

Consultation concernant

Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse de l'offre de référence BROTSOLL de Proximus pour des services d'accès de haute qualité

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Jusqu'au 28/04/2021
Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be
Avec comme référence CONSULT-2021-A6

Personne de contact : Laurence Hoflack, ingénieur-conseiller (+32 2 226 87 81)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Introduction.....	3
2.	Base juridique.....	4
3.	Procédure.....	6
3.1.	Consultation nationale.....	6
3.2.	Avis de l'Autorité belge de la concurrence.....	6
3.3.	Coopération avec les régulateurs des médias.....	6
3.4.	Consultation européenne.....	7
4.	Contenu de l'offre de référence BROTSOLL.....	8
4.1.	Généralités.....	8
4.2.	Modifications par rapport à la version précédente de l'offre de référence BROTSOLL.....	10
5.	Analyse de l'offre de référence BROTSOLL.....	11
5.1.	Généralités.....	11
5.2.	Remarques de nature opérationnelle et technique.....	12
5.2.1.	<i>Délai de réponse pour l'étude de faisabilité (Target Response Time for fiber feasibility study)</i>	12
5.2.2.	<i>« Target Provisioning Time » pour l'EFM.....</i>	13
5.2.3.	<i>Absence de KPI.....</i>	14
5.2.4.	<i>Possibilités de sécurisation ou de redondance pour les NGLL.....</i>	15
5.2.5.	<i>Interconnexion et APAL.....</i>	17
5.2.6.	<i>Disponibilité de la plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform ».....</i>	19
5.2.7.	<i>Travaux de maintenance planifiés.....</i>	20
5.2.8.	<i>Réseau TITAN.....</i>	21
5.3.	Remarques de nature tarifaire.....	22
5.3.1.	<i>Absence de tarif pour les modifications apportées au profil QoS.....</i>	22
5.3.2.	<i>Tarifs des NGLL Light.....</i>	23
5.3.3.	<i>Tarifs pour les nouveaux profils intermédiaires des NGLL.....</i>	24
5.3.4.	<i>Tarif pour la migration vers le point d'interconnexion national.....</i>	26
5.3.5.	<i>Tarifs pour les SLA améliorés en matière de délais de réparation.....</i>	27
5.4.	Autres points.....	30
6.	Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures.....	32
6.1.	Décision et entrée en vigueur.....	32
6.2.	Voies de recours.....	32
6.3.	Signatures.....	33
Annexe 1.	Offre de référence BROTSOLL.....	34

1. Introduction

1. Le présent projet de décision porte sur l'offre de référence BROTSOLL de Proximus.
2. Le 13 décembre 2019, l'IBPT a adopté une décision concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité (ci-après, « la décision d'analyse de marché »). Dans cette décision, l'IBPT confirme que Proximus occupe une position dominante sur le marché de l'accès de haute qualité et diverses obligations sont imposées à Proximus, dont l'obligation de transparence. Cette obligation de transparence comprend la publication d'une offre de référence¹, un document décrivant les informations, les tarifs et les spécifications techniques de l'offre de gros régulée.
3. Le 19 juin 2020, Proximus a fourni à l'IBPT une mise à jour de l'offre de référence pour l'accès actif de haute qualité, à savoir l'offre de référence BROTSOLL ou « Proximus Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines ».
4. Après quelques ajouts demandés par l'IBPT dans un courrier adressé à Proximus à la date du 13 juillet 2020, Proximus a transmis, le 30 juillet 2020, une version adaptée de l'offre de référence BROTSOLL à l'IBPT.
5. Pour préparer le présent projet de décision, l'IBPT a décidé de consulter le secteur à propos des documents proposés par Proximus. Cette préconsultation informelle s'est déroulée du 14 août 2020 au 28 septembre 2020. Suite aux commentaires formulés, des précisions supplémentaires ont été demandées à Proximus les 23 octobre 2020, 7 janvier 2021 et 1^{er} mars 2021. Les réactions des différentes parties par rapport à cette proposition de Proximus seront discutées plus en détail dans le présent projet de décision.

¹ Voir la section 21.5.3. de la décision du 13 décembre 2019 concernant le marché de l'accès de haute qualité.

2. Base juridique

6. Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques², 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 transparence³ au terme de l'analyse de ce marché.
7. La décision du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus.
8. La présente décision est adoptée en exécution de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 et met partiellement en œuvre les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Dans cette décision, les mesures existantes sont élaborées plus avant sans que de nouvelles obligations ne soient imposées. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
9. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, dans laquelle les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé⁴. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées dans d'autres décisions.
10. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. La décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 souligne en outre l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.⁵
11. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables⁶. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le

² Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005, 28070.

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

⁴ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

⁵ Voir les §§ 669-670 de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 : « *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.*

Il permet notamment :

- *de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;*
- *de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;*
- *de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;*
- *d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires ;*
- *d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination. »*

⁶ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la BIPT du 13 décembre 2019, §§ 681 et 2151.

service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »

12. Les paragraphes 682 et 683 de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 soulignent en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoient à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

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

L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁷ notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »

13. En ce qui concerne spécifiquement l'offre de référence BROTSOLL (NGLL⁸), le paragraphe 678 de la décision du 13 décembre 2019 concernant le marché de l'accès de haute qualité prévoit ce qui suit :

« Dans les 6 mois suivant la publication de la présente décision, Proximus adaptera son offre de référence NGLL et la rendra opérationnelle de sorte que les services offerts incluent la connexion entre tout site à connecter et tout nœud de service, conformément à l'obligation d'accès imposée (cf. § 506). Dans le même délai, l'offre de référence NGLL doit également être complétée de manière à ce que toutes les fonctionnalités incluses dans l'offre commerciale similaire actuelle (Explore) pour l'accès de haute qualité soient également reprises dans l'offre de référence, et ce, pour des raisons de non-discrimination. Autrement dit, l'offre de référence doit comprendre toutes les fonctionnalités disponibles dans l'offre de gros commerciale pour l'accès de haute qualité (par exemple : les SLA) et doit comprendre au moins toutes les fonctionnalités nécessaires pour dupliquer les offres de détail. »

14. Pour autant que nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments de l'offre de référence sur laquelle porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement⁹.

⁷ Article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁸ NGLL ou Next Generation Leased Lines désigne les services Ethernet fournis sur EFM (cuivre) ou FTTO (fibre dédiée).

⁹ Bruxelles, 27 juin 2008, 2006/AR/468, considérants 12 et 13 ; Bruxelles, 9 mai 2008, 2005/AR/1028 ; Bruxelles, 19 mai 2009, 2007/AR/302, considérant 114.

3. Procédure

3.1. Consultation nationale

15. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
16. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à tenir une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
17. La consultation nationale s'est tenue du [à compléter ultérieurement].

3.2. Avis de l'Autorité belge de la concurrence

18. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
19. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le [à compléter ultérieurement].

3.3. Coopération avec les régulateurs des médias

20. L'article 3 de l'accord de coopération¹⁰ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
21. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
22. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs médias le [à compléter ultérieurement].

¹⁰ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

3.4. Consultation européenne

23. Les articles 141 de la loi du 13 juin 2005 et 61 de la loi du 5 mai 2017 déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités de régulation nationales (ARN) des autres États membres.
24. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].

4. Contenu de l'offre de référence BROTSOLL

4.1. Généralités

25. L'offre de référence BROTSOLL porte sur l'accès actif à l'infrastructure de Proximus pour l'accès de haute qualité (à savoir la fibre optique point à point et le cuivre si utilisé pour l'EFM), et plus particulièrement les services suivants :
- 25.1. Circuit partiel (ou Partial Circuit) : il s'agit de la partie d'une ligne louée permanente (ou leased line) sur SDH¹¹ ou DWDM¹² entre un utilisateur final et un site d'un opérateur. En plus des lignes BROTSOLL classiques, il existe également des lignes BROTSOLL Ethernet : celles-ci disposent d'une interface Ethernet¹³.
 - 25.2. Ligne backhaul : il s'agit de la partie d'une ligne louée permanente (ou leased line) sur SDH ou DWDM entre deux sites d'opérateur. Comme pour les circuits partiels, il existe également, en plus des lignes BROTSOLL classiques, des lignes BROTSOLL Ethernet avec une interface Ethernet¹³.
 - 25.3. NGLL (Next Generation Leased Line) : il s'agit d'un service Ethernet (couche 2), basé sur Ethernet over MPLS.
26. Une remarque importante à cet égard est que les options d'interconnexion diffèrent par produit. Plus spécifiquement, le réseau de Proximus est scindé en 5 zones de service (ou Service Areas) :
- 26.1. Les circuits partiels et lignes backhaul sans interface Ethernet ne peuvent être achetés que dans une zone de service ;
 - 26.2. Les circuits partiels et lignes backhaul avec une interface Ethernet (ce que l'on appelle les BROTSOLL Ethernet Services) peuvent relier deux sites de zones de service différentes ;
 - 26.3. NGLL : pour le produit d'origine dans la version précédente de l'offre de référence BROTSOLL, l'opérateur alternatif devait prévoir une interconnexion dans chacune des zones de service où se trouvait le point de terminaison d'une NGLL. La décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 prévoit qu'une interconnexion nationale doit également être possible¹⁴. À cet effet, Proximus prévoit une connexion NGLL « Inter-area », dont la disponibilité dépend du déploiement du nouveau réseau cœur (TITAN) de Proximus et du fait que la NGLL y soit déjà connectée.

¹¹ Synchronous Digital Hierarchy

¹² Dense Wavelength Division Multiplexing (multiplexage en longueur d'onde)

¹³ Il est à noter que Proximus indique dans son offre de référence qu'à partir du 31/12/2020, il y aura un « stop sell » des circuits partiels et des lignes backhaul sur SDH (2 Mbit/s, 34 Mbit/s, STM-1 (155 Mbit/s), Ethernet 10M) : seuls ceux sur DWDM continueront à être offerts. Un arrêt général (des lignes louées sur SDH) est envisagé pour fin 2023 mais n'a pas encore été confirmé.

¹⁴ Voir le § 506 de la décision.

27. Cette offre de référence est constituée d'un document central (« Main Body ») et d'un certain nombre d'annexes. Le document central décrit les conditions techniques pour les circuits partiels et les lignes backhaul, alors que l'annexe 5 (« NGLL Technical Specifications ») contient des informations plus techniques sur le service NGLL.
28. Les spécifications opérationnelles pour ces services sont décrites dans le document central : celui-ci décrit notamment les SLA et les compensations auxquels Proximus doit satisfaire, ainsi que les obligations de Proximus ou de l'opérateur alternatif en ce qui concerne le provisioning, repair, etc.
29. Les tarifs pour les circuits partiels et lignes backhaul, et plus d'informations sur la facturation, sont décrits à l'annexe 2 « Pricing and billing ». Ceux-ci comprennent les redevances de location (mensuelles) et les redevances uniques pour les différents services, en fonction des options choisies. Des réductions sont appliquées aux contrats de longue durée ou pour certains volumes.
30. L'annexe 4 « NGLL Pricing » décrit les différentes redevances (de location et uniques) liées au produit NGLL. Des réductions sont appliquées aux contrats de longue durée ou pour certains volumes.
31. La structure de l'offre de référence BROTSOLL est présentée dans le tableau ci-dessous :

Document	Table des matières
Main Body	<ul style="list-style-type: none"> · Description des points terminaux des circuit partiel, backhaul et NGLL · Description technique des circuit partiel et backhaul · Les services et profils possibles pour les NGLL · La structure tarifaire générale · Les spécifications opérationnelles et Service Level Guarantees pour les circuits partiels et backhails · Les spécifications opérationnelles et Service Level Guarantees pour les NGLL · Options de sécurisation pour les circuits partiels et backhails · (Annexe 1) Liste des Access Areas · (Annexe 2) Informations concernant les Fiber Feasibility Requests
Annex 1 – General Terms and Conditions	Conditions générales
Annex 2 – Pricing and Billing	Tarifs des circuits partiels et backhails
Annex 3 – Prepayment Terms and Conditions	Conditions pour le prépaiement
Annex 4 – NGLL Pricing	Tarifs des NGLL
Annex 5 – NGLL Technical Specifications	Description technique des NGLL

Tableau 1 : structure de l'offre de référence BROTSOLL

4.2. Modifications par rapport à la version précédente de l'offre de référence BROTSOLL

32. Les principales modifications par rapport à la version précédente de l'offre de référence BROTSOLL¹⁵ sont les suivantes :

- 32.1. Une refonte du texte avec une distinction plus nette entre circuit partiel/backhaul et NGLL.
- 32.2. L'ajout de l'option d'interconnexion nationale pour les NGLL sous la forme de « connexions inter-area ».
- 32.3. L'ajout de l'option « NGLL Light ». Il s'agit d'un service Ethernet sur fibre dédiée avec des profils asymétriques et sans garantie de bande passante.
- 32.4. L'ajout de quelques profils de bande passante intermédiaires ou supérieurs (tant pour les circuits partiels/backhaul que pour les NGLL).

¹⁵ Le dernier addenda à la version précédente de l'offre de référence BROTSOLL est daté du 8 janvier 2020, la dernière version consolidée de l'offre de référence BROTSOLL complète est datée du 16 février 2018.

5. Analyse de l'offre de référence BROTSoLL

5.1. Généralités

33. Lors de la préconsultation concernant l'offre de référence BROTSoLL de Proximus, l'IBPT a reçu des réactions des opérateurs suivants :
- Orange Belgium,
 - WIN,
 - Telenet,
 - Colt,
 - Destiny.
34. Plusieurs répondants ont formulé des remarques concernant les tarifs de location qui seraient trop élevés, ou présenteraient des étapes intermédiaires étranges entre les différents profils.
- 34.1. L'IBPT renvoie pour ces remarques à la section 21.7.2 de la décision du 13 décembre 2019 et plus particulièrement aux paragraphes 758 à 765 dans lesquels l'IBPT conclut que les prix existants (tels qu'appliqués dans la version de l'offre de référence BROTSoLL approuvée le 16 février 2018) sont considérés *prima facie* comme équitables s'ils prévoient également la possibilité d'une interconnexion nationale.
- 34.2. Dans l'offre de référence actuellement proposée, les tarifs sont inférieurs ou égaux à ceux que l'IBPT considère comme équitables dans sa décision du 13 décembre 2019. L'IBPT estime qu'une nouvelle analyse n'est donc pas nécessaire pour ces tarifs.¹⁶
- 34.3. Dans la version actuelle de l'offre de référence BROTSoLL, plusieurs nouveaux profils/produits ont toutefois été ajoutés. Les tarifs de ces derniers seront évalués à la section 5.3, en fonction de leur équité.
35. Outre les réactions de nature tarifaire, des remarques de nature opérationnelle et technique ont également été formulées. Ces réactions seront examinées ci-dessous, sujet par sujet. L'IBPT a en outre également formulé quelques remarques propres lors de l'examen de ces réactions.

¹⁶ L'IBPT note à cet égard que, lors de l'évaluation des tarifs (y compris pour les SLA et la QoS), une comparaison internationale a notamment été prise en compte, cf. § 761 de la décision du 13 décembre 2019.

5.2. Remarques de nature opérationnelle et technique

5.2.1. Délai de réponse pour l'étude de faisabilité (Target Response Time for fiber feasibility study)

5.2.1.1. Problématique

36. Un répondant indique que les délais fixés dans l'offre de référence BROTSoLL pour l'étude de faisabilité de la fibre (« Fiber Feasibility Study ») (à savoir 75 % endéans les 5 jours ouvrables, les 25 % restants endéans les 10 jours ouvrables) sont plutôt élevés. Dans le cadre de l'offre Explore, il y aurait une réponse immédiate dans 80 % des cas.
37. Un autre répondant estime qu'un SLA¹⁷ devrait être défini à cet égard, et est également d'avis que 90 % des réponses devraient pouvoir être fournies dans un délai de 2 jours ouvrables et 100 % dans un délai de 5 jours ouvrables.

5.2.1.2. Analyse

38. Comme indiqué au § 13, l'IBPT a stipulé dans la décision du 13 décembre 2019 qu'il ne peut pas y avoir de discrimination entre l'offre de référence NGLL et l'offre commerciale comparable actuelle (Explore). L'IBPT s'est donc renseigné auprès de Proximus sur la différence évoquée par le répondant.
39. Proximus indique que le « Fiber P2P Quotation Tool » a été mis en œuvre assez récemment (juillet 2020). Cet outil ne fait pas de distinction entre les demandes pour NGLL et Explore. Les 80 % cités par le répondant sont vraisemblablement basés sur l'expérience qu'il a de cet outil pour les demandes Explore. Cependant, l'outil « Fiber P2P Quotation Tool » n'est toutefois actuellement pas encore mentionné dans l'offre de référence BROTSoLL.
40. Le premier répondant confirme à l'IBPT que les 80 % évoqués sont basés sur sa propre expérience. L'IBPT conclut donc que l'explication de Proximus est valable, puisque ce répondant utilise effectivement l'offre Explore, et cette expérience personnelle est donc basée sur l'outil « Fibre P2P Quotation Tool ».
41. L'autre répondant confirme également que ses estimations sont basées sur sa propre expérience avec Explore et celle avec d'autres fournisseurs. L'IBPT estime que le fait que le « Fibre P2P Quotation Tool » soit également utilisé pour les lignes NGLL signifie que les mêmes vitesses de réaction peuvent y être atteintes.
42. Les services BROTSoLL (autres que NGLL) ne sont pas inclus, selon Proximus, dans le Fiber P2P Quotation Tool en raison de leur complexité et des volumes trop faibles. Comme il en va de même pour l'offre commerciale équivalente ONS, l'IBPT ne constate pas non plus de problèmes à cet égard.

¹⁷ SLA : Service Level Agreement

5.2.1.3. Conclusion

43. L'IBPT conclut que si l'outil « Fiber P2P Quotation Tool » ne fait pas de distinction entre les lignes Explore et NGLL, il n'y a pas de problème de non-discrimination concernant les délais pour l'étude de faisabilité (Fiber Feasibility Study).
44. Il est toutefois demandé à Proximus de mentionner l'outil « Fibre P2P Quotation Tool » dans l'offre de référence BROTSOLL.
45. Étant donné que l'outil « Fibre P2P Quotation Tool » permet des temps de réponses plus rapides que ce qui est actuellement défini dans l'offre de référence BROTSOLL, il est demandé à Proximus de réviser dans un premier temps les délais décrits tenant compte des possibilités offertes par le Fiber P2P Quotation Tool.
46. À un stade ultérieur, l'IBPT peut évaluer si l'imposition d'un SLA est nécessaire. Dans ce contexte, l'IBPT renvoie également à la question soumise à consultation au § 62, où il est demandé aux répondants d'indiquer si des KPI¹⁸ ou SLA supplémentaires doivent être définis et, le cas échéant, en fournir une justification.

5.2.2. « Target Provisioning Time » pour l'EFM

5.2.2.1. Problématique

47. Un répondant indique que le délai de 56 jours ouvrables fixé comme « Target Provisioning Time » pour les NGLL sur EFM est plus élevé que pour Explore, où il serait de 35 jours.

5.2.2.2. Analyse

48. Comme indiqué au § 13, l'IBPT a stipulé dans la décision du 13 décembre 2019 qu'il ne peut pas y avoir de discrimination entre l'offre de référence NGLL et l'offre commerciale comparable actuelle (Explore). L'IBPT a donc vérifié si ce délai est effectivement plus court dans l'offre Explore.
49. Proximus confirme que pour les raccordements standards, aucune distinction n'est faite entre NGLL et Explore, et que pour les deux, le délai est de 56 jours ouvrables. Proximus fait toutefois remarquer que pour les nouvelles lignes EFM qui ne nécessitent pas de jointage, un délai de livraison (non garanti) de 37 jours ouvrables est normalement communiqué dès le départ, tant pour les lignes EFM Explore que pour les lignes EFM NGLL. En outre, un client peut également faire le choix de payer pour une intervention plus rapide par le biais d'une « rush order » (commande urgente), pour laquelle le délai final dépend du résultat de l'étude de faisabilité.
50. L'IBPT constate que dans les conditions se rapportant au produit EFM Explore Ethernet, le délai de livraison indiqué est en effet de 56 jours ouvrables.

¹⁸ KPI : Key Performance Indicator

51. Le répondant confirme que sa déclaration est basée sur sa propre expérience avec le produit Explore, mais ne fournit pas de données concrètes.

5.2.2.3. Conclusion

52. L'IBPT est d'avis que sur la base des données actuelles, il n'y a aucune raison de conclure que la condition de non-discrimination n'est pas remplie. Si d'autres informations devaient apparaître à l'avenir, l'IBPT pourrait revoir cette position.
53. Il est toutefois demandé à Proximus de décrire dans l'offre de référence BROTSOLL la situation des nouvelles lignes EFM pour lesquelles aucun jointage n'est nécessaire et pour lesquelles un délai de livraison standard (non garanti) de 37 jours ouvrables s'applique.

5.2.3. Absence de KPI

5.2.3.1. Problématique

54. L'IBPT a constaté que l'offre de référence BROTSOLL ne fournit aucune description des KPI mesurés, ce qui rend difficile la vérification et le suivi des délais. L'IBPT ne peut en outre pas déduire clairement de l'offre de référence BROTSOLL comment les rapports KPI sont publiés ou transmis aux opérateurs bénéficiaires. La fourniture des KPI est de surcroît imposée par la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019. Le paragraphe 681 de cette décision impose en effet ce qui suit à Proximus : « *L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, leurs modalités, et les conditions et tarifs associés conformément à l'Annexe C* », et l'annexe C, sous « Les détails concernant le niveau de qualité », renseigne l'élément suivant: « *Des indicateurs de mesure du niveau de qualité, y compris ceux correspondant aux engagements ci-avant (SLA)* ».

5.2.3.2. Analyse

55. L'IBPT a d'abord demandé à Proximus de fournir un tableau de concordance afin de vérifier la conformité de l'offre de référence avec l'annexe C¹⁹ précitée. L'absence d'informations concernant les différents KPI et rapports KPI a été souligné dans le cadre de cette demande.
56. Proximus a soumis ce tableau de concordance à l'IBPT. L'IBPT considère que, dans l'ensemble, ce dernier est conforme aux exigences de l'annexe C. Cependant, ce tableau de concordance n'entre pas dans les détails concernant la présence de KPI dans l'offre de référence.
57. En ce qui concerne les KPI, Proximus se réfère à la plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform », et aux informations sur les SLA contenues dans l'interface informatique. Le KPI « disponibilité de l'interface repair » est identique au KPI utilisé dans les offres de référence de Bitstream et est publié sur le site Internet de Proximus Wholesale. Pour le Provisioning, des « WIP (Work in Progress) files » sont créés contenant les informations nécessaires pour qu'un opérateur bénéficiaire puisse dériver ses propres KPI.

¹⁹ Voir le § 681 de la décision du 13 décembre 2018 : « *Proximus testera les offres de référence à l'aune de l'Annexe C en complétant un tableau de concordance et en le transmettant à l'IBPT.* »

En résumé : les opérateurs bénéficiaires reçoivent les données SLA et KPI de Proximus, soit via l'interface informatique (en cas de réparation), soit par e-mail (en cas de provisioning).

58. Proximus fait en outre remarquer que l'offre de référence BROTSoLL ne nécessite pas de calculs de SLO²⁰ complexes comme c'est le cas pour le Bitstream, puisque chaque ticket est pris en compte dans le calcul du SLO. L'IBPT reconnaît que c'est le cas.
59. En outre, l'IBPT a comparé les SLA définis dans l'offre de référence BROTSoLL NGLL avec ceux de l'offre commerciale similaire (Explore) et n'a trouvé aucune différence qui rendrait l'offre commerciale plus avantageuse.

5.2.3.3. Conclusion

60. Bien que l'IBPT constate que les KPI sont décrits de manière moins détaillée dans l'offre de référence BROTSoLL que dans d'autres offres de référence de Proximus, selon les informations de Proximus, ils sont bien publiés ou peuvent être établis par un autre opérateur sur la base des informations fournies par Proximus.
61. Comme aucune différence n'a été observée entre BROTSoLL et l'offre commerciale similaire, il n'y a pas de problème de discrimination.

Question soumise à la consultation

62. L'IBPT demande aux répondants s'ils pensent que certains KPI (et les SLAs associés) sont absents de l'offre de référence BROTSoLL et si la procédure actuelle de rapportage des KPI est suffisamment transparente. Dans le cas où certains KPI ou SLA seraient manquants, l'IBPT vous demande de décrire ces KPI ou SLA le plus clairement possible et expliquer pour quelles raisons vous estimez qu'ils sont nécessaires.

5.2.4. Possibilités de sécurisation ou de redondance pour les NGLL

5.2.4.1. Problématique

63. Un répondant demande que des possibilités de sécurisation ou de redondance soient également possibles pour les produits NGLL, tout comme c'est le cas pour l'offre commerciale Explore.

5.2.4.2. Analyse

64. L'IBPT fait deux constats :
 - 64.1. L'offre de référence BROTSoLL prévoit des possibilités de redondance pour les circuits partiels et les lignes backhaul, mais pas pour les NGLL.

²⁰ Service-level Objective

- 64.2. L'offre commerciale Explore contient également des options permettant d'assurer la redondance, comme l'introduction d'une double fibre.
65. Comme indiqué au § 13, l'IBPT a stipulé dans la décision du 13 décembre 2019 qu'il ne peut pas y avoir de discrimination entre l'offre de référence NGLL et l'offre commerciale comparable actuelle (Explore). Il doit être possible de reproduire, sur base de l'offre de référence NGLL, la même offre que sur base de l'offre similaire Explore. L'IBPT a donc demandé à Proximus s'il était possible de reproduire également ces possibilités de redondance avec l'offre NGLL.
66. La réponse de Proximus précise les différentes possibilités de sécurisation associées aux différentes options de l'offre Explore. Il s'agit, dans les grandes lignes, de l'une des deux options suivantes, ou d'une combinaison de celles-ci :
- 66.1. Un double accès fibre, combiné sur un même CPE. Proximus indique que cette possibilité de sécurisation prévue dans l'offre Explore ne peut être reproduite avec l'offre NGLL actuelle, Proximus indique toutefois que la demande pour une telle configuration demeure limitée.
- 66.2. Deux lignes distinctes (une ligne principale et une ligne de back-up) avec chacune leur propre CPE raccordées via des routeurs IPVPN. Il s'agit d'une configuration qui peut être reproduite avec l'offre NGLL (ou une autre offre régulée - par exemple xDSL Bitstream pour le VDSL).
67. Proximus indique que bien que les CPE actuels de l'offre de référence BROTSOLL NGLL soient techniquement adaptés à une solution d'accès double fibre, celle-ci n'a pas été mise en œuvre et n'est pas proposée car il n'y a pas de demande en ce sens.

5.2.4.3. Conclusion

68. L'IBPT fait référence au paragraphe 678 de la décision d'analyse de marché qui précise que toutes les fonctionnalités incluses dans l'offre commerciale similaire actuelle (Explore) pour l'accès de haute qualité doivent également être reprises dans l'offre de référence, et ce, pour des raisons de non-discrimination. Dans cette optique, il devrait donc également être possible de commander un accès double fibre sur un seul CPE dans l'offre de référence BROTSOLL.
69. Étant donné que, sur base des informations dont l'IBPT dispose actuellement, il y aurait peu de demande pour une telle configuration, l'IBPT estime qu'il est dans un premier temps suffisant que Proximus mentionne seulement cette option dans l'offre de référence BROTSOLL, mais que la mise en œuvre ne se fasse qu'à la suite d'une demande concrète et dans un délai raisonnable. Proximus doit par conséquent adapter l'offre de référence en ce sens.

5.2.5. Interconnexion et APAL

5.2.5.1. Problématique

70. Un répondant indique qu'une interconnexion séparée (APAL²¹ dans le cas de l'offre BROTSOLL) doit être utilisée pour chaque offre régulée de Proximus, ce qui crée une barrière additionnelle. Une interconnexion séparée serait également nécessaire pour les NGLL et les NGLL Light.

5.2.5.2. Analyse

71. Le fait qu'une interconnexion distincte soit nécessaire pour les NGLL par rapport aux autres produits régulés est en partie dû aux caractéristiques techniques sous-jacentes de ces produits. Par exemple, une interconnexion pour les NGLL (APAL) nécessite un CPE, contrairement à l'offre Bitstream (OAL²²). Ce CPE permet de garantir une qualité de service (QoS) de bout en bout et permet également à Proximus d'effectuer des tests et de détecter des défauts sur la ligne. Si des services (par exemple avec et sans CPE) devaient être combinés sur la même interconnexion, la séparation du trafic sur cette ligne et le fonctionnement opérationnel seraient entravés.
72. L'IBPT a également demandé à Proximus si une interconnexion séparée était nécessaire pour les NGLL et les NGLL Light au sein de l'offre régulée BROTSOLL.
73. Proximus confirme que le même APAL ne peut en effet pas être utilisé pour les NGLL et les NGLL Light. La configuration de la qualité de service (QoS) sur l'APAL pour les NGLL ne serait pas la même que celle de l'APAL pour les NGLL Light étant donné que les deux services ont des exigences différentes. Si le trafic devait être combiné sur une seule interconnexion, Proximus estime que cela devrait se faire sur une couche supérieure, comme Proximus le fait elle-même pour son offre Explore. Selon Proximus, les NGLL et les NGLL Light doivent être considérés comme des « building blocks » pour construire une telle architecture.
74. Renseignements pris auprès de Proximus, il apparaît qu'il est bel et bien techniquement possible de regrouper les deux services sur la même interconnexion. Selon la manière dont elle est mise en œuvre, cette solution présente des inconvénients :
- 74.1. Si le trafic NGLL et le trafic NGLL Light sont placés « côte à côte » sur la ligne d'interconnexion, le problème est que leurs priorités ne peuvent plus être distinguées les unes des autres : par exemple, le trafic NGLL Light avec « p-bit 3 » serait alors prioritaire sur le trafic NGLL avec « p-bit 1 », ce qui est en contradiction avec le fait que les services NGLL sont de qualité supérieure (et ont donc des exigences de QoS plus strictes) que les services NGLL Light sans bande passante garantie. En d'autres termes, le fait de combiner ainsi ces services sur une même ligne d'interconnexion perturberait la nature des services offerts. Cette mise en œuvre nécessite également des adaptations au sein des systèmes informatiques de Proximus.

²¹ APAL : Aggregation Point Access Line

²² OAL : OLO Access Line

- 74.2. L'on pourrait également choisir de répartir la bande passante de l'interconnexion sur différents VLAN, et de l'allouer par service (NGLL vs NGLL Light). Cela pourrait entraîner une utilisation inefficace de la bande passante, étant donné que cette répartition de la bande passante reste active même si un service ne génère aucun trafic. Proximus considère également qu'une telle implémentation pourrait générer des problèmes opérationnels : cette solution fait en effet en sorte que l'implémentation des NGLL et NGLL Light serait toujours liée, et qu'un changement pour un service entraînerait nécessairement un changement pour l'autre service. Ce type de corrélation nécessiterait une implémentation différente pour Proximus, y compris des adaptations au niveau IT. D'un point de vue opérationnel, il serait plus simple de maintenir l'indépendance de la gestion des deux services.
75. L'IBPT note que si un opérateur bénéficiaire souhaite acheter un service NGLL Light, l'exigence de l'utilisation d'une APAL distincte pour ce service peut effectivement constituer une barrière. Les économies d'échelle qu'un opérateur bénéficiaire peut obtenir du produit NGLL Light sont de toute façon déjà inférieures à celles de Proximus compte tenu de sa base de clientèle plus réduite, et si l'opérateur bénéficiaire ne peut pas combiner sa base de clientèle NGLL sur une même APAL, le seuil devient encore plus élevé.
76. En revanche, le service NGLL Light n'est proposé que là où le réseau TITAN est déjà déployé²³. Dans cette situation, il est également possible pour un opérateur bénéficiaire de se connecter à un point unique pour tous les sites concernés au lieu de s'interconnecter dans chacune des zones (« service area »). Cela réduit le nombre d'emplacements où une interconnexion doit être mise en place par rapport aux offres précédentes ou à d'autres offres régulées. En d'autres termes, la question de la nécessité d'une interconnexion séparée pour les NGLL Light ne se pose que pour un seul (ou 2 si une redondance est souhaitée) point(s) d'interconnexion.
77. L'interconnexion peut avoir lieu soit au niveau d'un site de Proximus (« OLO Aggregation Point Proximus Sited »), soit au niveau d'un site de l'OLO (« OLO Aggregation Point Customer Sited »), ce qui a un impact sur les tarifs. Selon les données dont dispose l'IBPT, la plupart des OLO sont présents au niveau d'un nœud de service Proximus et sont donc en mesure de faire usage d'une interconnexion Proximus Sited.
78. Les tarifs mensuels pour une telle PSIL (Proximus Sited Interconnection Line) sont les suivants :
- 1 Gbps : 88.47 EUR + 0.17 EUR par mètre
 - 10 Gbps : 588.31 EUR + 0.17 EUR par mètre.
- Le coût supplémentaire de gros d'une interconnexion (partagée parmi plusieurs lignes) reste donc limité pour cette situation par rapport aux tarifs mensuels de location d'une ligne NGLL Light. Pour la plupart des opérateurs, le surcoût de gros est donc relativement faible.
79. L'IBPT estime que les réserves émises par Proximus concernant la combinaison de NGLL et NGLL Light sur une même APAL semblent justifiées. La combinaison des deux services sur la même interconnexion peut en effet avoir un impact sur la qualité des services offerts

²³ Le déploiement complet du réseau TITAN devrait avoir lieu d'ici la fin du mois de juin 2021.

(ainsi que sur la détection et la résolution des problèmes), un aspect qui est certainement important dans le contexte du marché de l'accès de haute qualité, où les exigences de qualité sont plus élevées. Bien que l'on puisse supposer qu'un opérateur alternatif devrait avoir la possibilité de faire ce choix, il semble peu probable qu'un opérateur acquérant des NGLL afin de fournir une connectivité de haute qualité soit prêt à faire des concessions en termes de qualité de service.

80. En outre, une telle possibilité nécessiterait des adaptations au sein des systèmes informatiques et processus de Proximus, entraînant une complexité supplémentaire qui, dans les circonstances actuelles (compte tenu du nombre limité de lignes NGLL Light), ne semble pas être proportionnée à la nécessité d'utiliser une APAL distincte.

5.2.5.3. Conclusion

81. Pour l'ensemble des raisons précitées, l'IBPT estime qu'il n'est pas proportionné à ce stade d'obliger Proximus à rendre techniquement possible le regroupement du trafic NGLL et NGLL Light sur une même APAL. Si un opérateur bénéficiaire devait en faire une demande concrète à Proximus, l'IBPT peut examiner cette question plus en détail si cela s'impose.

5.2.6. Disponibilité de la plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform »

5.2.6.1. Problématique

82. Plusieurs répondants signalent qu'une indisponibilité mensuelle maximale de 6 heures de la plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform » est trop élevée, d'autant plus que cette indisponibilité n'est mesurée que du lundi au samedi entre 8h et 20h. Cela entraînerait des risques pour les OLO concernant le respect des SLA de leurs clients finals.
83. Un répondant note que l'indisponibilité maximale n'est qu'une obligation de moyens pour Proximus et qu'un SLA contraignant devrait y être lié.
84. De plus, une telle indisponibilité serait trop élevée pour une situation où le bénéficiaire paie pour un SLA « premium »²⁴ et où une disponibilité 24/7 s'applique.

5.2.6.2. Analyse

85. L'IBPT note que la plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform » n'est pas le seul moyen pour un opérateur bénéficiaire de signaler des problèmes à Proximus. Proximus renseigne également un numéro de téléphone dans l'offre de référence²⁵. En cas d'indisponibilité de la plateforme, le bénéficiaire peut utiliser ce numéro de téléphone, et l'indisponibilité de la plateforme n'affectera pas le respect du SLA wholesale par Proximus et la capacité de l'opérateur bénéficiaire à respecter les SLA vis-à-vis ses clients finals.

²⁴ Voir Tableau 2 pour un aperçu des SLA.

²⁵ Voir 13.3.2.1 du Main Body de l'offre de référence. Proximus confirme que ce numéro de téléphone est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

86. La plateforme « Proximus Incident & Repair Management Platform » est utilisée tant pour les services BRUO et bitstream que BROTSOLL. Proximus indique que le KPI IT « Wholesale Service Repair Unavailability » est donc identique au KPI pour le bitstream, et est publié sur le site Internet de Proximus Wholesale. Ce KPI sera examiné dans la décision prévue de l'IBPT concernant la révision des SLA dans le cadre des offres de référence BRUO et bitstream.

5.2.6.3. Conclusion

87. Compte tenu de la disponibilité d'un numéro de téléphone en plus de la plateforme « Incident & Repair Management Platform » pour signaler les incidents, l'IBPT estime qu'à cet égard, il n'y a aucun problème pour un OLO en ce qui concerne le respect des SLA lorsque la plateforme serait indisponible. Il est demandé à Proximus de mentionner explicitement dans l'offre de référence que ce numéro de téléphone est joignable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
88. En outre, étant donné que ce KPI est le même que le KPI pour l'offre de référence bitstream, l'IBPT fait référence à sa réévaluation dans le cadre de la décision prévue concernant la révision des SLA dans le cadre des offres de référence BRUO et bitstream.

5.2.7. Travaux de maintenance planifiés

5.2.7.1. Problématique

89. Dans son offre de référence BROTSOLL, Proximus prévoit que les travaux de maintenance planifiés (« planned maintenance works ») soient annoncés au plus tard 5 jours ouvrables avant leur exécution effective. Un répondant trouve que ce délai est trop court et précise qu'il applique lui-même un délai de 10 jours ouvrables. Le répondant propose d'étendre ce délai à 10 jours ouvrables.

5.2.7.2. Analyse

90. Il a été demandé à Proximus s'il était possible d'étendre ce délai à 10 jours ouvrables.
91. Proximus précise que ce délai est d'au moins 5 jours ouvrables, et qu'en général Proximus communique les « planned maintenance works » le plus rapidement possible. Cela vaut pour tous les services sur le marché non résidentiel (de gros et de détail). Toutefois, Proximus ne peut pas appliquer un délai minimum standard de plus de 5 jours ouvrables, car cela aurait un impact important sur la planification et la flexibilité. Des travaux urgents sont en outre parfois à prévoir, dans ce cas, un délai de cinq jours ouvrables peut déjà s'avérer difficile.
92. L'IBPT constate que dans l'offre commerciale de gros similaire Explore, le même délai de 5 jours ouvrables est effectivement appliqué. Par ailleurs, l'offre de référence BROTSOLL indique bien qu'il s'agit d'un délai d'au moins cinq jours ouvrables (« *at least five Business Days* »²⁶).

²⁶ Section 14.4.3.1 du Main Body de l'offre de référence BROTSOLL

93. Selon les informations dont dispose actuellement l'IBPT, un délai d'au moins 5 jours ouvrables ne semble pas déraisonnable, et l'offre bitstream régulée prévoit un délai d'au moins 48 heures: le délai de l'offre BROTSOLL (pour un service avec des exigences de qualité plus strictes) est donc significativement plus élevé. Par ailleurs, Proximus indique clairement qu'il s'agit d'une durée minimale et que les travaux prévus sont communiqués dans les plus brefs délais.

5.2.7.3. Conclusion

94. L'IBPT estime de prime abord qu'il n'y a pas de violation de la condition de non-discrimination, puisque Proximus applique le même délai dans son offre commerciale Explore.
95. L'IBPT estime qu'un délai d'au moins cinq jours ouvrables n'est pas déraisonnable et, pour le moment, ne juge pas proportionné d'imposer à Proximus de prolonger ce délai minimum.
96. Par ailleurs, Proximus indique qu'elle communique généralement le plus rapidement possible, avec un délai supérieur à cinq jours ouvrables. L'offre de référence mentionne en effet un délai d'au moins cinq jours ouvrables. L'IBPT en conclut que la demande du répondant sera également satisfaite dans certains cas.

5.2.8. Réseau TITAN

5.2.8.1. Problématique

97. La disponibilité de certains services de l'offre de référence BROTSOLL à un endroit donné dépend de la disponibilité du réseau TITAN (le nouveau réseau cœur que Proximus est en train de déployer). Un répondant a soulevé quelques questions concernant la visibilité de ce déploiement et l'évolution de la disponibilité.
98. En outre, ce répondant posait également certaines questions concernant la migration des services fournis dans les endroits où le réseau TITAN n'est pas encore disponible lorsque ce dernier le deviendrait.
99. Enfin, le répondant souhaitait savoir si, dans le cas d'une NGLL « Inter-area » (c'est-à-dire raccordée au réseau TITAN), il est possible de fournir une APAL « multichassis LAG » dans deux zones de service différentes.

5.2.8.2. Analyse

100. L'IBPT estime qu'il ne peut être question d'inclure le calendrier de déploiement du réseau TITAN dans l'offre de référence, car cela donnerait lieu à un document en constante évolution. Toutefois, une transparence accrue concernant ce déploiement est nécessaire. L'IBPT a donc suggéré à Proximus de prévoir une page web distincte sur la page personnelle du site Internet de gros de Proximus.
101. Proximus signale dans sa lettre du 16 novembre 2020 que le calendrier TITAN a été mis à disposition sur la page personnelle des opérateurs qui achètent actuellement ou ont

exprimé leur intérêt pour des NGLL. L'IBPT constate que ce document donne un planning des migrations des LEX vers TITAN et estime qu'il contient suffisamment d'informations pour un opérateur bénéficiaire, à condition que ce document soit tenu à jour.

102. En ce qui concerne les APAL « multichassis LAG » sur le réseau TITAN, Proximus confirme que la deuxième liaison d'un « multichassis LAG » peut être située dans une autre zone de service.
103. L'IBPT a posé à Proximus quelques questions supplémentaires concernant la migration. Les réponses reçues sont les suivantes :
 - 103.1. Aujourd'hui, tous les nœuds de service de Proximus sont déjà connectés au réseau TITAN. Par conséquent, toute APAL existante peut être utilisée comme point d'interconnexion national.
 - 103.2. Il est possible d'aussi connecter des sites qui ne sont pas encore connectés à TITAN mais qui sont situés dans la zone de service où se trouve une APAL utilisée comme point d'interconnexion national, à cette APAL.

5.2.8.3. Conclusion

104. L'IBPT accepte la solution de Proximus consistant à placer le calendrier de déploiement du réseau TITAN sur le Sharespace des opérateurs bénéficiaires²⁷ concernés. Proximus doit mettre ce document à jour de manière suffisamment régulière.
105. Proximus doit indiquer dans son offre de référence que la deuxième liaison d'un « multichassis LAG » peut être situé dans une autre zone de service.

5.3. Remarques de nature tarifaire

5.3.1. Absence de tarif pour les modifications apportées au profil QoS

5.3.1.1. Problématique

106. Un répondant souligne l'absence de tarif en cas de modification de la qualité de service (QoS) d'une NGLL.

5.3.1.2. Analyse

107. L'IBPT a vérifié cette information auprès de Proximus. Proximus indique que le tarif pour la modification d'un profil QoS est le même que celui pour l'installation d'un profil QoS, soit 150 EUR par modification de la QoS. Proximus ajoutera ce tarif à l'offre de référence finale.

²⁷ Y compris les opérateurs qui n'achètent pas encore de NGLL mais qui ont manifesté leur intérêt.

108. Proximus indique que la modification d'un profil QoS implique les mêmes actions que l'ajout d'un profil QoS, à savoir :
- 108.1. Introduction du profil QoS (ou de sa modification en cas de modification du profil QoS) dans le CNC²⁸.
 - 108.2. Configuration (ou reconfiguration en cas de modification du profil QoS) du CPE et du backbone par les « remote engineers ».
 - 108.3. Communication et suivi de la modification demandée par le PRCO (coordinateur de projet).
 - 108.4. Début de la facturation.
109. Selon Proximus, cela justifie donc le même tarif que pour l'installation d'un profil QoS, qui a été approuvé par la « décision de l'IBPT du 19 mars 2015 concernant l'addendum à l'offre de référence BROTSOLL relatif au tarif des lignes louées de nouvelle génération (NGLL) ».
110. L'offre Explore comprend également un certain tarif pour l'installation d'un profil QoS. Toutefois, le tarif pour la modification n'est pas inclus dans la liste de prix. L'IBPT estime logique qu'en Explore également le même tarif soit facturé pour une modification que pour une installation.

5.3.1.3. Conclusion

111. Sur la base des informations fournies par Proximus, l'IBPT est d'accord pour que la modification d'un profil QoS soit facturée au même tarif que l'ajout d'un profil QoS dans le contexte de BROTSOLL. L'IBPT se réserve le droit de réviser ces dispositions si de nouvelles informations venaient à les contredire ou si des tarifs différents devaient être appliqués dans l'offre (commerciale) Explore.

5.3.2. Tarifs des NGLL Light

5.3.2.1. Problématique

112. Un répondant trouve que les tarifs des NGLL Light sont beaucoup trop élevés par rapport aux tarifs de détail pratiqués par Proximus.

5.3.2.2. Analyse

113. L'IBPT a évalué le caractère équitable des tarifs pour les NGLL Light, sur la base de la liste des prix de gros d'Explore et sur la base d'une liste des contrats (de détail) d'Explore.

²⁸ CNC : « Corporate Network Connection », l'application informatique utilisée par Proximus pour gérer les contrats avec les clients non résidentiels, principalement concernant les produits Explore et NGLL.

114. Les tarifs des NGLL Light sont inférieurs aux prix de gros catalogue²⁹ pour un produit commercial similaire à Explore (avec des marges de [confidentiel]% et plus spécifiquement [confidentiel]% pour ce qui concerne les vitesses que l'on retrouve dans les contrats de détail). Ils sont également inférieurs aux prix constatés par l'IBPT dans les contrats de détail correspondants³⁰ (avec des marges de [confidentiel]%). En d'autres termes, il existe une marge positive sur le produit, qui augmente avec la vitesse.
115. L'IBPT tient en outre à faire remarquer que le volume de ce produit commercial Fibermax³¹ (à savoir via une fibre point à point) est faible, tant au détail qu'en gros. La décision du 13 décembre 2019 prévoit (§ 772) que les tests de ciseau tarifaire seront effectués sur la totalité du portefeuille de produits de haute qualité et pourront être, le cas échéant, complétés par des tests au niveau des contrats individuel³². En cas de test de compression de marge au niveau du portefeuille, la proportion de ce produit sera très faible et ne pourrait vraisemblablement pas, à elle seule, être responsable d'un effet de ciseau tarifaire. L'IBPT conserve cependant la possibilité de procéder à des contrôles dans le cadre de certains contrats et de vérifier si les tarifs pratiqués par Proximus pourraient avoir pour objet ou pour effet d'entraver le développement de la concurrence (cf. § 780 de la décision du 13 décembre 2019). Cela devra ensuite être évalué sur une base ad hoc. En tout état de cause, la décision du 13 décembre 2019 impose à Proximus de notifier tous les six mois les nouveaux contrats de gros commerciaux à l'IBPT³³ afin que ce dernier puisse contrôler leur tarification.

5.3.2.3. Conclusion

116. Étant donné que les marges sont positives, tant en ce qui concerne les offres Explore de gros que de détail, et que ce produit, avec les volumes échangés actuels, ne peut pas entraîner une compression de marge au niveau du portefeuille, l'IBPT estime que les prix peuvent être considérés de prime abord comme équitables.
117. Cependant, l'IBPT n'exclut pas qu'une évaluation différente puisse être faite en cas de test de compression de marge au niveau d'un contrat.
118. L'IBPT peut donc toujours réévaluer ces prix au cas où des problèmes se poseraient au niveau de ces tarifs.

5.3.3. Tarifs pour les nouveaux profils intermédiaires des NGLL

5.3.3.1. Problématique

119. Un répondant estime que l'évolution des prix n'est pas toujours logique. Par exemple, le coût pour passer de 1 Gbps à 2 Gbps est de 423 EUR, soit une augmentation de 39 % pour 1 Gbps supplémentaire. Les incréments de débit suivants présentent un prix différentiel

²⁹ Ces prix catalogue ne comprennent pas les réductions.

³⁰ Cette comparaison tient compte des réductions applicables dans ces contrats de détail.

³¹ Fibermax est le nom commercial d'un service similaire aux NGLL Light dans le cadre de l'offre Explore.

³² Voir aussi la « Communication de l'IBPT du 26 décembre 2017 concernant les lignes directrices pour l'application de tests de compression de marge »

³³ Voir la section 21.4.5 de la décision du 13 décembre 2019.

beaucoup plus faible : de 2 à 3 Gbps, le prix supplémentaire est de 95 EUR (+7 %) et de 3 à 4 Gbps, le prix supplémentaire est de 83 EUR (+5 %).

5.3.3.2. Analyse

120. L'offre de référence BROTSOLL introduit un certain nombre de nouveaux profils par rapport à la version précédente de l'offre de référence (dont la décision du 13 décembre 2019 a considéré les tarifs comme équitables). Il s'agit des profils avec des vitesses de 2, 3, 4, 6, 7, 8 et 9 Gbps. L'IBPT a demandé à Proximus d'expliquer comment les tarifs ont été déterminés pour les nouveaux profils.
121. Proximus explique que l'évolution des prix est dérivée de celle utilisée dans l'offre similaire Explore. L'IBPT a vérifié cela et a constaté que l'évolution des prix est en effet largement similaire. Un examen plus approfondi fait toutefois apparaître une différence, l'évolution des prix³⁴ que Proximus applique dans son offre commerciale Explore étant moins rapide pour les profils inférieurs (2-5 Gbps), et plus rapide pour les profils supérieurs (6-10 Gbps).
122. Proximus explique en outre qu'un profil 1 Gbps nécessite un port 1 Gbps, alors qu'à partir de 2 Gbps, un port 10 Gbps plus coûteux est nécessaire. Cela explique le fait que l'augmentation du prix est plus forte entre 1 et 2 Gbps qu'entre les profils supérieurs. L'IBPT comprend cet argument, mais a demandé à Proximus d'expliquer pourquoi une évolution différente des prix est utilisée dans Explore pour les profils intermédiaires.
123. Proximus a répondu avec la proposition de prix suivante pour les profils allant de 1 à 10 Gbps. Dans cette proposition, la même courbe de prix que dans Explore est utilisée pour les vitesses de 2 à 10 Gbps ; plus précisément, les tarifs présentent le même ratio par rapport au tarif pour une vitesse de 1 Gbps. Le tableau ci-dessous indique également les tarifs plafonds qui ont été approuvés dans la décision d'analyse de marché du 13 décembre 2019.

Largeur de bande (Gbps)	Nouvelle proposition de Proximus	Tarif plafond
1	1 095,00 EUR	1 127,00 EUR
2	1 486,00 EUR	
3	1 601,00 EUR	
4	1 693,00 EUR	
5	1 808,00 EUR	
6	1 900,00 EUR	
7	2 015,00 EUR	
8	2 107,00 EUR	
9	2 222,00 EUR	
10	2 337,00 EUR	2 494,30 EUR

Tableau 2 : nouvelle proposition de prix NGLL 2 - 10 Gbps et comparaison avec les tarifs plafonds

124. Les tarifs proposés par Proximus pour 1 et 10 Gbps sont inférieurs aux tarifs plafonds approuvés. Dans cette proposition, l'évolution des prix utilisée est la même que celle utilisée dans l'offre commerciale Explore : l'IBPT estime que l'obligation de non-discrimination est

³⁴ L'évolution des prix est calculée comme le ratio par rapport au tarif pour le profil 1 Gbps.

ainsi suffisamment respectée. S'il existe une plus grande différence de prix entre les profils 1 et 2 Gbps qu'entre les profils supérieurs, cette même différence de prix relative est en effet également constatée dans l'offre commerciale. L'IBPT estime donc que cette nouvelle proposition de prix constitue une réponse suffisante à l'observation faite par le répondant selon laquelle les incréments de prix seraient trop élevés.

5.3.3.3. Conclusion

125. L'IBPT propose d'appliquer la nouvelle proposition tarifaire de Proximus pour les profils de 2 à 10 Gbps inclus, comme indiqué dans le Tableau 2 ci-dessus.

5.3.4. Tarif pour la migration vers le point d'interconnexion national

5.3.4.1. Problématique

126. Suite aux remarques d'un répondant (voir section 5.2.8) concernant la migration de services fournis dans les endroits où le réseau TITAN n'est pas encore disponible au cas où ce dernier le deviendrait, l'IBPT a posé quelques questions à Proximus à ce sujet. L'une de ces questions concernait la tarification.

5.3.4.2. Analyse

127. Une migration sera nécessaire pour chaque site à migrer vers un point d'interconnexion national situé dans une autre zone de service. Proximus propose de facturer 125 EUR par site pour la reconfiguration du CPE et ajoutera ce tarif à l'offre de référence finale. Une migration simultanée de plusieurs sites peut être réalisée sur la base d'un projet en concertation entre Proximus et l'opérateur bénéficiaire concerné.
128. En ce qui concerne le tarif de migration proposé, il ressort des renseignements obtenus auprès de Proximus que ce tarif couvre deux situations : le scénario dans lequel l'OLO accepte une interruption de service et la connexion en fibre optique existante est réutilisée, et le scénario dans lequel l'OLO ne veut pas d'interruption de service et une ligne parallèle est fournie, après quoi le changement de ligne est effectué. L'estimation du coût de la migration serait basée sur une estimation globale des coûts pour les deux scénarios.
129. Dans l'offre de référence BROTSOLL, le tarif d'installation d'un CPE est de 250 EUR³⁵ (125 EUR pour un engagement minimum de 3 ou 6 ans). Un tarif de 125 EUR pour la reconfiguration d'un CPE (y compris le remplacement du CPE si nécessaire) semble donc à première vue acceptable pour l'IBPT.
130. Proximus fait également référence au prix d'une « mise à niveau d'une ligne sans changement de type d'accès, de service de connectivité ou de CPE » dans l'offre Explore, qui est aligné avec ce 125 EUR.

³⁵ Voir la section 3.1 de l'annexe 4 de l'offre de référence BROTSOLL

131. Proximus précise également que c'est le seul tarif qui sera facturé pour une telle migration. Bien évidemment, si un nouvel APAL est mis en place dans ce contexte, les coûts liés à la mise en place de ce nouvel APAL seront également facturés.
132. Toutefois, l'IBPT est d'avis que ce tarif de migration ne peut pas être facturé pour les lignes commandées depuis que Proximus était tenue de fournir un point d'interconnexion national, c'est-à-dire depuis l'entrée en vigueur de la décision d'analyse de marché du 13 décembre 2019, à savoir le 1^{er} février 2020. Bien que Proximus ait été autorisée à lier la disponibilité de ce point d'interconnexion national à l'état de déploiement du réseau TITAN, un opérateur bénéficiaire ne peut être pénalisé en étant tenu de payer un tarif de migration pour un site qui ne pouvait initialement pas être raccordé au réseau TITAN. L'IBPT estime donc que ce tarif de migration vers un point d'interconnexion national ne peut être appliqué qu'à la migration de lignes NGLL qui étaient déjà actives avant le 1^{er} février 2020, ou à la migration de lignes NGLL qui étaient déjà raccordées au réseau TITAN lors de leur commande (et où le changement de point d'interconnexion est donc un choix de l'opérateur bénéficiaire qui n'a pas été motivé par l'indisponibilité du réseau TITAN à cet endroit).

5.3.4.3. Conclusion

133. Proximus doit inclure dans l'offre de référence le tarif de migration d'un site vers un autre point d'interconnexion, et doit également préciser que la migration simultanée de plusieurs sites est possible sur la base d'un projet.
134. Ce tarif de migration ne peut être appliqué que :
 - 134.1. sur les lignes NGLL qui étaient déjà actives avant le 1^{er} février 2020 ;
 - 134.2. sur les lignes NGLL commandées à partir du 1^{er} février 2020 et pour lesquelles le réseau TITAN (et donc l'option d'un point d'interconnexion national) était déjà disponible au moment de la commande.

5.3.5. Tarifs pour les SLA améliorés en matière de délais de réparation

5.3.5.1. Problématique

135. Dans l'offre de référence BROTSOLL, les tarifs des SLA améliorés en matière de délais de réparation sont les suivants :

Nom	Disponibilité	Tarif mensuel
Standard	Lun-ven 8-18h (10x5)	0 €
Extended	Lun-sa 7-22h (15x6)	9 €
Premium	24x7	20 €

Tableau 3 : aperçu des SLA

136. Un répondant estime que les tarifs des SLA devraient être alignés sur (voire inférieurs à) ceux pratiqués par Proximus pour l'offre GPON Bitstream. Pour des fenêtres de disponibilité similaires, Proximus applique des tarifs mensuels de respectivement 0, 6 et 12 EUR. Pour le SLA premium, un autre répondant renvoie également au tarif moins élevé pour l'offre GPON Bitstream.

5.3.5.2. Analyse

137. L'IBPT a demandé à Proximus de préciser la manière dont les prix ont été fixés pour ces SLA.
138. Proximus se réfère à l'introduction de l'offre NGLL, lorsqu'il avait été décidé de rendre le contenu des SLA et les tarifs des SLA identiques à ceux de l'offre Explore correspondante de l'époque, à laquelle était appliquée la réduction la plus élevée possible.
139. Proximus précise également que les SLA de l'offre BROTSOLL ne comprennent pas les mêmes actions que les SLA de l'offre Bitstream. Les exigences plus strictes (actions, personnel requis, etc.) entraînent un tarif plus élevé pour l'offre BROTSOLL.
140. Les tarifs SLA ne sont pas comparables un par un avec ceux de l'offre Explore, mais sur la base des informations disponibles, l'IBPT n'identifie pas de tarifs plus avantageux. L'IBPT ne constate donc pas de problème de non-discrimination vis-à-vis de l'offre commerciale Explore.
141. En outre, l'évaluation des tarifs équitables dans la décision d'analyse de marché a été effectuée sur la base d'une analyse qui tenait également compte des tarifs existants pour les SLA. En d'autres termes, les tarifs de Proximus ont été considérés comme équitables, y compris les tarifs mensuels pour les SLA. Étant donné que les tarifs de cette version modifiée de l'offre de référence sont soit inférieurs soit égaux aux tarifs qui ont été considérés comme équitables dans la décision du 13 décembre 2019, l'IBPT considère que les tarifs des SLA sont toujours conformes.

5.3.5.3. Conclusion

142. L'IBPT reconnaît que le contenu des SLA peut être différent de celui de l'offre bitstream GPON. Étant donné que les tarifs actuels des SLA ont été pris en compte dans l'évaluation des tarifs équitables, l'IBPT estime qu'une révision de ces tarifs n'est pas justifiée pour le moment.

5.4. Autres points

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

	Objet	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
1.	Annex 5 – 2.2.3 « MTU Size » Un répondant estime que la taille maximale des trames, qui est de 1564 octets, pourrait être augmentée pour permettre l'utilisation des « jumbo frames ». L'offre de référence doit contenir des perspectives en la matière.	L'IBPT a interrogé Proximus sur la possibilité d'utiliser des « jumbo frames ». Proximus indique qu'il n'est actuellement techniquement pas possible d'offrir des trames de tailles plus élevée (à l'exception d'une extension jusqu'à 1800 octets dans le cas des lignes en fibre optique, comme mentionné dans la section 2.2.3 de l'annexe 5 de l'offre de référence), car cela a un impact sur l'ensemble des équipements du réseau : chaque équipement doit pouvoir le supporter. Toutefois, Proximus évalue actuellement si l'utilisation des trames de taille plus élevée qu'actuellement est possible à l'avenir. L'IBPT renvoie également à l'obligation de Proximus d'informer les opérateurs alternatifs des évolutions technologiques suffisamment à l'avance (voir section 21.4.3 de la décision d'analyse de marché).	Proximus n'est pas tenue de l'ajouter à son offre de référence dans l'immédiat, mais doit adapter son offre de référence dès que cela sera techniquement possible, et communiquer cette évolution technologique en temps utile.
2.	Annexe 4 – 1.4. Ristournes au volume Un répondant indique que les ristournes au volume sont trop faibles et les seuils trop élevés pour être intéressantes pour les fournisseurs alternatifs. Le répondant estime également que les ristournes au volume devraient porter sur l'ensemble des services de fibre optique de Proximus, et pas seulement sur les NGLL.	L'IBPT a tenu compte de ces ristournes au volume dans son évaluation des tarifs équitables et a jugé les prix équitables. Étant donné que les tarifs de l'offre de référence proposée sont inférieurs ou égaux aux tarifs approuvés, les ristournes au volume actuelles peuvent continuer à s'appliquer. L'IBPT souligne que les différents services sur fibre de Proximus peuvent relever de marchés différents et que leurs tarifs doivent chacun respecter les obligations spécifiques qui leur sont imposées dans le cadre de ces marchés, ce qui ne nécessite en principe pas que des ristournes au volume s'appliquent au-delà des produits d'un seul marché. Une telle pratique pourrait au contraire être problématique car elle pourrait inciter des opérateurs alternatifs à acheter l'ensemble de leurs services de gros auprès de l'opérateur puissant.	Proximus ne doit pas prendre d'actions supplémentaires.

	Objet	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
3.	<p>Main Body – 4 « Practical information »</p> <p>Un répondant a indiqué que la disposition suivante du chapitre 4 du Main Document, qui traite de l'interprétation de l'offre de référence, n'est pas claire : « <i>In case of disagreement about the interpretation, one of the Parties can request the BIPT for a decision on the specific case. This decision will be taken within a reasonable term and will take into account the legal framework and the valid advice. The possibility for the Parties to present the BIPT a problem in interpretation will not influence the legal means that remain at the Parties' disposal in case of a conflict.</i> »</p>	<p>Il a été demandé à Proximus de clarifier ce point. Proximus explique que ce paragraphe provient de l'offre de référence BRUO et a été repris dans les offres de référence Bitstream et BROTSOLL. Ce paragraphe fait référence à une procédure informelle par laquelle l'IBPT peut donner son avis en cas de divergence d'opinion sur l'interprétation d'une disposition de l'offre de référence. L'ajout de ce paragraphe a été imposé à Proximus dans l'avis de l'IBPT du 9 janvier 2003 concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale. Après vérification, l'IBPT constate que la confusion provient de la traduction anglaise du texte de l'avis susmentionné et propose d'adapter le paragraphe, clarifiant ainsi davantage le caractère informel de cette demande de clarification.</p>	<p>Proximus est tenue d'adapter le texte comme suit : « <i>In case of disagreement about the interpretation, one of the Parties can request the BIPT for a non-binding advice on the specific case. This advice will be taken within a reasonable term and will take into account the legal framework and the applicable BIPT decisions. The possibility for the Parties to present the BIPT a problem in interpretation will not influence the legal means that remain at the Parties' disposal in case of a conflict such as the reconciliation procedure or the dispute procedure.</i> »</p>

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

6.1. Décision et entrée en vigueur

144. La présente décision définit les adaptations que Proximus doit apporter à son offre de référence concernant l'accès de haute qualité, à savoir « BROTSOLL ».
145. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour qui suit sa publication.
146. L'IBPT demande à Proximus de lui transmettre une version adaptée de sa proposition dans les 30 jours qui suivent l'entrée en vigueur de la présente décision.
147. Les modifications tarifaires entrent en vigueur le premier jour du deuxième mois suivant l'entrée en vigueur de la présente décision.
148. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent l'entrée en vigueur de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.
149. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT peut à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

6.2. Voies de recours

150. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine 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.
151. 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 des 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.

6.3. Signatures

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Annexe 1. Offre de référence BROTSOLL

152. L'offre de référence BROTSOLL soumise par Proximus à l'IBPT le 30 juillet 2020 est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.ibpt.be/operateurs/publication/offre-de-referance-brotsoll-de-proximus-consultation-de-mars-2021>