

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

**I B P T**

---

Référence:

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 19 NOVEMBRE 2015  
CONCERNANT  
LA RÉVISION DE LA DÉCISION DU 10 DÉCEMBRE 2013  
(BRXX 2012 UPDATE)**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PROCÉDURE .....</b>	<b>5</b>
2.1	CONSULTATION NATIONALE – ÉTAPE FINALE.....	5
2.1.1	<i>La consultation nationale 4 juin 2015.....</i>	5
2.2	CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES.....	6
2.2.1	<i>Consultation des régulateurs médias.....</i>	6
2.2.2	<i>Consultation européenne.....</i>	7
<b>3</b>	<b>CADRE JURIDIQUE.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>OBJETS DE LA DÉCISION .....</b>	<b>11</b>
4.1	CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8.....	11
4.2	CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR .....	13
4.3	SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS.....	15
<b>5</b>	<b>DÉCISION .....</b>	<b>20</b>
<b>6</b>	<b>VOIES DE RECOURS.....</b>	<b>21</b>
<b>ANNEXE A.</b>	<b>MODIFICATIONS DE LA DÉCISION BRXX 2012 .....</b>	<b>22</b>
A.1.	CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8.....	22
A.2.	CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR .....	23
A.3.	SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS.....	24
<b>ANNEXE B.</b>	<b>SIGLES ET ABBREVIATIONS .....</b>	<b>27</b>

## 1 INTRODUCTION

1. Le 10 décembre 2013, le Conseil de l'IBPT a adopté sa « décision concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Projet Remapping] », ci-après la « décision BRxx 2012 ».
2. Le 17 février 2014, Proximus a introduit un recours devant la Cour d'Appel de Bruxelles. Elle attaquait notamment les points suivants de la décision BRxx 2012 :
  - 2.1. Les obligations imposées à l'égard des *Small Network Adaptations*
    - ✓ l'obligation visant à compléter les rapports de données brutes avec la date de réception des plans<sup>1</sup> ;
    - ✓ l'obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*<sup>2</sup> ;
    - ✓ l'obligation visant à compléter les rapports e-TIC<sup>3</sup> ;
  - 2.2. Le mécanisme de compensation au niveau individuel (c'est-à-dire par opérateur alternatif)<sup>4</sup>
  - 2.3. Les obligations imposées à l'égard de l'ISLA Repair 4/6/8
    - ✓ Les obligations visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)<sup>5</sup> et le niveau des compensations<sup>6</sup> ;
  - 2.4. Les obligations imposées à l'égard du Basic SLA Repair
    - ✓ L'obligation visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)<sup>7</sup> ;

---

<sup>1</sup> Décision du 10 décembre 2013, §279 et §291

<sup>2</sup> Idem, §283 et §289

<sup>3</sup> Idem, §276 et §290

<sup>4</sup> Idem, section 8.3 « Applicabilité des compensations OLO par OLO et erreur statistique »

<sup>5</sup> Idem, §251

<sup>6</sup> Idem, §253

<sup>7</sup> Idem, §265

- 2.5. Les obligations imposées à l'égard des défauts de ligne consécutifs à une installation récente (*Non First Time Right* – NFTR)
- ✓ L'obligation visant à modifier les objectifs de niveau de service (SLO)<sup>8</sup>.
- 2.6. Le gel temporaire de la redevance pour visite inutile du technicien chez le client final<sup>9</sup>
3. Suite aux éléments avancés par Proximus dans ses conclusions dans le cadre de ce recours, l'IBPT a accepté de revoir sa position sur les obligations imposées à l'égard :
- des Small Network Adaptations,
  - de l'ISLA Repair 4/6/8,
  - et du Basic SLA Repair.

Les modifications relatives à ces obligations font l'objet de la présente décision. L'IBPT a également indiqué que la révision des redevances *one-time-fees* était prévue dans son plan opérationnel de 2015.

4. Sans préjudice des conséquences d'une annulation éventuelle de la décision de la CRC du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande, Proximus a accepté d'abandonner toutes poursuites dans ce recours à l'exception des deux obligations suivantes :
- Le mécanisme de compensation au niveau individuel (par opérateur alternatif)
  - La modification des objectifs de niveaux de service afférants aux défauts de ligne consécutifs à une installation récente (*Non First Time Right* – NFTR)

Ces deux obligations ne font pas l'objet de la présente décision. Le recours à l'égard de ces deux obligations est pendant.

---

<sup>8</sup> Idem, §376

<sup>9</sup> Idem, section 9.3 « Redevance pour visite inutile du technicien chez le client final »

## 2 PROCÉDURE

### 2.1 CONSULTATION NATIONALE – ÉTAPE FINALE

#### 2.1.1 La consultation nationale 4 juin 2015

##### Introduction

5. Un premier projet de décision a été soumis au commentaire du secteur du 4 juin 2015 au 26 juin 2015.

##### Base légale

6. La consultation nationale est basée sur l'article 6 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (ci-après la « Directive Cadre ») : :

*Sauf dans les cas relevant de l'article 7, paragraphe 9, de l'article 20 ou de l'article 21, les États membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales, lorsqu'elles ont l'intention, en application de la présente directive ou des directives particulières, de prendre des mesures, ou entendent prévoir des restrictions conformément à l'article 9, paragraphes 3 et 4, ayant des incidences importantes sur le marché pertinent, donnent aux parties intéressées la possibilité de présenter leurs observations sur le projet de mesures dans un délai raisonnable. [...]*

*Les résultats de la procédure de consultation sont rendus publics par l'autorité réglementaire nationale, sauf s'il s'agit d'informations confidentielles au sens du droit communautaire et national sur le secret des affaires.*

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

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

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

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

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

*Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.*

*Le Roi précise, après avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats. »*

### Résultats de la consultation

8. Le 26 juin 2015, l'IBPT a reçu les contributions d'EDPnet, de Mobistar, de la Platform et de Proximus.
9. Proximus estime pour sa part que les adaptations effectuées dans le projet de décision ne sont pas toujours reflétées de manière suffisamment correcte, ce qui risque de susciter des réactions injustifiées.
10. EDPnet, Mobistar et la Platform regrettent le retrait des obligations relatives aux SNAs ainsi que l'abaissement des objectifs SLA et ISLA *repair*. Ces contributions sont détaillées dans les sections respectives.

## **2.2 CONSULTATIONS INSTITUTIONNELLES**

### **2.2.1 Consultation des régulateurs médias**

11. Conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006<sup>10</sup>, l'IBPT a transmis le 25 septembre 2015 une version modifiée du projet de décision aux régulateurs médias communautaires pour consultation :

*« Art. 3. Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette*

---

<sup>10</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, *M.B.*, 28 décembre 2006, p. 75371 ; également disponible sur [www.ibpt.be](http://www.ibpt.be).

*autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.*

*Les autorités de régulation consultées font part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet de décision dans les 14 jours civils. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut demander que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) soit saisie du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.*

*L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, après réception du projet de décision modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.*

*Au-delà des délais prévus aux alinéas 2 et 3, le projet de décision est présumé, sauf preuve contraire, ne pas porter atteinte aux compétences des autres autorités de régulation. »*

#### Résultats des consultations des régulateurs médias

12. Respectivement les 1<sup>er</sup>, 7 et 12 octobre 2015, le Medienrat, le CSA et le VRM ont répondu à l'IBPT en lui indiquant ne pas avoir de commentaire.

#### **2.2.2 Consultation européenne**

13. En date du 20 octobre 2015, le projet de décision adapté a été transmis à la Commission européenne, à l'ORECE et aux autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres conformément à l'article 7 de la Directive Cadre :

*« 3. Sauf disposition contraire dans les recommandations ou les lignes directrices arrêtées conformément à l'article 7 ter au terme de la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure qui:*

*a) relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»); et*

*b) qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,*

*elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »*

14. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 stipule que la Commission européenne doit être consultée comme suit:

*« Art. 141. §1er. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à:*

*6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 59, § 4,*

*[...] l'Institut consulte la Commission européenne, l'ORECE et les autorités réglementaires nationales des États membres.*

*§ 2. L'Institut tient compte le plus possible des observations qui lui sont adressées dans le mois de la notification du projet de décision par la Commission européenne, l'ORECE et les autorités réglementaires nationales des Etats membres. »*

#### Résultats des consultations européennes

15. La Commission Européenne a transmis un courrier à l'IBPT le 16 novembre 2015 dans laquelle elle indique avoir « examiné les notifications et [qu'elle] ne formule aucune observation ». Elle précise en outre que, « conformément à l'article 7, paragraphe 7, de la directive 'cadre', l'IBPT peut adopter le projet de mesure ».



### 3 CADRE JURIDIQUE

16. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence<sup>11</sup> au terme de l'analyse de ce marché.
17. La décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande 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.<sup>12</sup> En vertu de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006<sup>13</sup>, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.
18. La décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 précitée a été annulée par la Cour d'appel de Bruxelles par arrêt du 3 décembre 2014, pour deux raisons :
  - une motivation insuffisante concernant la proportionnalité de la régulation imposée à Proximus au regard de ce qui pourrait, le cas échéant, être imposé aux câblo-opérateurs en lien avec les services d'accès à Internet à haut débit qu'ils fournissent en concurrence avec Proximus sur le marché de détail ; et
  - une motivation imprécise quant à la portée, en l'occurrence limitée aux offres multiplay, de l'obligation d'accès aux fonctionnalités multicast imposée à Proximus.

---

<sup>11</sup> Art. 58-59 et 62 de loi du 13 juin 2005.

<sup>12</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, *M.B.* 28 décembre 2006, 75371.

<sup>13</sup> « 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. »

La Cour d'appel a invité la CRC à corriger la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 en adaptant ou complétant certains de ses motifs, conformément au dispositif de l'arrêt de la Cour d'appel.

19. A la suite de l'arrêt du 3 décembre 2014 précité, la CRC a adopté, le 18 décembre 2014, une décision portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande. Cette décision apporte le complément de motivation, les modifications et les précisions demandés par la Cour d'appel et reprend pour le surplus entièrement la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011. Cette décision rétroagit au 1<sup>er</sup> août 2011.
20. Proximus a introduit le 3 février 2015 un recours en annulation contre la décision de la CRC du 18 décembre 2014. Ce litige est pendant devant la Cour d'appel de Bruxelles au moment où la présente décision est publiée.
21. La présente décision a pour objet de modifier la décision BRxx 2012 citée en introduction, laquelle a été adoptée en exécution de la décision des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. La décision de réfection et de correction du 18 décembre 2014 n'a à cet égard pas modifié en leur substance les dispositions de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 qui concernaient le cadre de l'excellence opérationnelle, celui-ci n'ayant pas été remis en question par l'arrêt de la Cour d'appel du 3 décembre 2014.

## 4 OBJETS DE LA DÉCISION

### 4.1 CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8

#### Problématique

22. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus les objectifs de niveau de service *ISLA repair* suivants<sup>14</sup> :

	Repair timer / Service Level Objective
<b>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Belgacom)</b>	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	24 hours (99% of the trouble tickets resolved)

*Figure 1. Extrait de la décision BRxx 2012, paragraphe 251*

L'IBPT a également imposé à Proximus de remplacer les compensations prévues par une compensation fixe égale à 50% de la redevance de location de ligne, et une compensation variable égale à 25% de la redevance de location de la ligne par unité entière d'heure supplémentaire au-delà de l'objectif.

23. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus s'oppose aux nouvelles valeurs des objectifs de niveaux de services telles qu'adaptées par l'IBPT, et particulièrement les objectifs de 4h/85% et de 24h/99%. Proximus s'oppose également à la révision des niveaux de compensation.

#### Analyse de l'IBPT

24. Durant les conclusions relatives au recours pendant<sup>15</sup>, Proximus a indiqué qu'elle ne pouvait atteindre l'objectif de 24h/99% tel que défini par l'IBPT, en invoquant notamment la performance atteinte aujourd'hui. Elle a indiqué être prête à maintenir les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations imposé si une modification de l'objectif 24h/99% pouvait être envisagée et qu'une révision des redevances uniques (*one-time-fees*) était réalisée par l'IBPT.
25. Suite aux informations fournies par Proximus, l'IBPT a accepté de revoir l'objectif de 24h/99% et de le fixer à 48h/98%. L'IBPT a également indiqué que la révision des redevances *one-time-fees* était prévue dans son plan opérationnel de 2015.

<sup>14</sup> Décision BRxx 2012, section 8.5

<sup>15</sup> Cf. section Introduction

26. Dans le cadre de la consultation nationale, EDPnet, la Platform et Mobistar contestent l'abaissement du troisième objectif et soulignent l'impact sur leur clientèle. EDPnet souligne que, entre début mai 2014 et fin avril 2015, Proximus a atteint une performance supérieure ou égale à 99%, à une seule exception près. Selon EDPnet, il n'y a donc aucune raison d'allonger le délai de réparation et, en même temps, de diminuer le pourcentage à atteindre.
27. L'IBPT a dans un premier temps vérifié la proportionnalité de la demande de révision de Belgacom et il a estimé que 98% est, à ce stade, un niveau raisonnable. En outre, avant la décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013, il n'existait aucun objectif au-delà des 8h. Malgré l'adaptation apportée à ce troisième et nouvel objectif de 24h/99% à 48h/98%, cela constitue toujours une amélioration par rapport à la situation antérieure comme l'illustre le schéma ci-après.

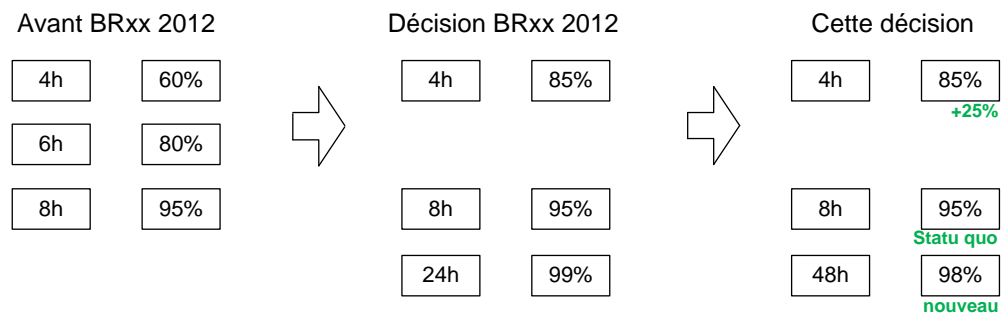


Figure 2. Evolution temporelle de l'ISLA Repair

L'IBPT souligne par ailleurs que, dans le cadre ISLA, les cas extrêmes participent aussi au montant global de compensation même lorsque ces cas se situent en dehors de la zone de tolérance (à savoir au delà des 98%). Ceci est réalisé par l'application d'un facteur de correction qui prend en compte tous les cas au-delà de l'objectif. L'IBPT renvoie à ce propos au paragraphe 133 de sa décision du 10 décembre 2013 (BRxx 2012) dont le schéma illustratif est repris ci-après.

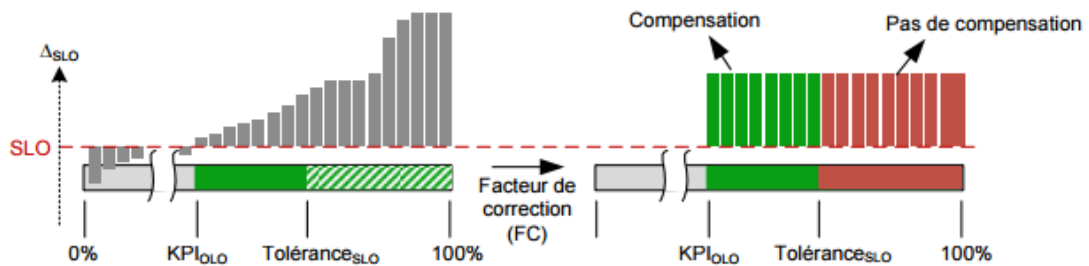


Figure 3. Méthode de calcul des ISLAs (influence des worst cases)

[source : §133 de la décision du 10 décembre 2013]

Enfin, l'IBPT procède actuellement à la réévaluation des redevances ce qui pourrait mener à une nouvelle réflexion sur les SLAs et à une réactualisation de ces derniers.

28. La Platform souligne par ailleurs que l'offre Explore de Proximus n'est pas en ligne avec les offres régulées puisqu'elle propose un SLA de 5h maximum. Dans la décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013, Mobistar avait fait état également d'un constat similaire. L'IBPT a procédé à une analyse et a conclu que « sur la base des informations transmises par Belgacom le 31 octobre 2012, l'IBPT constate l'absence de discrimination entre ces offres [commerciales] et la performance effective de Belgacom dans le cadre des produits de gros régulés »<sup>16</sup>.
29. Etant donné les raisons précitées, l'IBPT maintient sa position.

#### Décision de l'IBPT

30. L'IBPT accepte de modifier l'objectif de 24h/99% et de le remplacer par un objectif de 48h/98%. Les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations sont maintenus.

Les objectifs sont donc désormais fixés comme suit :

	Repair timer / Service Level Objective
<b>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by Proximus)</b>	4 hours (85% of the trouble tickets resolved)
	8 hours (95% of the trouble tickets resolved)
	48 hours (98% of the trouble tickets resolved)

31. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.

## 4.2 CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR

### Problématique

32. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus les objectifs de niveau de service *Basic SLA Repair* suivants<sup>17</sup> :

<sup>16</sup> Voir §224 de la décision du 10 décembre 2013 (BRxx 2012)

<sup>17</sup> Idem, section 8.6

*90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident*

*98% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident*

33. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus s'oppose au nouvel objectif introduit par l'IBPT visant 98% des réparations dans un délai de 4 demi jours ouvrables (*Half Working Day* - HD).

#### Analyse de l'IBPT

34. Durant les conclusions relatives au recours pendant, Proximus a indiqué qu'elle ne pouvait atteindre l'objectif de 4HD/98% tel que défini par l'IBPT.
35. Suite aux informations fournies par Proximus, l'IBPT a accepté de revoir l'objectif de 4HD/98% et de le fixer à 4HD/95%.
36. Dans le cadre de la consultation nationale, EDPnet, la Platform et Mobistar contestent l'abaissement du second objectif et soulignent l'impact sur leur clientèle. EDPnet souligne que la performance moyenne de Proximus avoisine les 97%, ce qui est largement supérieur à 95%.
37. L'IBPT a dans un premier temps vérifié la proportionnalité de la demande de révision de Belgacom et il a estimé que 4HD/95% représente, à ce stade, un niveau raisonnable. En outre, avant la décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013, il n'existait aucun objectif au-delà des 2HD. Malgré l'adaptation apportée à ce deuxième et nouvel objectif de 4HD/98% à 4HD/95%, cela constitue toujours une amélioration par rapport à la situation antérieure.

Enfin, l'IBPT procède actuellement à la réévaluation des redevances ce qui pourrait mener à une nouvelle réflexion sur les SLAs.

38. Etant donné les raisons précitées, l'IBPT maintient sa position.

#### Décision de l'IBPT

39. L'IBPT accepte de modifier l'objectif de 4HD/98% et de le remplacer par un objectif de 4HD/95%. Les autres objectifs ainsi que le niveau des compensations sont maintenus.

Les objectifs sont donc désormais fixés comme suit :

*90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident*

*95% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident*

40. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.

#### 4.3 SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS

##### Problématique

41. Dans sa décision BRxx 2012, l'IBPT a imposé à Proximus ce qui suit en matière de SNA<sup>18</sup> :

- Des objectifs de niveaux de service pour les SNAs réalisés dans le cadre *Open Calendar*<sup>19</sup> ;
- Une obligation visant à compléter les rapports e-TIC ;
- Une obligation visant à compléter les rapports KPI bimestriels et les rapports de données brutes avec diverses informations ;
- L'application des compensations pour *Appointment Not Kept* et *Due Date Not Respected* également dans le cas d'installations avec SNA ;
- L'application des nouveaux objectifs et compensations également dans le cadre du système de commande MTS (traduit par une obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*) ;
- L'introduction de nouveaux objectifs en cas d'intervention jointeurs dans le cadre du processus *repair*.

42. Dans le cadre de son recours contre la décision BRxx 2012, Proximus a demandé le retrait des obligations suivantes :

- l'obligation visant à compléter les rapports de données brutes avec la date de réception des plans<sup>20</sup> ;
- l'obligation d'adapter le SLA *Total Provisioning Timer*<sup>21</sup> pour les installations avec SNA ;

---

<sup>18</sup> Idem, section 8.7

<sup>19</sup> Idem, §274. SLA "*Slot Availability after SNA detection*" fixé à 20 WD (80%), 29 WD (95%), 39 WD (99%).

<sup>20</sup> Idem, §279 et §291

- l'obligation visant à compléter les rapports e-TIC<sup>22</sup> ;

#### Analyse

43. Proximus a formulé des observations complémentaires lors des conclusions du recours.

#### *Concernant la date de réception des plans*

44. La date de réception des plans est une information difficile à collecter pour plusieurs raisons. Notamment, le processus actuel ne permet pas d'identifier la date de façon automatisée (p.ex. cas de plans reçus lors d'une intervention passée). En outre, les plans sont réceptionnés par les sous-traitants en charge des interventions jointeurs et non par Proximus. Un protocole complémentaire d'échange d'informations avec les sous-traitants devrait être mis en place.
45. La mesure visant collecter la date de réception des plans nécessiterait donc des développements IT importants dans le but, à ce stade, de ne récupérer qu'une faible quantité d'informations.
46. La Platform indique ne pas comprendre comment il n'est pas possible de fournir cette information puisqu'elle est nécessaire à l'exécution de l'ordre.
47. Selon les informations fournies par Proximus, la vérification de la bonne réception des plans n'est pas basée sur la date de réception. Elle est par contre réalisée par un contrôle manuel qui est opéré 3 jours avant l'intervention. La date de réception des plans n'est donc à ce stade pas communiquée à travers les flux d'informations.
48. L'IBPT accepte donc que cette obligation soit retirée.

#### *Objectifs SNA dans le cadre du système MTS (SLA Total Provisioning Timer)*

49. La comptabilisation, à travers le SLA *Total Provisioning Timer* dans le système MTS, des nouveaux objectifs (SLO) pour l'exécution des SNA, nécessite des développements IT complémentaires.
50. Le projet *Open Calendar* a été lancé en 2010 et est depuis lors utilisé par de plus en plus d'opérateurs alternatifs.

---

<sup>21</sup> Idem, §283 et §289

<sup>22</sup> Idem, §276 et §290



51. Le 25 octobre 2012, Proximus a annoncé aux opérateurs alternatifs son intention de développer une nouvelle interface de commande baptisée MSO (*multi-service ordering*).

Le 19 mars 2014, Proximus a notifié à l'IBPT son intention de mettre hors service l'interface de commande MTS dès la fin de l'année 2016.

L'IBPT ne s'est pas opposé au retrait de ce système pour autant que les opérateurs alternatifs soient en mesure de participer à la définition du champ d'application du nouveau système MSO.

Des sessions techniques ont été mises en place dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG).

52. Un planning de mise en production du projet MSO a été déterminé et notifié aux opérateurs alternatifs lors des sessions techniques.
53. Etant donné les éléments repris ci-avant, l'IBPT accepte que la garantie en termes de délais d'exécution des SNA dans le cadre du système MTS soit réalisée dans le cadre d'un régime du meilleur effort. Cette garantie sera traduite par un objectif indicatif unique à 20 jours ouvrables et il sera décrit dans l'offre de référence comme suit :

*"If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis".*

Cette modification n'affecte en aucun cas le SLA applicable pour le SNA dans le cadre du système *Open Calendar*.

54. Dans le cadre de la consultation nationale, la Platform estime que cette mesure donne un joker à Proximus par rapport aux délais d'exécution des SNAs. EDPnet indique pour sa part que certains ordres nécessitent toujours d'être exécutés à travers MTS et qu'elle ne peut accepter l'absence de conditions strictes dans ce cadre.
55. L'IBPT estime qu'il n'est pas établi que l'absence de contraintes dans ce cas spécifique incitera Proximus à ne pas respecter le délai cible. Il n'y a par ailleurs aucun changement par rapport aux conditions précédentes de l'offre de

référence<sup>23</sup> (c'est-à-dire avant la décision BRxx 2012). Néanmoins si Proximus ne respecte pas le délai en best effort, les opérateurs alternatifs et l'IBPT disposent de moyens pour, respectivement, contester et sanctionner toute dérive manifeste par rapport aux engagements pris en termes de délai. Il n'est en outre pas raisonnable d'imposer des changements IT radicaux alors qu'un remplacement définitif de ce mécanisme est prévu pour 2016.

56. L'IBPT maintient donc sa position.

#### *Concernant l'extension des rapports e-TIC*

57. La décision menant à détecter un SNA lors de l'intervention du technicien ne relève généralement pas de la décision de ce dernier, mais plutôt d'une décision *a posteriori* d'une équipe *back-office*. Le technicien clôture son intervention puisqu'il constate ne pas être en mesure de réaliser les tâches assignées sans nécessairement savoir qu'un SNA doit être réalisé.
58. Le technicien n'est donc pas toujours en mesure de notifier les raisons menant à la réalisation d'un SNA dans le rapport e-TIC. L'IBPT accepte pour cette raison de retirer l'obligation de compléter les rapports e-TIC avec les raisons justifiant un SNA.
59. Dans le cadre de la consultation nationale, la Platform regrette le manque de transparence et estime que la suppression de cette mesure retire tout pouvoir d'évaluation et de contrôle de la part de l'opérateur alternatif. EDPnet estime pour sa part qu'étant donné le niveau de coût qui est lié à ce SNA, et par conséquent l'impact financier sur le client, il est fondamental que l'opérateur alternatif puisse fournir une justification soutenue à celui-ci.
60. L'IBPT estime que la position des opérateurs alternatifs est fondée. En effet, l'analyse de marché large bande impose à Proximus une obligation de transparence, et en vertu de celle-ci, la publication d'une offre de référence. Cette dernière a notamment pour objectif de permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin<sup>24</sup>. Par conséquent, afin de pouvoir exercer leur droit de contrôle sur les prestations planifiées, il est

---

<sup>23</sup> Proximus a toujours considéré que les SNAs étaient exclus du régime SLA. L'IBPT n'ayant pas la même interprétation de l'offre de référence sur ce point, il a demandé à Belgacom de formuler explicitement le suivi d'un régime du meilleur effort.

<sup>24</sup> Voir §1158 de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, comme corrigé par la décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande.

nécessaire pour les opérateurs alternatifs de pouvoir être informés des raisons menant Proximus à décider de la mise en œuvre d'un SNA. Par ailleurs, il est légitime pour l'opérateur alternatif de pouvoir argumenter auprès de son client les raisons pour lesquelles un SNA serait nécessaire.

61. Dans le cadre de ses offres de gros, Proximus dispose d'un service d'assistance (helpdesk) LLU CAR<sup>25</sup>. Un tel service a pour objectif de fournir à l'opérateur alternatif l'information dont il a besoin dans le cadre de la mise en œuvre des processus opérationnels. Les raisons pour lesquelles un SNA doit être réalisé font partie des informations type que peuvent transmettre un tel service à la demande expresse d'un opérateur.

L'IBPT estime par conséquent que l'information peut être obtenue via le service d'assistance LLU CAR. Il n'est donc pas nécessaire d'introduire une nouvelle obligation.

#### Décision de l'IBPT

62. L'IBPT modifie sa décision du 10 décembre 2013 (décision BRxx 2012) comme suit.
  - 62.1. L'IBPT supprime l'obligation de délivrer la date de réception des plans dans les rapports de données brutes.
  - 62.2. L'IBPT supprime l'obligation relative à l'extension du rapport e-TIC dans le cas de la découverte d'un SNA lors de l'intervention du technicien.
  - 62.3. L'IBPT accepte que l'exécution des SNA dans le cadre du système MTS soit réalisée sur une base du meilleur effort. L'IBPT supprime l'obligation de compensation y afférente.
63. Les modifications apportées aux paragraphes de la décision BRxx 2012 sont repris à l'Annexe A.
64. L'IBPT impose à Proximus de communiquer, à la demande à travers son service d'assistance LLU CAR, les informations détaillées sur les raisons menant à devoir exécuter un SNA.

---

<sup>25</sup> Ou à travers l'outil e-TS lorsque le SNA est détecté après réception du message DONE XML par l'intervention d'un technicien repair.

## 5 DÉCISION

65. Proximus doit mettre en œuvre la présente décision 1 mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT.
66. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, §6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, de lui fournir la version adaptée de son offre de référence 1 mois après la publication de la présente décision. L'IBPT contrôlera la conformité de cette version amendée, préalablement à sa publication.

## 6 VOIES DE RECOURS

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

**Charles Cuvelliez**  
Membre du Conseil

**Axel Desmedt**  
Membre du Conseil

**Luc Vanfleteren**  
Membre du Conseil

**Jack Hamande**  
Président du Conseil

## ANNEXE A. MODIFICATIONS DE LA DÉCISION BRXX 2012

69. La présente annexe reprend l'ensemble des modifications que l'IBPT effectue à l'égard de sa décision du 10 décembre 2013 concernant la révision des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 (BRxx 2012) [Incl. Projet Remapping].

### A.1. CONDITIONS RELATIVES À L'ISLA REPAIR 4/6/8

70. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

251. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les sections Trouble Ticket resolution timer des annexes Improved SLA Repair des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante :

	<i>Repair timer / Service Level Objective</i>
<i>Repair timer for Broba II end user line (to be respected by [Proximus])</i>	<i>4 hours (85% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>8 hours (95% of the trouble tickets resolved)</i>
	<i>24 48 hours (<del>99%</del> 98% of the trouble tickets resolved)</i>

252. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les KPIs de façon cohérente avec la nouvelle définition de l'ISLA repair.

253. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter la section « Repair End User Line Timer Escalations (ISLA for Repair) » du chapitre « Compensations » de l'annexe « Pricing, Billing & Compensations » des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 de la manière suivante : L'IBPT renvoie le lecteur à la section 8.2 pour plus de détails sur la détermination des interventions donnant droit à une compensation et sur le calcul du montant des compensations.

1. Le bénéficiaire peut réclamer, pour toute intervention en réparation donnant droit à une compensation, une

*compensation forfaitaire égale à 50% de la redevance de location de la ligne.*

*2. Le bénéficiaire peut réclamer, en complément à la compensation forfaitaire, et ce pour chaque objectif, une compensation égale à 25% de la redevance de location de la ligne par unité entière d'heure supplémentaire au-delà de l'objectif.*

71. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

71.1. Le paragraphe 238 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

*238. Selon les informations fournies par Proximus le 20 juin 2013 (voir Figure 9), la fixation d'un objectif complémentaire de clôture des ordres dans les 48 heures, avec une tolérance de 98%, est raisonnable.*

71.2. Le paragraphe 239 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

*239. Sur la base des éléments fournis ci-avant, l'IBPT définit donc l'ISLA repair comme suit :*

*85% des ordres de réparation sont clôturés dans les 4 heures*

*95% des ordres de réparation sont clôturés dans les 8 heures*

*98% des ordres de réparation sont clôturés dans les 48 heures*

71.3. Le paragraphe 243 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

*243. Tout d'abord, le régime de compensation a été établi par Proximus sur la base d'objectifs fixés à 4h, 6h et 8h or la présente décision définit de nouveaux objectifs à 4h, 8h et 48h.*

## **A.2. CONDITIONS RELATIVES AU BASIC SLA REPAIR**

72. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

*265. L'IBPT adapte les objectifs du Basic SLA Repair comme suit :*

*a. 90% des tickets repair seront résolus avant la fin du second demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.*

*b. ~~98%~~ 95% des tickets repair seront résolus avant la fin du quatrième demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.*

*266. La compensation prévue dans les offres de référence à l'égard du Basic SLA Repair s'applique pour ces deux objectifs.*

73. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

73.1. Le paragraphe 264 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

*Sur la base des données fournies par Proximus le 20 juin 2013, l'IBPT estime raisonnable de fixer un objectif complémentaire comme suit :*

*95% des tickets repair seront résolus avant la fin du 4e demi-jour ouvrable suivant la notification de l'incident.*

### **A.3. SNA & RESTRICTIONS POUR DÉLAI CAUSÉ PAR UNE OBLIGATION EN DOMAINE PUBLIC DES INTERVENTIONS JOINTEURS**

74. La section « Décision de l'IBPT » est adaptée comme suit :

*287. Vu les nouveaux développements concernant les SNA et les obligations y afférentes pour [Proximus], l'IBPT abroge la section 8.12 « SNA » de sa décision du 11 août 2011.*

*288. L'IBPT demande à [Proximus] d'adapter les paragraphes des annexes SLAs des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 conformément à sa proposition présentée au paragraphe 274.a. Les annexes SLAs distingueront les garanties de service pour les SNAs dans le cadre du processus provisioning et les SNAs dans le cadre du processus de repair. ~~L'IBPT demande également à [Proximus] d'adapter le SLA Total Provisioning Timer dans le cadre des interventions avec SNA conformément au paragraphe 283.~~*

*289. Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système Open Calendar, les compensations prévues dans les SLAs Appointment Kept et Due Date Respected restent applicables. ~~Dans le cadre des commandes réalisées à travers le système MTS, la compensation prévue pour les~~*



~~interventions classiques est également applicable pour les interventions jointeurs. Néanmoins dans le cas présent, cette compensation est applicable pour les deux objectifs fixés à 80% et 95%. Enfin, l'IBPT demande également à [Proximus] de faire une proposition de mise en œuvre dans le cadre du processus de repair de la compensation pour non respect des objectifs visés à l'égard des interventions nécessitant un SNA.~~

~~290. L'IBPT demande à [Proximus] de s'assurer que les opérateurs alternatifs disposent dans les rapports e-TIC des informations leur permettant de déterminer les raisons pour lesquelles un SNA a été détecté lors de l'installation.~~

290. Dans le cadre des commandes réalisées via le système MTS, l'IBPT accepte que les modalités relatives aux SNA soient formulées comme suit dans le cadre du système MTS :

*"If a SNA is required, then it will be planned between [Proximus] and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis"*

291. L'IBPT demande à [Proximus] de compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes conformément à la description présentée au paragraphe 279.

75. La section « Analyse de l'IBPT » est adaptée comme suit :

75.1. Le paragraphe 279.c. sera adapté dans le sens suivant :

279. Afin d'assurer le contrôle par l'IBPT de la performance de [Proximus], et permettre également aux opérateurs alternatif d'évaluer la qualité du service qui leur est délivrée, l'IBPT estime que [Proximus] doit compléter ses rapports KPIs et ses rapports de données brutes tels qu'imposés par la décision CRC du 1er juillet 2011 avec les informations suivantes :

[...]

c. Pour les rapports de données brutes à destination de l'IBPT et des opérateurs alternatifs, pour chaque ordre de commande nécessitant un SNA.

- *Date de détection du SNA*
- *Date de réception des plans*
- *Date d'exécution du SNA*

75.2. Le paragraphe 276 sera adapté dans le sens suivant :

*276. [Proximus] précise dans son courrier du 28 mai 2013 que les raisons pour lesquelles un SNA a été détecté lors de l'installation sont déjà précisées dans le rapport e-TIC<sup>72</sup>. Néanmoins, malgré les améliorations réalisées sur ce rapport dans le cadre du projet remapping, les commentaires des techniciens, à l'égard des causes menant à un SNA, ne sont pas structurés. L'IBPT estime donc que [Proximus] doit s'assurer que les techniciens fournissent aux opérateurs alternatifs un commentaire précis et structuré sur les raisons ayant mené à la détection d'un SNA.*

75.3. Le paragraphe 283 est supprimé et remplacé par le texte suivant :

*283. Sur la base des informations fournies par Proximus, l'IBPT estime qu'il est raisonnable que les SNA réalisés dans le cadre du système MTS ne soient pas soumis à une garantie de service. L'IBPT estime néanmoins que le délai de 20 jours ouvrables doit rester un objectif indicatif dans le chef de Proximus. L'IBPT accepte par conséquent que les modalités relatives aux SNA dans le cadre du système MTS soient formulées comme suit :*

*"If a SNA is required, then it will be planned between Proximus and Beneficiary within 20 working days as from receipt of the end-user line order. This last timing is indicative on a best effort basis"*

75.4. Le paragraphe 284 est complètement supprimé.

## ANNEXE B. SIGLES ET ABBREVIATIONS

A	
<b>ADSL</b>	Asymmetric Digital Subscriber Line
<b>ASAM</b>	ATM Subscriber Access Multiplexer ( <i>ATM DSL Access Mutliplexer</i> )
<b>ATM</b>	Asynchronous Transfer Mode
B	
<b>B2B</b>	Business-to-Business
<b>B2C</b>	Business-to-Consumer
<b>BAS / BRAS</b>	Broadband (Remote) Access Server
<b>BBN</b>	Backbone Network
<b>BROBA</b>	Proximus Reference Offer Bitstream Access
<b>BROTSoLL</b>	Proximus Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
<b>BRUO</b>	Proximus Reference Unbundling Offer
<b>BRxx</b>	BRUO, BROBA, WBA VDSL2
<b>BW</b>	Bandwidth
C	
<b>CBR</b>	Constant Bit Rate (ATM)
<b>CPE</b>	Customer Premises Equipment (souvent appelé <i>modem</i> )
<b>CSA</b>	Conseil Supérieur de l'Audiovisuel ( <i>régulateur de l'audiovisuel de la Communauté française de Belgique</i> )
D	
<b>DHCP</b>	Dynamic Host Configuration Protocol
<b>DSL</b>	Digital Subscriber Line
<b>DSLAM</b>	Digital Subscriber Line Access Multiplexer
<b>DWDM</b>	Dense Wavelength Division Multiplexing
<b>DN</b>	Dial Number ( <i>numéro de téléphone</i> )
E	
<b>E2E</b>	End-to-End
<b>ERG</b>	European Regulators Group
<b>ETH</b>	Ethernet
<b>ETSI</b>	European Telecommunications Standard Institute
F	
<b>FAC</b>	Fixed Access Carriers (organisatie)
<b>FTTB</b>	Fibre To The Building
<b>FTTC</b>	Fibre To The Curb / Cabinet
<b>FTTH</b>	Fiber To The Home
<b>FTTN</b>	Fiber To The Node
G	

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

**I**

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

**K**

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

**L**

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

**M**

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

**N**

<b>NGA</b>	Next Generation Access
<b>NGN</b>	Next Generation Network
<b>NTP</b>	Network Termination Point <i>(réfère généralement à la prise Proximus installée chez le client final)</i>

**O**

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

**P**

<b>PCR</b>	Peak Cell Rate
<b>P2P</b>	Point-to-Point Telecommunication

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

**R**

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

**S**

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

**U**

<b>UBR</b>	Unspecified Bit Rate
<b>UIT</b>	Union internationale des télécommunications

**V**

<b>VBR</b>	Variable Bit Rate
<b>VBR-nrt</b>	Variable Bit Rate non real-time
<b>VBR-rt</b>	Variable Bit Rate real time
<b>VC</b>	Virtual Circuit Virtual Connection
<b>VDSL</b>	Very High Rate DSL
<b>VLAN</b>	Virtual LAN
<b>VPLS</b>	Virtual private LAN service
<b>VoIP</b>	Voice over IP
<b>VP</b>	Virtual Path
<b>VRM</b>	Vlaamse Regulator voor de Media <i>(régulateur de l'audiovisuel de la Communauté flamande de Belgique)</i>

**W**

<b>WAN</b>	Wide Area Network
<b>WBA</b>	Wholesale Broadband Access
<b>WDM</b>	Wavelength Division Multiplexing
<b>WLR</b>	Wholesale Line Rental

**X**

<b>XML</b>	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------