NTP) »

99. Dans un souci de clarté, l'IBPT rappelle que les KPI rapportés ci-dessus incluent à la fois les installations à distance (« remote ») et les installations « without visit » (à l'exclusion des incidents au niveau du boîtier d'entrée et du NTP). Sur la base de ces données, un SLA de 96 % pourrait être raisonnable, étant donné que Proximus n'atteint ce niveau que dans 3 rapports KPI sur 11.
100. Étant donné que les installations à distance et les installations « without visit » sont incluses dans le KPI ci-dessous, et que l'IBPT fixe au § 114.1 un SLA de 97 % pour les installations à distance, un niveau de SLA distinct peut être déterminé pour les installations « without visit », en utilisant les volumes correspondants.

⁴⁵ L'IBPT renvoie à cet effet à la décision du 25 mars 2020 concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.

⁴⁶ À savoir 98 % pour les lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 pour lesquelles aucune visite n'est effectuée chez le client final (hors défaillances du KVD/LDC, du boîtier d'entrée et du NTP) ; Et 93 % pour toutes les lignes BRUO, BROBA et WBA VDSL2 pour lesquelles il n'y a pas de visite chez le client final (y compris toutes les défaillances).

101. L'IBPT constate que, pendant la période examinée, il y avait environ 1 installation « without visit » pour 12 installations à distance sur le réseau de cuivre, ce qui confirme donc l'explication donnée au §94 ci-dessus.
102. À partir d'un niveau de SLA de 97 % pour les installations à distance et de 96 % pour les installations à distance et « without visit » réunies, l'IBPT calcule un niveau de SLA de 84 % en utilisant la formule suivante :
- $$1/13 \times 84 \% + 12/13 \times 97 \% = 96 \%$$
103. De plus, cela correspond à la conclusion du §93 et semble donc être un niveau approprié pour l'IBPT.
104. Conclusion :
- 104.1. L'IBPT maintient la définition actuelle du SLA FTR pour les installations « without visit (à l'exclusion des incidents au boîtier d'entrée et au NTP) » et impose un niveau de SLA de 84 %.

Concernant les installations « remote »

105. Les installations « remote » sont définies comme suit dans les offres de référence Bitstream de Proximus :
- i. No work to perform by a Technician in the field*
 - ii. No work to perform by a Technician at End-User's premises*
 - iii. Remote configuration to perform*
 - iv. Upgrade of the installation method is possible*
106. Pour ces installations, Proximus réutilise la ligne existante et n'effectue donc qu'une réactivation/reconfiguration du DSLAM ou de l'OLT ou d'autres adaptations liées à l'informatique. Aucun technicien n'est envoyé pour effectuer une quelconque opération physique.
107. Selon edpnet, les installations sans intervention d'un technicien (installations « remote ») ne doivent pas être ajoutées au SLA. D'une part, selon eux, les installations « remote » ont déjà un niveau FTR élevé et d'autre part, le faible prix des installations « remote » réduit également le montant de la compensation. Cependant, edpnet convient qu'un SLA approprié est indiqué pour cette méthode d'installation, mais déclare que le niveau de non-FTR est déjà faible et que le niveau de SLA devrait donc être plus élevé.
108. Dans sa réponse à la demande de données, Proximus explique que les installations « non-first time right » peuvent être dues à une mauvaise adaptation du DSLAM ou de l'OLT, mais que des situations imprévues peuvent également survenir au niveau de la couche physique du réseau de cuivre ou de fibre optique de Proximus.

109. L'IBPT est d'avis qu'en raison de l'absence d'intervention physique nécessaire d'un technicien, le niveau des installations à distance « First Time Right » peut être estimé comme plus élevé que celui des installations nécessitant une intervention physique, car celle-ci introduit une incertitude supplémentaire dans le processus d'installation.
110. L'IBPT a analysé les données brutes de Proximus et constate que sur le réseau de cuivre, plus de [90-100]%⁴⁷ des installations à distance sont réalisées sans aucun problème par Proximus. En revanche, sur le réseau de fibre optique, ce pourcentage est d'environ [90-100]%. L'IBPT a demandé une explication à ce sujet à Proximus et renvoie au § 75, où ce point a déjà été abordé. Des chiffres plus récents, datant de 2021, montrent qu'un pourcentage de [90-100]% est encore atteint sur le réseau de cuivre, mais que ce pourcentage est descendu à [90-100]% sur le réseau de fibre optique. Au total, cela donne un pourcentage de [90-100]%. Cette différence peut donc bien s'expliquer par le fait que sur le réseau de fibre optique, Proximus est responsable du câblage vertical dans les immeubles à appartements et que l'ONT est un élément supplémentaire qui doit être configuré (voir aussi § 75).
111. L'analyse des données brutes par l'IBPT montre que sur le réseau de fibre optique, la localisation des défaillances la plus fréquemment signalée est liée au câblage après l'ONTP ou à l'ONT (voir § 75), tant pour les installations à distance que pour les installations « with visit ».
- 111.1. Les incidents au niveau de la configuration de la ligne sont responsables pour environ [0-10]% du niveau de SLA non atteint.
- 111.2. Sur le réseau de cuivre, les localisations des défaillances les plus fréquentes pour le jarretièrage se trouvent au niveau du KVD/ROP/LEX. Selon Proximus, ces défaillances sont dues à la corrosion, à un faux contact ou au fait que le « jumper » a été réutilisé pour une autre ligne. Les incidents au niveau de la configuration de la ligne sont responsables pour environ [0-10]% du niveau de SLA non atteint.
112. Selon edpnet, un niveau de SLA de 100 % est en principe possible étant donné que l'OLO a fait tout ce qui était en son pouvoir, de sorte que si un problème⁴⁸ devait survenir après une installation à distance, la faute en revient à 100 % à Proximus. L'IBPT n'est pas tout à fait d'accord et renvoie au §66 dans lequel il déclare qu'un degré d'incertitude (sur lequel Proximus n'a aucun contrôle) doit être inclus dans le niveau de SLA, de sorte qu'un niveau de SLA de 100 % n'est pas raisonnable.
113. L'IBPT impose un niveau de SLA de 97 % pour toutes les installations à distance, tant sur le réseau de cuivre que sur le réseau de fibre optique, et ce, pour les raisons suivantes :
- 113.1. Un niveau de SLA de 98 % ne semble pas réalisable pour Proximus. L'IBPT note que le pourcentage atteint sur le réseau de cuivre est très proche de 98 %, mais en raison de la grande différence avec les performances sur le réseau de fibre optique, l'IBPT estime que Proximus ne sera pas en mesure d'atteindre ce niveau de SLA dans les années à venir.

⁴⁷ Dans le projet de décision, l'IBPT a calculé un pourcentage de 99 %. Proximus a noté qu'au cours de la période pour laquelle les données brutes ont été utilisées pour déterminer ce pourcentage, une migration exceptionnelle et unique des lignes ISLA Premium vers les lignes ISLA Enhanced a eu lieu. Cette période a donc été filtrée.

⁴⁸ edpnet fait référence aux problèmes possibles énumérés au §108.

113.2. Selon l'IBPT, le niveau SLA de 96 % des installations « with visit » doit être considéré comme la limite inférieure. Les installations « with visit » présentent tout de même un niveau d'incertitude supplémentaire en raison des opérations menées par le technicien de Proximus, qui n'intervient pas dans les installations à distance. C'est pourquoi l'IBPT estime qu'il est justifié de définir un niveau de SLA plus élevé pour les installations à distance que pour les installations « with visit ».

113.3. Le niveau de SLA pour les installations à distance doit donc être défini comme supérieur à 96 % et inférieur à 98 %. Comme Proximus atteint déjà un niveau de 97 % aujourd'hui, l'IBPT estime qu'il s'agit d'un niveau approprié.

113.4. L'IBPT a encore envisagé la possibilité d'imposer un niveau de 97,5 %, mais l'IBPT part du principe qu'à l'avenir, la part des installations à distance de fibre optique augmentera par rapport à la part des installations à distance de cuivre, de sorte qu'il n'est pas opportun de définir un niveau de SLA supérieur à celui réalisé par Proximus aujourd'hui, précisément parce que les installations de fibre optique comportent un degré d'incertitude plus élevé (voir §110).

114. Conclusion :

114.1. Selon l'IBPT, un pourcentage de « First Time Right » de 97 % sur le réseau de cuivre et de fibre optique pour les installations à distance est par conséquent approprié.

Établissement des niveaux de SLA définitifs

115. L'IBPT a décrit ci-dessus les différentes méthodes d'installation sur le réseau de cuivre et de fibre optique et leurs caractéristiques avec l'impact sur le SLA First Time Right. En résumé, l'IBPT impose les niveaux de SLA suivants :

115.1. Un pourcentage de « First Time Right » de 97 % sur le réseau de cuivre et de fibre optique pour les installations à distance ;

115.2. Un pourcentage de 84 % pour les installations « without visit » sur le réseau de fibre optique ;

115.3. Un pourcentage de 93 % pour les installations « with visit splicing included » et de 96 % pour les installations « with visit » tant sur le réseau de cuivre que de fibre optique ;

116. En ce qui concerne la transformation, comme demandé par Proximus, du SLA First Time Right d'un niveau par méthode d'installation en un seul niveau de SLA First Time Right (donc indépendant de la méthode d'installation), l'IBPT comprend l'impact positif que cela aurait. Tant pour les équipes internes de Proximus que pour celles des opérateurs bénéficiaires, un seul niveau de SLA First Time Right est clair et simplifie le calcul de la compensation. Toutefois, l'IBPT est d'avis que cette simplification ne peut être accompagnée d'une réduction des exigences de qualité par rapport aux services réglementés de Proximus

117. Dans sa réaction à la consultation, edpnet n'est pas d'accord avec l'introduction d'un seul niveau de SLA global. Le niveau de qualité du service que Proximus doit offrir aux opérateurs alternatifs est plus important que le simple fait de pouvoir calculer un KPI. Le préjudice causé par la dégradation du service de Proximus est nettement supérieur à quelque montant de compensation que ce soit. L'aplanissement des SLO équivaut à un affaiblissement du service aux opérateurs alternatifs et est totalement inacceptable pour edpnet. Selon edpnet, la simplification conduit toujours à l'aplanissement.
118. Dans son projet de décision, l'IBPT avait proposé de conserver 2 niveaux de SLA distincts :
- Un niveau de SLA pour les installations « à distance » ;
 - Un niveau de SLA pour les autres méthodes d'installation (« without visit », « with visit » et « with visit splincing included »).
119. Selon l'IBPT, cela se justifiait parce que les étapes du processus pour les autres méthodes d'installation sont effectivement similaires et parce que ces méthodes d'installation nécessitent une intervention physique de la part du personnel technique, contrairement aux installations à distance.
120. Dans sa réaction, edpnet ne partage pas cet avis et avance qu'il existe tout de même une différence fondamentale entre une installation « without visit » et une installation « with visit splincing included » et que les processus ne sont pas similaires.
121. L'IBPT a étudié cette question de manière plus approfondie et est arrivé à la conclusion qu'il est effectivement souhaitable de maintenir la situation actuelle, où chaque méthode d'installation comprend un niveau de SLA distinct, et ce, pour les raisons suivantes.
- 121.1. Proximus elle-même a convenu de différents SLA avec ses sous-traitants pour d'une part les interventions de splicing en extérieur et d'autre part les activations et les interventions de splicing en intérieur, étant donné qu'elles font l'objet d'un suivi par différents départements internes de Proximus⁴⁹.
- Le fait que ces méthodes d'installation ne soient pas suivies par le même département et qu'il y ait tout de même une nette différence dans le niveau de SLA convenu avec les sous-traitants, confirme le point de vue de l'IBPT selon lequel il y a effectivement trop de différences opérationnelles entre ces méthodes d'installation pour les regrouper sous un même niveau de SLA.
- 121.2. L'IBPT fait également référence à la lettre d'edpnet du 24 février 2021 concernant les problèmes d'exécution des travaux de SNA. Proximus elle-même indique également que les opérations de splicing impliquent des opérations plus complexes que les installations ordinaires (voir § 72), ce qui amène l'IBPT à la même conclusion.
- Selon l'IBPT, cela indique également que les installations avec des opérations de splicing ne peuvent pas être comparées aux installations sans travaux de splicing, en

⁴⁹ Les interventions de splicing en extérieur sont ainsi réalisées par le département ACN (Access Connectivity) et le splicing en intérieur et l'activation par le département OST (On-Site Technical Services).

raison de la complexité des opérations. En outre, si ces installations ne faisaient pas l'objet d'un rapportage séparé, il serait plus difficile pour l'IBPT d'identifier les éventuels problèmes spécifiques liés à cette méthode d'installation.

121.3. L'IBPT s'est également penché sur la situation dans d'autres pays européens. Aux Pays-Bas⁵⁰, par exemple, il existe encore plusieurs niveaux de SLA distincts par méthode d'installation et même par technologie. Au Danemark⁵¹, il existe un niveau de SLA de 95 %, mais il est réparti par technologie.

121.4. En Irlande, il existe actuellement une mesure KPI pour les installations « Dead on Arrival », mais le régulateur Comreg a récemment proposé de le diviser par type d'installation⁵², car selon lui, « les KPI publiés existants ne fournissent pas un ensemble complet de données de performance nécessaires et ne surveillent pas tous les points de processus pertinents au niveau de granularité approprié »⁵³.

L'IBPT estime lui aussi qu'un certain niveau de granularité doit exister en ce qui concerne le rapportage des KPI et par conséquent également en ce qui concerne la détermination du niveau de SLA.

121.5. L'IBPT a en outre effectué sa propre simulation (voir Annexe I. Simulation de la compensation du SLA « First Time Right »), sur la base des données opérationnelles demandées à Proximus, en calculant le montant total de la compensation que Proximus devrait payer aux opérateurs bénéficiaires pour 4 niveaux de SLA distincts et 1 niveau de SLA commun, et conclut que cette deuxième option aurait donné lieu à une compensation nettement inférieure.

Bien que l'IBPT reconnaisse qu'un régime de SLA ne devrait pas avoir pour objectif d'obtenir le plus grand nombre possible de compensations, les différences entre les deux options sont si importantes qu'il n'est pas raisonnable de les ignorer.

121.6. Comme Proximus l'indique dans sa réaction, dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs, l'IBPT a imposé un SLA « First Time Right » unique pour la méthode d'installation « Single Visit ». Toutefois, cela n'est pas comparable aux offres de Proximus en matière de bitstream, puisque dans le cas du câble, seule une méthode d'installation⁵⁴ possible est applicable dans le contexte des SLA.

⁵⁰ Voir l'offre WBA de KPN wholesale, en particulier le KPI « Fiabilité de la livraison » à l'annexe 3.

⁵¹ TDC, KPI-rapport for Q4 2020 (<https://wholesale.tdc.dk/en/about-us/kpi>)

⁵² Comreg, « Access Products and Services Key Performance Indicator Metrics », April 2021, Annex 2, metric 39, 56 et 65 (<https://www.comreg.ie/media/2021/04/ComReg-2133.pdf>)

⁵³ Comreg, « Access Products and Services Key Performance Indicator Metrics », April 2021, paragraphe 6.15. Traduction libre de : « *This is because the existing published KPIs do not provide a complete set of necessary performance data, and do not monitor all relevant process points to the appropriate level of granularity.* » (<https://www.comreg.ie/media/2021/04/ComReg-2133.pdf>). La Commission européenne n'a pas non plus fait de commentaire à ce sujet (voir l'affaire IE/2022/2369) et se réfère spécifiquement à la proposition de ComReg de diviser certains KPI, comme par exemple une distinction entre les KPI de provisioning avec et sans intervention physique d'un technicien.

⁵⁴ La raison pour laquelle VOO SA et Brutélé parlent d'installations « Single Visit/Dual Visit » est qu'en termes d'opérations à mener, il n'y a pas de différence entre ces deux méthodes d'installation et donc aucune raison

122. Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT est d'avis que la simplification proposée à un seul niveau de SLA ne l'emporte pas sur les inconvénients potentiels de ce changement. L'IBPT impose donc à Proximus d'inclure 4 niveaux de SLA distincts dans les offres de référence Bitstream xDSL et Bitstream GPON.

5.1.3. Analyse concernant la compensation du SLA

123. Comme l'IBPT a déterminé un niveau de SLA différent pour chacune des 4 méthodes d'installation, un montant de compensation doit maintenant être déterminé pour chaque niveau de SLA.
124. L'IBPT estime qu'il convient de baser chaque montant de compensation sur le tarif d'activation de la méthode d'installation concernée pour le Bitstream VDSL2 without voice et le Bitstream GPON et de faire une moyenne pondérée des deux tarifs sur la base du nombre d'installations réalisées pendant la période considérée. Comme il s'agit d'une moyenne pondérée basée sur le nombre d'installations réalisées (qui peut évoluer dans le temps), Proximus est tenue d'effectuer un nouveau calcul chaque année.
125. Dans sa réaction, Proximus déclare être opposée à une adaptation annuelle. L'IBPT se réfère au §144 et aux autres points où l'IBPT argumente ce point.
126. L'IBPT calcule ainsi les compensations suivantes :

	Montant de compensation
À distance	4,60 EUR
Without Visit	78,15 EUR
With Visit	132,62 EUR
With Visit Splicing included	132,62 EUR

5.1.4. Conclusion

127. Le SLA FTR et les montants de compensation correspondants doivent être adaptés comme suit. Chaque année au 1^{er} janvier, les montants de compensation sont adaptés en fonction de l'évolution du nombre d'installations de cuivre et de fibre optique au moment de la révision. Proximus doit soumettre une proposition d'adaptation de ces compensations à l'IBPT au moins un mois à l'avance (c'est-à-dire avant le 1^{er} décembre).

% FTR	Lignes applicables	Compensation
97 %	Installations à distance	4,60 EUR
96 %	Installations with customer visit	132,62 EUR

d'imposer des niveaux de SLA distincts. La différence est que dans le cas d'une installation Dual Visit, le technicien de l'opérateur PSM doit pénétrer dans l'habitation du client final car sinon le tap n'est pas accessible, mais pour les deux méthodes d'installation, le technicien devra toujours effectuer les mêmes opérations.

93 %	Installations with customer visit splicing included	132,62 EUR
84 %	Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP	78,15 EUR

Tableau 6 : Définition du SLA FTR avec compensation

5.2. Basic SLA Repair

5.2.1. Introduction

128. Le Basic SLA Repair mesure le temps d'exécution d'une réparation par un technicien de Proximus. Seules les réparations pour lesquelles la localisation du problème sous-jacent relève de la responsabilité de Proximus sont prises en compte pour ce SLA.
129. Proximus rappelle que sa responsabilité est déterminée par la localisation de l'erreur et non par la cause, qui n'est pas toujours connue. En outre, toutes les équipes impliquées dans la réparation d'une ligne (aussi bien les techniciens que les collaborateurs du helpdesk, par exemple) sont incluses dans le calcul du KPI.
130. Dans la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre et dans la décision du Conseil de l'IBPT du 28 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique, ce SLA a été modifié comme suit :

%		Timer de réparation de la ligne de l'utilisateur final
90 %		10:45 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation
95 %		19:15 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

Tableau 7 : Définition de Basic SLA Repair dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

131. Dans les offres de référence actuelles, une compensation est prévue à hauteur de 150 % de la redevance de location journalière. Dans son addendum, Proximus propose maintenant de l'adapter à un montant forfaitaire de 0,79 EUR par jour ouvrable, quelle que soit la couche physique sous-jacente. Ce montant a été déterminé sur la base de la redevance de location journalière⁵⁵ du VDSL2 without voice.
132. Proximus propose également de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, plutôt que pour chaque timer individuel.

⁵⁵ Ce calcul de Proximus inclut le supplément mensuel pour l'exécution des SNA, tel que proposé par l'IBPT dans sa décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques. Cette décision a été annulée sur ce point par la Cour des marchés le 23 décembre 2020.

5.2.2. Analyse

Concernant les niveaux de SLA

133. Dans sa réaction à la consultation, Proximus fait valoir que ses niveaux de SLA sont plus stricts que ceux appliqués aux réseaux câblés. Toutefois, Proximus estime que cela devrait être l'inverse, puisque les câblo-opérateurs offrent un service sur la couche 3, ce qui leur permettrait de mieux contrôler leur réseau.
134. L'IBPT renvoie à sa réaction aux §40.1 et §40.2 qui montre que les niveaux de SLA des câblo-opérateurs et ceux des services bitstream de Proximus peuvent difficilement être comparés.

Concernant le contexte du Basic SLA Repair

135. Dans sa réaction, Proximus renvoie à l'offre de référence des câblo-opérateurs où la réparation du réseau (« network repair ») est exclue du Basic SLA Repair⁵⁶ et précise qu'elle est incluse chez Proximus, ce qui rend le SLA de Proximus beaucoup plus strict.
136. L'IBPT reconnaît qu'il n'est pas nécessaire que le Basic SLA Repair s'applique lorsque non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est impacté mais aussi tous les autres clients raccordés à un segment commun de la partie alimentation/distribution⁵⁷ du réseau de fibre optique PON de Proximus, sans distinction selon qu'il s'agit de clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de Proximus elle-même. Avec ce type d'impact sur de multiples clients, Proximus a en effet tout intérêt à réparer les dommages elle-même le plus rapidement possible. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », l'IBPT autorise de ne pas définir de SLA pour ces cas-là.
137. L'IBPT tient toutefois à préciser que des problèmes liés à la situation spécifique de l'utilisateur final de l'opérateur bénéficiaire (comme par exemple les paramètres de configuration spécifiques sur l'OLT) ne sont pas exclus. L'IBPT ne veut pas non plus exclure les problèmes au niveau du splitter le plus proche du client final, étant donné que le nombre de clients potentiellement impactés est trop faible pour parler d'un problème de « réseau ».
138. L'IBPT sera vigilant quant aux éventuelles conséquences néfastes pour les clients finaux de gros liés à l'exclusion des « network repairs » de ce SLA et prendra les mesures appropriées si nécessaire.

Concernant la compensation par timer individuel

139. Certains opérateurs ont fait remarquer que, puisque Proximus propose désormais de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, il n'y a plus de pression opérationnelle et financière sur Proximus pour respecter les autres timers.

⁵⁶ Voir le § 276 de la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Telenet : « L'IBPT estime en général qu'il n'est pas nécessaire de définir un SLA pour une réparation de réseau étant donné que Telenet a tout intérêt à résoudre rapidement un problème au sein du réseau. En effet, en cas de problème de réseau, tous les clients connectés, tant ceux de gros que ceux de détail, sont affectés [...] ». »

⁵⁷ Voir la définition au §44.2

140. L'IBPT marque son accord sur ce point. Il doit y avoir une incitation suffisante pour qu'un opérateur PSM respecte chaque timer d'un SLA pour lequel une compensation est imposée. Proximus ne peut donc pas introduire cette modification.
141. Dans sa réaction à la consultation, Proximus est d'accord avec cela mais fait valoir que pour les tickets soumis à une compensation à plusieurs niveaux, seule la compensation du plus haut niveau de SLA non satisfait devrait être payée, évitant ainsi une double compensation. L'IBPT marque son accord sur ce point.

Concernant le montant de la compensation

142. Orange estime que le montant de la compensation est trop faible [confidentiel], mais ne fournit aucun argument à l'appui de ce montant.
143. L'IBPT note que le montant de la compensation forfaitaire est basé sur le tarif mensuel de VDSL2 without voice, mais que le tarif mensuel pour une connexion en fibre optique est plus élevé. Cela signifie que le montant de la compensation pour les connexions en fibre optique est adapté à la baisse. Bien que l'IBPT ne soit pas opposé à une simplification vers un montant unique de compensation, il n'est pas d'accord avec cette proposition de calcul. Il propose donc de continuer à utiliser un montant de compensation forfaitaire unique basé sur une moyenne pondérée du nombre de connexions de gros réglementées par type de raccordement⁵⁸ chez Proximus (plus spécifiquement BRUO, bitstream xDSL et bitstream GPON), tant sur le réseau de fibre optique que sur le réseau de cuivre. Le montant de la compensation sera adapté chaque année au 1^{er} janvier en fonction de l'évolution du nombre de raccordements/profils à cette date. De cette façon, les modifications futures du type de connexion sont prises en compte et il n'y a qu'un seul montant de compensation. Pour simplifier encore ce calcul, l'IBPT a proposé dans son projet de décision de n'utiliser dans ce calcul que les services représentant plus de 2 % du portefeuille global de gros de Proximus.
144. Dans sa réaction, Proximus déclare être opposée à une adaptation annuelle. Proximus fait notamment valoir qu'un nouveau calcul annuel des montants de la compensation est incompatible avec sa proposition de simplification du calcul de la compensation. Selon Proximus, une situation similaire ne peut être trouvée dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs.
145. Tout d'abord, l'IBPT tient à souligner qu'un recalcul annuel unique d'un montant de compensation forfaitaire unique représente déjà une simplification significative par rapport à la situation antérieure où la compensation variait en fonction du tarif de location mensuel de la ligne concernée. En outre, il semble logique à l'IBPT de tenir compte de la répartition annuelle des types de lignes de gros. L'IBPT fait par exemple référence aux projets de Proximus de supprimer progressivement la technologie du cuivre dès qu'une zone complète sera couverte par la fibre optique⁵⁹. Une telle évolution n'est pas connue actuellement des câblo-opérateurs. Enfin, il n'est pas correct de calculer la compensation uniquement sur la base des lignes louées en cuivre les moins chères. Pour les câblo-opérateurs, la moyenne pondérée de tous les tarifs de location est prise en compte dans le calcul de la compensation, alors que Proximus propose de ne pas tenir compte des tarifs de location sur la fibre optique, qui sont plus chers que les locations sur le cuivre. Selon l'IBPT, cela n'est ni logique ni équitable, puisque la même compensation doit également être payée sur le réseau de fibre

⁵⁸ Pour les connexions en fibre optique, il convient de faire une distinction entre les différents profils.

⁵⁹ Voir le document Proximus Network Transformation Outlook 2021-2026.

optique. L'IBPT reconnaît toutefois que le calcul de la compensation doit être aussi simple que possible et propose donc de ne travailler qu'avec les tarifs de location des profils de ligne les plus fréquemment utilisés pour le calcul du montant de la compensation (voir également § 143).

146. L'IBPT n'est pas d'accord avec la comparaison faite par Proximus entre le recalcul annuel des montants de compensation et une indexation (annuelle) des tarifs uniques sur la base de l'indice santé. L'IBPT fait référence au § 136 de la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, dans laquelle aucune indexation automatique future ou annuelle des redevances uniques n'est introduite, étant donné que, selon l'IBPT, les améliorations de processus et les réductions de coûts prévues, par exemple, ne seraient alors pas prises en compte. Avec le recalcul annuel des montants de compensation, l'IBPT entend uniquement actualiser les pondérations en fonction de la situation réelle au moment du recalcul. Une indexation automatique basée sur l'indice santé des tarifs sous-jacents est fondamentalement différente car, selon l'IBPT, les améliorations de processus et les réductions de coûts doivent dans ce cas également être prises en compte.
147. Le recalcul annuel du montant tient donc simplement compte de l'évolution concrète des circonstances (évolution du cuivre vers la fibre optique), telle qu'elle se présente actuellement de manière assez exceptionnelle sur le réseau de Proximus. Cela ne restreint en rien la liberté contractuelle des parties, qui sont libres de conclure d'autres accords de manière bilatérale si elles le souhaitent. Par souci de clarté, l'IBPT souhaite également rappeler que tant la décision de la CRC du 29 juin 2018⁶⁰ que les lignes directrices de l'ORECE relatives aux critères « minimaux » des offres de référence⁶¹ indiquent que les compensations pour le non-respect des SLA et ses modalités doivent être incluses dans une offre de référence, qui est ensuite soumise au contrôle nécessaire du régulateur.
148. Dans sa réaction au projet de décision, edpnet demande de calculer le montant de la compensation sur tous les services, y compris donc sur ceux qui représentent moins de 2 % du portefeuille global de gros de Proximus, car cela concernerait potentiellement tous les services de fibre optique. L'IBPT tient à rappeler que le seuil de 2 % a été introduit afin d'exclure les services peu utilisés (comme l'ADSL) et ainsi réduire la complexité. L'IBPT a analysé à nouveau cette situation pour la fin décembre 2021 et est arrivé à la conclusion que le profil GPON de type 2 représente déjà plus de 3 % du portefeuille de gros total. Compte tenu du déploiement croissant de la fibre optique dans les années à venir, l'IBPT s'attend donc à ce que ce profil de fibre optique dépasse rapidement les 4 % et que la part des autres profils de fibre optique finisse par augmenter. Les services peu utilisés se situent déjà en dessous de 4 %. L'Institut souhaite donc maintenir un seuil, mais le porter à 4 % sur la base de la dernière analyse.
149. edpnet propose d'introduire un montant de compensation par heure de travail entamée, puisque le SLA timer fonctionne également avec des heures. L'IBPT suit ce raisonnement et

⁶⁰ Voir l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁶¹ Voir les lignes directrices de l'ORECE (BoR(19) 238) « Guidelines on the minimum criteria for a reference offer », section 3.3 : « *Service level guarantees (SLGs) for ordering, delivery, service (availability) and maintenance (repair), including the amount of compensation payable by one party to another for failure to perform contractual commitments as well as the conditions for eligibility for compensation* » (traduction libre : les garanties de niveau de service (*Service level guarantees* ou SLG) pour la commande, la livraison, le service (disponibilité) et la maintenance (réparation), y compris le montant de la compensation à verser par une partie à l'autre en cas de non-exécution des obligations contractuelles, ainsi que les conditions d'éligibilité à la compensation).

estime que Proximus sera ainsi davantage incitée financièrement à effectuer les réparations le plus rapidement possible. Ainsi, Proximus elle-même paiera potentiellement moins de compensations que dans le régime actuel, où un montant de compensation est déterminé par jour de travail entamé. La moyenne pondérée calculée au § 143 doit donc être multipliée par 150 % et divisée ensuite par le nombre moyen d'heures de travail par mois, soit 144⁶².

150. Proximus se demande pourquoi la compensation est calculée par heure de travail « entamée » et non par heure de travail « terminée ». L'IBPT est d'avis qu'il devrait s'agir d'une heure de travail « entamée », car de cette manière, lorsque le niveau de SLA n'est pas atteint, la compensation est due dès que le délai est dépassé.
151. Proximus souligne également que le nombre d'heures de travail pour un ticket de réparation n'est actuellement pas enregistré dans les systèmes de Proximus, mais qu'elle utilise un SLA relatif exprimé en jours à cet effet⁶³. La conversion de ce chiffre en un SLA absolu en heures nécessiterait une adaptation très complexe et coûteuse, qui pourrait entraîner des erreurs supplémentaires dans le calcul de la compensation. De plus, étant donné le faible nombre de compensations, cela ne serait pas proportionnel.
152. L'IBPT attire l'attention de Proximus sur le fait que la conversion d'un SLA relatif en un SLA avec des délais absolus s'est faite à la demande même de Proximus lors de la mise en place de leur nouveau portail de réparation (ServiceNow) en 2018, étant donné que l'implémentation d'un SLA absolu y est intégrée par défaut. Cependant, étant donné que lors du lancement du portail en janvier 2019, l'IBPT n'avait pas encore pris de décision approuvant ce nouveau SLA absolu, une « solution de contournement » a été temporairement mise en œuvre pour continuer à utiliser le SLA relatif.⁶⁴ Ce dernier point a également été confirmé dans la lettre du 13 juin 2019, dans laquelle il était indiqué qu'à partir de janvier 2020, les SLA absolus seraient mis en œuvre moyennant l'accord de l'IBPT à cette date.⁶⁵ L'IBPT a approuvé les nouveaux SLA absolus dans sa décision du 25 mars 2020 concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre. L'IBPT tient à souligner qu'il n'appartient pas à Proximus d'imposer des délais à l'IBPT et que cela ne

⁶² L'IBPT suppose 230 jours de travail par an, avec 7h30 de travail par jour ouvrable. Dans ses offres de référence, Proximus définit une journée de travail comme allant de 8h00 à 16h30, avec 1 heure de pause de midi. L'IBPT a tenu compte des remarques de Proximus à cet égard dans sa réaction au projet de décision et a adapté la méthode de calcul.

⁶³ Le SLA Repair tel que défini actuellement est un SLA absolu où le ticket doit être résolu dans un nombre d'heures prédéterminé (par exemple 10:45 après la création). Un SLA relatif, en revanche, utilise un temps déterminé fixe (par exemple, la fin du jour ouvrable suivant la création).

⁶⁴ Lettre de Proximus à l'IBPT du 23 juillet 2018 (souligné par l'IBPT) : « *Only the concept of absolute SLAs (absolute = the repair case should be resolved within a predefined number of hours or days) exists as an out-of-the-box functionality in the new repair system. Indeed, the latter doesn't support the stop-clock mechanism for relative SLAs (relative = the repair case should be resolved by a predefined fixed end point, e.g. before the end of the second half working day following the opening of the case). This is the reason why we have converted the relative repair SLAs as set out in the prevailing Basic SLA Annex into absolute SLAs. A workaround to maintain the current relative SLAs in a transitional phase is however foreseen (where needed).* »

⁶⁵ Lettre de Proximus à l'IBPT du 13 juin 2019 (souligné par l'IBPT) : « *Il semble en outre utile de rappeler ici que Proximus a lancé fin janvier 2019 son nouveau portail en libre-service (projet « Servicing ») pour les entreprises et opérateurs alternatifs, destiné au support technique lors d'une demande de réparation. Compte tenu de l'absence (prévisible) d'une approbation de l'IBPT à ce moment-là, Proximus a mis en œuvre pour le Basic SLA le workaround dont il avait été question dans son courrier du 23 juillet 2018 afin d'assurer la continuité dudit SLA sous sa forme relative. À cet égard, Proximus souhaite souligner que le passage du SLA relatif (workaround) au SLA absolu (façon standard de travailler) aura des impacts IT de sorte qu'elle prévoit de passer au SLA absolu à partir de janvier 2020 (en supposant également qu'il y aura une approbation de l'Institut à ce moment-là).* »

peut pas constituer un motif de non mise en œuvre des mesures demandées. La lettre du 14 février 2022 montre que les SLA absolus n'ont toujours pas été mis en œuvre.

153. Il ressort de ce qui précède que la mise en œuvre des SLA absolus n'est pas disproportionnée, puisque Proximus a choisi elle-même ce système, que la fonctionnalité est déjà présente par défaut dans ServiceNow et que Proximus avait elle-même l'intention de la mettre en œuvre. L'IBPT note également que pour calculer le KPI, la durée nette de chaque ticket est déjà enregistrée⁶⁶. L'IBPT ne voit donc aucune raison de ne pas introduire de compensation horaire.
154. Par conséquent, l'IBPT impose une compensation horaire telle que décrite au §149. Dans un premier temps, l'IBPT fixe la compensation à 0,16 euro par heure de travail entamée, en utilisant actuellement uniquement le tarif mensuel du VDSL2 without voice⁶⁷. Cette compensation est valable jusqu'à la première révision annuelle suivante basée sur une moyenne pondérée du nombre de raccordements de gros réglementés par type de raccordement représentant plus de 4 % du portefeuille total de gros de Proximus.

5.2.3. Conclusion

155. En raison de la nature non discriminatoire des « network repairs » sur un segment commun de la partie alimentation/distribution du réseau de fibre optique PON de Proximus, l'IBPT autorise de ne pas définir de SLA pour ces incidents sur le réseau de fibre optique.
156. Proximus doit prévoir une compensation pour chaque niveau de SLA, seule la compensation pour le plus haut niveau de SLA non atteint étant due.
157. Le montant de la compensation forfaitaire est déterminé en prenant une moyenne pondérée du tarif de location mensuel de tous les services réglementés représentant plus de 4 % du portefeuille global de gros de Proximus. Ce montant est multiplié par 150 % et divisé par 144 pour obtenir un montant de compensation par heure de travail entamée. Le montant de la compensation est adapté chaque année au 1^{er} janvier en fonction du portefeuille global de gros de Proximus à cette date. Proximus doit soumettre une proposition d'adaptation de cette compensation à l'IBPT au moins un mois à l'avance (c'est-à-dire avant le 1^{er} décembre).
158. L'IBPT détermine une compensation provisoire de 0,16 euro par heure de travail entamée. Cette compensation est valable jusqu'à la première révision annuelle suivante, conformément au §157.

5.3. ISLA Premium et Enhanced Repair

5.3.1. Introduction

159. Les Premium et Enhanced ISLA Repair sont des services de réparation payants, avec des niveaux de SLA plus stricts que le Basic SLA Repair et une fenêtre d'intervention plus large.

⁶⁶ L'IBPT fait référence au fichier Excel « Bi-monthly Repair SLA data_CONFIDENTIAL.xlsx » que l'IBPT a reçu par e-mail de Proximus le 25/03/2021.

⁶⁷ Soit 15,4 euros, y compris la redevance mensuelle pour le SNA.

Ces services sont définis comme suit dans les offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON :

	ISLA Premium	ISLA Enhanced
Repair Case Creation	24/24 hours, 7/7 days	24/24 hours, 7/7 days
Repair Case Handling	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Intervention Window	24/24 hours, 7/7 days	15/24 hours, 6/7 days
Repair Timer of the End-User line	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Clock Hours (85% of the repair cases resolved) • 8 Clock Hours (95% of the repair cases resolved) • 48 Clock Hours (98% of the repair cases resolved) 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 Working Hours (60% of the repair cases resolved) • 10 Working Hours (90% of the repair cases resolved)

Tableau 8 : Définitions de ISLA dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

160. Dans les offres de référence actuelles, une compensation est prévue à hauteur de 50 % de la redevance de location mensuelle de la ligne, y compris le supplément ISLA. Dans son addendum, Proximus propose maintenant de l'adapter à un montant forfaitaire de 12,59 EUR pour ISLA Premium et 10,53 EUR pour ISLA Enhanced par ticket de réparation, quelle que soit la couche physique sous-jacente. Ce montant a été déterminé sur la base de la redevance de location mensuelle du VDSL2 without voice⁶⁸, y compris le supplément ISLA correspondant.
161. Proximus propose également de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, plutôt que pour chaque timer individuel.

5.3.2. Analyse

Concernant le contexte du ISLA Repair

162. Dans sa réaction, Proximus fait référence à l'offre de référence des câblo-opérateurs où la réparation du réseau est exclue du SLA PRO⁶⁹ et affirme qu'elle est incluse chez Proximus, ce qui rend l'ISLA de Proximus beaucoup plus strict.
163. L'IBPT suit ici le même raisonnement que pour le SLA Repair et permet que ces réparations soient également exclues de l'ISLA Repair⁷⁰.
164. L'IBPT tient toutefois à préciser que des problèmes liés à la situation spécifique de l'utilisateur final de l'opérateur bénéficiaire (comme par exemple les paramètres de configuration

⁶⁸ L'addendum se basait sur un prix de 15,88 euros, mais ce prix a été modifié en 15,40 euros à la suite de la révision du supplément mensuel pour le SNA.

⁶⁹ Voir le § 417 de la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Telenet : « Le SLA PRO est uniquement applicable aux réparations au tap et au câble de dérivation [...] ». »

⁷⁰ Pour plus de détails, voir également les §135 et suivants.

spécifiques sur l'OLT) ne sont pas exclus. L'IBPT ne veut pas non plus exclure les problèmes au niveau du splitter le plus proche du client final, étant donné que le nombre de clients potentiellement impactés est trop faible pour parler d'un problème de « réseau ».

165. L'IBPT sera vigilant quant aux éventuelles conséquences néfastes pour les clients finaux de gros liés à l'exclusion des « network repairs » de ce SLA et prendra les mesures appropriées si nécessaire.

Concernant le niveau du ISLA Enhanced

166. edpnet mentionne dans sa réaction que le niveau de SLA de 60 % pour ISLA Enhanced n'est pas très ambitieux. Les KPI publiés par Proximus montrent que cette dernière peut atteindre cette valeur sans problème. edpnet propose d'introduire un niveau de SLA de 85 %, tout comme pour le SLA Premium.
167. L'IBPT a demandé à Proximus de revoir ce niveau de SLA. Selon Proximus, une augmentation significative des niveaux de SLA aurait également un impact sur le coût de ce service et le niveau de SLA actuel permet à un opérateur bénéficiaire de répliquer le service équivalent chez Proximus Enterprise, en termes de connectivité.
168. Proximus renvoie également dans sa réaction à une déclaration antérieure de 2018, dans le cadre de l'offre de référence Bitstream xDSL, où Proximus a expliqué la proposition initiale pour l'ISLA Enhanced, sur la base de données historiques et d'estimations pour l'avenir.
169. L'IBPT n'a pas commenté cette proposition de Proximus dans sa décision du 25 mars 2020, étant donné que, sur la base des données historiques, un niveau de SLA de 60 % semblait raisonnable à ce moment-là. Les chiffres des rapports KPI de l'année 2020 écoulée prouvent qu'un niveau de SLA un peu plus strict est possible. Proximus atteint ainsi un niveau de réparation d'environ 75 % dans les 4 premiers mois de 2020 et d'au moins 80 % à 85 % dans les mois suivants. Il convient de noter que ces pourcentages de réparation sont très faibles par rapport aux pourcentages de réparation pour ISLA Premium.
170. D'après les informations reçues par l'IBPT, il semble que certains opérateurs aient migré une partie de leur clientèle de ISLA Premium vers le service ISLA Enhanced. Dans ce contexte, l'IBPT doit donc également tenir compte de l'argument selon lequel le nombre de réparations pour le service ISLA Enhanced augmentera, mais comme le nombre de réparations pour le service ISLA Premium diminuera proportionnellement, on peut dire que cela n'affectera pas la base de coûts de ce service, puisque ce sont pratiquement les mêmes équipes de techniciens qui doivent être fournies pour pouvoir offrir ces services de réparation améliorés.
171. Pour le moment, l'IBPT n'accepte pas la proposition d'edpnet d'augmenter le niveau de SLA le plus bas à 85 %. D'une part parce que, comme indiqué au §167, les tarifs imposés pour ce service peuvent ne plus correspondre au niveau de SLA à atteindre. D'autre part, comme déjà mentionné aux §169 et §170, en raison du faible nombre actuel et d'une possible augmentation future, il n'est actuellement pas opportun d'effectuer le contrôle des coûts en lien avec le niveau SLA pour le moment. L'IBPT propose néanmoins de porter ce niveau de SLA à 75 %, niveau que Proximus a toujours atteint l'année dernière. Dans une évaluation future des services ISLA Enhanced et ISLA Premium, l'IBPT réévaluera ensemble les niveaux de SLA et les coûts correspondants.

172. Dans sa réaction, Proximus n'est pas d'accord avec la révision du premier niveau de SLA de l'ISLA Enhanced à 75 %. Proximus fait la comparaison avec le niveau de SLA inférieur imposé à Telenet dans le cadre du SLA PRO. En outre, elle est d'avis que si le niveau de SLA est augmenté lorsqu'il apparaît qu'il peut être facilement atteint, cela devrait également s'appliquer dans le sens inverse, c'est-à-dire être réduit lorsqu'il ne peut être atteint, en référence au SLA First Time Right.
173. L'IBPT tient à signaler qu'initialement, lors de la détermination du niveau de SLA, l'IBPT n'avait pas d'autres remarques (voir §169 ci-dessus) sur la proposition de Proximus (à savoir 60 % pour le niveau le plus bas) car cette proposition était basée sur des données historiques et des estimations pour le futur. Comme ce service n'était pas encore utilisé, aucune donnée concrète n'était disponible. En raison de la diversité des remarques générales concernant les SLA (y compris l'Enhanced SLA) lors des (pré-)consultations des offres de référence Bitstream xDSL et Bitstream GPON de Proximus, l'IBPT avait décidé d'élaborer une décision séparée à ce sujet, dans laquelle tous les SLA (y compris l'Enhanced SLA) seraient révisés. Comme la proposition initiale de Proximus était basée sur une estimation prévisionnelle, il semble logique de réviser ce SLA dans le cadre de la présente décision, puisque des chiffres concrets sont désormais disponibles. La même méthode de travail sera suivie pour les câblo-opérateurs, à la suite de quoi le niveau de SLA pourrait également se voir augmenter pour ces derniers⁷¹.
174. En ce qui concerne le niveau de SLA, l'IBPT est d'avis que lorsqu'il apparaît que le niveau de SLA peut être atteint très facilement, le niveau de SLA en question peut être augmenté afin d'encourager le prestataire de services à maintenir ce niveau plus élevé. Inversement, il n'est pas toujours judicieux d'abaisser simplement le niveau de SLA lorsqu'il n'est pas atteint, car cela supprimerait également toute incitation pour le prestataire de services à atteindre le niveau demandé. L'IBPT ajoute que pour déterminer un niveau de SLA approprié, il tient compte de tous les facteurs pertinents.

Concernant la compensation par timer individuel

175. Certains opérateurs ont fait remarquer que, puisque Proximus propose désormais de ne prévoir une compensation que pour le timer le plus élevé, il n'y a plus de pression opérationnelle et financière sur Proximus pour respecter les autres timers.
176. L'IBPT marque son accord sur ce point. Il doit y avoir une incitation suffisante pour qu'un opérateur PSM respecte chaque timer d'un SLA pour lequel une compensation est imposée. Proximus ne peut donc pas introduire cette modification.
177. Dans sa réaction à la consultation, Proximus est d'accord avec cela mais souligne que pour les tickets soumis à une compensation à plusieurs niveaux, seule la compensation du plus haut niveau de SLA non satisfait devrait être payée, évitant ainsi une double compensation. L'IBPT marque son accord sur ce point.

Concernant les montants de la compensation

⁷¹ Voir le § 410 et la note de bas de page 183 de la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande.

178. L'IBPT note que le montant de la compensation forfaitaire est basé sur le tarif de location mensuel de VDSL2 without voice, mais que par exemple le tarif de location mensuel pour une connexion en fibre optique est plus élevé. L'IBPT renvoie au § 143 concernant le calcul d'un montant de compensation unique dans le cadre du Basic SLA, où la même remarque a déjà été traitée. Afin de déterminer le montant forfaitaire de la compensation pour l'ISLA repair, l'IBPT utilisera donc la même formule de calcul pour déterminer un tarif de location mensuel moyen pondéré.
179. Orange est d'avis que le montant de la compensation devrait correspondre à un montant similaire à celui qui doit être payé mensuellement à Proximus pour la ligne en question. À cet égard, l'IBPT convient qu'un service SLA payant implique également une compensation plus élevée.
180. edpnet propose d'introduire un montant de compensation par heure de travail entamée, puisque le SLA timer fonctionne également avec des heures. En principe, l'IBPT suit ce raisonnement, comme il l'a fait pour le Basic SLA Repair, et estime que cela donnera à Proximus une plus grande incitation financière à maintenir les délais de réparation aussi courts que possible.
181. Une approche possible pourrait consister à reprendre la même formule qu'au §157, en utilisant une majoration de 150 % (au lieu de 50 % comme décrit ci-dessus) et en divisant ensuite le montant de la compensation par le nombre d'heures de travail par mois. Cependant, bien que le tarif de location mensuel soit plus élevé car le tarif de location pour ISLA Premium ou ISLA Enhanced est également pris en compte, un plus grand nombre d'heures de travail devra être réparti car les services ISLA supposent un traitement de 15 heures, 6 jours sur 7 (ISLA Enhanced) ou de 24 heures, 7 jours sur 7 (ISLA Premium). Le résultat de ce calcul pour un montant de compensation par heure de travail serait très similaire au résultat du Basic SLA, ce qui ne permettrait pas d'atteindre l'objectif selon lequel un service de SLA payant implique également une compensation plus élevée.
182. Une autre approche consiste à convertir la proposition de compensation de Proximus, qui est actuellement fixée par ticket de réparation ne relevant pas du SLA, en une compensation par heure de travail entamée. Pour ce faire, il suffit d'examiner le temps de réparation moyen d'un ticket de réparation ISLA Enhanced et ISLA Premium. L'IBPT calcule un temps de réparation moyen⁷² de [5-10]h pour les tickets de réparation ISLA, sans tenir compte des tickets pour lesquels la localisation de l'erreur ne relève pas de la responsabilité de Proximus. Ce temps de réparation moyen est calculé sur la base des données brutes demandées à Proximus et ne peut être calculé sur la base des rapports KPI publiés, étant donné que le temps de réparation total dans ces rapports est calculé sur la base de tous les tickets de réparation et pas seulement ceux qui peuvent être attribués à Proximus.
183. Le montant final de la compensation par heure de travail entamée est alors obtenu en ajoutant au tarif moyen pondéré de location de la ligne le tarif de location mensuel de ISLA Enhanced (5,65 EUR) ou de ISLA Premium (9,78 EUR), en le multipliant par 50 % et en le divisant ensuite par [5-10]h. L'IBPT calcule une compensation de 1,51 EUR par heure de travail entamée pour les lignes ISLA Enhanced et de 1,80 EUR par heure de travail entamée pour les lignes ISLA Premium.

⁷² Pour la période d'octobre 2019 à septembre 2020 inclus.

184. Comme dans le cas du SLA Repair, Proximus estime que l'introduction d'un tarif horaire est trop complexe et que le nombre d'heures de travail entamées pour un ticket de réparation n'est pas enregistré dans les systèmes de Proximus. Là encore, l'IBPT rappelle que l'utilisation de timers absolus pour le SLA était une proposition de Proximus, puisque cela est prévu par défaut dans ServiceNow.⁷³ L'IBPT ne voit donc aucune raison de changer cela.

185. Dans sa réaction, Proximus déclare également être opposée à une adaptation annuelle. De manière analogue à sa réponse à la réaction de Proximus concernant le Basic SLA Repair ci-dessus⁷⁴, l'IBPT estime qu'une adaptation annuelle est justifiée.

5.3.3. Conclusion

186. En raison de la nature non discriminatoire des « network repairs » sur un segment commun de la partie alimentation/distribution du réseau de fibre optique PON de Proximus, l'IBPT autorise de ne pas définir de SLA pour ces incidents sur le réseau de fibre optique.

187. Proximus doit prévoir une compensation pour chaque niveau de SLA, seule la compensation pour le plus haut niveau de SLA non atteint étant due.

188. Le niveau de SLA le plus bas pour l'ISLA Enhanced Repair passera de 60 % à 75 %.

189. Le montant de la compensation est déterminé en prenant une moyenne pondérée du tarif de location mensuel de tous les services réglementés représentant plus de 4 % du portefeuille global de gros de Proximus, ainsi que le tarif de location mensuel pour l'ISLA Premium ou l'ISLA Enhanced. Ce montant est multiplié par 50 % et divisé par [5-10]h pour obtenir un montant de compensation par heure de travail entamée. Le montant de la compensation est adapté chaque année au 1^{er} janvier en fonction du portefeuille global de gros de Proximus à cette date. Proximus doit soumettre à l'IBPT une proposition d'ajustement de ces compensations au moins un mois (donc avant le 1^{er} décembre) calendaires à l'avance.

190. L'IBPT fixe une compensation provisoire de 1,51 EUR par heure de travail commencée pour les lignes ISLA Enhanced et de 1,80 EUR par heure de travail commencée pour les lignes ISLA Premium. Cette indemnité est valable jusqu'à la prochaine révision annuelle.

5.4. Le SLA Interface Availability

5.4.1. Introduction

191. Le SLA Interface Availability mesure la disponibilité des différents systèmes informatiques de Proximus (l'interface MSO et le portail e-troubleshooting). Ce SLA est défini comme suit dans les offres de référence de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON :

Disponibilité	
MSO interface	Maximum 6 heures d'indisponibilité par mois

⁷³Pour le reste, voir également les observations formulées ci-dessus aux §153 et §154 de la présente décision.

⁷⁴ Voir l'analyse aux §145 et §147 de la présente décision.

portail e-troubleshooting	Maximum 6 heures d'indisponibilité par mois
----------------------------------	---

Tableau 9 : Définition du SLA Interface Availability dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON

192. La disponibilité de chaque interface est mesurée par Proximus du lundi au samedi (hors jours fériés belges et Proximus⁷⁵), entre 8 et 20 heures. Les cas suivants sont exclus du calcul :
- « Force majeure » ou travaux de maintenance annoncés par Proximus au moins 3 jours ouvrables à l'avance via le canal de communication « Flash » ou un moyen équivalent ;
 - Indisponibilité de l'interface suite à un abus de la part d'un bénéficiaire.

5.4.2. Analyse

Concernant le niveau du SLA

193. Selon l'IBPT, la disponibilité⁷⁶ des différents systèmes d'information, utilisés par les opérateurs bénéficiaires, doit être pourvue d'un SLA approprié. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans les plus brefs délais afin de gêner le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. En guise d'alternative, l'opérateur bénéficiaire peut avoir la possibilité de transmettre les tickets par téléphone ou par e-mail, par exemple, en cas de panne du système d'information.
194. L'IBPT souhaite exprimer la disponibilité sous la forme d'un pourcentage déterminé par le rapport entre la durée de la disponibilité et la durée totale de la période de mesure. Cette définition est standard dans un environnement informatique. Selon cette définition, Proximus a actuellement un SLA de 98,1 %.
195. À titre de comparaison, l'IBPT a vérifié quels SLA sont utilisés aux Pays-Bas. KPN donne, par exemple, un SLA Interface availability de 99,5 % et un SLA IT performance avec un délai de réponse de 95 % dans les 8 secondes.⁷⁷ Cependant, la disponibilité est mesurée chaque heure de chaque jour de la semaine. L'IBPT a noté que chez Proximus, la disponibilité n'est mesurée que sur une période limitée, alors que ISLA Premium permet d'introduire des demandes de réparation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ces points ont été soumis à Proximus pour commentaire.
196. Dans sa réponse, Proximus précise que les interfaces informatiques sont effectivement disponibles et surveillées 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, permettant à un opérateur bénéficiaire d'enregistrer un ticket à tout moment. En dehors des heures spécifiées au §192, un service « best effort » s'applique toutefois, mais il n'est pas garanti que toute erreur éventuelle sera réparée. La maintenance nécessaire des systèmes est en effet effectuée à ces moments-là et, de ce fait, les profils informatiques appropriés ne sont pas toujours disponibles

⁷⁵ Ce point est précisé dans la section 4 (« Terminology ») de l'Annex 4 (« Basic Service Level Agreement ») des offres de référence Bitstream de Proximus, soit le 2 janvier et le 26 décembre.

⁷⁶ Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un « API call » valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

⁷⁷ Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

et aucune installation et presque aucune réparation ne sont effectuées. Proximus précise que la même règle s'applique à ses services de détail.

197. Concernant le KPI de KPN, Proximus fait remarquer que ce KPI n'est valable que pour les « Functional Product Info », correspondant au service « xDSL/Fiber Availability » de Proximus, et non pour la création de tickets d'installation ou de réparation. En outre, ce KPI est calculé sur une base annuelle, répartissant ainsi le risque sur une plus longue période. Enfin, KPN ne fournit pas de SLA « end-to-end », contrairement à Proximus qui utilise un système automatisé pour tester le SLA via un robot PC (« Robotic Process Automation »). Sur la base de ces arguments, Proximus déclare que son SLA IT est supérieur à celui de KPN. C'est la raison pour laquelle Proximus n'est pas d'accord avec l'imposition éventuelle d'un SLA de 99,5 %.

198. Néanmoins, Proximus comprend la préoccupation de l'IBPT concernant la disponibilité de l'interface pour le Premium ISLA repair et propose dans sa réaction à la consultation d'étendre la disponibilité de l'interface de réparation à 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf les jeudis et dimanches entre 20h00 et 08h00 :

The Availability of the MSO interface will be measured by Proximus from Monday to Saturday (excluding Belgian and Proximus holidays), between 08:00 and 20:00, whereas the availability of the repair interface will be measured by Proximus 24 hours per day, each day of the week (excluding Belgian and Proximus holidays), except on Thursday and Sunday, for which the measure will be performed between 08:00 and 20:00. The following cases will be excluded from the calculation:

- « Force Majeure » or maintenance works that are announced by Proximus at least 3 Working Days in advance via the communication channel « Flash » or any equivalent means,
- Unavailability of the interface due to misuse (*) performed by a Beneficiary.

199. L'IBPT a examiné la proposition de Proximus et est d'accord avec cette modification. De cette manière, il est possible d'atteindre une disponibilité supérieure à 99 % pour l'interface de réparation, ce qui correspond davantage aux exigences des services Premium ISLA. En dehors de ces heures de service prolongées, le système fonctionnera selon le principe du « best effort ». Pour les autres interfaces, le régime actuel continuera à s'appliquer et il n'est pas nécessaire d'augmenter la disponibilité puisque le SLA est garanti de bout en bout, contrôlé sur une base mensuelle et une alternative est disponible en cas de défaillance de l'interface.

Concernant la compensation du SLA

200. Dans son offre de référence, Proximus prévoit une alternative par téléphone et par e-mail en cas d'indisponibilité du système d'information. Cette alternative permet à l'opérateur bénéficiaire de continuer à travailler avec le même niveau de service. Il n'est donc pas nécessaire d'accorder une compensation en cas de défaillance. Ce KPI sera cependant suivi par l'IBPT et doit être publié sur une base mensuelle.

5.4.3. Conclusion

201. Proximus doit adapter son offre de référence conformément à sa proposition visée au § 198 de la présente décision.

5.5. Le SLA Useless End-User Visit (Provisioning et Repair)

5.5.1. Introduction

202. Le SLA Useless End-User Visit indique le nombre de visites inutiles chez le client effectuées par un technicien de Proximus ou d'un de ses sous-traitants. En cas de visite inutile chez un client, le technicien ne peut pas effectuer le travail demandé parce que, par exemple, le client final n'est pas présent ou parce que l'opérateur bénéficiaire n'a pas effectué tous les préparatifs nécessaires.
203. Proximus a introduit ce SLA dans l'addendum « SLA Review » et propose un niveau de SLO de 95 % pour les commandes avec visite chez le client qui sont clôturées sans « useless end-user visit ».
204. Pour le calcul de ce SLA, Proximus établit une distinction entre l'installation (« provisioning »)⁷⁸ et la réparation (« repair »). Aucune distinction n'est faite entre les différentes technologies.
205. Pour le montant de la compensation en cas de « Useless End-User Visit », il est renvoyé à la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques⁷⁹. Ces compensations ne doivent pas être payées par l'opérateur bénéficiaire lorsque le SLA est respecté.

5.5.2. Analyse

Concernant la définition du SLA

206. Dans leur réaction, certains opérateurs disent qu'il faut accorder l'attention nécessaire à la définition et à la justification d'une « useless end-user visit ». Ainsi, Proximus facture parfois une visite injustifiée chez le client final, bien que ce dernier ait expliqué par la suite qu'il était bien disponible pendant le créneau horaire prévu mais que le technicien est passé plus tard.
207. Un opérateur propose donc que lorsque le client final n'est pas présent, le technicien de Proximus appelle un numéro spécifique de l'opérateur alternatif. Le collaborateur du helpdesk de l'opérateur bénéficiaire répondra à cet appel (dans le cas contraire, le technicien peut poursuivre sa route et une visite inutile sera facturée) et tentera de contacter le client final en parallèle. Si l'appel du collaborateur du helpdesk reste sans réponse ou si l'utilisateur final n'est effectivement pas présent, l'absence (et la visite inutile) sera validée. Si l'utilisateur final indique qu'il est présent, il sera informé que le technicien se trouve devant chez lui et la visite peut tout de même avoir lieu.
208. Cette question a été soumise à Proximus. Celle-ci a expliqué que le processus d'appel du client a été introduit il y a quelques années. Dans le cadre de celui-ci, le technicien appelle le client final une demi-heure à l'avance afin d'éviter tout déplacement inutile, et ce, tant au niveau du détail que du gros. Proximus souligne qu'elle souhaite également réduire autant que

⁷⁸ Les installations avec visite chez le client sont les suivantes : « Installations with customer visit » et « Installations with customer visit splicing included ».

⁷⁹ Dans cette décision, la compensation a été fixée à 43,34 EUR.

possible le nombre de visites inutiles. Celles-ci ont selon elle un impact négatif sur le respect des SLA⁸⁰ et peuvent également avoir des conséquences négatives sur le service pour les autres clients finals.

209. Proximus ne juge donc pas utile d'introduire, en plus de son propre système existant, un autre système ayant le même effet, qui pourrait entraîner des temps d'attente supplémentaires pour les techniciens.
210. Proximus tient à rappeler que l'opérateur bénéficiaire est responsable des contacts avec son client final. L'opérateur bénéficiaire doit veiller à ce que le client final soit informé de la visite du technicien de Proximus (et lui fournir toutes les informations nécessaires), à ce que le rendez-vous soit rappelé au client final avant la visite et à ce que Proximus reçoive les informations correctes (par exemple le numéro de téléphone) pour permettre le bon déroulement du processus d'appel du client.
211. L'IBPT comprend l'explication de Proximus et estime qu'il n'est effectivement pas efficace d'appliquer deux fois le même processus. Le processus d'appel du client existant, tant pour les clients finals de gros que de détail, est, selon l'IBPT, suffisant pour tenter de réduire le nombre de visites inutiles à un minimum. L'Institut souligne également que l'opérateur bénéficiaire doit fournir à Proximus des informations correctes et informer correctement le client final.
212. L'IBPT précise qu'une « useless end-user visit » ne peut être facturée que si le technicien se rend chez le client final dans le créneau horaire prévu. Dans le système MSO, un créneau horaire doit d'ailleurs être spécifié lors de la prise de rendez-vous. Il est donc correct de supposer que le technicien passera pendant cette tranche horaire. Une situation similaire est examinée au point 5.7 Le SLA Appointment Kept.
213. Proximus n'est pas d'accord avec le fait qu'une « useless end-user visit » ne peut être facturée que si le technicien se rend chez le client final dans le créneau horaire prévu. Proximus souhaite maintenir la définition actuelle, sans référence au créneau horaire. Proximus se réfère au § 216.3 de la décision du 24 juin 2021 concernant les redevances uniques et le « SLA Pro Repair » des câblo-opérateurs, où il est question de la « date » et non de « créneau horaire » :

« Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque le technicien des câblo-opérateurs ne peut pas, après une visite chez le client final, effectuer d'intervention à la date prévue pour des motifs qui ne sont pas imputables aux câblo-opérateurs. Le câblo-opérateur devra pouvoir prouver que le technicien s'est rendu chez le client final de l'opérateur bénéficiaire. »

Proximus considère que tout autre traitement pour Proximus que pour les câblo-opérateurs est déraisonnable.

214. L'IBPT tient à répondre comme suit :

214.1. Dans la décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de

⁸⁰ Par exemple, le SLA « Order not technically executed at Due Dates » en raison d'une réorganisation des calendriers.

référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, au § 2.5, la redevance « Useless End-user visit » est définie comme « *Un coût facturé à l'OLO lorsque le client final de cet OLO n'est pas disponible au moment du rendez-vous.* ». Le « moment » du rendez-vous n'est pas spécifiquement défini dans ce contexte et peut donc signifier aussi bien un « créneau horaire » que « la journée entière ».

214.2. Le paragraphe auquel Proximus se réfère mentionne en effet la « date », sans préciser s'il s'agit du « créneau horaire » ou de « la journée entière ». Dans les offres de référence de VOO SA, Brutélé et Telenet, dans la définition de « useless visit », il n'est pas fait référence à un « créneau horaire », une « date » ou un « jour ».

214.3. Dans la définition du SLA « Install Executed » dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs, les paragraphes concernés⁸¹ indiquent clairement que le rendez-vous du technicien doit avoir lieu dans le créneau horaire convenu. Les offres de référence des câblo-opérateurs concernés font également référence à des « créneaux horaires ».

215. Selon Proximus, cette adaptation serait également disproportionnée étant donné que les modifications seraient très complexes et coûteuses et que le volume des « useless end-user visits » est faible.

216. L'IBPT comprend qu'il peut s'agir d'une adaptation importante, qui ne concernerait qu'un nombre limité de « useless end-user visits ». Pour les mêmes raisons que dans « 5.7 Le SLA Appointment Kept »,⁸² l'IBPT estime qu'il n'est pas opportun de mettre en œuvre cette adaptation pour le moment.

217. L'IBPT tient toutefois à souligner que lors d'une prochaine révision des offres de référence de Proximus et des câblo-opérateurs, il pourra à nouveau soulever cette question et faire concorder les différentes définitions.

5.5.3. Conclusion

218. Proximus ne doit pas procéder à aucune adaptation du SLA « Useless End-User Visit ».

5.6. Le SLA Wrongful Repair Request

5.6.1. Introduction

219. Le SLA Wrongful Repair Request mesure le nombre de réparations effectuées par un technicien de Proximus ou ses sous-traitants pour lesquelles la cause ou la localisation du problème ne se situe pas dans le réseau de Proximus et le compare au nombre total de demandes de réparation ouvertes par l'opérateur bénéficiaire pendant la période de référence.

⁸¹ § 344 pour Telenet, § 254 pour Brutélé et § 231 pour VOO SA.

⁸² Voir le §253.3 de la présente décision.

220. Proximus a introduit ce SLA dans l'addendum « SLA Review » et propose un niveau de SLA de 95 % des « repair orders » où aucune « Wrongful Repair Request » n'a été constatée.
221. Le montant de la compensation en cas de « Wrongful Repair Request » est défini dans la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques⁸³. Toutefois, ces compensations ne doivent pas être payées par l'opérateur bénéficiaire lorsque le SLA est respecté.

5.6.2. Analyse

Concernant la définition du SLA

222. Quelques opérateurs font remarquer qu'il faudrait définir clairement ce que l'on entend exactement par « la cause » de l'incident et quand le ticket peut être clôturé. Il doit être possible pour l'opérateur bénéficiaire de vérifier si l'incident est effectivement résolu. Ce n'est que lorsque l'opérateur bénéficiaire est d'accord que l'incident peut être clôturé. edpnet demande que les outils de diagnostic nécessaires soient mis à disposition.
223. L'IBPT constate qu'il s'agit d'une discussion en cours entre les opérateurs bénéficiaires et Proximus. L'IBPT a toujours demandé aux opérateurs concernés de contacter Proximus en premier lieu et n'a, à ce jour, pas reçu de demande récente d'examen approfondi de ce dossier.
224. L'IBPT réitère sa position selon laquelle il souhaite examiner les problèmes opérationnels relatifs à la « wrongful repair request », dans la mesure où cette question est toujours d'actualité puisque l'IBPT n'est peut-être pas au courant des discussions les plus récentes à ce sujet entre Proximus et les différents opérateurs bénéficiaires. Si nécessaire, l'IBPT mettra en place un groupe de travail opérationnel entre les acteurs concernés.
225. Proximus se dit surprise par la réaction de ces opérateurs et renvoie aux passages pertinents des offres de référence et à la disponibilité de l'outil de diagnostic DARE. Selon Proximus, elle se conforme donc à l'obligation énoncée au § 2044 de l'analyse de marché du 29 juin 2018. Proximus souligne également l'importance du « pre-troubleshooting » par l'opérateur alternatif.
226. edpnet réitère sa demande d'élargir les outils disponibles afin de réduire le nombre de « wrongful repair requests ». Comme il n'y a pas eu de discussions bilatérales entre edpnet et Proximus sur ce point, l'IBPT organisera une réunion de travail opérationnelle à ce sujet. Cette problématique sera donc également abordée en dehors de la présente décision.

Concernant la compensation du SLA

227. Dans sa réaction, edpnet demande une répartition du tarif « Wrongful Repair Request » en une « Wrongful Repair Request fee avec field intervention » et une « Wrongful Repair Request fee sans field intervention ». Ainsi, en cas d'incident, l'opérateur bénéficiaire peut

⁸³ Dans cette décision, la compensation a été fixée à 149,39 EUR.

demander à Proximus d'effectuer un diagnostic à distance, ce qui permet de déterminer plus rapidement si la cause du problème se situe ou non chez Proximus.

228. L'IBPT se réfère aux §§ 1201 et 2044 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, dans laquelle il impose à Proximus de proposer un service de « diagnostic à distance ». Ce point s'inscrit davantage dans le contexte opérationnel de la « Wrongful Repair Request » et l'IBPT renvoie à cet effet aux § 223 et suivants.
229. Dans sa réaction, Proximus renvoie à la décision de la CRC du 24 juin 2021 concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » des câblo-opérateurs, dans laquelle une telle répartition a été examinée et sur laquelle l'IBPT n'a pas marqué son accord. Proximus précise également que le modèle de coûts tient déjà compte d'un ratio en pourcentage entre le coût d'un ticket de réparation avec et sans intervention d'un technicien.
230. edpnet réitère sa demande d'examen d'une telle répartition. Comme il n'y a pas eu de discussions bilatérales entre edpnet et Proximus sur ce point, l'IBPT organisera une réunion de travail opérationnelle à ce sujet. Cette problématique sera donc également abordée en dehors de la présente décision.
231. Dans sa réaction, Orange indique qu'en cas d'incident dont la cause ultime est imputable à Proximus et qui nécessite plusieurs visites d'un technicien de Proximus, cette dernière facture une « useless end-user visit » pour certaines de ces visites.
232. L'IBPT a interrogé Proximus à ce sujet et cette dernière a déclaré qu'en raison du mécanisme de « stop-clock », le temps perdu par Proximus en raison d'une « useless end-user visit » n'est pas récupéré dans le timer du SLA Repair. Lorsqu'une « useless end-user visit » se produit, le technicien de Proximus dispose donc de moins de temps pour respecter le SLA Repair.
233. Proximus prouve également, à l'aide de données concrètes, que les cas où un deuxième technicien doit se présenter un autre jour sont beaucoup moins fréquents que les cas où le technicien ne peut pas commencer la réparation à cause d'une « useless end-user visit ».
234. Selon Proximus, ils devraient donc pouvoir récupérer le temps perdu par une « useless end-user visit », s'ils ne sont pas autorisés à facturer la « useless end-user visit » pour les cas de réparation où la cause première du problème relève de la responsabilité de Proximus.
235. L'IBPT comprend cette question et demande au secteur de donner son avis sur laquelle des deux options est préférable.
236. Proximus explique également que, pour les cas où la cause première du problème ne relève pas de la responsabilité de Proximus et où de multiples interventions de réparation ont eu lieu sur plusieurs jours, l'offre de référence précise que pour la dernière intervention, aucun tarif de « useless end-user visit » ne peut être facturé en même temps qu'un tarif de « wrongful repair request ». Pour les interventions précédentes, des « useless end-user visits » peuvent par contre être facturées.

237. Selon Proximus, il existe encore une troisième option dans le cadre de laquelle Proximus peut récupérer le temps passé par le technicien sur une « useless end-user visit » dans le délai du SLA Repair et facturer une « useless end-user visit ». Selon Proximus, cette option devrait être maintenue et renvoie à cet égard aux délais de réparation moins stricts appliqués par les câblo-opérateurs et au fait que Proximus devrait pouvoir récupérer ses coûts. L'IBPT n'est pas d'accord et renvoie aux arguments avancés au §40 concernant la comparaison avec les câblo-opérateurs et à la décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, dans laquelle les tarifs de cette activité ont été récemment révisés.
238. Proximus préfère également la deuxième option, où le temps passé par le technicien de Proximus sur une « useless end-user visit » est récupéré dans le délai du SLA Repair et où Proximus ne facture pas de « useless end-user visit » lorsque la cause première du problème relève tout de même de la responsabilité de Proximus.
239. L'IBPT n'a pas reçu de réaction du secteur et se rallie donc aux deuxième choix de Proximus.
240. Dans sa réaction, edpnet demande d'examiner l'introduction d'un SLA et d'une compensation correspondante pour les « rightful repair requests », dans le cadre desquels l'opérateur alternatif est indemnisé pour le travail effectué lorsque le problème sous-jacent d'une demande de réparation relève de la responsabilité de Proximus.
241. edpnet renvoie pour cela aux actions qu'ils devraient entreprendre contractuellement avant d'introduire un ticket de réparation et pour lesquelles ils ne seront finalement pas indemnisés s'il s'avère que le dérangement se situe du côté du réseau qui relève de la responsabilité de Proximus. L'IBPT ne peut pas suivre ce raisonnement. L'IBPT estime qu'il est approprié pour un opérateur alternatif consciencieux et responsable d'essayer d'abord de trouver lui-même où se situe le problème au niveau de son client final. Après tout, il s'agit de son propre client final. La description de cette procédure dans l'offre de référence ne pose donc pas de problème pour l'IBPT.⁸⁴

5.6.3. Conclusion

242. L'IBPT marque son accord sur la proposition de Proximus, dans le cadre de laquelle le temps passé par le technicien de Proximus sur une « useless end-user visit » est récupéré dans le délai du SLA Repair et où Proximus ne facture pas de « useless end-user visit » lorsque la cause première du problème relève tout de même de la responsabilité de Proximus.

5.7. Le SLA Appointment Kept

5.7.1. Introduction

243. Le SLA Appointment Kept vérifie si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de Proximus a effectivement pu avoir lieu.

⁸⁴ L'IBPT ne se prononce pas sur l'application éventuelle de l'article 1382 du Code civil en matière de fautes extracontractuelles (tel que cité par edpnet), mais il constate que l'offre de référence contient des dispositions contractuelles spécifiques à ce sujet qui lui semblent raisonnables.

244. L'offre de référence actuelle impose un niveau de SLA de 95 % et un montant de compensation forfaitaire correspondant de 20 EUR.

5.7.2. Analyse

Concernant la définition du SLA

245. Dans sa réaction à la consultation, edpnet déclare que le SLA Appointment Kept doit être limité au créneau horaire réservé. La définition actuelle est trop large puisqu'il suffit que le technicien vienne le jour même, même si une plage horaire spécifique est choisie via MSO.
246. L'IBPT confirme que lors du choix d'un rendez-vous dans MSO, l'opérateur bénéficiaire et son client final doivent faire un choix entre 5 créneaux horaires possibles. Le créneau horaire choisi est ensuite confirmé par le système et l'opérateur bénéficiaire confirme alors ce créneau au client final. Ce dernier attend donc le technicien dans le créneau horaire correspondant. Sur la base de cette procédure, il est probable que si le technicien arrive en dehors de cette tranche horaire, mais le même jour, le client final ne sera plus présent.
247. Il semble donc approprié pour Proximus de modifier la définition du SLA Appointment Kept comme suit :
- An appointment is considered respected (« Appointment Kept » if the Proximus Technician is « on site » on the **timeslot** of the appointment as it was communicated to the Beneficiary.*
248. L'IBPT a interrogé Proximus à ce sujet, et cette dernière a déclaré qu'il n'est pas rare qu'un technicien contacte le client final dans le cadre du processus d'appel du client⁸⁵ et que celui-ci demande au technicien de reporter son rendez-vous de quelques heures. Ainsi, le technicien peut arriver dans un créneau horaire plus tardif, le même jour, ce qui donnerait droit à une compensation pour l'opérateur bénéficiaire selon la définition adaptée au §247, même si le changement a été demandé par le client final. Proximus estime qu'elle est ainsi pénalisée pour la flexibilité qu'elle cherche à offrir aux clients finals de gros. L'IBPT comprend cette situation et est d'avis que dans ces cas, l'opérateur bénéficiaire n'a droit à aucune compensation puisque le changement a été demandé par le client final. Pour ces cas spécifiques, Proximus peut considérer qu'ils respectent le SLA « Appointment Kept ».
249. Dans sa réaction, edpnet ne conteste pas le fait qu'un client final puisse demander de déplacer le rendez-vous pris mais ne sait pas si cela se produit souvent. edpnet demande à Proximus de présenter des chiffres concrets à cet égard. Proximus confirme que ces adaptations manuelles par le technicien ne sont actuellement pas enregistrées et qu'elle n'est donc pas en mesure de fournir des chiffres à ce sujet.
250. Dans ce contexte, Proximus attire également l'attention sur un nouveau projet, à savoir ETA ou Estimated Time of Arrival, lancé par Proximus fin 2020, où le client final reçoit un message avec l'heure d'arrivée estimée du technicien. Cela aura un impact positif sur l'expérience du client final.

⁸⁵ Dans le processus d'appel du client, le technicien appelle le client final une demi-heure avant le rendez-vous, voir aussi le § 208.

251. Selon edpnet, ce n'est pas tout à fait exact. L'« ETA » doit plutôt être considérée comme un créneau horaire de 2 heures, elle ne serait pas non plus être envoyée pour le créneau horaire du matin de 8h00 ni pour les SNA.
252. L'IBPT a vérifié cette information auprès de Proximus, qui confirme ce qui précède et explique que le créneau horaire n'a pas pu être déterminé plus précisément, étant donné que la durée des interventions prévues n'est pas connue à l'avance et que les SNA ne sont pas pris en compte en raison de leur complexité. Proximus mentionne également que cela a été clairement communiqué aux opérateurs bénéficiaires lors de la mise en œuvre et qu'aucune réaction n'a été reçue à ce sujet à l'époque.
253. Dans sa réaction, Proximus n'est pas d'accord avec la proposition de l'IBPT de tenir compte du créneau horaire :

253.1. Selon Proximus, le technicien doit constamment revoir son planning quotidien pour mieux répondre aux demandes des clients finaux. Proximus précise qu'il n'est pas rare qu'un client final demande à ce que le rendez-vous soit reporté. Dans ce cas particulier, le non-respect du créneau horaire initialement demandé est entièrement au bénéfice du client final. Proximus demande donc de ne pas adapter la définition du SLA afin de ne pas supprimer cette flexibilité vis-à-vis du client final et de continuer ainsi à donner la priorité aux intérêts du client final.

L'IBPT n'est pas d'accord avec ce raisonnement. L'adaptation proposée par l'IBPT ne vise pas à modifier les processus opérationnels actuels de Proximus mais plutôt à adapter la définition du SLA à la réalité, à savoir que le client peut faire un choix sur la base de créneaux horaires et s'attend dès lors à ce que le technicien se rende sur place durant ce créneau horaire⁸⁶. Le fait que certains clients demandent un changement de rendez-vous n'est pas pertinent ici. L'IBPT applaudit la flexibilité offerte par Proximus à cet égard étant donné que c'est dans l'intérêt du client. C'est pourquoi l'IBPT a déjà précisé au §248 qu'un déplacement à la demande du client peut être considéré comme un « Appointment Kept ». L'IBPT tient dès lors à souligner que Proximus ne peut pas simplement supprimer cette flexibilité pour des raisons de non-discrimination.

253.2. Proximus renvoie au § 293 de la décision du 10 décembre 2013, dans laquelle edpnet avait déjà posé la même question. Dans cette décision, l'IBPT a accepté la définition originale⁸⁷, pour des raisons d'efficacité opérationnelle.

L'IBPT tient à souligner que dans cette même décision, au § 299, l'IBPT se réserve le droit de revoir sa position ultérieurement. L'avis de l'IBPT au § 299 est resté inchangé, à savoir qu'il faut accorder une importance supérieure aux intérêts des utilisateurs, mais l'IBPT estime que cet objectif ne doit pas permettre à Proximus de se soustraire à ses engagements.

253.3. Dans sa réaction, Proximus souligne également le caractère disproportionné de cette obligation. Le système informatique actuel n'enregistre en effet pas l'heure d'arrivée du technicien chez le client final. L'estampille temporelle (« Timestamp ») « On site »

⁸⁶Si tel n'était pas le cas, Proximus ne proposerait pas non plus ce service à ses clients de détail.

⁸⁷ « Le rendez-vous peut être considéré comme avoir été respecté si le technicien s'est rendu chez le client dans le créneau horaire planifié préalablement ou, dans la négative à la précédente affirmation, si l'intervention du technicien a été clôturée de façon positive le jour du slot planifié préalablement. »

dans Click indique uniquement le moment où le technicien commence à travailler pour le client final, que ce soit dans le LEX, le KVD ou chez le client final même. Pour enregistrer le moment où le technicien rend visite au client final, un nouveau code doit être saisi dans Click et les adaptations nécessaires doivent être effectuées dans l'API de l'OLO. De plus, selon Proximus, les syndicats ne permettent pas un suivi plus détaillé des techniciens. Ces derniers estiment que Proximus n'a pas le droit de mettre en œuvre un système « track&trace » permettant de savoir à tout moment où se trouve le technicien. L'IBPT comprend qu'une telle adaptation peut nécessiter des négociations avec les syndicats.

En outre, les informations enregistrées du technicien doivent être mises à jour sur la base des éventuels changements de rendez-vous dans le cadre de la procédure IBK.

L'IBPT a posé d'autres questions à Proximus concernant les adaptations nécessaires au processus de suivi des changements de rendez-vous afin de pouvoir calculer correctement le SLA. Selon Proximus, il n'est actuellement pas prévu que le processus enregistre les changements de rendez-vous le jour même. Un nouveau code devrait être introduit ici aussi et l'API devrait être étendu pour informer l'OLO que le rendez-vous prévu a été reporté. Proximus renvoie aux arguments des syndicats qui s'opposent à un suivi plus détaillé. Le volume des commandes passées par l'opérateur alternatif rendrait une telle mise en œuvre disproportionnée.

L'IBPT considère que cette adaptation est nécessaire pour mettre en œuvre la proposition de l'IBPT selon laquelle les rendez-vous qui sont reportés à un créneau horaire ultérieur le même jour sont à exclure du SLA. Si l'IBPT devait rendre la définition du SLA plus stricte en se référant uniquement au créneau horaire, Proximus devrait également payer des compensations aux opérateurs bénéficiaires pour les cas où ses clients finaux déplacent le rendez-vous à un créneau horaire ultérieur à leur propre demande. Cela signifierait que Proximus devrait payer une compensation même si le client final a été correctement assisté, comme déjà mentionné au §248. Selon l'IBPT, un renforcement de la définition du SLA ne peut donc se faire sans cette adaptation du processus.

Dans ce contexte, l'IBPT a demandé à Proximus des informations complémentaires concernant les données d'appel du client (« Ik Bel De Klant » ou IBK) stockées par Proximus afin de vérifier si ces informations pouvaient être utilisées pour déterminer si le technicien a contacté le client avant ou pendant le créneau horaire convenu. Proximus annonce que seule une quantité minimale de données est stockée pour chaque appel IBK. Proximus confirme que [confidentiel].

En raison de l'absence de données plus détaillées sur les appels IBK, l'IBPT ne peut pas évaluer plus avant si le problème cité par edpnet est suffisamment important pour justifier les adaptations nécessaires des systèmes de Proximus. L'IBPT souhaite également souligner qu'edpnet lui-même n'a pas fourni de données à ce sujet.

Par conséquent, à ce stade, l'IBPT accepte de ne pas imposer l'adaptation (c'est-à-dire la prise en compte du créneau horaire dans le SLA) à Proximus, étant donné que l'impact négatif du problème n'est pas suffisamment démontré, ce qui a un impact sur la proportionnalité de la mesure.

En ce qui concerne l'obligation de non-discrimination, l'IBPT ne voit pas de raison pour laquelle cette adaptation serait nécessaire puisque Proximus travaille actuellement avec des sous-traitants qui travaillent de la même manière et sont rémunérés indépendamment du fait que la commande soit de détail ou de gros. À cet égard, l'IBPT ne s'attend pas à ce qu'un technicien fasse preuve de davantage de flexibilité envers un client de détail qu'envers un client de gros.

253.4. Selon Proximus, il n'est pas possible d'effectuer une comparaison directe avec le SLA « Install Executed » des câblo-opérateurs, étant donné que ceux-ci ne permettent pas de flexibilité dans la reprogrammation des rendez-vous le même jour par le client final.

L'IBPT tient à souligner que si les câblo-opérateurs ne disposaient pas de cette flexibilité, cela s'appliquerait tant à leurs propres clients finaux qu'à ceux de l'opérateur bénéficiaire, puisque cette fonctionnalité doit être offerte sur une base non discriminatoire.

254. Compte tenu de l'argumentation de l'IBPT au §253 concernant le caractère disproportionné des adaptations informatiques nécessaires et étant donné que l'impact négatif du problème n'a pas été suffisamment démontré, l'IBPT n'apportera donc pour l'instant aucune modification à la définition du SLA concernant le créneau horaire prévu.
255. L'IBPT tient cependant à souligner la circularité de ce type de problématique : étant donné que Proximus ne conserve pas et ne peut pas fournir certaines données opérationnelles, l'IBPT n'est pas en mesure d'évaluer l'impact de la problématique soulevée et peut donc difficilement justifier certaines interventions afin de résoudre le problème hypothétique. L'IBPT doit donc principalement se baser sur le comportement non discriminatoire de Proximus et partir du principe que si un problème donné devait avoir un impact sur Proximus retail justifiant une adaptation, Proximus traiterai ce problème tant au niveau du détail que de gros.

Concernant le niveau du SLA

256. edpnet attire l'attention sur le fait que selon les KPI publiés par Proximus, un pourcentage de 98,87 % est atteint actuellement. Selon edpnet, le niveau de SLA devrait donc être porté à 98,5 %.
257. L'IBPT ne donne pas suite à la demande d'edpnet étant donné que l'on peut s'attendre à un KPI (légèrement) inférieur en raison de la définition plus stricte des créneaux horaires.
258. edpnet n'est pas d'accord avec l'argumentation ci-dessus. Selon edpnet, l'accord avec le client final est un facteur de qualité très important et sensible étant donné qu'il a un impact direct sur la satisfaction du client final vis-à-vis de l'opérateur alternatif. Cependant, selon edpnet, il n'y a que peu ou pas de circonstances qui pourraient empêcher le technicien de Proximus d'appeler le client suivant pour lui signaler son retard et convenir d'un créneau d'installation ultérieur. Cette situation relèverait alors de la condition décrite au §248 et tomberait en dehors du champ d'application du SLA.
259. L'IBPT révisé ci-dessus l'obligation d'adapter la définition du SLA ci-dessus, supprimant ainsi l'argumentation du §257.

260. L'IBPT observe que les rapports KPI bimestriels disponibles sur le site Internet de Proximus montrent que Proximus respecte certainement le niveau de SLA actuel de 95 % :

05/2020-06/2020	07/2020-08/2020	09/2020-10/2020	11/2020-12/2020	01/2021-02/2021	03/2021-04/2021	05/2021-06/2021	07/2021-08/2021	09/2021-10/2021	11/2021-12/2021	01/2022-02/2022
97,9 %	98,1 %	98,6 %	98,3 %	98,9 %	98,7 %	99,4 %	98,0 %	97,4 %	98,8 %	98,9 %

Tableau 10 : résultats du KPI « Appointment Kept (SOA + GUI) » pour BRUO, Bitstream xDSL et GPON.

261. Proximus atteint toujours un niveau de 98 %, sauf dans 2 des 11 rapports bimestriels où ce niveau a été manqué de peu. Selon l'IBPT, une augmentation du niveau de SLA à 98 % semble donc justifiée étant donné que Proximus ne doit pas faire d'efforts supplémentaires pour augmenter ce niveau de SLA.

262. L'IBPT tient en tout cas à rappeler que dans ses décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs, il a opté pour l'introduction d'un SLA « Technically Executed » similaire, pour lequel un niveau de SLA de 95 % a été fixé, sur la base du même niveau de SLA que le SLA « Appointment Kept » chez Proximus, qui était en vigueur à l'époque. L'IBPT propose donc maintenant un renforcement du niveau de SLA « Appointment Kept », sur la base des données réelles de Proximus. Lors de la révision des SLA des offres de référence des câblo-opérateurs, l'IBPT réexaminera le SLA « Technically Executed » à la lumière du renforcement du SLA « Appointment Kept » chez Proximus et des rapports KPI des câblo-opérateurs.

Concernant la compensation du SLA

263. edpnet demande que le montant de la compensation soit augmenté. Elle renvoie à cet effet au nouveau tarif de 43,34 EUR pour une « Useless End-User Visit »⁸⁸ et estime que le montant de la compensation devrait être porté à ce niveau. edpnet affirme qu'un rendez-vous manqué d'un technicien de Proximus équivaut à un rendez-vous inutile où, par exemple, un client final n'est pas présent.

264. Proximus répond en soulignant qu'il existe une différence en termes de compensation. Dans le cas d'une « Useless End-User Visit », une compensation est versée pour couvrir les frais encourus par Proximus (tels que le déplacement et le temps du technicien), alors que dans le cas d'un « Appointment Not Kept », aucun frais n'est encouru par le bénéficiaire, à l'exception d'une éventuelle remise accordée par l'opérateur bénéficiaire au client final⁸⁹. En outre, Proximus n'a pas toujours le contrôle de tous les aspects du SLA Appointment Kept, étant donné qu'elle n'est pas responsable des contacts avec le client final de l'opérateur bénéficiaire (voir aussi le § 210), qu'il y a un nombre élevé de « Useless End-User Visits » et que des circonstances externes peuvent survenir (p.ex. embouteillages, inondations...). Et ce, contrairement à l'opérateur bénéficiaire qui a davantage de contrôle sur ces aspects.

265. L'IBPT reconnaît qu'il y a une différence dans les coûts sous-jacents pour les deux compensations, bien que dans les deux cas il s'agisse d'un rendez-vous manqué, soit par Proximus, soit par le client final. L'argument de Proximus selon lequel ils n'ont pas un contrôle

⁸⁸ Conformément à la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques.

⁸⁹ Cependant, l'IBPT n'a pas connaissance de l'existence d'une telle indemnisation pour le client final.

total sur tous les aspects du SLA est couvert par le fait que le niveau du SLA n'est pas fixé à 100 %.

266. Dans la décision de l'IBPT du 30 juin 2020, l'indemnité pour une « Useless End-User Visit » a été adaptée, passant de 20,59 EUR à 43,34 EUR. L'IBPT constate que pour cette adaptation, l'indemnité pour une « Useless End-User Visit » et la compensation pour le SLA Appointment Kept étaient quasiment identiques. Selon l'IBPT, il est donc également justifié d'augmenter le montant de la compensation, vu que l'indemnité pour une Useless End-User Visit a également été augmentée. En comparaison avec les coûts de Proximus d'une « Useless End-User Visit », les coûts en rapport avec l'atteinte à la réputation pour un opérateur alternatif, lorsqu'un technicien de Proximus ne se présente pas, sont plus difficiles à estimer. Les coûts implicites d'une mauvaise expérience d'un client final au début de sa relation avec l'opérateur alternatif (installation) ne doivent cependant pas être sous-estimés. Cela peut créer une situation dans laquelle le client est mécontent et plus enclin à changer d'opérateur, ce qui est plus facile puisque l'installation n'est pas encore terminée.
267. Dans sa réaction à la consultation, Proximus cite l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 12 mai 2006 (2004/AR/174), dans lequel la Cour a jugé qu'il n'est pas raisonnable de demander le même montant de compensation pour un rendez-vous manqué que celui de la redevance unique pour une « useless end-user visit » au profit de Proximus.
268. Selon l'IBPT, cette comparaison n'est pas tout à fait valable puisque la décision de l'IBPT du 23 décembre 2003 (à laquelle l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 12 mai 2006 fait référence) impose que : « *En ce qui concerne la « change date fee », Belgacom est enjointe de préciser que le même tarif est payé par Belgacom au Bénéficiaire au cas où Belgacom ne respecte pas ses engagements de rendez-vous pris* ».

Dans ce cas précis, la Cour a jugé qu'il était déraisonnable d'assimiler la « change date fee » à la « useless visit fee ». Cela ne signifie pas nécessairement que la « useless visit fee » ne peut pas être utilisée comme point de comparaison pour un autre tarif ou une autre compensation, si l'IBPT peut fournir une justification appropriée.

269. Proximus rappelle également qu'un opérateur bénéficiaire n'est pas confronté aux mêmes coûts que Proximus en cas de rendez-vous manqué. Proximus ajoute que le fait de manquer un rendez-vous peut nuire à l'image d'un opérateur bénéficiaire mais fait valoir qu'une « useless end-user visit » peut également nuire à l'image de Proximus puisqu'elle porte préjudice aux autres clients de Proximus. L'impact en termes de détérioration de l'image n'est toutefois pas comparable dans son ensemble, l'argument de Proximus ne tient donc pas. L'IBPT reconnaît qu'une « useless end-user visit » peut avoir des conséquences sur le planning de Proximus⁹⁰, mais en termes de dommages réels à la réputation d'un client final, l'impact d'un « Appointment not kept » est plus important et plus négatif (puisque un technicien ne se présente tout simplement pas). Les clients doivent en effet souvent prendre congé ou s'organiser d'une manière ou d'une autre pour pouvoir laisser entrer un technicien. Tout cela n'aura donc servi à rien et le client devra essayer de prendre un nouveau rendez-vous.

⁹⁰ Cela pourrait potentiellement entraîner un ralentissement du service dans l'abstrait par rapport à la situation où cela ne se produirait jamais. Mais en fin de compte, cela dépend aussi des choix de Proximus concernant, entre autres, la taille de son effectif de techniciens.

270. L'IBPT reconnaît que les deux situations (« Appointment not kept » et « useless end-user visit ») sont difficilement comparables. Compte tenu de ce qui précède, il propose donc une autre manière d'adapter le montant de la compensation en cas de « Appointment not kept ». Étant donné que les compensations qu'un opérateur alternatif doit payer à Proximus (comme la compensation pour une « useless visit ») ont été récemment actualisées dans la décision concernant la révision des redevances uniques du 30 juin 2020, il semble approprié à l'IBPT de mettre à jour ces compensations également.⁹¹ L'IBPT propose d'utiliser la même méthodologie que dans la décision du 30 juin 2020, qui utilisait l'indice santé⁹² pour analyser l'évolution du salaire horaire de base. Cet indice s'élevait à 119,88⁹³ en janvier 2012 et à 148,12 en mai 2022, soit une augmentation de 23,55 %. Le montant de la compensation s'élève ainsi à 24,71 EUR.

5.7.3. Conclusion

271. Le niveau de SLA pour le SLA « Appointment Kept » est porté à 98 %.
272. Proximus doit adapter le montant de la compensation de 20 EUR à 24,71 EUR.

5.8. Le SLA Technically Executed

5.8.1. Introduction

273. Le SLA Technically Executed vérifie si une commande a été exécutée à la date convenue.
274. L'offre de référence actuelle impose un niveau de SLA de 95 % et un montant de compensation forfaitaire correspondant de 40 EUR.

5.8.2. Analyse

Concernant la compensation du SLA

275. Le montant actuel de la compensation de 40 EUR n'a pas été actualisé depuis fin 2011. Étant donné que les compensations qu'un opérateur alternatif doit payer à Proximus (comme la compensation pour une visite inutile) ont été récemment actualisées dans la décision concernant la révision des redevances uniques du 30 juin 2020, il semble approprié à l'IBPT de mettre à jour ces compensations également. L'IBPT propose d'utiliser la même méthodologie que dans la décision du 30 juin 2020, qui utilisait l'indice de santé⁹⁴ pour analyser l'évolution du salaire horaire de base. Cet indice s'élevait à 119,88⁹⁵ en janvier 2012 et à 148,12 en mai 2022, soit une augmentation de 23,55 %. Le montant de la compensation s'élève ainsi à 49,42 EUR.
276. Dans sa réaction, Proximus marque son désaccord sur une augmentation du montant de la compensation sur la base de l'indice santé. Cette augmentation n'est pas objectivement

⁹¹ Le montant actuel de la compensation de 20 EUR n'a pas été adapté depuis fin 2011.

⁹² <https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indice-sante>

⁹³ Année de base 2004

⁹⁴ <https://statbel.fgov.be/fr/themes/prix-la-consommation/indice-sante>

⁹⁵ Année de base 2004

justifiée car elle n'a pas de lien objectif ou proportionnel avec les dommages réels subis. L'IBPT crée ainsi une confusion entre l'indemnité due à l'opérateur bénéficiaire, qui doit être orientée sur les coûts, et l'indemnité due à Proximus, qui doit être en rapport avec le dommage réellement subi par l'opérateur bénéficiaire.

277. L'IBPT est d'accord avec Proximus que l'indemnité due par Proximus doit être en rapport avec le dommage. Toutefois, le montant de la compensation de 40 EUR n'a plus été adapté depuis fin 2011. On peut raisonnablement supposer qu'à l'instar d'une compensation basée sur les coûts, le « dommage » à prendre en compte a également augmenté en valeur. L'IBPT propose d'appliquer à ces compensations la même indexation qu'aux tarifs basés sur les coûts, juste pour tenir compte de cette augmentation de la valeur du « dommage » que l'on peut raisonnablement supposer.
278. Proximus renvoie également aux décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs, dans lesquelles un montant de compensation de 1,10 euro a été fixé pour chaque jour ouvrable de report supplémentaire dans le SLA Installation. D'autre part, un montant de compensation de 45,28 euros incomberait à Proximus en cas de non-respect du rendez-vous convenu.
279. L'IBPT estime que cette comparaison n'est pas justifiée. Il convient de tenir compte de l'ensemble du processus d'installation et de comparer les bons SLA. Par exemple, le SLA « Technically Executed » est assez comparable au SLA « Install Executed »⁹⁶ introduit par les câblo-opérateurs avec un montant de compensation de 40 euros. D'autre part, le SLA « Installation » chez les câblo-opérateurs est assez comparable au SLA « Slot Availability ».

5.8.3. Conclusion

280. Proximus doit adapter le montant de la compensation de 40 EUR à 49,42 EUR.

5.9. Le SLA Slot Availability

5.9.1. Introduction

281. Le SLA Slot Availability mesure la disponibilité du premier créneau libre, en tenant compte des délais imposés et de la date d'exécution souhaitée par le client final.
282. Pour chaque type d'installation, un SLA détaillé a été établi avec plusieurs SLO exprimés en jours ouvrables, comme le montre le tableau ci-dessous :

	Without customer visit	With customer visit		With customer visit including splicing
95 %	9	11	85 %	20

⁹⁶ Selon le SLA « Install Executed », au moins 95 % de toutes les commandes avec visite du technicien de l'opérateur PSM chez le client final doivent avoir lieu dans le créneau horaire convenu. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.

99 %	19	22	95 %	29
100 %	45	45	99 %	39

Tableau 11 : Définition du SLA Slot Availability dans le cadre de BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON, en jours ouvrables

5.9.2. Analyse

283. Sur la base des rapports KPI les plus récents, l'IBPT a constaté que les niveaux de SLO de 99 % et 100 % pour le SLA « Slot Availability » pour les méthodes d'installation « With Customer Visit » et « Without Customer Visit » sont facilement atteints par Proximus. C'est la raison pour laquelle, l'IBPT souhaite une mise au point des niveaux des SLA et a demandé des informations complémentaires à Proximus.
284. Proximus fournit une description de son système de calendrier interne, qui montre que pour les interventions sans splicing, aucune distinction n'est faite entre « with visit » et « without visit ». Proximus signale également des influences externes sur lesquelles elle n'a aucun contrôle, comme les changements de rendez-vous par les clients finals et l'obtention des autorisations nécessaires.
285. Étant donné que Proximus ne fait pas de distinction dans son système de calendrier entre les installations avec et sans visite, et que le nombre d'installations sans visite diminue d'année en année, Proximus propose de modifier le SLA comme suit :

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95 %	11	85 %	20
99 %	18	95 %	29
100 %	35	99 %	39

Tableau 12 : Proposition d'adaptation de la définition du SLA Slot Availability, en jours ouvrables

286. L'IBPT a analysé la proposition de Proximus sur la base des données obtenues et est d'accord avec celle-ci.
287. Proximus souhaite également souligner que l'introduction de XGS-PON⁹⁷, pour laquelle des actions supplémentaires doivent être entreprises au niveau de l'OLT lorsqu'un client final commande un service XGS-PON, peut avoir un impact sur le SLA Slot Availability. Proximus déclare qu'elle se réserve ses droits à cet égard.

5.9.3. Conclusion

288. Proximus doit modifier le SLA « Slot Availability » dans son offre de référence comme suit :

⁹⁷ L'introduction du XGS-PON est prévue d'ici la fin 2022.

Without and with customer visit		With customer visit including splicing	
95 %	11	85 %	20
99 %	18	95 %	29
100 %	35	99 %	39

Tableau 13 : Définition adaptée du SLA Slot Availability, en jours ouvrables

6. Révision du calcul de la compensation

289. Ce chapitre traite de la méthode de calcul et de demande de la compensation.

6.1. Introduction

290. Dans les offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON, les compensations dues par Proximus et celles dues par les opérateurs bénéficiaires suivent un processus distinct :

290.1. Une fois par an, l'opérateur bénéficiaire doit calculer lui-même le montant de la compensation due par Proximus et le soumettre à Proximus, qui l'évaluera et le contestera si nécessaire.

290.2. Le montant de la compensation due par les opérateurs bénéficiaires à Proximus sera inclus dans la facture mensuelle, avec les redevances uniques et les tarifs de location mensuels. L'opérateur bénéficiaire doit alors examiner cette facture et la contester si nécessaire.

291. Proximus propose maintenant :

291.1. De calculer lui-même le montant de la compensation due aux opérateurs bénéficiaires une fois par an ;

291.2. Que le montant de la compensation due à Proximus soit également calculé une fois par an. À cette fin, Proximus élaborera de nouveaux SLA applicables à l'opérateur bénéficiaire : le SLA « Useless End-User Visits », le SLA « Aborted End-User Visits » et le SLA « Wrongful Repair Requests ».

291.3. Proximus ne propose pas de modifier la méthode de calcul des montants de compensation même. Dans le nouveau système, Proximus propose également de conserver le même niveau d'agrégation (produits BRUO et Bitstream combinés) et la même période d'agrégation (une année civile). Cette méthode de calcul s'applique tant aux SLA applicables à Proximus qu'aux nouveaux SLA applicables à l'opérateur bénéficiaire.

291.4. La différence entre les deux montants de compensation est ensuite soit remboursée à l'opérateur bénéficiaire, soit facturée à l'opérateur bénéficiaire une fois par an, selon que la différence est positive ou négative pour l'opérateur bénéficiaire. L'opérateur bénéficiaire doit alors examiner cette facture et la contester si nécessaire. Un exemple clair est présenté dans l'addendum présenté.

6.2. Analyse

Concernant le rapportage mensuel

292. Certains opérateurs font remarquer qu'en raison de la disparition des comptabilisations individuelles « Wrongful Repair Request », « Useless End-User Visit » et « Aborted End-User Visit » sur la facture mensuelle, les équipes opérationnelles ne peuvent plus procéder à des révisions internes pour faire remonter ainsi d'éventuels litiges à Proximus. Ces révisions n'auraient alors plus lieu qu'une fois par an, mais cette période est trop longue pour se souvenir de la situation opérationnelle et pour prendre des mesures.
293. edpnet fait remarquer qu'il en va de même pour le calcul des KPI du SLA First Time Right, où la période d'un an résulte en une quantité trop importante pour être traitée et trop longue pour se souvenir de la situation opérationnelle. L'IBPT reconnaît ce problème et convient que la transparence reste importante sur plan opérationnel. Il demande à Proximus de prévoir une solution.
294. Selon l'IBPT, une solution possible consisterait à décrire de la même manière sur la facture mensuelle les « Wrongful Repair Request », « Useless End-User Visit » et « Aborted End-User Visit » individuelles, mais pour un montant de 0 EUR. De cette façon, l'opérateur bénéficiaire reçoit toujours les mêmes informations que dans l'ancien système de compensation.
295. Cependant, selon Proximus, l'opérateur bénéficiaire dispose de toutes les données opérationnelles échangées en temps réel via l'API. Aucun rapportage supplémentaire ne serait par conséquent nécessaire.

Question soumise à la consultation

296. Dans le projet de décision, l'IBPT a demandé aux répondants s'ils estimaient que les données opérationnelles échangées via l'API étaient suffisantes pour initier en temps utile des litiges avec Proximus. Si ce n'est pas le cas et que des rapports supplémentaires sont nécessaires, les répondants ont été invités à l'expliquer et à le justifier en détail.
297. Proximus répond qu'elle fournit toutes les données aux opérateurs bénéficiaires via les interfaces WSO/WSR afin que ces opérateurs puissent calculer leurs propres KPI en toute transparence. Proximus fournira également un rapport mensuel sur les « Wrongful Repair Requests » aux opérateurs bénéficiaires et établira un rapport mensuel similaire sur les « Useless Visits ».
298. Proximus tient en outre à faire remarquer qu'il n'est pas possible d'indiquer des montants de 0 euro sur une facture.
299. edpnet précise qu'il y a 2 flux d'informations différents : les informations sur les installations sont reçues via des messages XML et les informations concernant les réparations sont traitées via ServiceNow. edpnet confirme qu'il dispose de toutes les données opérationnelles échangées en temps réel, mais précise également qu'il s'agit d'un très grand nombre de messages par jour. En outre, toutes les informations ne sont pas sans ambiguïté : par exemple, il peut être incorrect pour un technicien de clôturer sa visite par « Useless End-User

Visit » ou de clôturer une intervention de réparation par « Customer Fault ». Ces cas doivent faire l'objet de discussions sur le fond avec le helpdesk de Proximus, ce qui est le cas.

300. Le contrôle mensuel de la facture amène edpnet à contester certains montant facturés qu'elle juge injustifiés. Ce contrôle ayant lieu sur une base mensuelle, le nombre de cas est relativement limité. Les éventuelles contestations se déroulent dès lors relativement facilement étant donné que les dossiers sont encore frais dans la mémoire des collaborateurs, ce qui réduit le risque d'erreurs. Pour ces raisons, edpnet est favorable au maintien de la facturation mensuelle.
301. Sur le plan financier également, edpnet préfère payer les compensations par mois, plutôt que de se voir présenter une facture plus importante après un an et demi. Cela a un impact négatif sur le flux de trésorerie.
302. Enfin, edpnet indique que dans un tel système de facturation annuelle, un système de rapportage mensuel est souhaitable pour des raisons de transparence et de clarté, que ce soit via la facture au coût de 0 euro ou via un aperçu Excel.
303. L'IBPT comprend ce problème et réaffirme que la transparence au niveau opérationnel reste importante. En outre, la solution proposée par Proximus, de fournir des rapports mensuels sur les « Wrongful Repair Requests » et les « Useless Visits », semble répondre aux exigences d'edpnet. Étant donné que l'introduction de ces rapports mensuels fournira également davantage de clarté sur une base mensuelle concernant les montants à régler, un opérateur bénéficiaire peut en tenir compte afin de prévoir les réserves financières nécessaires déjà au cours de l'année et ainsi éviter les surprises lors de la facturation annuelle.

Concernant le calcul de la compensation

304. Dans sa réaction, edpnet indique qu'un calcul avec une période de compensation de 12 mois conduit à un aplanissement du KPI puisqu'il est désormais considéré sur une base annuelle. Ainsi, un mois avec un KPI inférieur peut être compensé par un mois avec un KPI supérieur.
305. L'IBPT est d'avis que Proximus doit s'efforcer de maintenir à tout moment un niveau de SLA suffisamment élevé. Cependant, l'IBPT considère également que le calcul des compensations peut tenir compte des éventuelles fluctuations statistiques qui peuvent survenir lorsque le volume considéré est trop faible. Par conséquent, l'IBPT accepte que les compensations soient calculées sur une période d'un an. Cependant, l'IBPT comprend le risque mentionné par edpnet et se réserve le droit d'imposer des sanctions en cas de pics inexplicables au cours d'un mois (ou de plusieurs mois) donné(s).⁹⁸ En effet, la mise en œuvre d'une obligation SLA n'affecte pas une éventuelle procédure d'infraction s'il s'avère que les obligations incombant à l'opérateur PSM n'ont pas été respectées.
306. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus fait référence à la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013, dans laquelle il a été établi que les compensations à payer par Proximus sont calculées sur une base annuelle et que les produits BRUO et Bitstream doivent être combinés pour le calcul de la compensation. Selon Proximus, ces principes ne sont donc pas nouveaux. Proximus tient à préciser que la simplification du régime SLA/SLG est un ingrédient important

⁹⁸ L'IBPT rappelle à toutes les parties que même si les compensations sont calculées sur une base annuelle, cela n'affecte pas l'applicabilité de principe des SLA sur une base mensuelle.

du nouveau système de calcul des compensations, et que ce dernier n'est pas techniquement réalisable dans le cas où la décision finale conduirait à l'ajout d'une couche supplémentaire de complexité.

307. edpnet n'est pas d'accord avec l'IBPT et affirme avoir démontré, chiffres à l'appui, que Proximus peut négliger la qualité du niveau de service aux opérateurs bénéficiaires pendant 10 mois, par exemple, puis renforcer ses efforts au cours de la dernière période pour que le KPI puisse égaler le SLO sur une base annuelle.
308. Selon l'IBPT, une telle situation semble plutôt théorique et ne s'est encore jamais présentée. L'IBPT ne peut pas imaginer une telle situation, car cela signifierait que les prestations des sous-traitants de Proximus seraient « supérieures » à ce qui est convenu contractuellement sur une période donnée, sans incitation financière supplémentaire. L'IBPT ne peut pas non plus imaginer que les sous-traitants de Proximus favorisent les clients de gros par rapport aux clients de détail, puisque les sous-traitants doivent opérer de manière non discriminatoire. Les questions (telles que les effets des fluctuations statistiques) déjà abordées dans la décision de l'IBPT du 10 décembre 2013 semblent toujours pertinentes aujourd'hui. Par conséquent, l'IBPT ne voit aucune raison d'intervenir à cet égard.
309. edpnet propose un calcul alternatif de la compensation où, « *au lieu d'une compensation due à 100 % dans 100-x% des cas, une compensation à 100%-x serait due dans 100 % des cas. En d'autres termes : remplacer la tolérance / la marge d'erreur autorisée de l'action (par exemple, la bonne exécution d'une installation, le délai de livraison, le délai dans lequel une réparation a été effectuée...) par une tolérance sur le montant de la compensation* »⁹⁹. Cette proposition a été soumise à Proximus.
310. Selon Proximus, il résulte de cette proposition que chaque SLA implique un objectif de 100 % et que Proximus assume donc tous les risques liés au non-respect des SLA, dont une partie ne relève pas de son contrôle mais de celui des opérateurs bénéficiaires. Selon Proximus, ce risque n'est pas pris en compte dans le calcul des redevances uniques, qui sont uniquement basées sur les coûts réels. Selon Proximus, une diminution du montant de la compensation ne serait pas suffisante pour couvrir ce risque supplémentaire.
311. L'IBPT est d'accord avec ce raisonnement, dont il a déjà fait mention dans sa décision du 10 décembre 2013. Il est indiqué dans cette décision que l'IBPT estime justifié de définir une garantie définie sur la base d'un pourcentage raisonnable inférieur à 100 % lorsque l'objectif à atteindre est suffisamment ambitieux par rapport à la performance qu'un opérateur efficace peut atteindre.
312. L'IBPT ne retiendra donc pas la proposition d'edpnet.

⁹⁹ Traduction libre d'une citation de la réponse d'edpnet : « in plaats van in 100-x% van de gevallen 100% compensatie verschuldigd te zijn, in 100% van de gevallen 100%-x compensatie verschuldigd te zijn. Met andere woorden: de tolerantie / de toegestane foutenmarge van de actie (bijvoorbeeld de correcte uitvoering van een installatie, de oplevertermijn, de termijn waarbinnen een repair werd uitgevoerd...) naar het compensatiebedrag verschuiven ».

6.3. Conclusion

- 313. En ce qui concerne le rapportage mensuel, l'IBPT demande aux répondants s'ils estiment que les données opérationnelles échangées via l'API sont suffisantes pour initier en temps utile des litiges avec Proximus.

- 314. Pour le calcul de la compensation, l'IBPT accepte la proposition de Proximus dans l'addendum « SLA Review ».

7. Autres points

315. L'IBPT aborde ci-dessous quelques remarques concernant une série d'autres points :

	Objet		
1.	Orange indique dans sa réaction que la définition utilisée pour un « non-First Time Right » faisant référence à un « incident » n'est pas suffisamment claire.	<p>Dans l'Annex 3 de l'offre de référence Bitstream Fiber GPON, les réparations sont définies comme suit : « Les réparations sur le réseau de Proximus sont effectuées après que le bénéficiaire a signalé un incident à Proximus, pour autant que le bénéficiaire ait effectué les enquêtes préliminaires et soit certain que l'incident se produit au niveau du réseau Proximus. »¹⁰⁰</p> <p>En effet, dans l'offre de référence, l'IBPT ne trouve aucune définition de ce que Proximus considère comme un « incident » Cette lacune pourrait conduire à ce que certains incidents ne donnent pas lieu à des « non-First Time Rights », si Proximus ne considère pas un événement déterminé comme un « incident » (et qu'il n'y a donc pas de ticket de réparation valide).</p>	L'IBPT demande à Proximus de préciser qu'un incident peut se référer à un problème de réseau, une opération incorrecte, une installation incorrecte ou non conforme, etc. et d'indiquer clairement ce qu'elle ne considère pas comme un incident.
2.	Dans sa réaction, Orange Belgium indique que si Proximus a besoin de plusieurs interventions pour terminer une installation ou si Proximus met par exemple une installation (temporairement) en attente, cela doit également être considéré comme une situation non-FTR. Du point de vue des clients d'Orange Belgium, cette situation est ennuyeuse (plus de temps d'attente et une expérience client réduite), et a essentiellement le même effet qu'une situation non-FTR.	<p>L'IBPT n'est pas d'accord avec cette remarque. Une situation non-FTR ne peut se produire qu'après qu'une installation a été déconnectée par Proximus. Tant que cela n'est pas le cas, l'IBPT considère qu'il est inutile que l'opérateur bénéficiaire se rende chez le client final pour réaliser l'installation.</p> <p>L'IBPT convient que cette situation, où un technicien de Proximus doit se rendre plusieurs fois sur place, n'est pas souhaitable, mais pour ces cas, 2 SLA (le SLA « Appointment Kept » et le SLA « Technically Executed ») sont déjà en vigueur, chacun avec une compensation, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de considérer cela également comme une situation non-FTR.</p>	La définition des installations non-FTR ne doit pas être modifiée pour tenir compte de ce cas.

¹⁰⁰ Traduction libre de : « Repairs are carried out on the Proximus Network after the Beneficiary has reported an incident to Proximus provided the Beneficiary has made the preliminary investigations and is confident that the incident is in the Proximus Network. »

8. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

8.1. Décision et entrée en vigueur

316. Le Conseil de l'IBPT s'est réuni le 25 octobre 2022 et a décidé que l'offre de référence de Proximus devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle renvoie pour les délais maximums dans lesquels cette implémentation IT doit être réalisée à l'annexe J « Lignes de conduite pour les adaptations de l'offre de référence et IT ».
317. L'IBPT impose à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition dans les 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.
318. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT garde le pouvoir de modifier à tout moment l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

8.2. Voies de recours

319. Conformément à l'article 2, §1 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
320. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

8.3. Signature

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe I. Simulation de la compensation du SLA « First Time Right »

1. L'IBPT a procédé à une estimation de la compensation totale que Proximus devrait payer aux opérateurs bénéficiaires pour le SLA « First Time Right » pour 2 scénarios. Il s'agit des scénarios suivants :
 - 1.1. Le scénario 1, qui se base sur les 4 niveaux de SLA différents prévus dans la présente décision, c'est-à-dire un niveau de SLA par méthode d'installation indépendamment de la technologie sous-jacente ;
 - 1.2. Le scénario 2, où l'on part du principe d'un niveau de SLA commun, indépendant de la technologie sous-jacente. Le niveau de SLA et le montant de compensation correspondant ont été chiffrés en calculant une moyenne pondérée des niveaux de SLA et des montants de compensation individuels.
2. Pour ces calculs, l'IBPT utilise les données issues de la collecte de données de Proximus, à l'exception de la période durant laquelle une migration exceptionnelle et unique a eu lieu des lignes ISLA Premium vers les lignes ISLA Enhanced¹⁰¹.
3. Comme cette période bimestrielle est maintenant filtrée, cette simulation ne se base pas sur une période complète de 12 mois. Ce n'est pas un problème en soi, puisque l'IBPT veut seulement comparer les résultats de la simulation en termes relatifs. Le KPI réalisé est donc calculé sur une période de 10 mois.

		Niveau de SLA	Montant de compensation	KPI atteint	Compensation totale
Scénario 1	Remote	97%	4,60 EUR	[90-100]%	[0-2.500] EUR
	Without Visit	84%	78,15 EUR	[80-90]%	[0-2.500] EUR
	With Visit	96%	132,62 EUR	[90-100]%	[0-2.500] EUR
	With Visit	93%	132,62 EUR	[80-90]%	[5.000-7.500] EUR
	Splicing included				EUR
	TOTAL				[7.500-10.000] EUR
					EUR
Scénario 2	Commun	96%	64,19 EUR	[90-100]%	[2.500-5.000] EUR
					EUR

4. Il résulte de la simulation que dans le scénario 1, Proximus devrait payer un total de [7.500-10.000] EUR alors que dans le scénario 2, ce montant serait de [2.500-5.000] EUR, [confidentiel].

¹⁰¹ Voir également note de bas de page 47. Cette période n'a pas non plus été utilisée pour déterminer le niveau de SLA pour les installations à distance, elle doit donc également être filtrée de cette simulation.