



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

---

**DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
DU 4 SEPTEMBRE 2007  
CONCERNANT  
"ONE TIME FEES"  
POUR BRUO & BROBA**

**VERSION PUBLIQUE**

## Table des matières

Description .....	4
APPROCHE BOTTOM UP .....	4
CONSULTATION .....	4
COLLECTE D'INFORMATIONS .....	4
Le cadre juridique .....	5
L'OBLIGATION D'ORIENTATION SUR LES COÛTS .....	5
MOTIVATION JURIDIQUE DU CHOIX D'UNE MODELISATION BOTTOM-UP .....	7
Détermination des tarifs.....	8
ETABLISSEMENT DES TARIFS.....	8
COÛTS EN MAIN-D'ŒUVRE INDIRECTEMENT ATTRIBUABLES.....	8
COÛTS DU VÉHICULE .....	9
COÛTS IT .....	9
HOURLY MANPOWER COST (HMC) .....	9
Modifications de la structure tarifaire.....	10
ACTIVATION .....	10
<i>Activations de type 1 et type 2</i> .....	10
<i>BROBA wov, BROBA SDSL et Raw Copper</i> .....	10
<i>Telecom install together with activation</i> .....	11
<i>Telecom install</i> .....	12
<i>BROBA ADSL wov / SDSL</i> .....	12
BROBA – ACTIVATION DE LA LIGNE EN MEME TEMPS QUE LE PREMIER VC .....	12
BROBA – DESACTIVATION DE LA LIGNE EN MEME TEMPS QUE LE DERNIER VC.....	13
BROBA – MODIFICATION OF THE END-USER LINE PROFILE.....	13
MIGRATIONS .....	13
<i>Physical migration</i> .....	13
<i>Virtual migration</i> .....	13
<i>Mass migration</i> .....	13
<i>Structure tarifaire</i> .....	14
VP CEASE.....	14
BRUO - INSTALLATIONS MULTI-PAIR RAW COPPER.....	14
SMALL NETWORK ADAPTATIONS .....	14
LLU INQUIRY TOOL .....	15
Précisions concernant la détermination des coûts.....	16
DIFFÉRENCES TARIFAIRES.....	16
<i>Le degré d'automatisation</i> .....	16
<i>La nature spécifique de l'intervention technique</i> .....	16
<i>Transport</i> .....	17
GÉNÉRALITÉS.....	17
ACTIVATION .....	17
DESACTIVATION .....	17
SIMULATION EVOLUTION DES PRIX ACTIVATION/DESACTIVATION/MIGRATION .....	18
USELESS CUSTOMER VISIT .....	18
VC.....	18
VP .....	18
MIGRATIONS .....	19
CHANGE DATE VS. CANCEL.....	19
BROBA ADSL wv vs. BROBA ADSL wov.....	19
BROBA ADSL wov 2006-2007.....	19
CHANGE OWNER - BROBA ADSL wv vs. BROBA ADSL wov.....	20
MASS MIGRATIONS - BROBA VS. BRUO .....	20
Conclusion .....	20

BRUO .....	20
BROBA ADSL.....	23
BROBA SDSL.....	24
BROBA ATM.....	25
Voies de recours.....	25
Resume des reactions à la consultation nationale.....	26
BELGACOM .....	26
<i>Activation : with / without customer visit / Telecom Install.....</i>	26
<i>Migration de masse.....</i>	26
<i>Broba - Move LDC to LEX.....</i>	26
<i>Useless user visit.....</i>	26
<i>Hourly Manpower Cost (HMC).....</i>	26
<i>Déplacement vers le MDF.....</i>	26
<i>Wrongful repair.....</i>	26
<i>Migration virtuelle.....</i>	27
<i>Jumpers.....</i>	27
<i>Coûts IT, overhead.....</i>	27
<i>Non –recuperated asset.....</i>	27
PLATFORM .....	27
<i>Révision des tarifs.....</i>	27
<i>Alignement avec les modifications Full VP opérationnelles.....</i>	28
SNA.....	28
<i>Wrongfull repair.....</i>	28
COLT .....	29
E-LEVEN .....	29
MOBISTAR.....	29
VERIZON BUSINESS.....	29

## **DESCRIPTION**

La détermination par l'Institut des nouveaux tarifs orientés sur les coûts pour les coûts uniques dans l'offre de référence BRUO et BROBA est expliquée et argumentée dans le présent document.

### **APPROCHE BOTTOM UP**

Tout comme pour les autres aspects tarifaires de BRUO, de BROBA et de colocalisation, un modèle bottom-up est utilisé pour déterminer ces tarifs, comme proposé d'ailleurs par Belgacom dans sa proposition tarifaire.

Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres supports de coûts nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique.

A cet effet, il est tenu compte de certains aspects pratiques du réseau de Belgacom, comme par exemple les distances entre les emplacements, et autres. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects d'une gestion efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace.

Une conséquence pratique de cette approche bottom-up est que les tarifs proposés sont davantage différenciés qu'auparavant. Dans la pratique, cela signifie que désormais, plus qu'auparavant, une distinction est faite dans les tarifs en fonction du type de ligne pour laquelle l'opération est effectuée. C'est également suite à cela que le lecteur constatera que les évolutions de prix constatées ne sont pas uniformes pour tous les tarifs, mais que, selon le type de ligne, il y a parfois des évolutions de prix clairement différentes.

En outre, l'on s'efforce cependant à ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe et un certain nombre de remaniements sont effectués. Ceux-ci sont examinés plus en détail dans ce texte.

### **CONSULTATION**

Sur la base des informations fournies par Belgacom, l'Institut a développé une nouvelle proposition tarifaire pour les one time fees; celle-ci a été soumise pour consultation au secteur du 9 juillet au 17 août 2007. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de la Plate-forme, de Colt, d'E-leven, de Mobistar et de Verizon Business. Vous trouverez en annexe une synthèse des ces réactions à la consultation.

En réaction à la consultation, les OLO ont formulé un certain nombre de plaintes relatives à un manque de transparence concernant le modèle bottom-up et les paramètres et suppositions qui y sont appliqués.

L'Institut comprend cette critique mais doit constater que, entre autres en raison d'anciens jugements de tribunal, il est impossible dans cette matière de fournir une ouverture totale concernant tous les détails du modèle. Un certain nombre de ces éléments sont en effet spécifiques à l'environnement de l'entreprise Belgacom et il est par conséquent impossible pour l'Institut de publier ces informations.

L'on tentera toutefois dans le présent document de préciser un certain nombre d'aspects qui se trouvent à la base de certaines différences de prix ou concernant lesquels l'Institut a constaté que le marché ne distingue pas suffisamment tous les éléments de coûts.

### **COLLECTE D'INFORMATIONS**

Enfin, l'Institut tient également à attirer l'attention sur le temps qu'il a fallu pour obtenir toutes les informations nécessaires en vue de vérifier l'orientation sur les coûts des tarifs uniques dans BRUO et BROBA.

L'IBPT a envoyé le premier questionnaire à Belgacom le 20 septembre 2006. Le 10 octobre, Belgacom signale qu'en ce qui concerne les 'processus opérationnels BRUO & BROBA', elle ne

pourra fournir une réponse que le 3 novembre au plus tôt. En ce qui concerne les coûts IT, Belgacom déclare que ces éléments ne pourront être fournis que fin novembre au plus tôt.

En ce qui concerne les coûts de processus, Belgacom déclare que ces processus font actuellement l'objet de modifications et que les durées de processus sont revues par ses experts. Cette révision est réalisée dans le cadre de la nouvelle proposition BRUO prévue dans les prochains mois. Belgacom déclare également que BROBA doit être adapté suite à l'adaptation annoncée de BRUO. Belgacom déclare aussi que d'autres adaptations peuvent également être effectuées suite aux analyses complémentaires des composantes de coûts.

Le 12 octobre, Belgacom signale que le volume des questionnaires est trop important et qu'elle ne peut pas revoir en même temps BRUO, BROBA et les coûts de processus. Belgacom demande d'établir un ordre de priorité des questionnaires. L'Institut fait savoir que les questions relatives à BROBA rental fee sont prioritaires.

Le 4 janvier 2007, l'IBPT demande à Belgacom de communiquer un timing pour répondre aux questions relatives aux coûts de processus. Belgacom répond le 1er février et propose un timing pour chacun des différents coûts de processus pour la période de février – mars. Le 3 avril, Belgacom vient expliquer les aspects relatifs à activation/deactivation/modification. Il est convenu de traiter des autres aspects le 26 avril 2007. Cette réunion n'a finalement lieu que le 3 mai 2007 et traite uniquement des aspects relatifs à la migration.

L'IBPT doit constater que les aspects relatifs à "Move from LDC to LEX", "Add VC", "Modify VC", "Length check", "KVD Inquiry" et "NSRD" ne faisaient pas partie de ces présentations alors que ces informations avaient déjà été promises en mars. Belgacom se voit imposer une date limite de réponse au 29 mai 2007 et répond à cette date.

Entre-temps, l'IBPT doit demander des précisions supplémentaires concernant SNA. L'IBPT reçoit une réponse le 8 juin.

Bref, Belgacom a besoin de plus de 8 mois pour fournir les informations demandées, ce qui ralentit fortement l'exécution des tâches de contrôle par l'Institut.

## **LE CADRE JURIDIQUE**

### **L'OBLIGATION D'ORIENTATION SUR LES COÛTS**

L'orientation sur les coûts est une obligation qui conformément à l'article 106, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 est d'application à un opérateur désigné comme opérateur dominant par l'Institut. Dans le cadre des analyses de marché, l'Institut peut, conformément à l'article 62 de la loi du 13 juin 2005, imposer l'obligation d'orientation sur les coûts à un opérateur puissant sur le marché.

Que l'obligation d'orientation sur les coûts découle d'une obligation légale ou d'une obligation imposée par l'Institut, elle vise en tous les cas un double objectif:

- 1) veiller à couvrir les coûts pertinents de l'opérateur PSM (en l'espèce les coûts pertinents de l'entretien et du maintien du réseau public) et à ce qu'il puisse bénéficier d'une marge acceptable ;
- 2) éviter que l'opérateur PSM impose au niveau wholesale de tels tarifs aux opérateurs alternatifs qu'une concurrence efficace soit fortement entravée ou ne soit plus possible.

Par conséquent, il est clair que l'orientation sur les coûts est un instrument visant à établir une concurrence loyale et efficace. Cette donnée est essentielle lorsqu'il faut décider quels coûts doivent être pris en compte par l'opérateur PSM lors de la détermination d'un tarif orienté sur les coûts. En effet, il est clair que plus la quantité des coûts portés en compte sera importante, plus le tarif appelé tarif orienté sur les coûts sera élevé. L'on peut même imaginer que l'orientation sur les coûts soit utilisée par un opérateur PSM pour porter en compte toutes sortes de coûts – et faire ainsi également participer les opérateurs alternatifs – qui sont dus à une certaine inefficacité et à leurs propres manquements. C'est pourquoi il est important de préciser clairement quels coûts doivent être pris en

considération pour déterminer les tarifs orientés sur les coûts, et quels coûts ne seront pas pris en compte et devront par conséquent être supportés par l'opérateur PSM même.

L'Institut a déjà fixé un tel critère par le passé : dans un « complément concernant le co-mingling, approuvé par le Ministre des Télécommunications le 27/07/2001 » à « l'Avis de l'IBPT concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale, approuvé par le Ministre des Télécommunications le 28.02.2001 » qui stipulait:

*"3.4. Il est ressorti d'une étude d'une cinquantaine de "quotations" pour la colocalisation physique que, dans la majorité des cas, Belgacom prévoit des espaces de colocalisation calculés sur 30 racks ou plus. Il va de soi que des espaces d'une telle taille, augmentent sensiblement les coûts pour le(s) OLO qui colocalise(nt) sans que celui-ci (ceux-ci) n'en retire(nt) un quelconque avantage. Ce type de pratiques est inadmissible. En aucun cas, on ne peut imputer des coûts pour la colocalisation qui ne sont pas essentiels pour la simple raison que Belgacom en tant qu'opérateur efficace ne s'impute pas de tels coûts à elle-même. En outre, il y a de fortes chances pour que l'imputation de coûts non essentiels ralentisse le processus de colocalisation et de dégroupage de manière inacceptable et le rende même impossible dans certains cas. C'est pourquoi il faut partir du principe qu'en cas de colocalisation, on ne peut imputer des coûts qui ne sont pas essentiels, c'est-à-dire des coûts qui n'ont pas de valeur ajoutée pour le(s) OLO concerné(s) ou qui ne sont pas nécessaires pour Belgacom pour ce qui concerne la sécurité de ses équipements ou le maintien du même degré d'efficacité que pour la colocalisation. Les coûts essentiels sont donc des coûts que Belgacom encourrait en tant qu'opérateur efficace pour obtenir la même chose pour ses propres besoins. (Il va de soi que la sécurité des équipements et des bâtiments de Belgacom ne peut pas être compromise, et Belgacom doit veiller à ce que la solution proposée ne soit pas compromise dans un délai trop bref (et ce, par comparaison à ce que Belgacom fait pour elle-même). Il va de soi que les OLO ont le droit de connaître ces coûts de manière détaillée et la possibilité de vérifier les coûts facturés. »*

Cette décision spécifiait clairement que l'Institut tenait uniquement compte des coûts encourus par un opérateur efficace. Lorsqu'un opérateur PSM encourt des coûts ne pouvant pas du tout être justifiés de manière acceptable au niveau de l'efficacité, ceux-ci ne peuvent pas être portés en compte pour déterminer un tarif orienté sur les coûts. Sinon, l'on créerait une situation où un opérateur PSM peut gérer son réseau de manière inefficace et porter en compte le surcoût de cette inefficacité dans les tarifs appelés tarifs orientés sur les coûts. L'opérateur PSM peut ainsi faire (partiellement) glisser les coûts de sa propre inefficacité vers les opérateurs alternatifs, et de surcroît, miner ainsi leur compétitivité.

Par ailleurs, ce point de vue de l'Institut est étayé par l'article 13 de la Directive accès :

*"2. Les autorités réglementaires nationales veillent à ce que tous les mécanismes de récupération des coûts ou les méthodologies de tarification qui seraient rendues obligatoires visent à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages pour le consommateur. À cet égard, les autorités réglementaires nationales peuvent également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés concurrentiels comparables.*

*3. Lorsqu'une entreprise est soumise à une obligation d'orientation des prix en fonction des coûts, c'est à elle qu'il incombe de prouver que les redevances sont déterminées en fonction des coûts, en tenant compte d'un retour sur investissements raisonnable(...). Les autorités réglementaires nationales peuvent demander à une entreprise de justifier intégralement ses prix et, si nécessaire, en exiger l'adaptation."*

Il ressort également du considérant 20 de la directive accès que l'efficacité constitue un élément essentiel pour l'estimation des coûts (et leur prise en compte éventuelle lors de la détermination d'un tarif orienté sur les coûts) :

*« (20) Un contrôle des prix peut se révéler nécessaire lorsque l'analyse d'un marché donné met en évidence un manque d'efficacité de la concurrence. Les autorités réglementaires nationales peuvent intervenir de manière relativement limitée, par exemple en imposant une obligation concernant la*

*fixation de prix raisonnables pour la sélection de l'opérateur, comme le prévoit la directive 97/33/CE, ou de manière beaucoup plus contraignante, en obligeant, par exemple, les opérateurs à orienter les prix en fonction des coûts afin qu'ils soient entièrement justifiés lorsque la concurrence n'est pas suffisamment vive pour éviter la tarification excessive. Les opérateurs puissants sur le marché, en particulier, devraient éviter de comprimer les prix d'une manière telle que la différence entre leurs prix de détail et les redevances d'interconnexion facturées à leurs concurrents fournissant des services de détail similaires ne permettrait pas de garantir une concurrence durable. Lorsqu'une autorité réglementaire nationale calcule les coûts engagés pour établir un service rendu obligatoire par la présente directive, il convient de permettre une rémunération raisonnable du capital engagé, y compris les coûts de la main-d'oeuvre et de la construction, la valeur du capital étant adaptée, le cas échéant, pour refléter l'évaluation actualisée des actifs et de l'efficacité de la gestion. La méthode de récupération des coûts devrait être adaptée aux circonstances en tenant compte de la nécessité de promouvoir l'efficacité et une concurrence durable et d'optimiser les profits pour le consommateur. »*

Dans la « ERG COMMON POSITION »: Guidelines for implementing the Commission Recommendation C (2005) 3480 on Accounting Separation & Cost Accounting Systems under the regulatory framework for electronic communications il est également stipulé:

*"Identifying different types of costs and attributing these to individual services or other regulatory "objects" such as network components can be complex and detailed. Attributions should be based on the principles of cost causality, objectivity, consistency, efficiency and transparency."*

Par conséquent, il est clair que lors de la détermination de ce que l'on entend par tarifs orientés sur les coûts, l'Institut se laissera aussi guider par la question de savoir si les coûts proposés par l'opérateur PSM peuvent être justifiés du point de vue d'un opérateur efficace. Les coûts présentant une inefficacité manifeste ne doivent pas être pris en considération.

## **MOTIVATION JURIDIQUE DU CHOIX D'UNE MODELISATION BOTTOM-UP**

L'IBPT peut évaluer plusieurs modèles des coûts afin d'adopter une approche reflétant au mieux les coûts d'une prestation économiquement efficace et préservant les intérêts des consommateurs. Pour ce calcul, l'Institut peut utiliser des méthodes comptables et de calcul des coûts distinctes des méthodes déjà utilisées.

La Cour d'Appel le confirme dans l'arrêt du 12 mai 2006 :

*« C'est a bon droit que l'IBPT fait valoir que son rôle ne peut se borner à contrôler les chiffres avancés par Belgacom. Sa tâche est de veiller à ce que les prix, qui sont déterminants pour la structure et l'intensité de la concurrence, soient déterminés en fonction de critères objectifs, respectent les principes de transparence et d'orientation en fonction des coûts, soient suffisamment diversifiés en fonction des éléments du réseau dont l'accès est demandé et des services rendus, favorisent l'entrée sur le marché d'opérateurs efficaces et viables tout en veillant à ce que les prix permettent à Belgacom de couvrir les coûts afférents à l'accès dégroupé dans un délai raisonnable afin d'assurer le développement à long terme et la modernisation de l'infrastructure locale d'accès».*

Dans le cadre de la décision du 12 mai 2006 de la Cour d'Appel de Bruxelles concernant BRUO 2004, l'Institut estime que les différents aspects de la fixation des coûts de BRUO, BROBA et de la colocalisation doivent être réexaminés en profondeur et suffisamment justifiés. La Cour d'appel écrit en effet dans son jugement :

*«L'instauration de conditions égales de concurrence pour les différentes opérateurs de télécommunications désirant offrir des services de communications électroniques, tels que des services multimédias à large bande et l'Internet à haut débit suppose une structure de coûts objective et transparente, fondée sur les coûts réels. Elle ne permet pas de fixer les coûts liés à la fourniture d'accès de manière forfaitaire et imprécise, sans effectuer de calcul spécifique ».*

Dans cet Arrêt, la Cour d'Appel demande à l'IBPT de développer un nouveau modèle des coûts plus transparent et basé sur des calculs spécifiques des différents éléments de coûts. Ce jugement étaye par conséquent le choix de l'IBPT d'une approche bottom-up dans le nouveau modèle des coûts pour les one time fees.

Dans son arrêt du 23 mars 2007, la Cour d'Appel précise du reste que concernant la décision BRUO 2005, l'Institut a pris toute adaptation à l'offre de référence avec le « soin de motiver »<sup>1</sup> et « n'a pas manqué d'expliquer sa philosophie générale de l'objectif poursuivi »<sup>2</sup> En ce sens, la manière dont l'Institut motive sa décision n'est pas contestable.

## **DÉTERMINATION DES TARIFS**

### **ÉTABLISSEMENT DES TARIFS**

Pour tous les one-time fees, une détermination des coûts comprenant les composantes des coûts suivantes est appliquée. Le cas échéant et afin de maintenir la cohérence entre les différents modèles des coûts, les coûts sont calculés conformément aux principes utilisés dans le nouveau modèle bottom-up BRUO<sup>3</sup>.

Chaque one-time fee comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes:

- Coûts en main-d'œuvre directement attribuables: il s'agit de toutes les heures consacrées aux actes administratifs et opérationnels, aux interventions techniques, aux déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question.
- Coûts en main-d'œuvre indirectement attribuables: il s'agit de tous les coûts en matière de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRUO/BROBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certains one-time fees (voir ci-après).
- Si d'application: coûts liés au véhicule (voir ci-après)
- Si d'application: coûts en matériel (NTP, splitter...)
- Coût de facturation : à cet effet, un montant uniforme par coût unique facturé est porté en compte. Ce coût couvre les coûts non IT occasionnés par Belgacom pour les différents aspects de facturation.
- Coûts d'overhead: un pourcentage uniforme de 7% est appliqué à tous les coûts, y compris aux coûts de facturation mais à l'exclusion des coûts IT.
- Coûts IT (voir ci-après)

### **COÛTS EN MAIN-D'ŒUVRE INDIRECTEMENT ATTRIBUABLES**

Il s'agit de coûts en matière de personnel pour les personnes prenant part aux activités BRUO/BROBA mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certains one-time fees (voir ci-après). Cela se rapporte à des aspects de helpdesk, de problem handling et d'escalade, de traitement des plaintes, de coordination de demandes complexes des OLO, de tests de nouveaux développement et de suivi de la qualité, etc.

Ce 'overhead' est déterminé en faisant tout d'abord le total (sur la base des volumes estimés) des heures consacrées qui sont déjà reprises dans les coûts directement attribuables pour déterminer les heures restantes non attribuées. Les coûts liés à ces heures restantes sont ensuite calculés comme un pourcentage sur tous les coûts en main-d'œuvre directement attribuables. Ce pourcentage s'élève à un peu moins de ■%.

---

<sup>1</sup> Bruxelles, le 23 mars 2007, p. 5, n°9.

<sup>2</sup> Bruxelles, le 23 mars 2007, p. 6, al. 1.

<sup>3</sup> Décision du Conseil de l'IBPT du 13 juin 2007 concernant BRUO rental fee

Pour être précis: cet 'overhead' n'est même pas repris dans l'overhead 'général'.

## **COÛTS DU VÉHICULE**

Contrairement à l'approche précédente, il n'est plus tenu compte d'un coût fixe par déplacement pour les coûts de transport. En lieu et place de cela, l'Institut a calculé un coût moyen par heure pour l'utilisation d'un véhicule.

Ce coût moyen a été déterminé sur la base des coûts acceptés par l'Institut pour le parc automobile de la division réseau de Belgacom, divisés par le nombre d'effectifs dans cette division et le nombre d'heures de travail effectives par an.

Ce coût moyen par heure est ensuite, pour chaque redevance unique où ce principe est d'application, multiplié par le total des heures de départ et d'arrivée et le temps d'immobilisation du véhicule pendant l'exécution des travaux.

## **COÛTS IT**

Par analogie au nouveau modèle des coûts BRUO bottom-up, pour la détermination de la composante de coûts IT dans les nouveaux tarifs pour les coûts uniques, l'on a travaillé avec un pourcentage uniforme de coûts de 6% appliqué à tous les coûts, y compris les coûts de facturation et d'overhead. Il s'agit d'une modification importante par rapport aux anciens tarifs.

En effet, auparavant, ces coûts IT étaient répartis sur la base de certains facteurs de pondération supposés être représentatifs pour l'utilisation IT dans les processus en question. D'autre part, il était aussi un fait que les coûts IT n'étaient répartis que sur une partie des coûts uniques et par conséquent que les autres coûts uniques ne comprenaient pas de coûts IT.

En appliquant un pourcentage de coûts général, tous les coûts IT efficaces devraient être indemnisés mais l'inconvénient est que les coûts réels ne sont pas tout à fait attribués correctement aux processus individuels étant donné qu'une contribution beaucoup plus proportionnelle est garantie par chaque composante tarifaire dans les coûts IT. L'utilisation d'un pourcentage de coûts général présente le grand avantage de la facilité et de la stabilité. A cet égard, l'IBPT tient à nouveau à insister sur l'input très fluctuant qu'il reçoit de Belgacom concernant les coûts IT.

En outre, il faut préciser que la détermination des facteurs de pondération précédemment utilisés ne peut de toute façon jamais être entièrement correcte et était peu transparente. Dès lors, l'Institut est partisan d'attribuer également pour les tarifs des coûts uniques, les coûts IT sur la base d'un pourcentage de coûts général.

## **HOURLY MANPOWER COST (HMC)**

Les tarifs pour les coûts uniques sont pratiquement entièrement basés sur l'imputation des horaires du personnel de Belgacom.

Pour l'imputation des coûts en question, le but de l'Institut est de déterminer d'une manière cohérente les HMC pour les différentes offres régulées. Pour cette raison, la base utilisée pour les salaires horaire est la même pour BRUO, BROBA et BRIO. La seule différence entre les tarifs dérivés pour l'offre d'interconnexion et ceux dérivés pour l'offre LLU et bitstream est la reprise des sunk costs, étant donné que l'IBPT est d'avis que dans le cas d'une modélisation bottom-up des coûts d'un réseau efficace, il ne peut pas en être tenu compte.

Les tarifs définitifs pour HMC sont repris dans le tableau ci-dessous:

Business Unit - Level	Total HMC BRIO 2007	Total HMC BRUO - BROBA 2007
<b>Advanced Network Serv. - ANS</b>		
Level 1	90,35	84,21
Level 2b	58,45	53,43
Level 2a	47,02	42,77
Level 3	43,84	38,70
Level 4	37,82	33,86
<b>TOTAL</b>		
<b>National Wholesale</b>		
Level 1	83,87	79,90
Level 2b	52,33	49,97
Level 2a	37,85	36,61
Level S	65,98	64,08
<b>TOTAL</b>		

## MODIFICATIONS DE LA STRUCTURE TARIFAIRE

### ACTIVATION

#### Activations de type 1 et type 2

Les tarifs proposés ne font plus de distinction entre les activations de Type 1 et Type 2.

Dans les anciens tarifs, cette distinction était nécessaire en raison du coût communément appelé "extra xDSL repair cost" qui était en partie imputé via le tarif d'activation d'une ligne de Type 2. Toutefois en raison de certaines décisions relatives au traitement des coûts de réparation dans le nouveau modèle bottom-up pour BRUO, cet "extra xDSL repair cost" n'est plus d'application et il n'y a donc plus de raison d'encre encore maintenir cette distinction.

#### BROBA wov, BROBA SDSL et Raw Copper

Par analogie, il n'est plus fait non plus de distinction dans les tarifs entre une ligne 'active' ou une ligne 'non active'. D'une part, cette distinction n'est pas correcte à 100% et par conséquent disponible dans les systèmes de Belgacom, d'autre part, cette distinction n'est pas non plus toujours représentative des différences en coûts réels. Toutefois, pour les types de lignes susmentionnées, une distinction continue d'être faite dans les tarifs, même si c'est d'une autre manière.

Pour ces lignes, il s'agit de lignes sur lesquelles aucun autre signal que Belgacom n'est présent. Dans la pratique, cela signifie qu'il s'agit généralement de lignes 'non actives' rendant les interventions nécessaires tant au niveau SC qu'au niveau du client final.

Dans sa proposition tarifaire, Belgacom propose d'introduire un tarif unique par type de ligne. Les différences de coûts y afférentes selon qu'une visite au client est nécessaire ou non seraient alors réparties sur la base des pourcentages estimés au pro rata.

Toutefois, l'Institut estime que, pour une plus grande transparence, il est indiqué de quand même conserver une différence dans les tarifs.

Les nouveaux tarifs d'activation de ce type de lignes font donc désormais une distinction entre une activation "with customer visit" et une activation "without customer visit".

La notion "without customer visit" est d'application lorsqu'il s'agit d'une ligne active ou d'une ligne qui peut être activée sans intervention technique spécifique, même si elle n'est pas utilisée à ce moment. Une exigence de base à cet effet est qu'il y ait un NTP chez l'utilisateur final. La présence de ce NTP peut être contrôlée sur la base d'un certain nombre de questions posées par l'opérateur alternatif à l'utilisateur final et d'un contrôle effectué par Belgacom dans ses propres systèmes.

Ce type de situation se produit lorsqu'un OLO reprend un client téléphonique existant de Belgacom. Cette situation peut cependant aussi se produire sur une ligne non active, par exemple lorsque le client de l'OLO s'installe dans une habitation où l'ancien propriétaire a résilié son abonnement téléphonique. Dans ce cas, la ligne est « non active », mais il y a toutes les raisons de supposer que la ligne est techniquement opérationnelle.

C'est donc l'OLO qui, dans la mesure du possible, doit vérifier avec son client quelle situation se produit et demander l'activation y afférente avec ou sans visite chez le client. Si des problèmes surviennent au cours de l'activation et qu'une intervention s'avère néanmoins nécessaire chez le client, Belgacom aura le droit de facturer le tarif "with customer visit". Du reste, l'OLO a, en théorie, la possibilité de le vérifier via son client.

La situation 'with customer visit' se produit donc lorsqu'une visite a effectivement lieu chez le client, essentiellement pour installer ou remplacer un NTP. En fonction du type de ligne, une telle situation est également souvent nécessaire pour réaliser une intervention au niveau du SC.

Dans la pratique, il est évidemment toujours possible qu'il y ait néanmoins un problème pouvant être résolu sans nécessiter une visite au client final. L'Institut part du principe que ce seront cependant des exceptions et que, pour ce type de lignes, la constatation de problèmes sur la ligne rend probable la nécessité d'intervenir tant au niveau CS que chez le client final.

Pour BROBA wv et Shared Pair, il s'agit évidemment de lignes actives sur lesquelles un signal Belgacom est présent. En principe, ce type de ligne devrait pouvoir être activé sans problèmes. Dans la pratique, il arrive évidemment qu'il y ait des exceptions nécessitant cependant des interventions supplémentaires. Vu qu'il s'agit ici toutefois de cas très rares, l'Institut propose de tenir compte de ces exceptions via un uplift dans le tarif 'without customer visit' et de ne pas prévoir de tarif 'with customer visit'.

#### **Telecom install together with activation**

Les tarifs d'activation précédents ne reprenaient pas de coûts pour l'installation d'un NTP ou d'un splitter. Dans la pratique, c'est cependant souvent nécessaire et il arrivait alors souvent que Belgacom n'avait pas la possibilité de récupérer ce coût.

Les tarifs actuels d'activation ne reprennent pas non plus de coûts à cet effet. Toutefois, si au moment de l'activation il s'avère que cette installation est nécessaire, Belgacom pourra facturer à cet effet le tarif supplémentaire en question pour "Telecom install together with activation", même si l'OLO ne l'a pas explicitement demandé. L'OLO a toujours la possibilité de le vérifier via son client.

Pour évaluer les tarifs en question, il faut tenir compte du fait qu'en cas de BROBA wv et SP, il s'agit donc de l'installation et du coût d'un splitter et que ce tarif comprend également les coûts de déplacement vers le client final. En effet, le tarif d'activation de base ne suppose pas de visite chez le client.

Pour BROBA wov, BROBA SDSL et Raw Copper, il s'agit donc de l'installation et du coût d'un NTP et le tarif en question ne comprend pas de coûts de déplacement vers le client final. En effet, ce tarif sera facturé en combinaison avec le tarif pour l'activation 'with customer visit'.

A ce sujet, Belgacom a proposé de prévoir un seul tarif "with customer visit" pour ces types de lignes, incluant les coûts de telecom install et par conséquent, de ne pas prévoir de tarif séparé pour ce dernier. Le marché semble lui aussi favorable à une telle approche simplifiée.

L'Institut peut marquer son accord sur une telle approche à condition que le pourcentage du nombre de telecom installs effectivement nécessaire dans une situation 'with customer visit' soit suffisamment argumentée et repose donc sur des informations statistiques pertinentes.



C'est pourquoi, il a été décidé pour BROBA 2006 d'introduire deux tarifs pour les activations VC : un pour les activations VC séparées (ce qui existait déjà) et un pour toutes les activations VC qui sont effectuées en même temps que l'activation de la ligne y afférente. De ce fait, il était un peu excessif d'en avoir encore un pour l'activation de la ligne y compris un VC et celui-ci est donc simplement devenu un tarif pour l'activation de la ligne.

En principe, cela est encore d'application aujourd'hui. Seulement, actuellement, les coûts pouvant être évités auparavant en combinant l'activation du VC avec l'activation de la ligne n'existent plus en raison de l'automatisation extrême des activations VC.

L'Institut peut donc marquer son accord sur la proposition de Belgacom de repasser à un tarif pour l'activation de la ligne, y compris le premier VC, et un tarif pour l'activation de tous les autres VC. Dans le modèle des coûts, les coûts pour les activations des VC sont identiques dans les deux cas.

### **BROBA – DESACTIVATION DE LA LIGNE EN MEME TEMPS QUE LE DERNIER VC**

Par analogie, le tarif de désactivation comprend désormais aussi la désactivation du dernier VC.

### **BROBA – MODIFICATION OF THE END-USER LINE PROFILE**

Ces adaptations sont effectuées de manière tout à fait identique que pour les VC et sont donc toutes effectuées en batch. Par conséquent, les anciens tarifs d'adaptation ainsi que le VC ou pour l'exécution en batch ne sont plus d'application.

### **MIGRATIONS**

Dans sa nouvelle proposition tarifaire, Belgacom a proposé d'uniformiser et d'expliquer la terminologie relative à la notion de « migration » afin de rendre ainsi l'offre de référence plus transparente et plus simple.

Dans la pratique, cela signifierait qu'il est encore uniquement question de "change ownership" (le transfert d'une ligne d'un OLO vers l'autre) et de "migrate" (le passage d'un produit vers l'autre auprès du même OLO). La combinaison des deux est également possible.

Il existe trois possibilités pour l'exécution pratique de ces modifications :

#### **Physical migration**

Il s'agit de toutes les modifications relatives à une seule ligne pour laquelle une intervention physique est nécessaire au niveau du MDF. Ce tarif remplace donc les références suivantes dans l'offre de référence existante: Transfer (BRUO), Change use/Convert (BROBA), Single physical migration (BROBA).

Attention: dans les fiches tarifaires reprises ci-après, la notion de 'physical migration' est actuellement utilisée pour les situations pour lesquelles au moins une partie des interventions nécessite une intervention au niveau MDF. Le tarif en question est toutefois un coût moyen pondéré pour des situations avec et sans une intervention MDF. Ce point est précisé davantage dans la suite du présent document.

#### **Virtual migration**

Il s'agit de toutes les modifications relatives à une seule ligne pour laquelle aucune intervention physique n'est nécessaire au niveau du MDF. Cette situation ne survient que dans le cas d'une partie des modifications dans BROBA pour lesquelles l'utilisateur final peut rester lié au même DSLAM.

#### **Mass migration**

Il s'agit de toutes les modifications relatives au regroupement de lignes pour lesquelles le passage se déroule en concertation mutuelle avec le planning établi par l'OLO.

### **Structure tarifaire**

En théorie, toutes les combinaisons de passages sont possibles, mais vu la réalité pratique, l'exécution est identique dans la plupart des cas et il est donc opté pour une structure tarifaire simple qui dépend uniquement du « target product ».

Par conséquent, le tarif de "Physical migration – Raw Copper" est d'application pour un "Change ownership" d'une ligne Raw Copper et pour chaque "Migrate" de n'importe quel produit vers Raw Copper.

Une modification supplémentaire consiste à ce que la structure tarifaire soit basée sur le principe "le nouveau propriétaire paie". Lors de chaque "Change ownership", éventuellement combiné à un "Migrate", c'est donc uniquement le propriétaire proprement dit qui paie (uniquement) le tarif de migration et il n'y a pas d'autres coûts de désactivation pour l'opérateur que l'utilisateur final quitte.

Ce principe est également d'application si le nouveau propriétaire est Belgacom.

### **VP CEASE**

Les nouveaux tarifs intègrent un tarif explicite à cet effet, car il est logique que celui-ci existe.

### **BRUO - INSTALLATIONS MULTI-PAIR RAW COPPER**

L'offre de référence actuelle prévoit des tarifs séparés pour les situations où plusieurs lignes Raw Copper sont activées simultanément pour un même emplacement chez le client final. Cette activation simultanée était basée sur la considération que dans cette situation, seul un déplacement vers le client final (et éventuellement le SC) était nécessaire et qu'un coût inférieur moyen par ligne était ainsi obtenu. Dans la pratique, il faut cependant constater que cette possibilité n'est qu'exceptionnellement utilisée.

D'autre part, il est un fait que le processus d'activation (pour ce qui est de ses aspects administratifs) a entre-temps été considérablement automatisé. Toutefois vu que les volumes d'installations multi-paires ne rentabilisent pas cette automatisation, le processus en question reste actuellement manuel dans une large mesure.

Lors de l'évaluation des tarifs, l'Institut a par conséquent dû constater que les économies précédentes réalisées pour les activations multi-paires sont complètement réduites à néant par la non automatisation des tâches administratives y afférentes.

Comme déjà dit, les volumes actuels ne permettent pas de poursuivre une automatisation rentable à ce niveau et c'est pourquoi l'Institut propose de supprimer les tarifs pour les activations multi-paires de l'offre de référence.

### **SMALL NETWORK ADAPTATIONS**

Pour ce qui est des Small Network Adaptations, la structure tarifaire n'a subi aucune modification par rapport au passé. Toutefois, au vu de certaines remarques émanant du secteur concernant la tarification de ces SNA, l'IBPT souhaite entrer plus en détail sur cette tarification dans la présente décision.

Le prix d'un SNA est déterminé comme une moyenne pondérée du prix bottom-up qui est fixé pour les différents types de SNA possibles. Pour chaque type de SNA, il est toujours tenu compte du prix total du matériel et de l'installation des différentes composantes, même si l'on obtient ainsi une capacité supplémentaire pouvant ensuite être utilisée par d'autres.

Cela signifie concrètement que lorsqu'il y a lieu de par exemple installer un NTP complexe chez un client donné, son prix total est imputé dans le SNA. L'alternative consiste à ce que si un client suivant devait demander une connexion sur ce même NTP, une partie de son coût serait facturée à ce même

client (à savoir son opérateur), ce qui signifierait également directement que la fréquence du paiement d'un SNA augmenterait<sup>4</sup>.

Etant donné que cela pourrait conduire à des situations très complexes et peu transparentes, la seule solution possible consiste cependant à imputer le coût au moment où l'adaptation de réseau est nécessaire. Ainsi, dans le cas d'un SNA, un opérateur contribue par son paiement à la constitution d'une certaine capacité supplémentaire, mais peut dans d'autres cas profiter de cette capacité supplémentaire, évitant ainsi un SNA<sup>5</sup>. Cela signifie que le coût relativement élevé pour un SNA est compensé par une apparition moins fréquente de celui-ci.

Il est à noter que la réaction à la consultation dans le cadre du projet de décision selon laquelle une seule paire ne pourrait être facturée au bénéficiaire lors de l'établissement de par exemple 4 paires par Belgacom, ne concorde pas avec l'approche décrite ci-dessus et ne peut par conséquent être retenue.

Dans le cadre des remarques des parties concernées sur le projet de décision, il a été signalé qu'au niveau retail, un SNA ne coûte que 119 EUR, ce qui signifie par la même occasion qu'il s'agirait-là d'un prix maximum pour le niveau wholesale. Cette assertion est étayée par une facture retail. Les tâches pour lesquelles cette facture contient un tarif ne se rapportent toutefois nullement à un SNA. Il s'agit plus précisément d'une part des coûts de raccordement, de mise en service et des frais de déplacements qui sont d'application dans le cadre d'une installation 'standard' (et qui, au cas où un SNA est nécessaire, doivent toujours être payés en plus du prix d'un SNA) et d'autre part, du déploiement d'un certain nombre de mètres de câblage intérieur après le point de raccordement. Un SNA par contre n'intervient que lorsqu'il est nécessaire de splicer le câble de distribution sur le câble d'introduction (ce dernier peut déjà être présent ou non).

L'IBPT ne peut marquer son accord sur la remarque selon laquelle lorsque Belgacom effectue un SNA bien que l'infrastructure soit déjà présente (par exemple parce que la qualité de la paire de cuivre s'avère insuffisante), le coût soit à charge de Belgacom. En effet, en étendant ce raisonnement de manière cohérente, cela signifierait que les tarifs BRUO et BROBA ne pourraient reprendre aucune composante de coûts relative à la réparation, ce qui est naturellement inacceptable. Belgacom est chargée de l'entretien du réseau mais doit être rémunérée de manière équitable à cet effet. Etant donné que cette approche augmente le risque d'abus, l'IBPT est d'avis que pour des raisons de transparence, il est nécessaire d'avoir une procédure où pour chaque SNA réalisé, l'on indique la raison pour laquelle celui-ci a été réalisé et quels travaux ont précisément été réalisés.

## **LLU INQUIRY TOOL**

L'Institut ne peut pas accepter ce tarif. En effet, comme expliqué dans l'annexe confidentielle de la Décision du Conseil du 13 juin 2007 relative au BRUO rental fee, les coûts IT sont désormais facturés sur la base d'un pourcentage 'uplift' appliqué à tous les coûts. Par souci de cohérence entre les différents modèles des coûts, la même approche est suivie pour la détermination des tarifs des coûts uniques.

Des sources réputées comme Gartner présentent ce pourcentage comme étant représentatif pour les coûts IT dans le secteur des télécommunications pour les entreprises d'une taille comparable à Belgacom. Ce pourcentage s'aligne également sur les coûts IT que Belgacom a elle-même dans ses autres divisions.

Dans les informations détaillées indiquées par Belgacom, l'Institut ne voit aucun élément indiquant des coûts IT 'anormaux' ni ne justifiant une exception au principe de pourcentage d'uplift général. Une

---

<sup>4</sup> En effet, dans les cas également où un surplus de capacité était prévu précédemment par Belgacom et où l'activation d'une nouvelle ligne implique l'utilisation de cette spare capacity, un coût SNA devrait être payé par l'opérateur alternatif dans le cas alternatif.

<sup>5</sup> Il est également à remarquer dans ce contexte que la rental fee ne comprend pas de coûts relatifs à l'introduction cable de sorte que via ces tarifs mensuels, aucune contribution n'est pas non plus demandée aux opérateurs alternatifs pour les SNA que Belgacom a déjà réalisés elle-même auparavant.

exception pourrait par exemple être faite s'il était impossible d'indemniser certains investissements exceptionnels de cette manière.

Par conséquent, l'Institut ne voit aucune raison pour laquelle une indemnité spéciale et supplémentaire devrait s'appliquer. En effet, le pourcentage appliqué à tous les coûts couvre non seulement les coûts appelés coûts opérationnels, mais également l'amortissement des investissements ou d'autres coûts capitalisés comme le développement de logiciels.

Par conséquent, la poursuite du développement et l'entretien de cet outil doivent être considérés comme les actions normales d'un opérateur efficace qui s'efforce de minimiser ces coûts en automatisant les opérations manuelles fréquentes. Cela consiste simplement par exemple en l'automatisation menée par Belgacom ces dernières années au niveau des activations et adaptations BROBA VC.

Du reste, le principe de l'application d'un pourcentage général implique également que celui-ci soit appliqué à tous les coûts, donc également aux coûts qui ne sont absolument pas liés à l'automatisation mais qui résultent par exemple des tâches effectuées de manière entièrement manuelle.

De cette manière, l'on veille cependant à ce qu'une indemnité équitable totale soit attribuée pour l'ensemble des activités alignées sur la norme dans le secteur. Par conséquent, il se peut que l'indemnité pour le LLU inquiry tool ne soit pas explicitement visible comme un tarif séparé mais soit de toute façon indemnisée en raison de l'application de ce pourcentage général. En effet, aujourd'hui, plus de cinq ans après l'introduction du dégroupage en Belgique et des premiers investissements IT de Belgacom en la matière, il n'y a plus aucune raison pour que les coûts IT moyens pour le dégroupage de la boucle locale doivent encore être (sensiblement) supérieurs à ceux du secteur dans son ensemble ou pour les autres divisions de Belgacom.

## **PRÉCISIONS CONCERNANT LA DÉTERMINATION DES COÛTS**

### **DIFFÉRENCES TARIFAIRES**

Comme déjà dit précédemment, un modèle bottom-up qui tient compte des aspects spécifiques de chaque type de ligne est utilisé pour la détermination des tarifs. Ceci a pour conséquence que, plus que par le passé, d'importantes divergences sont constatées entre les tarifs pour différents types de lignes entre eux et que l'évolution des prix constatée peut fortement varier. Cela fait également souvent penser à des inconsistances dans les calculs. Dans ce qui suit, l'on tentera de préciser un certain nombre de ces différences.

D'une manière générale, on peut dire que les aspects suivants sont ou peuvent être à la base de certaines différences dans les coûts:

#### **Le degré d'automatisation**

Ceci se rapporte tant aux aspects du traitement administratif de la demande qu'aux aspects de configuration. Ces dernières années, Belgacom a automatisé dans une large mesure certains processus mais cette automatisation n'est pas de nature égale pour tous les types de lignes ou d'interventions. Dans le cadre de ces décisions d'automatisation, il a naturellement été tenu compte des quantités concernées, ce qui fait que par exemple, une activation pour BROBA ADSL a été automatisée en grande partie tandis que pour BROBA SDSL, cela reste en grande partie une procédure manuelle.

#### **La nature spécifique de l'intervention technique**

Les interventions techniques nécessaires sont différentes en fonction de la ligne (ex. le jumpering sur le MDF), ce qui fait que les temps de travail et donc les coûts s'y rapportant sont différents. La nécessité d'interventions au niveau du SC est également différente en fonction du type de ligne.

## Transport

Dans plusieurs circonstances, les déplacements sont nécessaires mais ces déplacements ne sont pas identiques pour chaque type de ligne. Ceci est dû à l'étalement non homogène des différents types de lignes entre les différents emplacements de réseau. Ce point est abordé plus en détail par la suite.

## GÉNÉRALITÉS

Comme déjà dit précédemment, le modèle des coûts de l'Institut n'accepte pas d'overhead pour les frais de personnel qui ne sont pas directement attribuables (voir ci-dessus dans le texte). Cette différence d'approche vaut pour toutes les one-time fees et est donc une première raison expliquant les différences entre les estimations propres du marché et les résultats de l'Institut.

## ACTIVATION<sup>6</sup>

En comparaison des estimations du marché, les aspects suivants sont de nature à engendrer des différences dans les résultats:

- Lors de l'activation 'without customer visit', il faut toutefois tenir compte des déplacements (donc: temps de déplacement et coût du véhicule). La raison de cela est qu'il y a un nombre important de sites MDF de Belgacom dits 'unmanned' où il n'y a pas de personnel. Les interventions sur ces MDF nécessitent donc des déplacements.

Dans le modèle des coûts de l'Institut, l'on suppose que les activations au sein du même MDF sont groupées le plus souvent possible de manière à ce qu'un seul déplacement soit nécessaire. Il est également tenu compte de la répartition non homogène des activations par type de ligne. L'on suppose ainsi par exemple que dans les MDF plus grands (généralement 'manned'), il y aura encore relativement peu d'activations BROBA parce que les OLO y migrent vers BRUO. Dans les MDF plus petits (généralement 'unmanned'), l'on suppose qu'il y aura peu d'activations BRUO par contre.

Tout ceci a pour conséquence que davantage de déplacements sont nécessaires dans le modèle des coûts pour les activations BROBA par rapport aux activations BRUO, et est également à la base de certaines différences de prix constatées.

- Dans le scénario 'with customer visit', il faut tenir compte uniquement d'un déplacement vers l'utilisateur final mais dans x% des cas, des interventions supplémentaires (en fonction du type de ligne) sont nécessaires au niveau du SC. Ce qui introduit des délais de déplacement et des temps de travail supplémentaires.
- Ces interventions au niveau du SC sont également la raison pour laquelle la différence entre le scénario 'without customer visit' et 'with customer visit' n'est pas la même pour tous les types de lignes. Ainsi, en cas d'activation SDSL, une intervention sera en fait toujours nécessaire au niveau du SC alors que c'est moins le cas pour les autres types de lignes.

## DÉSACTIVATION

Les tarifs de désactivation sont dans une large mesure différents pour les différents types de lignes parce que la nature de l'intervention pour chaque type de ligne diffère fortement.

Dans le cas des lignes BROBA, la désactivation à proprement parler peut se faire par logiciel et aucune intervention n'est donc nécessaire au niveau du MDF. Dans le cas de BROBA ADSL, cette opération est également automatisée en grande partie, ce qui n'est toutefois pas le cas pour SDSL.

---

<sup>6</sup> Remarque: par rapport à la Décision provisoire de l'IBPT, les tarifs pour l'activation 'without customer visit' pour BROBA SDSL, SP et RC ont été modifiés et ce, en raison de la suppression d'une erreur matérielle dans le modèle des coûts.

Pour les lignes BRUO, une intervention est nécessaire au niveau MDF. Les interventions sur les MDF 'unmanned' nécessitent des déplacements.

Il convient de remarquer que dans la nouvelle structure tarifaire, le tarif de désactivation est uniquement d'application pour les 'vraies' désactivations stand-alone. Dans le cas par exemple d'un 'change owner', ce tarif n'est plus pris en compte. Les coûts y afférents sont repris à cet effet dans le tarif de migration concerné.

### **SIMULATION EVOLUTION DES PRIX ACTIVATION/DESACTIVATION/MIGRATION**

Comme indiqué dans la réaction à la consultation, il est difficile de faire une estimation exacte de l'impact des modifications tarifaires parce que le prix par ligne fluctue maintenant beaucoup plus en fonction du type de produit et de la situation spécifique. Par conséquent, l'impact sera très différent selon le productmix de l'OLO.

Le tableau suivant tente de donner un aperçu de l'impact sur le 'marché global'. Par type d'intervention, un prix moyen pondéré est indiqué, calculé sur la base des volumes de l'année dernière pour chaque type de ligne/intervention. Ces volumes ne sont donc pas nécessairement représentatifs des futurs volumes. Pour les activations BROBA wov, SDSL et RC sur la base du nouveau tarif, celles-ci sont toujours portées en compte sur la base du tarif 'with customer visit'.

	<b>new average tariff</b>	<b>old average tariff</b>	<b>delta</b>
activation	58,82 €	73,17 €	-19,61%
deactivation	5,53 €	16,11 €	-65,67%
physical migration	35,24 €	53,43 €	-34,04%
mass migration	28,27 €	49,41 €	-42,79%

Une baisse supplémentaire des prix est possible si les opérateurs parviennent à limiter le nombre de visites inutiles chez le client. Envoyer un installateur sur place dans tous les cas, même s'il y a un NTP, fait augmenter inutilement le coût par ligne. Ce sont justement ces tarifs 'with customer visit' qui sont plus élevés qu'avant parce que Belgacom facturait généralement une installation ligne active par le passé étant donné que la distinction active/non-active était très difficile à faire.

### **USELESS CUSTOMER VISIT**

L'approche de la Plate-forme pour comparer ce tarif à la différence entre les tarifs pour Telecom install SP et RC n'est pas tout à fait correcte. Tout d'abord, cette différence n'est pas tout à fait représentative d'un coût de transport car c'est également influencé par des différences au niveau du coût NTP/splitter.

Dans le cas d'une useless customer visit, le délai de transport est représentatif de la moyenne pondérée de tous les déplacements vers l'utilisateur final (certains déplacements se font à partir du SC) et il y a quelques coûts administratifs liés à la fixation du nouveau rendez-vous avec le client.

### **VC**

Toutes les opérations VC et configuration de profil sont effectivement traitées automatiquement en batch. Il reste toutefois quelques interventions manuelles lors du traitement à proprement dit de ce traitement en batch et surtout pour le contrôle des rejets et la correction de ceux-ci. D'où le faible coût restant.

### **VP**

En ce qui concerne la question relative à l'impact du Full VP sur les tarifs VP, il convient de préciser que dans le contexte actuellement prévu de Full VP, les tarifs indiqués ci-après seront effectivement d'application, mais la notion de 'VP' doit être interprétée comme étant 'par VP-type par LEX'.

## **MIGRATIONS**

Il existe actuellement un certain nombre de situations dans le contexte BROBA où une migration ou un change owner peut être exécuté sans que cela ne nécessite d'intervention au niveau MDF. C'est ce que l'on appelle des migrations 'virtuelles'. Dans la pratique, il est toutefois impossible aujourd'hui pour les OLO de savoir dans tous les cas si une migration virtuelle peut avoir lieu ou non.

C'est pourquoi une moyenne pondérée est utilisée dans les tarifs change owner actuels pour les situations avec ou sans intervention MDF. Le tarif BROBA ADSL sous-jacent tient compte de ■% de ce type d'interventions pouvant être réalisées virtuellement. Par analogie, le tarif SDSL pour Physical Migration tient aujourd'hui compte de ■% d'interventions pouvant être réalisées virtuellement. Les migrations vers BRUO sont toujours physical.

Le tarif pour Virtual Migration est aujourd'hui uniquement d'application pour les conversions de BROBA ADSL wv vers BROBA ADSL wov (ou inversement) pour le même OLO avec number portability.

Après l'implémentation du Full VP, la part de migrations pouvant être réalisées 'virtuellement' sera naturellement considérablement plus élevée. Ce pourcentage ne pourra toutefois pas atteindre 100% parce que tous les types de DSLAM ne sont pas repris dans le Full VP. Cela signifiera probablement qu'un tarif Physical Migration continuera à exister même si le niveau de prix y relatif se rapprochera davantage du tarif Virtual Migration.

En ce qui concerne les questions relatives à d'éventuels coûts additionnels pour l'activation ou la désactivation, l'on peut confirmer qu'il n'y en a pas. Le 'bénéficiaire' de la migration paie uniquement le tarif de migration en question. Pour les autres parties éventuellement concernées, il n'y a pas de coûts. Le tarif migration couvre cependant tous les coûts liés aux aspects de l'activation pour un OLO et la désactivation pour l'autre OLO. Suite à cela, un tarif Change Owner peut s'avérer plus élevé qu'un tarif pour l'activation.

## **CHANGE DATE VS. CANCEL**

Lors d'une demande d'activation, il y a toujours une part de travail de préparation (contrôles, établissement d'un work order, etc.) Dans le cas d'un Change Date, le tarif comprend uniquement les coûts liés au traitement de la demande en question et la planification de la nouvelle date. Le coûts liés au travail préparatoire seront en effet finalement facturés lors de la réalisation proprement dite.

En cas de Cancel, il n'y a toutefois pas d'activation finale et les coûts liés à ce travail préparatoire qui est finalement devenu inutile, sont récupérés via le tarif Cancel.

## **BROBA ADSL wv vs. BROBA ADSL wov**

Dans les nouveaux tarifs 'without customer visit', BROBA wv est un peu plus cher que BROBA wov. Il s'agit-là d'une conséquence du fait que l'exécution technique est légèrement différente (jumping différent et pour BROBA, l'on travaille sur une ligne active, ce qui nécessite quelques contrôles supplémentaires). En outre, pour BROBA wv comme pour SP, un overhead spécifique est facturé pour tenir compte des coûts liés aux field interventions qui sont parfois tout de même nécessaires. Il n'y a en effet pas de tarif 'with customer visit' à cet effet.

## **BROBA ADSL wov 2006-2007**

Le tarif concerné 'with customer visit' est en effet supérieur à l'ancien tarif d'activation mais à l'époque, un tarif uniforme était appliqué pour toutes les activations, y compris donc les activations qui ne nécessitaient pas de déplacement chez le client. Dans les nouveaux tarifs, il y a maintenant un 'without customer visit' qui est substantiellement plus avantageuse. L'évolution des prix constatée pour le tarif 'with customer visit' ne semble par conséquent pas anormale.

## CHANGE OWNER - BROBA ADSL wv vs. BROBA ADSL wov

Le tarif pour 'wov' concerné est légèrement supérieur parce que dans ce cas, il y a un transfert tant de la ligne de base que des services DSL. Cela nécessite des adaptations dans différents systèmes ainsi que quelques actes qui prennent un peu plus de temps.

## MASS MIGRATIONS - BROBA vs. BRUO

Les tarifs 'mass migration' de BRUO sont en effet nettement inférieurs à ceux de BROBA Physical. Il est difficile de fournir une explication univoque à cela car il existe plusieurs différences dans les processus concernés.

La principale raison se rapporte toutefois au fait que dans le cas de mass migrations, il y a par définition une série d'actes qui sont réalisés une seule fois pour le groupe de lignes d'un type déterminé qui sont migrés. Il s'agit donc d'actes réalisés une seule fois par projet ou par jour de migration. Un déplacement, la création d'un fichier, une prise de contact avec l'OLO en sont quelques exemples mais il y a un tas d'autres activités pour lesquelles il faut également prendre en compte un temps consacré fixe quel que soit le nombre de lignes faisant partie de la migration.

Pour arriver alors à un coût par ligne, les coûts de ce temps consacré sont divisés par le nombre moyen de lignes faisant partie d'un batch. Actuellement, le nombre de lignes par migration dans le cadre de BRUO est nettement plus élevé que dans le cadre de BROBA, ce qui fait que les coûts par ligne pour BRUO sont proportionnellement moins élevés, ce qui explique les différences de prix constatées.

## CONCLUSION

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les obligations imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché par ou en vertu de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques ainsi que les obligations imposées par ou en vertu de l'article 105bis, alinéas 7 et 9 de la même loi, telles que libellées avant qu'elle ne soit abrogée par la loi du 13 juin 2005, sont maintenues jusqu'à ce que l'Institut prenne une décision concernant chacune d'elles, à l'issue de l'analyse de marché pertinente dans laquelle elles s'inscrivent, conformément aux articles 54 à 56.

L'orientation sur les coûts est une obligation qui conformément à l'article 106, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991 est d'application à l'opérateur désigné comme opérateur dominant par l'Institut.

L'IBPT a fixé ces tarifs orientés sur les coûts pour BRUO et BROBA sur la base d'un modèle bottom-up.

La tarifs orientés sur les coûts fixés dans la présente décision entrent en vigueur 2 semaines après la publication.

## BRUO

Tariffs applicable for the end-user line	New tariff	BRUO 2006
Inquiry fee (manual check)	9,94 €	4,77 €
Activation without customer visit		
- Raw Copper	25,44 €	47,47 €
- Shared Pair	35,31 €	55,62 €

Activation with customer visit		
- Raw Copper (*)	<b>73,79 €</b>	51,32 €
- Shared Pair	<b>N/A</b>	
Telecom install with activation		
- Raw Copper (*)	<b>26,33 €</b>	N/A
- Shared Pair	<b>38,88 €</b>	N/A
Small network adaptation fee	<b>441,66 €</b>	540,46 €
Change date before Due Date - 1 (12PM)	<b>6,59 €</b>	6,50 €
Cancellation before Due Date - 1 (12PM)	<b>6,99 €</b>	9,58 €
Deactivation		
- Raw Copper	<b>12,01 €</b>	8,50 €
- Shared Pair	<b>23,12 €</b>	8,50 €
Physical migration		
- Change owner/ convert Raw Copper	<b>36,35 €</b>	38,97 €
- Change owner/ convert Shared Pair	<b>38,08 €</b>	38,97 € <sup>7</sup>
Mass migration		
- Raw Copper	<b>27,19 €</b>	52,10 €
- Shared Pair	<b>35,46 €</b>	52,10 €
Useless user visit	<b>20,04 €</b>	15,67 €
Wrongful repair request	<b>104,61 €</b>	111,55 €
Coordinated move		
Shared Pair	<b>58,43 €</b>	38,97 €

<b>Use of e-tool and databases</b>		
LLU inquiry tool	<b>0,00 €<sup>2</sup></b>	1,92 €
KVD inquiry		
- First KVD Inquiry (1 KVD + 20' for looking up the info)	<b>17,25 €</b>	20,53 €
- For every extra KVD	<b>0,59 €</b>	0,50 €
- For every extra 20' started	<b>16,66 €</b>	20,03 €
Network Street Relation Database		
- Initial license fee	<b>16.660 €</b>	14.580 €
- Annual fee (1 update)	<b>2.000 €</b>	2.000 €
- Annual fee (6 updates)	<b>5.000 €</b>	5.000 €

<sup>7</sup> Le montant de 38,97 € est le tarif pour la 'Transfer fee' ou 'Conversion fee' dans l'Annex H de BRUO 2006.

(\*) Un pourcentage du tarif BRUO RC pour 'telecom install together with activation' est ajouté au tarif 'Activation with customer visit' pour BRUO Raw Copper, de sorte que ce premier tarif ne sera jamais facturé séparément.

## BROBA ADSL

Tariffs applicable for the end-user line	New tariff	BROBA 2007
Inquiry fee (manual check)	9,94 €	4,77 €
LLU inquiry tool	0,00 € <sup>8</sup>	1,92 €
Activation without customer visit		
- BROBA II ADSL wv	46,09 €	76,15 €
- BROBA II ADSL wov	40,98 €	80,00 €
Activation with customer visit		
- BROBA II ADSL wv	N/A	
- BROBA II ADSL wov (*)	81,49 €	80,00€
Telecom install together with activation		
- BROBA II ADSL wv	38,88 €	72,14 €
- BROBA II ADSL wov (*)	26,33 €	N/A
Small network adaptation fee	441,66 €	540,46 €
Fees related to VCs		
- Activation / modification / cancellation fee per VC	3,21 €	13,36 €
- Modification of the line profile	3,21 €	13,38 €
Deactivation		
- BROBA II ADSL wv	4,35 €	16,72 €
- BROBA II ADSL wov	4,51 €	16,72 €
Change date before Due Date - 1 (12PM)	6,59 €	6,50 €
Cancellation before Due Date - 1 (12PM)	6,99 €	9,58 €
Physical migration		
- Change owner BROBA wv	34,82 €	56,30 €
- Change owner BROBA wov	36,76 €	56,30 €
Virtual migration: Convert wv to wov with NP	5,28 €	40,11 €
Mass migration		
- BROBA Physical	45,50 €	48,09 €
- BROBA Virtual	8,45 €	43,71 €
Move from LDC to LEX	64,05 €	40,40 €
Useless user visit	20,04 €	15,67 €

<sup>8</sup> LES COÛTS POUR LA LLU INQUIRY FEE SONT DÉJÀ INDEMNISÉS EN UTILISANT UN POURCENTAGE D'UPLIFT GÉNÉRAL POUR L'IT QUI EST APPLIQUÉ À TOUS LES COÛTS. DE CETTE MANIÈRE, L'ON VEILLE À CE QU'UNE INDEMNITÉ ÉQUITABLE TOTALE SOIT ATTRIBUÉE POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS ALIGNÉES SUR LA NORME DANS LE SECTEUR. PAR CONSÉQUENT, IL SE PEUT QUE L'INDEMNITÉ POUR LE LLU INQUIRY TOOL NE SOIT PAS EXPLICITEMENT VISIBLE COMME UN TARIF SÉPARÉ MAIS SOIT DE TOUTE FAÇON INDEMNISÉE EN RAISON DE L'APPLICATION DE CE POURCENTAGE GÉNÉRAL.

Wrongful repair request	<b>104,61 €</b>	111,55 €
-------------------------	-----------------	----------

(\*) Un pourcentage du tarif 'BROBA ADSL II wov' pour 'telecom install together with activation' est ajouté au tarif 'Activation with customer visit' pour BROBA ADSL II, de sorte que ce premier tarif ne sera jamais facturé séparément.

## BROBA SDSL

Tariffs applicable for the end-user line	New tariff	BROBA 2007
Inquiry fee (manual check)	<b>9,94 €</b>	4,77 €
LLU inquiry tool	<b>0,00 €<sup>2</sup></b>	1,92 €
Activation without customer visit		
- BROBA II SDSL (VC-switching)	<b>48,78 €</b>	71,78 €
- BROBA II SDSL (VP-switching)	<b>48,78 €</b>	71,78 €
Activation with customer visit		
- BROBA II SDSL (VC-switching) (*)	<b>108,69</b>	71,78 €
- BROBA II SDSL (VP-switching) (*)	<b>108,69</b>	71,78 €
Telecom install together with activation		
- BROBA II SDSL VC-switching (*)	<b>26,33 €</b>	N/A
- BROBA II SDSL VP-switching (*)	<b>26,33 €</b>	N/A
Small network adaptation fee	<b>441,66 €</b>	540,46 €
Deactivation	<b>19,83 €</b>	16,72 €
Fees related to VCs		
- Activation / modification / cancellation (per VC - VC switching)	<b>11,08 €</b>	47,13 €
- Modification of the line profile (VC switching)	<b>11,08 €</b>	13,38 €
- Activation / modification / cancellation (per VC - VP switching)	<b>7,69 €</b>	47,13 €
- Modification of the line profile (VP switching)	<b>7,69 €</b>	13,38 €
Change date before Due Date - 1 (12PM)	<b>6,59 €</b>	6,50 €
Cancellation before Due Date - 1 (12PM)	<b>6,99 €</b>	9,58 €
Physical migration: Change owner	<b>63,98 €</b>	56,30 €

(\*) Un pourcentage du tarif pour 'telecom install together with activation' est ajouté aux tarifs 'Activation with customer visit' pour BROBA SDSL, de sorte que ce premier tarif ne sera jamais facturé séparément.

## BROBA ATM

<b>ATM Transport</b>	<b>New value</b>	<b>BROBA 2007</b>
Activation of VPs		
- Administration cost per request	<b>41,53 €</b>	65,90 €
- Activation fee per VP	<b>36,93 €</b>	32,62 €
Change of ATM transport parameters (VP modification)		
- Administration cost per request	<b>18,04 €</b>	50,99 €
- Modification fee per VP	<b>18,94 €</b>	32,62 €
VP cease		
- Administration cost per request	<b>18,04 €</b>	N/A
- Cease fee per VP	<b>35,90 €</b>	N/A
Bandwidth rerouting fee		
- Administration cost per request	<b>44,25 €</b>	133,06 €
- Activation fee per rerouting	<b>47,98 €</b>	62,66 €

M. VAN BELLINGHEN  
Membre du Conseil

G. DENEFF  
Membre du Conseil

C. RUTTEN  
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE  
Président du Conseil

## VOIES DE RECOURS

Conformément à la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, vous avez la possibilité d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel est formé 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.



### **Migration virtuelle**

Belgacom estime que le tarif «migration virtuelle » à 5.6€ devrait être un peu mieux défini. En effet il s'agit uniquement de migrations virtuelles de Broba wv à Broba wov et vice versa avec portabilité du numéro pour un même opérateur.

### **Jumpers**

Belgacom peut marquer son accord avec la méthodologie de l'Institut. Cependant, selon nos experts la longueur moyenne d'un MDF est plutôt de 32m étant donné que la majorité des lignes se trouvent dans les grands LEX.

### **Coûts IT, overhead**

Concernant les coûts IT et les coûts d'overhead, Belgacom est en désaccord et se réfère à sa défense faite dans la réponse à la consultation sur le Bruo rental.

### **Non –recuperated asset**

Après les migrations des bénéficiaires de l'offre BROBA vers le BRUO, Belgacom n'est pas en mesure de réutiliser ces positions sur leur DSLAMs étant donné une croissance faible des accès Internet et une migration vers les services TV. Ces positions vides et non amorties représentent dès lors une perte sèche pour Belgacom.

Il n'est ni correct ni juste de faire payer aux utilisateurs BROBA et à Belgacom la migration de certains opérateurs allant vers le BRUO. Outre le fait qu'il n'est pas correct de répercuter les migrations sur le BROBA, l'impact de ces migrations n'a pas été répercuté correctement parce que l'IBPT a utilisé des hypothèses irréalistes pour 2007.

Il est nécessaire que les tarifs de migration reprennent également les coûts résultant des investissements non récupérés. [REDACTED]

## **PLATFORM**

La Plate-forme se plaint du manque de transparence concernant l'établissement des tarifs, rendant difficile de vérifier s'il y a des modifications supplémentaires cachées dans les prix ou si un même service a été facturé deux fois.

Certaines augmentations de prix sont considérables et sont remises en question en comparaison des tarifs actuels et de l'obligation d'orientation sur les coûts qui incombe à Belgacom.

Les coûts de processus ont une grande influence sur les coûts d'un opérateur alternatif et s'élèvent facilement à 10% du coût mensuel par ligne. La Plate-forme craint également que la baisse tarifaire du tarif BRUO mensuel sera partiellement annulée suite à cette révision des tarifs.

Les tarifs proposés semblent très élevés par rapport aux prix de l'étude de la Plate-forme.

### **Révision des tarifs**

La Plate-forme fait remarquer que le coût pour gagner un client dépend fortement du type d'activation requis. Dans le cas de BRUO raw copper et de BROBA SDSL, l'on craint une augmentation significative des coûts d'activation, pénalisant les investissements dans l'infrastructure du réseau et de nouvelles évolutions du marché.

La Plate-forme fait remarquer qu'il existe encore beaucoup d'imprécisions au début des discussions concernant le processus NTP. Théoriquement, le nombre de visites devait diminuer drastiquement de 80% alors que les premiers tests sur le terrain n'ont montré qu'une baisse de 25%.

La Plate-forme est très étonnée que les coûts pour une visite chez le client varie fortement selon les différents produits, ce qui semble incohérent parce que c'est le même travail qui doit être réalisé chez le client pour BRUO et BROBA. La Plate-forme demande des informations plus détaillées à ce sujet et veut également savoir ce qu'inclut une 'customer visit' en plus des coûts de transport étant donné que l'installation NTP est comprise dans l'installation télécoms et que plus de 40 euros semblent excessifs uniquement pour le transport.

En ce qui concerne la désactivation également, il y a un manque de cohérence entre les différents produits.

La Plate-forme fait remarquer qu'il est difficile de vérifier s'il y a effectivement eu une "telecom installation".

En ce qui concerne les coûts IT, la Plate-forme est d'accord que les coûts d'un LLU Inquiry tool automatisé sont déjà compris dans le IT markup. La Plate-forme constate toutefois des cas similaires pour le provisioning of VC's et modification of line profile, qui se déroulent également de manière totalement automatisée. Des coûts supplémentaires ne devraient pas non plus pouvoir être facturés pour Activation / modification / cancellation fee per VC" et "Modification of the line profile".

Dans le cadre de Full VP, la provision de VP se fait également en grande partie de manière autonome. La Plate-forme se demande s'il en est suffisamment tenu compte dans l'établissement des nouveaux tarifs.

#### **Alignement avec les modifications Full VP opérationnelles**

La Plate-forme se demande si dans le cadre de l'établissement des tarifs, l'IBPT a tenu compte du lancement Full VP étant donné qu'à l'avenir, il n'y aura plus que des migrations virtuelles.

Etant donné que dans le cadre du Full VP, une commande et adaptation des VP est uniquement possible via XML, la Plate-forme estime que plus aucun coût administratif ne peut encore être facturé. La Plate-forme demande dès lors de supprimer ces coûts dans les tarifs à partir du lancement du Full VP.

La Plate-forme fait également remarquer que la VP fee per VPtype doit être facturée dans un LEX déterminé et plus par VP à partir du Full VP, comme dit dans la décision Full VP.

La Plate-forme demande également de préciser si dans le cadre d'un change owner, il faut payer uniquement une migration ou également une activation et si dans ce cas, l'opérateur initial ne doit pas payer de coût de désactivation.

#### **SNA**

La Plate-forme est contente que les tarifs pour SNA diminuent mais trouve que les nouveaux tarifs restent tout de même extrêmement élevés et non justifiés. Il est renvoyé à d'anciennes réactions de la Plate-forme dans le cadre de BROBA 2007.

D'une part, la Plate-forme attire l'attention sur la différence importante et inacceptable avec le prix retail pour un SNA de maximum 119€ et d'autre part, Belgacom installe 4 paires et seule la paire demandée doit être facturée au bénéficiaire.

La Plate-forme souligne la nécessité d'un processus expliquant clairement quand un SNA est nécessaire et quels travaux doivent alors être réalisés.

#### **Wrongfull repair**

Les tarifs pour wrongfull repair sont extrêmement élevés en comparaison de la visite chez le client lors de l'activation et des coûts headcount.

La Plate-forme fait remarquer qu'un OLO doit ouvrir un ticket pour procéder à un check du réseau comme ATM connectivity pour BROBA ou 4 tel check pour BRUO étant donné que ces tools ne sont pas disponibles pour l'OLO. Dans ces cas-là, on ne peut facturer de wrongfull repair.

La proposition de l'IBPT ne traite pas de la situation non équilibrée entre les pénalités que Belgacom peut demander aux OLO en cas de wrongfull repair et les compensations auxquelles l'OLO a droit en cas de non-respect des obligations contractuelles. D'autant plus que le calcul des pénalités (I)SLA n'est pas clair et est très complexe. La Plate-forme demande dès lors à l'IBPT d'y apporter des modifications et de créer une situation plus équilibrée, d'autant plus que Belgacom veut facturer les wrongfull repairs à l'avenir. Il devrait en outre y avoir des compensations pour les OLO si Belgacom ne passe pas chez le client au jour convenu ou si une erreur de provisioning a lieu du côté de Belgacom.

## **COLT**

COLT constate que l'installation avec visite devient plus chère d'une manière qui ne semble pas cohérente. Dans le cadre de BRUO, la visite coûte € 39,99; pour BROBA/ADSL € 40,50 et pour BROBA/SDSL € 47,83. COLT souhaiterait obtenir une explication transparente à ce sujet. En ce qui concerne le coût de désactivation également, COLT demande une explication transparente.

Le document de consultation est très high level, par conséquent Colt ne comprend pas bien la structure des coûts. En raison des anomalies susmentionnées, Colt a des doutes sur les paramètres (par ex. la durée de l'exécution des tâches) utilisés dans le cadre du calcul des coûts.

## **E-LEVEN**

E-leven est étonnée des coûts par heure mentionnés et demande davantage de transparence concernant la scission entre overhead et "véritable" coût par heure, car elle craint pour un double comptage de transport, IT, amortissements,...

E-leven souhaiterait avoir la possibilité de pouvoir mettre elle-même des installateurs à disposition pour réaliser des installations on-site. Cela permettrait non seulement d'augmenter l'efficacité et d'éviter les nombreux "absent" et "missed" mais permettrait également d'éviter l'énorme augmentation de prix de 44% (!) sur "raw copper activation with customer visit".

## **MOBISTAR**

Mobistar renvoie au point de vue de la Plate-forme et souligne le manque de transparence dans le projet de décision et demande plus de précisions concernant les composantes des coûts étant donné que le niveau plus élevé de leurs estimations laisse présager des tarifs plus bas.

Mobistar est favorable au nouveau processus NTP mais attire également l'attention sur l'impossibilité d'évaluer les conséquences de ce nouveau processus sur les coûts. Il se peut que les coûts d'activation moyens pour BRUO RC augmenteront considérablement et freineront la poursuite du développement de BRUO. Mobistar souligne en outre les tarifs SNA excessifs et l'inégalité en ce qui concerne les pénalités.

Actuellement, il manque un certain nombre de tarifs et Mobistar craint que BGC ne cherche une solution opérationnelle à cet effet. Il s'agit entre autres de Move LDC to LEX in case of BRUO, convert with NP, move of a non active loop, coordinated move between BRUO and BROBA.

Sur la base de ce document et de la nouvelle Annex K, Mobistar part du principe que seule une redevance de migration devra être payée et qu'il ne faudra plus payer de désactivation dans les cas où un utilisateur final change d'opérateur. Mais ceci n'apparaît pas clairement sur la base du document.

## **VERIZON BUSINESS**

Verizon Business renvoie au point de vue commun de la Plate-forme et souligne en outre que le projet de décision a un impact financier négatif pour les opérateurs business qui offrent le SDSL.

Il y a une augmentation critique des prix pour SDSL alors que l'étude de la Plate-forme de septembre 2005 a montré que les one time fees de BGC étaient beaucoup trop élevées.

Verizon est dès lors surprise des résultats de l'IBPT et souhaiterait obtenir plus de transparence concernant les points suivants:

- les coûts d'activation augmentent pour tous les services SDSL commandés par Verizon parce que les installations doivent se faire with customer visit en raison de la complexité des emplacements business.
- les coûts d'une visite chez le client (donc la différence entre les activations without et with site visit) n'est pas cohérente entre les différents produits

- les coûts de désactivation augmentent et ne sont pas cohérents entre les différents produits