

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

I B P T

Référence :

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 10 NOVEMBRE 2015
CONCERNANT
L'ADDENDA AUX OFFRES DE RÉFÉRENCE BRXX
« SNA, SPLICING INTERVENTIONS & XML DONE TIMER »**

VERSION PUBLIQUE

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION	3
2	PROCÉDURE	4
2.1	CONSULTATION PRÉALABLE ET DEMANDES D'INFORMATIONS	4
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	4
2.2.1	<i>Introduction.....</i>	4
2.2.2	<i>Base légale.....</i>	4
2.2.3	<i>Résultats de la consultation.....</i>	5
2.3	CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS	5
2.3.1	<i>Base légale.....</i>	5
2.3.2	<i>Résultats des consultations des régulateurs des médias.....</i>	6
2.4	CONSULTATION EUROPÉENNE	7
2.4.1	<i>Base légale.....</i>	7
2.4.2	<i>Résultat de la consultation européenne.....</i>	7
3	CADRE JURIDIQUE.....	8
4	ANALYSE DE LA PROPOSITION DE PROXIMUS	10
4.1	NON-APPLICABILITÉ DES SLA XML DONE TIMER AUX ORDRES CT	10
4.2	GÉNÉRALITÉS SUR LES INTERVENTIONS JOINTEURS EN REPAIR ET PROVISIONING.....	11
4.2.1	<i>Clarification des stop-clocks pour « local authorization ongoing » et « SNA – street plan request ».....</i>	13
4.3	INTERVENTIONS JOINTEURS (REPAIR).....	19
4.3.1	<i>Applicabilité du SLA : disponibilité du client final.....</i>	19
4.3.2	<i>Objectifs de niveau de service (SLO).....</i>	20
4.3.3	<i>Compensation.....</i>	21
4.3.4	<i>Indicateurs de performance.....</i>	23
4.4	INTERVENTIONS JOINTEURS (PROVISIONING) – SMALL NETWORK ADAPTATIONS (SNA)	24
4.4.1	<i>Introduction d'une nouvelle redevance pour « SNA detected during repair ».....</i>	24
4.4.2	<i>Applicabilité du « SNA detected during repair »</i>	28
4.4.3	<i>Indicateurs de performance.....</i>	29
4.5	USELESS END-USER VISIT.....	30
4.5.1	<i>Introduction d'une nouvelle redevance en repair.....</i>	30
4.5.2	<i>Montant des redevances uniques.....</i>	36
5	ÉLÉMENTS NON PRIS EN CONSIDÉRATION.....	42
6	DÉCISION	44
7	VOIES DE RECOURS.....	45
ANNEX A.	TERMINOLOGIE.....	46
ANNEX B.	ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS	48

1 INTRODUCTION

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

2 PROCÉDURE

2.1 CONSULTATION PRÉALABLE ET DEMANDES D'INFORMATIONS

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

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Introduction

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

2.2.2 Base légale

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

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

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

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

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

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

2.2.3 Résultats de la consultation

11. Le projet de décision a été soumis à la consultation nationale du 24 mars 2015 au 30 avril 2015. L'IBPT a reçu les contributions de Proximus le 30 avril 2015 et de la Platform Telecom Operators & Service Providers (ci-après la « Platform ») le 30 avril 2015.
12. Les remarques des opérateurs ont été intégrées à la présente décision lorsque cela s'avérait nécessaire.
13. Suite à la consultation nationale, l'IBPT a décidé de supprimer l'élément suivant de sa décision définitive :
 - 13.1. (4.2.2) Impact de l'application du stop-clock en cas de report du rendez-vous ou de « local authorization »

2.3 CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS

2.3.1 Base légale

14. Après la consultation nationale et compte tenu des réactions qu'elle a suscitées, le projet de décision modifié en date du 27 août 2015 a été transmis aux régulateurs

médias des communautés le 1 septembre 2015, conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹ :

« Art. 3. Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.

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

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

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

2.3.2 Résultats des consultations des régulateurs des médias

15. Le CSA et le Medienrat ont informé l'IBPT le 11 septembre 2015 n'avoir aucune remarque à formuler au sujet du projet de décision.
16. Le VRM a informé l'IBPT le 14 septembre 2015 n'avoir aucune remarque à formuler au sujet du projet de décision.

¹ 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, p. 75371 ; également disponible sur www.ibpt.be

17. L'IBPT peut donc adopter son projet de décision et procéder à la consultation européenne

2.4 CONSULTATION EUROPÉENNE

2.4.1 Base légale

18. En date du 2 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 141 de la loi du 13 juin 2005.

19. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 dispose ce qui suit :

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

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

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

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

2.4.2 Résultat de la consultation européenne

20. Le 29 octobre 2015, la Commission a indiqué à l'IBPT avoir examiné la notification et ne formuler aucune observation. L'IBPT peut donc adopter son projet de mesure

3 CADRE JURIDIQUE

21. La décision de la CRC du 1er juillet 2011², telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014³ maintient l'obligation pour Proximus de publier une offre de référence.
22. Celle-ci devant répondre à la réalité, elle doit être actualisée dès que cela s'avère nécessaire.
23. L'article 59, § 6, de la loi du 13 juin 2005 dispose ce qui suit :

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

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

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

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

² Décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

³ 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.

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

4 ANALYSE DE LA PROPOSITION DE PROXIMUS

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

4.1 NON-APPLICABILITÉ DES SLA XML DONE TIMER AUX ORDRES CT

Problématique

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

Analyse

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

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

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

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

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

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

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

Décision

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

4.2 GÉNÉRALITÉS SUR LES INTERVENTIONS JOINTEURS EN REPAIR ET PROVISIONING

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

- 37.1. Ce dernier, dénommé Small Network Adaptation (SNA), est réalisé lorsqu'il n'existe aucun câble d'introduction approprié durant la phase de provisioning.
- 37.2. L'intervention jointeur (repair) concerne quant à elle tous les travaux de jointage (par exemple, le remplacement d'un câble de distribution endommagé...) réalisés par des jointeurs durant une intervention en réparation. Jusqu'alors, les interventions jointeurs (repair) ne faisaient pas l'objet de conditions spécifiques dans l'offre de référence.

Dans sa proposition, Proximus introduit la notion de « *SNA detected during repair* ». Vu que cela nécessite le placement d'un nouveau câble d'introduction, Proximus applique les conditions du processus de *provisioning* (et non celles du *repair*).

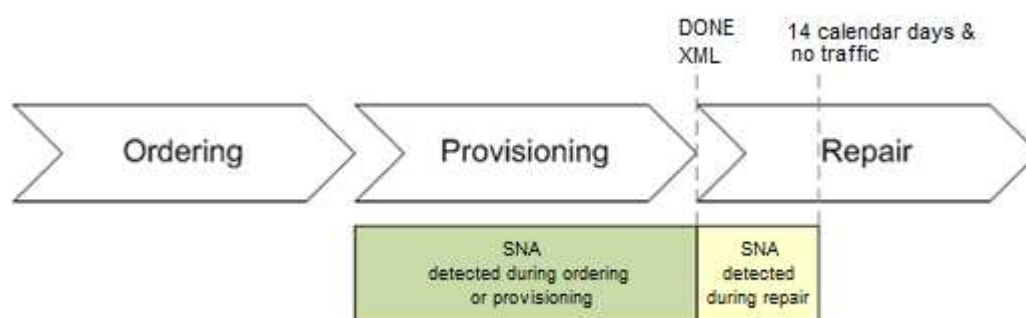


Figure 1. Illustration des définitions SNA et interventions jointeurs (repair)

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

⁴ Synonyme de stop-clock (arrêt du compteur de mesure)

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

Problématique

39. Cette section vise à clarifier les différents droits et obligations pour Proximus d'appliquer les mécanismes de stop-clock, dits aussi *defer*, définis ci-avant au paragraphe 37 dans le cas d'autorisations locales ou d'obligations du domaine public.
40. Cette section vise également à clarifier une question d'EDPnet. La proposition de Proximus indique que, pour le moment, les obligations relevant du domaine public ne sont pas applicables dans le cas de la réparation d'une ligne déjà active (voir Figure 2). EDPnet s'interroge dès lors sur l'utilité du *defer* « *local autorisation ongoing* » puisqu'une autorisation locale est une obligation du domaine public⁵.

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

Figure 2. Extrait de la section 4.1.2.2 de la proposition de Proximus

Analyse

Autorisations des pouvoirs locaux

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

⁵ Une confusion semble apparaître entre les obligations du domaine public et les autorisations des pouvoirs locaux puisque ces dernières constituent par nature des obligations du domaine public. Cependant, Proximus les considère de façon distincte.

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

Dans le cadre *provisioning*, ce report ne donne pas lieu à un stop-clock (gel du compteur) puisque les délais liés à cette obligation sont déjà absorbés dans l'objectif du SLA⁶.

Dans le cadre *repair*, ce report a été matérialisé par Proximus dans son outil eTS⁷ à travers une communication *defer* dénommée « *local authorization ongoing* ».

Obligations du domaine public (= demande des plans)

42. Dans sa proposition, Proximus introduit également la notion d'« obligations du domaine public ». Cette notion prend en compte l'obligation relative à l'article 192/2 du RGIE⁸, mais aussi les obligations relatives pour chaque type d'installation (transport et distribution d'électricité, distribution du gaz, transport du gaz...) lorsqu'une législation sectorielle s'applique.

Selon Proximus, cette obligation légale qui impose aux impétrants de consulter préalablement tous les plans des câbles et canalisations souterrains (par ex. article 192/2 du RGIE) pour les travaux « non urgents » (*provisioning*) dans le domaine public, ne doit pas être confondue avec l'obligation de demander une autorisation des pouvoirs locaux (*local authorization* – voir paragraphe 41 ci-avant).

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

A titre d'exception, la non-réception des plans 3 jours avant l'intervention sera matérialisée, dans le cadre *provisioning*, par un nouveau code HOLD

⁶ Voir note de bas de page 9 concernant le terme « stop-clock »

⁷ eTroubleShooting : système en ligne de tickets de réparation de lignes.

⁸ Cette obligation impose la demande de plans électriques avant tout travail d'excavation sur le domaine public.

XML dénommé « street plans not received ». La disposition suivante de la décision BRxx 2012 s'applique :

274.3 Lorsque les plans ne sont pas reçus par Proximus, l'opérateur alternatif recevra une indication HOLD XML 3 jours avant l'intervention l'informant de la non-réception des plans. L'opérateur alternatif sera ensuite invité à effectuer un AMEND XML afin de choisir une nouvelle date d'intervention. Cette nouvelle date sera soumise également aux conditions du SLA « Slot Availability after SNA detection » défini ci-avant.

Aucun stop-clock ne peut dès lors être mis en œuvre⁹. Un nouvel ordre de travail sera généré et il sera soumis aux conditions s'appliquant aux installations avec SNA (le compteur de temps est remis à zéro).

- 42.2. Dans le cas d'un SNA détecté lors d'une phase de *repair*¹⁰, le report lié aux « obligations du domaine public » a été matérialisé par Proximus dans son outil eTS¹¹ à travers un message spécifique dénommé « *SNA – street plan request ongoing* ». Celui-ci informe l'opérateur alternatif d'un délai supplémentaire lié à la nécessité de demander les plans notamment dans le cadre de l'application de l'article 192/2 du RGIE.

⁹ Dans sa contribution, Proximus souligne que le concept de stop-clock ne peut s'appliquer qu'aux SLA du type « lead time » (via l'interface MTS). Par simplification, le terme *stop-clock* est ici utilisé de façon commune même si le concept en tant que tel ne s'applique pas *stricto sensu* à chaque type de SLA. L'IBPT illustre par le terme *stop-clock* que Proximus ne peut appliquer, d'une manière ou d'une autre, un mécanisme pour tenir compte du délai supplémentaire introduit par les obligations concernées. Ainsi notamment, sauf exception prévue, le délai de réception des plans ne peut entraîner une correction du calcul des KPI puisque ces aléas sont pris en considération dans l'objectif (SLO).

¹⁰ Selon Proximus, ces cas sont très limités et proviennent typiquement des situations lors desquelles le SNA n'a pas été détecté lors du processus de *provisioning* mais en phase de *repair* et lorsqu'aucun trafic n'a été mesuré sur la ligne.

¹¹ eTroubleShooting : système en ligne de tickets de réparation de lignes.

La difficulté de fixer un SLA correct provient entre autres du fait que le « *SLA detected during repair* » est considéré comme un processus de *provisioning*, mais est traité comme un processus de *repair* (dans l'outil eTS prévu à cet effet). Proximus indique qu'elle n'est en ce moment pas en mesure d'effectuer des mesures de KPI puisqu'elle ne dispose pas d'un tel outil. Un tel outil nécessiterait des développements IT pour un nombre limité de cas.

L'IBPT accepte la proposition de Proximus de ne pas définir de nouveau SLA pour le moment pour les cas « *SNA detected during repair* » de par le nombre relativement peu élevé de cas et la limitation de l'interface web de l'outil eTS par rapport au rapportage, mais se réserve le droit de revoir cette décision à l'avenir.

L'IBPT demande à Proximus de réaliser l'exécution des SNA pour les cas « *SNA detected during repair* » dans un délai de 20 jours ouvrables. L'IBPT considère cet objectif comme un objectif « best effort ».

- 42.3. Dans le cadre d'une ligne active (*repair*) nécessitant une intervention jointeur¹², les obligations du domaine public relevant de l'article 192/2 du RGIE ne sont actuellement pas applicables. Elles sont toutefois susceptibles de changer dans le futur.
43. L'IBPT constate que la terminologie « obligations du domaine public » utilisée par Proximus évoque une portée plus large que les obligations légales y afférentes, à savoir la demande de plans. Une terminologie telle que par exemple « obligations à l'égard des autres impétrants » ou « obligations de demande de plans » semble cibler davantage la mesure concernée. En outre, elle semble porter à confusion avec les autorisations des pouvoirs locaux. L'IBPT est donc favorable à un changement de terminologie. Dans sa réaction, Proximus laisse entendre que la terminologie « obligations de demande de plans » proposée lui convient.

¹² Il ne s'agit donc pas dans ce cas d'un SNA

Conclusion

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

Comme cela a été montré ci-avant, ces obligations, auxquelles Proximus est soumise (à savoir les autorisations locales et les obligations du domaine public), sont dans certains cas déjà prises en compte dans les délais/objectifs (SLO) actuellement fixés.

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

	<i>Autorisation locale</i> (local authoriz. ongoing)		<i>Oblig. domaine public</i> (street plan request)	
	Obligation ¹³	Stop-clock ¹⁴	Obligation ¹³	Stop-clock ¹⁴
	Provisioning, pas de SNA	<i>Non</i>	<i>Non</i>	<i>Non</i>
Provisioning, avec SNA	<i>Oui¹⁵</i>	<i>Non¹⁶</i>	<i>Oui</i>	<i>Non¹⁶</i>
SNA detected during repair¹⁷	<i>Oui¹⁵</i>	<i>NA¹⁸</i>	<i>Oui</i>	<i>NA¹⁸</i>
Jointage repair	<i>Oui¹⁵</i>	<i>Oui</i>	<i>Non¹⁹</i>	<i>Non¹⁹</i>

46. L'IBPT n'observe pas de conditions dans l'offre de référence ou dans la proposition de Proximus qui contredisent ces principes. L'offre ne doit donc pas être modifiée à cet égard.

Décision

47. L'IBPT demande à Proximus d'appliquer l'arrêt du compteur (« stop-clock ») conformément au tableau présenté au paragraphe 45.

¹³ Proximus est-elle soumise à l'obligation susmentionnée ?

¹⁴ Proximus peut-elle appliquer l'arrêt du compteur (stop-clock) ? Le terme *stop-clock* est ici utilisé aussi pour tous les types de SLA même si le concept en tant que tel ne s'applique pas *stricto sensu*. Cette colonne indique si Proximus peut appliquer, d'une manière ou d'une autre, un mécanisme pour tenir compte du délai supplémentaire introduit par les obligations concernées.

¹⁵ En fonction des régions

¹⁶ Le SLO relatif aux interventions avec SNA a été dimensionné de manière à absorber le délai introduit par ces obligations (voir décision BRxx 2012 du 13 décembre 2013). Le stop-clock ne peut donc pas être appliqué. Une seule exception est faite lorsque les plans ne sont pas reçus à la date planifiée. Ces cas sont, selon Proximus, rares.

¹⁷ Proximus considère ce cas relevant du provisioning même si son traitement est pris en charge à travers les interfaces repair (e-troubleshooting notamment).

¹⁸ Aucun nouveau SLA n'est défini actuellement pour le « *SNA detected during repair* », aucun stop-clock ne peut donc s'appliquer.

¹⁹ L'absence d'obligation de demande des plans dans le processus repair est susceptible de changer dans le futur.

48. L'IBPT accepte qu'il n'y ait pas actuellement de SLA additionnel qui s'applique aux cas « *SNA detected during repair* ».

L'IBPT se réserve le droit de revoir cette décision dans le futur.

49. L'IBPT invite également Proximus à proposer une terminologie plus appropriée aux obligations visées par les « obligations du domaine public ».

4.3 INTERVENTIONS JOINTEURS (*REPAIR*)

4.3.1 Applicabilité du SLA : disponibilité du client final

Problématique

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

Analyse

52. Dans le descriptif de l'addenda, Proximus précise qu'au même moment où l'opérateur *repair* de Proximus informera le bénéficiaire qu'une intervention jointage est nécessaire, il proposera une date de rendez-vous²⁰. Néanmoins, il relève de la responsabilité du bénéficiaire de confirmer ou de définir un (nouveau) rendez-vous dans les locaux du client final/tiers. »
53. Dans son courrier du 24 octobre 2014, Proximus indique que l'opérateur alternatif ne doit pas d'ores et déjà mentionner dans le cadre de la création du ticket la disponibilité de son client final en cas d'intervention de jointage potentielle subséquente. Il n'est en effet censé mentionner que la disponibilité de son client final pour l'intervention à venir (sans donc tenir compte des éventuels « flux

²⁰ De façon à déjà réserver les ressources-homme nécessaires, la date proposée sera déjà réservée dans les calendriers de Proximus.

« négatifs » qui pourraient se présenter par la suite, comme par exemple la nécessité de l'intervention d'un jointeur).

Décision

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

4.3.2 Objectifs de niveau de service (SLO)

Problématique

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

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

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

Analyse

59. Dans sa réaction du 25 août 2014, Proximus indique que cette proposition découle d'une opinion d'expert, et ce sans nullement avoir ajouté une marge de sécurité. Proximus indique ne pas disposer à ce stade d'un recul suffisant pour garantir qu'elle respectera (au niveau marché) les timers tels que définis dans sa proposition d'addenda du 5 mai 2014.
60. Proximus estime également que des délais plus courts seraient irréalistes en raison de la nature des travaux effectués, de la disponibilité des jointeurs et des diverses difficultés opérationnelles qui se présentent géographiquement de façon aléatoire et hasardeuse.

Étant donné le caractère assez récent de ce SLA, l'IBPT est favorable au maintien de la proposition de Proximus et à la révision ultérieure des objectifs si cela s'avérait nécessaire.

Décision

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

4.3.3 Compensation

Problématique

62. Dans sa proposition, Proximus fixe une compensation équivalente à 100% de la redevance journalière de location de ligne par jour ouvrable.
63. La Platform estime que cette compensation est dérisoire et qu'elle devrait être fixée à 100% de la redevance mensuelle (et non journalière) par jour ouvrable.
64. Mobistar est d'avis qu'elle doit être alignée avec la compensation applicable dans le cadre Basic SLA *repair*, à savoir 150% de la redevance journalière.
65. EDPnet estime que cette compensation est trop faible et elle juge inacceptable qu'elle soit inférieure à la compensation pour les cas classiques de réparation (Basic SLA *repair*). EDPnet se demande en outre comment elle doit convertir la redevance mensuelle en redevance journalière.
66. Enfin, l'IBPT constate que Proximus ne précise pas sur quels objectifs la compensation est applicable ; or, nous sommes ici en présence d'un SLA à objectifs multiples²¹.

Analyse

67. Dans sa réaction du 25 août 2014, Proximus justifie une différence de compensation entre les interventions *repair* avec jointage et les interventions *repair* sans jointage par le fait de la spécificité et de la complexité extrême des

²¹ SLA déterminé par un ensemble d'objectifs à respecter, par opposition au SLA à objectif unique. Pour plus d'informations, voir Annexe A.

interventions de jointage et du fait que le monde des jointeurs est fortement impacté par des phénomènes extérieurs ainsi que des difficultés d'ordre légal et administratif qui peuvent fortement ralentir l'exécution des travaux de jointage, et ce de façon souvent imprévisible.

68. Les éléments tels que les phénomènes extérieurs sont pris en compte dans la fixation des objectifs d'un SLA. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle des tolérances (pourcentages) sont admises sur le respect des objectifs (SLO). La réalité opérationnelle est donc déjà prise en compte dans l'objectif dont il est question ici. Il ne convient pas que la réalité opérationnelle soit prise en compte deux fois, à savoir à travers la tolérance du SLA et dans la fixation de la compensation. Les compensations poursuivent en outre d'autres objectifs : elles visent d'une part à inciter le fournisseur du service à respecter ses engagements²² et d'autre part à compenser l'opérateur alternatif pour l'impact qu'il subit.²³ Il n'y a aucune raison pour que l'effet incitatif et l'impact sur l'opérateur alternatif dans le cas d'une intervention en réparation avec jointage soient inférieurs au cas classique de réparation.

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

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

69. Sur la question de la conversion entre la redevance mensuelle et la redevance journalière, Proximus a répondu le 25 août 2014 qu'elle divise la redevance mensuelle par 21 pour obtenir l'unité de compensation.

²² Dans son rapport BoR (12) 128 CP, l'ORECE identifie le risque que l'opérateur SMP soit incité à favoriser ses propres branches en aval en ce qui concerne la qualité des produits d'accès de gros. L'ORECE indique par conséquent qu'un remède de bonne pratique consiste à fournir des garanties de niveau de service (SLG), dites aussi « compensations ».

²³ Larousse : « Compensation, n.f., Avantage qui compense un inconvénient, un mal, un préjudice ; dédommagement »

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

70. Sur la question des objectifs sur lesquels portent la compensation, Proximus a précisé dans sa lettre du 24 octobre 2014 qu'elle entend appliquer la compensation sur les deux objectifs fixés. L'IBPT renvoie à sa décision du 10 décembre 2013 (décision BRxx 2012) concernant la méthode de calcul des compensations en cas d'objectifs multiples.

Décision

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

4.3.4 Indicateurs de performance

Problématique et analyse

72. L'analyse de marché du 1er juillet 2011, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014, impose à Proximus de publier, tous les deux mois, des indicateurs en matière de qualité de service²⁴. Cette analyse de marché impose également à Proximus la publication, tous les deux mois, de tables de données brutes²⁵.
73. Afin d'assurer le contrôle par l'IBPT de la performance de Proximus, et de permettre également aux opérateurs alternatifs d'évaluer la qualité de service qui leur est délivrée, l'IBPT estime que Proximus doit compléter ses rapports KPI avec les informations suivantes :
- 73.1. Pour les rapports KPI à destination du secteur :
- 73.1.1 Des KPI conformes aux objectifs (SLO) définis à la section 4.3.2
- 73.2. Pour les rapports KPI confidentiels à destination de l'IBPT :
- 73.2.1 Un KPI indiquant le nombre d'interventions jointeurs en *repair*.

²⁴ Voir paragraphes 682 et 1443 de la décision du 1er juillet 2011.

²⁵ Voir paragraphe 1444 de la décision du 1er juillet 2011.

74. La transparence et la non-discrimination sont des éléments essentiels pour la promotion de la concurrence et le développement du marché interne. L'IBPT a déjà souligné l'importance et la proportionnalité de l'utilisation des KPI dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande²⁶ afin de garantir ces facteurs de la manière la plus efficace possible. À la lumière de ces éléments, la CRC demande la publication de ces KPI supplémentaires.

Décision de l'IBPT

75. L'IBPT demande à Proximus de compléter ses rapports KPI conformément à la description présentée au paragraphe 73.

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

4.4.1 Introduction d'une nouvelle redevance pour « *SNA detected during repair* »

Problématique

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

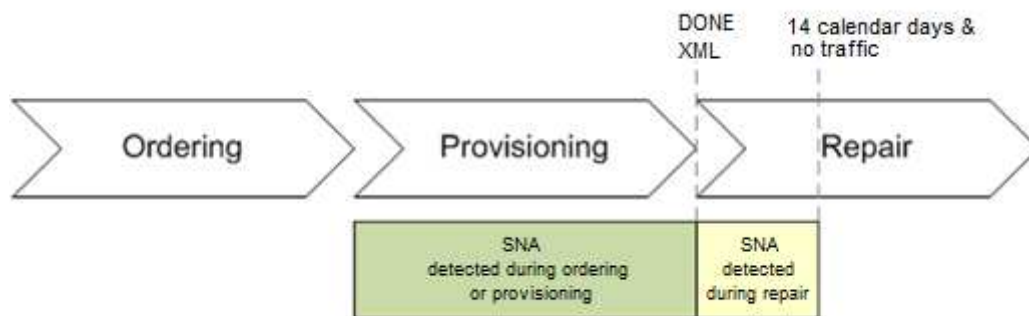


Figure 3. Illustration des définitions SNA et interventions jointeurs (repair)

77. Proximus souligne que le terme SNA constitue une activité de jointage qui a trait aux activités de *provisioning* lorsqu'aucun câble d'introduction approprié n'est présent. Ce jointage ne doit donc pas être confondu avec celui nécessaire dans le

²⁶ §§ 691 et 1181 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

cadre *repair* suite par exemple au remplacement d'un câble endommagé. Exception à cela, Proximus estime que certains SNA peuvent être parfois identifiés via le processus de *repair* lorsque celui-ci n'a pas été détecté pendant le processus de *provisioning*.

78. Dans sa proposition, Proximus prévoit désormais explicitement une redevance unique pour l'exécution d'un SNA détecté dans le cadre d'une réparation. Elle souligne cependant que seuls les cas consécutifs à une installation do-it-yourself ou Certified Technician seront facturés²⁷.
79. Lors de la consultation préalable, Mobistar et EDPnet estiment que l'ajout de cette redevance n'est possible qu'après révision du modèle de coûts, et seulement après modification de cette redevance comme redevance récurrente.

Analyse

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

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

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

82. Sur la base du principe de récupération des coûts, Proximus est en droit de récupérer les coûts que ces activités engendrent si celles-ci ne sont pas prises en compte dans le modèle de coûts ou si le processus fait naître une activité pour

²⁷ Lorsque le SNA est détecté consécutivement à une installation télécom, Proximus ne facturera pas l'exécution de ce SNA.

laquelle il n'existe pas de rétribution financière récurrente ou unique. Sur la base des éléments dont dispose l'IBPT, l'introduction de cette redevance est justifiée.

83. Il convient toutefois de nuancer ce droit dans trois situations distinctes :
- 83.1. L'installation préalable a été exécutée par un technicien Proximus (avec visite chez le client final) : il s'agit d'une erreur d'exécution dont la responsabilité incombe entièrement à Proximus. Proximus confirme que ces cas ne seront pas facturés.
- 83.2. L'installation préalable a été exécutée par un technicien Proximus mais il n'y a pas eu de visite chez le client final : la responsabilité de l'exécution de l'installation incombe par principe à Proximus, néanmoins le technicien n'était pas en mesure de contrôler la nécessité d'un SNA chez le client²⁸. La décision de ne pas réaliser de SNA lors de l'installation préalable peut par exemple résulter d'une erreur dans les bases de données de Proximus, d'un défaut dans le câble d'introduction ou d'une intervention fautive d'un tiers ou du client final. La responsabilité peut donc varier selon les situations mais elle est complexe à déterminer. En outre, en cas d'installation avec visite, le SNA aurait dû être détecté. Il semble donc justifié d'accorder la facturation du SNA à condition que l'opérateur alternatif puisse annuler sa commande s'il ne souhaite pas s'engager pour la réalisation d'un SNA, ce que Proximus accepte à travers le mécanisme de « SNA not allowed » (cf. infra).
- 83.3. L'installation préalable a été exécutée par un Certified Technician. Dans ce cas, la responsabilité incombe à l'opérateur responsable de ce technicien. Le paiement d'une redevance spécifique pour exécution d'un SNA est donc justifiée.
84. En outre, l'IBPT constate que Proximus a l'intention de mettre en œuvre le mécanisme de « *SNA not allowed* » également lorsque le SNA est détecté durant une réparation (détection tardive), peu importe ce qui avait été précisé lors de la commande initiale. Ce mécanisme permet à l'opérateur de stopper la procédure de commande.

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

L'IBPT s'est interrogé sur l'impact tarifaire de ce mécanisme (c.-à-d. lorsque le client refuse l'exécution du SNA). Dans ce cas, la proposition de Proximus prévoit la clôture du ticket et la coupure de la ligne par l'opérateur alternatif. Dans son courrier du 24 octobre 2014, Proximus indique que le prix de la clôture de la ligne correspond à la « *deactivation fee* » telle que prévue dans les offres de référence.

Dans le cas où la détection tardive (après installation) du SNA est due à une erreur attribuable à Proximus, le paiement de la coupure de la ligne est contestable. Il est cependant attendu que le nombre de cas lors desquels l'opérateur alternatif pourrait être amené à devoir payer la clôture de la ligne est très limité²⁹. Par souci de simplification, l'IBPT accepte cette approximation. Le paiement est par contre justifié pour les cas de détection tardive de SNA dont la responsabilité est attribuable à l'opérateur alternatif. Une révision des redevances sera en outre opérée dans le cadre du dossier relatif au modèle de coûts et à la révision des tarifs.

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

Décision

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

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

4.4.2 Applicabilité du « SNA detected during repair »

Problématique

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

Analyse

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

89.1. Le message DONE XML a été transmis

89.2. Le circuit est considéré comme une nouvelle connexion.

Proximus précise aussi dans sa présentation de l'addenda qu'un circuit est considéré comme une nouvelle connexion³⁰ « lorsqu'aucun trafic n'a été mesuré auparavant. Cette situation peut donc être assimilée à une installation non first-time-right attribuable à Proximus³¹, au bénéficiaire ou à un tiers ou même une combinaison de ceux-ci »³².

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

Dans le cadre de ses offres de référence, Proximus considère une ligne non first-time-right si un problème survient dans les 14 jours calendrier suivant la date de

³⁰ C'est pour cette raison que Proximus considère le jointage comme étant une activité résultant du processus de *provisioning*.

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

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

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

clôture de l'installation. Cette définition est d'ailleurs reprise en note de bas de page dans la présentation de l'addenda.

91. L'IBPT propose de réutiliser cette période de 14 jours calendrier comme règle par défaut dans l'offre de référence pour donner une base claire permettant de distinguer les conditions applicables entre « *SNA detected during repair* » et intervention de jointage dans le cadre repair. Cette position est raisonnable puisqu'il est très peu probable qu'un client ne puisse pas tester sa ligne durant cette période de deux semaines.

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

Décision

92. L'IBPT demande à Proximus de préciser dans l'annexe *Planning & Operations* des offres de référence, section « SNA and splicing interventions (detected during repair) » que l'applicabilité du « *SNA detected during repair* » est limitée par défaut aux lignes sur lesquelles aucun trafic n'a été mesuré dans les 14 jours calendrier suivant la clôture de l'installation.
93. En outre, l'IBPT demande à Proximus de préciser dans l'annexe « *Pricing, Billing & Compensations* » que le tarif pour « *SNA detected during repair* » n'est applicable que dans les conditions définies au paragraphe 92 ci-avant.

4.4.3 Indicateurs de performance

Problématique et analyse

94. L'analyse de marché du 1er juillet 2011, telle qu'elle a été refaite et corrigée par la décision de la CRC du 18 décembre 2014, impose à Proximus de publier, tous les deux mois, des indicateurs en matière de qualité de service³³. Cette analyse de marché impose également à Proximus la publication, tous les deux mois, de tables de données brutes³⁴.

³³ Voir paragraphes 682 et 1443 de la décision du 1er juillet 2011.

³⁴ Voir paragraphe 1444 de la décision du 1er juillet 2011.

95. La décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013³⁵ impose déjà à Proximus de compléter ses rapports KPI et ses rapports de données brutes dans le cas d'installations avec SNA³⁶.
96. Comme expliqué au paragraphe 48, aucun nouveau SLA pour le « *SNA detected during repair* » ne sera appliqué actuellement.
97. Pour être en mesure d'exercer son pouvoir de contrôle, l'IBPT demande à Proximus d'intégrer le nombre de cas de « *SNA detected during repair* » dans son rapportage bimestriel, ainsi que les tableaux de données brutes.

Vu que ces cas ne surviennent que de manière sporadique³⁷, l'IBPT estime que la demande de publication de ces nombres n'est pas disproportionnée, malgré le fait qu'il manque un rapportage automatique étendu dans l'outil e-TS.

L'IBPT se réserve toutefois le droit de revoir sa position ultérieurement en fonction de l'évolution du nombre de cas concernés ou de toute évolution relative aux outils de reporting.

Décision de l'IBPT

98. L'IBPT demande à Proximus d'intégrer le nombre de cas de « *SNA detected during repair* » dans le rapportage bimestriel.

4.5 USELESS END-USER VISIT

4.5.1 Introduction d'une nouvelle redevance en repair

99. Dans sa proposition d'adaptation des offres de référence, Proximus indique que les compensations actuelles n'incluent pas le concept d'interventions inutiles en *repair* et que pour cette raison elle souhaite combler ce trou et introduire une nouvelle compensation « Useless End-User visit fee (*repair*) ».
100. Cette redevance est due lorsque le technicien se rend inutilement chez le client final à la date du rendez-vous pour une des raisons suivantes :

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

³⁶ Voir paragraphe 279 de la décision du 10 décembre 2013.

³⁷ Selon les informations reçues de Proximus.

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

101. EDPnet estime qu'il n'y a pas de trou à combler puisque la situation est déjà couverte par le mécanisme de *Wrongful Repair* (voir Figure 4). EDPnet indique cependant que dès lors que le cas d'absence client ne serait plus en mesure de déclencher un *Wrongful Repair*, elle peut accepter l'idée d'une telle redevance.

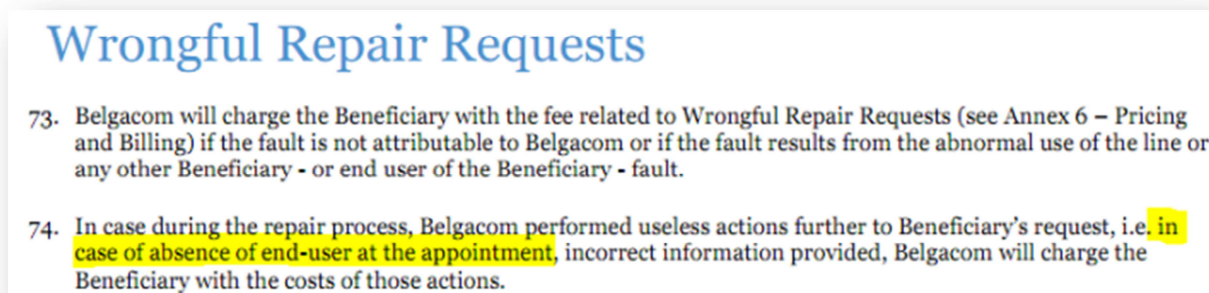


Figure 4. Extrait de l'offre de référence du 17 février 2012, annexe Basic SLA

102. EDPnet est d'avis cependant qu'avant l'introduction d'une telle redevance, il est nécessaire de discuter dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG) de la « preuve » qui donne lieu à la facturation. Elle estime qu'il ne s'agirait pas de la première fois qu'un technicien Proximus dit « A » alors que le client final dit « B », ou que le technicien Proximus dit avoir contacté le client final alors que plus tard il s'avère que ce n'est pas vrai. Elle juge les initiatives déjà prises par Proximus (le technicien devant laisser une carte après son passage, la plateforme IBK...) insuffisantes ; EDPnet souligne que tous les techniciens ne semblent pas réaliser ces actions. EDPnet s'oppose pour les mêmes raisons au fait que Proximus se donne le droit d'annuler une commande sur la base de raisons qu'elle ne peut prouver (particulièrement dans le cadre de « multiple visites inutiles ») ; Proximus n'est pas partie dans la relation contractuelle qui la lie à son client.

103. EDPnet soulève également la situation lors de laquelle le technicien de l'opérateur alternatif ne peut exécuter son travail pour une raison liée à Proximus (pas de synchro sur la ligne, pas de NTP bien que Proximus affirme sa présence...). Elle demande dans ce cas de pouvoir facturer à Proximus une visite inutile du technicien OLO.

104. EDPnet regrette également que les cas d'absence client lui sont facturés en intégralité (100%) alors qu'il est admis que Proximus ne doit pas payer des compensations pour 5% des cas de rendez-vous manqués (*appointment not kept*, SLO fixé à 95%). En outre, elle souligne l'absence de compensation pour rendez-vous manqué dans le cadre *repair*.
105. La Platform estime que pour les raisons « End-User refuses the *repair* », « End-User is not ready for the *repair* » et « End-User cancels the intervention », le technicien Proximus et le client final devraient signer une déclaration commune. Dans le cas d'un « End-User is absent », le technicien de Proximus devrait fournir une preuve claire.
106. Mobistar estime la proposition inacceptable puisque Proximus veut introduire une nouvelle redevance qui s'ajoute à la compensation pour *Wrongful Repair*. En outre, Proximus introduit une nouvelle redevance dont elle n'est pas en mesure de justifier l'application. Mobistar estime que ce sujet devrait être traité dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG).

Analyse

107. Suite à une demande d'informations de l'IBPT, Proximus a confirmé le 25 août 2014 qu'il ne sera pas possible de facturer à la fois un *Wrongful Repair* et une visite inutile pour une même intervention : seule la visite inutile sera facturée pour la première intervention et éventuellement un *Wrongful Repair* pour la visite suivante si le dérangement se situe dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif.
108. Proximus indique en outre que la formulation utilisée dans la version du 17 février 2012 et telle que reprise à la Figure 4 ne peut être retrouvée dans les offres de référence en vigueur actuellement, à savoir la version 10 (annexe Planning & Operations, 23 mai 2014 – voir Figure 5).

13.8 Wrongful repair request

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

Figure 5. Extrait de la section « Wrongful Repair » de l'annexe P&O, version du 23 mai 2014

109. L'offre de référence ne prévoit donc pas la facturation d'une *Wrongful Repair fee* en cas d'absence du client.
110. Dès lors que le modèle de coûts et l'offre de référence actuelle ne semblent actuellement pas permettre à Proximus de récupérer ses coûts lorsqu'elle fait face à une visite inutile chez le client final dans le cadre d'une intervention en réparation, le principe de récupération des coûts est applicable et Proximus peut introduire cette nouvelle redevance.
111. Sur la base des informations qui ont été fournies par Proximus le 25 août 2014, l'IBPT comprend que Proximus appliquera les principes suivants pour la facturation :
- 111.1. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de Proximus et le résout lors de la première intervention sur le terrain malgré l'absence du client, Proximus propose la clôture du ticket et si l'opérateur alternatif l'accepte, la visite inutile ne sera pas facturée.
- 111.2. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de Proximus et le résout lors de la première intervention sur le terrain malgré l'absence du client, Proximus propose la clôture du ticket et si l'opérateur alternatif demande tout de même d'intervenir chez le client final (nécessitant dès lors une seconde intervention), la première visite inutile (lors de la première intervention sur le terrain) de même que les possibles autres visites inutiles postérieures seront facturées³⁸.
- 111.3. Lorsque le technicien fait face à un dérangement dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif (ou lorsqu'il ne découvre aucun dérangement dans le domaine de responsabilité de Proximus), toute

³⁸ Pour mémoire, l'IBPT a interrogé Proximus sur la manière dont les interventions sont prises en compte pour le calcul du KPI *Wrongful Repair*. Proximus précise que c'est toujours la dernière clôture qui est prise en compte, à savoir (1) s'il s'agit d'un *Wrongful Repair (WR)*, il est donc clôturé WR, et (2) s'il s'agit d'un *Rightful Repair (RR)*, il est clôturé RR.

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

intervention inutile sera facturée. Cependant, comme mentionné ci-avant, il ne sera pas possible de facturer un *Wrongful Repair* et une visite inutile pour la même intervention sur le terrain.

112. En résumé, Proximus indique que « toute visite inutile préalable à la dernière FIELD intervention sera facturée. La seule visite non facturée comme « Useless End-User visit fee (*repair*) » est donc la dernière amenant la clôture du ticket (qu'il s'agisse d'une faute dans le domaine de responsabilité de Proximus ou d'une faute dans le domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif). En cas d'annulation du ticket de la part de l'opérateur alternatif, toute visite inutile préalable à cette annulation sera également facturée. »

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

Contrairement au cas du *provisioning*, l'applicabilité de la redevance pour visite inutile en *repair* revêt donc un caractère conditionnel comme précisé ci-avant. Tout d'abord, Proximus ne se rend pas nécessairement chez le client lorsque l'intervention ne le nécessite pas³⁹. Ensuite, elle dépend du domaine de responsabilité du problème et des demandes de l'opérateur alternatif. L'IBPT constate que ce caractère conditionnel de l'applicabilité du tarif ne ressort pas suffisamment de la proposition de Proximus. L'IBPT estime qu'une clarification au sein de l'annexe *Planning & Operations* à cet égard est justifiée.

113. Concernant la « preuve » des différentes situations pouvant donner lieu à l'application de la redevance pour visite inutile en *repair*, l'IBPT reconnaît l'importance de ce débat puisque les interventions ne donnent pas nécessairement lieu à une visite chez le client. L'IBPT estime cependant que cet élément peut être discuté dans le cadre du groupe de travail opérationnel (OWG). L'IBPT réserve sa position ainsi qu'une décision éventuelle ultérieure à cet égard en fonction des résultats atteints par ce groupe de travail.

114. Concernant la remarque d'EDPnet soulignant l'absence du SLA « appointment kept » dans le cadre *repair*, comme cela a déjà mentionné ci-avant, l'intervention de

³⁹ Dans sa réaction, Proximus souligne le fait que seul le cas dans lequel le problème se pose dans le réseau de distribution n'exige pas d'intervention chez le client.

Proximus ne donne pas nécessairement lieu à un rendez-vous chez le client (contrairement au *provisioning* où une date de rendez-vous est fixée préalablement si une visite s'impose)⁴⁰ ; toutes les interventions *repair* n'ont pas nécessairement besoin d'avoir accès à l'installation du client final. Enfin, Proximus indique que les calendriers *repair*, lesquels ont été construits sur la base du critère de rapidité, sont complètement ouverts et offrent ainsi une disponibilité rapide de slots pour le Basic SLA. Les notions de *Slot Availability* et de *Appointment Kept* n'existent donc pas en *repair* pour les raisons précitées.

Dans le cadre des réparations ISLA, l'on ne fait en général pas de rendez-vous chez le client (professionnel) ; les interventions se font ici « as soon as possible », avec par conséquent des temps d'attente plus courts.

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

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

Décision

116. L'IBPT accepte la demande de Proximus d'introduire une nouvelle redevance pour visite inutile chez le client final dans le cadre *repair*.
117. L'IBPT demande à Proximus de préciser dans l'annexe *Planning & Operations* les critères d'applicabilité de la redevance pour visite inutile en *repair* (voir paragraphes 111 à 112).

⁴⁰ C'est le cas par exemple lorsque le problème est localisé en amont de l'installation du client final (dans le réseau de Proximus donc). Dans le cas plus spécifique des jointages *repair*, il peut s'agir par exemple de la nécessité de réparer un faisceau de câbles suite par exemple au sectionnement par un engin de chantier.

118. L'IBPT proposera la planification d'un groupe de travail opérationnel visant à traiter la problématique de la « preuve » dans le cadre *repair*.

4.5.2 Montant des redevances uniques

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

Redevance (<i>provisioning</i>)	Ancien prix	Nouveau prix
Useless End-User visit fee	€ 20,59 ⁴¹	€ 62,07
Aborted End-User visit after technician's call	€ 20,59 ⁴²	€ 13,71

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

Redevance (<i>repair</i>)	Ancien prix	Nouveau prix
Useless End-User visit fee	NA ⁴³	€ 62,07
Aborted End-User visit after technician's call	NA ⁴⁴	€ 62,07

121. Mobistar estime la proposition de Proximus inacceptable et indique que Proximus dévie du modèle de coûts en augmentant une redevance basée sur les coûts sur la base de redevances de France Telecom (Orange)⁴⁵. Mobistar souligne que cette nouvelle redevance que Proximus souhaite introduire « est plus élevée que les

⁴¹ Prix en vigueur dans l'offre WBA VDSL2. Ce prix est de 20,04€ dans les offres BRUO et BROBA.

⁴² Idem

⁴³ Comme indiqué à la section 4.5.1, les redevances pour interventions inutiles font l'objet d'un nouvel ajout dans l'offre de référence. Même si par le passé cette situation était couverte par la redevance pour *Wrongful Repair*, celle-ci n'était plus prise en compte dans la dernière version en vigueur des offres de référence.

⁴⁴ Idem

⁴⁵ Trad. libre de « BGC derives from the cost-based model by increasing the current cost-based fee based on France Telecom fees, [...] »

redevances uniques liées à la visite du technicien lors de l'installation d'une ligne BROBA ou WBA. »⁴⁶

122. EDPnet indique pour sa part que tous les éléments de coût soulevés par les opérateurs alternatifs lors de multiples sessions du groupe de travail opérationnel (notamment OWG/1205), lors de consultations (notamment les 24 février 2012, 23 juillet 2012 et 21 septembre 2012) ont été, de manière persistante, renvoyés vers le dossier complexe de l'IBPT relatif au modèle de coûts NGN-NGA et à la révision des tarifs. EDPnet indique que cette position a été confirmée par l'IBPT dans la décision BRxx 2012 du 10 décembre 2013.
123. EDPnet indique également avoir déjà vu la proposition de montant de 62,07€ dans le contexte du dossier BRxx 2012 mais elle indique n'avoir jamais reçu aucune justification à cet égard. EDPnet demande une clarification incontestable de cette redevance.

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

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

⁴⁶ Trad. libre de « [...] a fee that is higher than the current BROBA and WBA End-User visit fees (including travel, working hours and hardware), »

Analyse

Montant des redevances

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

411. En ce qui concerne la révision du tarif pour visite inutile avec déplacement et l'introduction d'un tarif pour visite inutile sans déplacement, l'IBPT souligne que l'ensemble des one-time-fees des différentes offres de référence est en cours de réévaluation dans le cadre du dossier concernant la révision du modèle de coûts. L'IBPT estime par conséquent inopportun de valider ces tarifs dans le cadre de la présente décision parce qu'elle ne traite pas de la détermination des tarifs orientés sur les coûts. L'IBPT invite Proximus à formuler sa proposition dans le cadre du dossier concernant la révision du modèle de coûts.

412. L'IBPT estime donc à ce stade qu'il est préférable de maintenir le prix de 20,59€ pour les deux types de redevances pour visite inutile jusqu'à la prise d'une décision quantitative par l'IBPT dans le cadre du dossier relatif à la révision du modèle de coûts.

Décision de l'IBPT

413. L'IBPT approuve la proposition de distinction des redevances pour visites inutiles. L'IBPT demande toutefois à Proximus de maintenir les deux redevances au tarif de 20,59€ en vigueur jusqu'à ce jour.

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

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

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

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

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

128. Étant donné la fixation temporaire des tarifs (cf. section précédente), cette section est donnée pour mémoire.

129. Dans sa proposition, Proximus aligne, en *repair*, le tarif pour visite inutile et le tarif pour visite annulée après appel du technicien. Elle justifie cet alignement par le fait que l'instruction est donnée au technicien de se rendre au KVD/ROP et de réaliser un test de synchronisation.

130. Sur la base des informations qui lui ont été fournies par Proximus le 25 août 2014 (voir également paragraphe 111 du présent document), l'IBPT a fait les constatations suivantes :

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

- 130.1. S'il s'avère que l'incident relève de la responsabilité de Proximus, le test de synchronisation est pris en compte dans les coûts relevant de Proximus ; cette dernière a fait usage pour elle-même du test de synchronisation pour la localisation de cet incident. Imposer un tarif plus élevé pour visite annulée après appel du technicien reviendrait à rétribuer Proximus deux fois pour la même intervention.
- 130.2. S'il s'avère que l'incident relève de la responsabilité de l'opérateur alternatif, une redevance *Wrongful Repair* est applicable pour compenser les interventions inutiles réalisées par Proximus. Ce test de synchronisation est compris dans ce tarif. Une double compensation n'est donc pas non plus envisageable.
131. Par conséquent, l'IBPT estime déraisonnable la position de Proximus justifiant l'alignement entre le tarif pour visite inutile et le tarif pour visite annulée après appel du technicien, le test de synchronisation étant compensé soit à travers le *Wrongful Repair*, soit par les coûts relatifs aux frais de réparation dans le domaine de responsabilité de Proximus.
132. Toutefois, étant donné que ces tarifs font l'objet d'une révision actuellement dans le cadre d'un dossier spécifique (voir supra), l'IBPT maintient temporairement un tarif identique qu'il s'agisse d'une visite inutile ou d'une visite annulée (voir paragraphe 131 de ce document). La tarification définitive sera fixée dans ce dossier.

Décision de l'IBPT

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

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

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

5 ÉLÉMENTS NON PRIS EN CONSIDÉRATION

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

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

6 DÉCISION

136. L'IBPT accepte la proposition de Proximus de modification de l'offre de référence moyennant les adaptations demandées dans cette décision. Proximus doit mettre en œuvre la présente décision 1 mois après sa publication sur le site Internet de l'IBPT, sauf pour les dispositions pour lesquelles la présente décision prévoit expressément un autre délai.
137. Proximus devra également fournir à l'IBPT, 1 mois après la publication de la présente décision, une proposition d'adaptation des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 tenant compte des mesures intervenues dans le présent document. L'IBPT demande que les offres de référence contiennent l'ensemble des adaptations demandées même lorsque ces adaptations prévoient explicitement une révision des systèmes IT (IT release) à une date ultérieure.
138. Ensuite, comme prévu par l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, « l'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision ». Les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2, telles que modifiées par Proximus pour se conformer à la présente décision, devront être contrôlées par l'IBPT préalablement à leur publication. À cet égard, l'IBPT demande à Proximus de lui fournir l'offre de référence adaptée sur la base des documents approuvés par la présente décision et n'intégrant que les adaptations requises dans ce document.

7 VOIES DE RECOURS

139. Conformément à l'article 2, § 1er, 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.
140. 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

ANNEX A. TERMINOLOGIE

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

142. Le SLO est fixé par une **valeur cible**. Cette dernière représente l'objectif au sens propre. Il peut s'agir par exemple du délai maximum⁴⁷ ou simplement l'exécution de cette tâche⁴⁸. À côté de cette valeur cible, une **tolérance** peut être associée. Ainsi, il pourrait être admis que le délai maximum ou l'exécution d'une tâche comme illustrés ci-avant ne soient atteints que dans un certain pourcentage de cas⁴⁹.

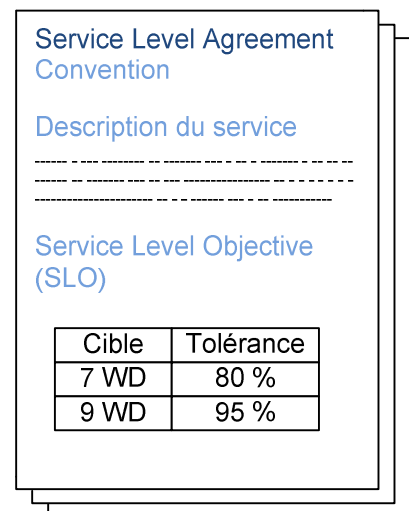


Figure 6. Illustration de la terminologie

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

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

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

⁴⁷ Par ex. le délai maximum d'installation d'une ligne (SLA Slot Availability) est fixé à N jours ouvrables.

⁴⁸ Par ex. dans le cadre du SLA Appointment Kept, la valeur cible (l'objectif) est représentée par le respect du rendez-vous.

⁴⁹ Par ex. le SLA relatif au délai maximum d'installation et le SLA relatif au respect du rendez-vous admettent tous deux une tolérance de 95% sur les objectifs fixés.

146. Les compensations qui font partie d'un SLA sont calculées sur la base de compensations unitaires. La **compensation unitaire** est la compensation prévue pour chaque unité ouvrant le droit à une compensation. Par exemple, selon les conditions en vigueur dans les offres de référence, le SLA *Appointment Kept* prévoit une compensation de 20€ par rendez-vous manqué. Le SLA *Repair* prévoit une compensation de 150% de la redevance journalière de location de ligne par jour ouvrable de retard de remise en service de la ligne. Dans le premier cas, l'unité est le rendez-vous manqué. Dans le second cas, l'unité est les jour ouvrable.
147. La compensation unitaire peut être forfaitaire et/ou variable :
- 147.1. La **compensation unitaire forfaitaire** est fixe pour chaque intervention ouvrant le droit à une compensation (par ex. voir SLA *Appointment Kept*).
- 147.2. La **compensation unitaire variable** est évaluée sur la base d'un paramètre variable (par ex. le délai d'intervention dans le cas du SLA *Repair*).

ANNEX B. ACRONYMES ET ABRÉVIATIONS

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

FFTB	Fibre To The Building
FFTC	Fibre To The Curb/Cabinet
FTTH	Fiber To The Home
FTTN	Fiber To The Node

G

GE	Gigabit Ethernet
GRE	Groupe des Régulateurs Européens (ERG)

I

IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IP	Internet Protocol
IRG	Independent Regulators Group
ISAM	Intelligent Services Access Manager
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISP	Internet Service Provider
ITU	International Telecommunication Union (Union internationale des télécommunications)

K

Kbps	kilobits per second
KVD	Kabelverdeler/Cabine de rue

L

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

M

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

N

NGA	Next Generation Access
------------	------------------------

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

O

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

P

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

R

RC	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>
ReADSL	Reach Extended ADSL
ROP	Remote Optical Platform

S

SC	Street Cabinet (KVD)
SCR	Sustainable Cell Rate
SDH	Synchronous Digital Hierarchy
SDSL	Symmetric DSL
SELT	Single-Ended Line Testing for DSL lines
SLU/SLLU	Sub-Loop (Local) unbundling
SP	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>
STM	Synchronous Transport Module (ATM)

U

UBR	Unspecified Bit Rate
UIT	Union internationale des télécommunications

V

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

W

WAN	Wide Area Network
WBA	Wholesale Broadband Access
WDM	Wavelength Division Multiplexing
WLR	Wholesale Line Rental

X

XML	eXtensible Markup Language
------------	----------------------------