



Institut belge des services postaux
et des télécommunications

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 25 mars 2020
concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus
pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en
cuivre**

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1. Introduction	3
Chapitre 2. Base juridique	4
Chapitre 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
Chapitre 4. Analyse des offres de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre	8
4.1. Utilisation du CircuitID (CID)	8
4.2. SLA « First time right installation »	12
4.3. Small Network Adaptations (SNA)	16
4.4. Redéfinition du SLA « Basic Repair »	20
Chapitre 5. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures	26
5.1. Décision et entrée en vigueur	26
5.2. Voies de recours	27
5.3. Signatures	28

Chapitre 1. Introduction

1. Le 22 juin 2018, Proximus a transmis à l'IBPT une nouvelle version des offres de référence de l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre. La nouvelle version de l'offre de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre s'intitule à présent « Bitstream xDSL » et couvre désormais aussi bien l'accès bitstream sur ADSL(2+) que sur VDSL2+. L'offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale en cuivre a conservé le nom « BRUO ».
2. Proximus indique que les modifications proposées découlent d'adaptations dans le cadre des nouveaux systèmes informatiques « MSO » et « Servicing ».
3. Le 23 juillet 2018, Proximus a transmis des annexes supplémentaires concernant les SLA « Basic » et « Improved » de ces offres de référence.
4. Après une première analyse des documents et l'envoi de quelques courriers, Proximus a transmis une version adaptée des « General Terms & Conditions » et de l'annexe « Basic SLA » le 24 août 2018.
5. Pour préparer ce projet de décision, l'IBPT a décidé de déjà consulter tous les bénéficiaires actuels et les nouveaux bénéficiaires éventuels des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 existantes concernant les documents soumis. Cette consultation préalable a eu lieu du 3 septembre 2018 au 15 octobre 2018.
6. Le 14 décembre 2018, Proximus a transmis à l'IBPT une version de l'offre de référence pour le multicast aussi bien sur le réseau d'accès en fibre optique GPON que sur la boucle locale en cuivre VDSL2. L'IBPT a organisé une consultation préalable concernant cette proposition du 14 février 2019 au 14 mars 2019. Les documents soumis à la consultation concernaient uniquement le « Main Body » et l'« Annex 2: Technical specifications ». L'IBPT n'a reçu aucune réaction à ce sujet.
7. La présente décision porte sur l'adaptation des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL, comme proposé par Proximus.

Chapitre 2. Base juridique

8. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹ (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») prévoit qu'après l'analyse d'un marché spécifique, des obligations relatives à l'accès, à la non-discrimination, à l'orientation sur les coûts et à la transparence peuvent (notamment) être imposées aux opérateurs qui disposent d'une puissance significative² sur ce marché.
9. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006³. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence⁴.
10. Ce projet de décision est adopté en exécution de la décision des régulateurs pour le secteur des communications électroniques (CRC) du 29 juin 2018 et met partiellement à exécution 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.
11. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé⁵. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
12. 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. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.⁶

¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005, 28070.

² Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

³ 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 (éd. 3), 75317.

⁴ Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

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

⁶ Voir les §§ 1301-1302 et 2143-2144 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 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 ;

13. 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 raisonnables⁷. 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 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.* »
14. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :
- « L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*
- L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁸ 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. »⁹*
15. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement¹⁰.

-
- 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. »

⁷ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 1311 et 2151.

⁸ Article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁹ Voir les §§ 1312-1313 et 2152-2153 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹⁰ 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.

Chapitre 3. Procédure

3.1 Consultation nationale

16. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT (ci-après « 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).
17. 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 ».
18. La consultation nationale s'est tenue du 9 mai 2019 au 13 juin 2019.
19. L'IBPT a reçu des contributions de la part des acteurs suivants :
 - Edpnet;
 - Orange Belgium;
 - Proximus

3.2 Avis de l'Autorité belge de la Concurrence

20. 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.
21. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence le 7 novembre 2019. Le 2 décembre 2019, cette autorité a transmis son avis à ce sujet à l'IBPT.
22. L'Autorité belge de la Concurrence estime que les dispositions du projet de décision semblent raisonnables et qu'aucun commentaire spécifique n'est nécessaire de sa part.

3.3 Coopération avec les régulateurs des médias

23. L'article 3 de l'accord de coopération¹¹ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.

¹¹ 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

24. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
25. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 12 novembre 2019
26. Les régulateurs médias n'ont pas formulé de remarques sur le projet de décision.¹²

3.4 Consultation européenne

27. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
28. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 9 janvier 2020. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2020/2232.
29. La Commission européenne a envoyé son avis le 4 février 2020 et n'a pas de remarques.

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.

¹² Voir la lettre du CSA du 25 novembre 2019, la lettre du VRM du 25 novembre 2019 et la lettre du Medienrat du 26 novembre 2019.

Chapitre 4. Analyse des offres de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre

4.1. Utilisation du CircuitID (CID)

Problématique

30. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les offres de références, edpnet indique que les bénéficiaires de l'offre de référence sont indirectement¹³ obligés de mentionner le CircuitID/ServiceID¹⁴ de leurs clients sur les factures pour faciliter le changement d'opérateur.
31. Selon cet opérateur, Proximus (y compris Scarlet¹⁵) ne mentionne toutefois pas le ServiceID sur ses factures, ce qui fait que les bénéficiaires ne peuvent pas utiliser une facture finale d'un client Proximus pour migrer ce client vers un service auprès d'un opérateur bénéficiaire.
32. Edpnet ne demande pas de supprimer la mention du ServiceID, mais bien que Proximus reprenne aussi cette information sur ses factures, pour que les opérateurs bénéficiaires puissent disposer des mêmes informations que Proximus.

Analyse de l'IBPT

33. L'IBPT souhaite avant tout souligner que les nouvelles offres de référence BRUO et Bitstream xDSL ne reprennent pas d'obligation de mentionner le ServiceID sur les factures des opérateurs bénéficiaires, mais indiquent seulement que cette mention facilitera le processus de migration :

« Communicating such unique service identifier¹⁶ on the bills and contracts sent by the Beneficiary to the End-User for the services provided on the basis of the present reference offer will help facilitate the change of operator on the Proximus network. Such communication will allow the End-User to provide the recipient operator with the circuit ID to enable a seamless Change Operator process. »¹⁷

34. Dans les offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 actuelles, la mention du CircuitID/ServiceID est toutefois bel et bien obligatoire :

¹³ Si un bénéficiaire de l'offre de référence ne mentionne pas le CircuitID (valeur « UNKNOWN »), le bénéficiaire doit, sur la base des informations du processus « Pre-Check » dans MSO, accorder plus d'attention à la validation correcte de l'adresse d'installation. Selon edpnet, cette méthode de travail n'est pas efficace, étant donné qu'elle n'est pas entièrement concluante. Ce problème ne se présenterait pas avec l'utilisation du CircuitID.

¹⁴ Dans sa réaction au projet de décision, Proximus émet la remarque que dans le nouveau système MSO il est désormais question de « Service ID » pour identifier une ligne de manière unique. Ce « Service ID » peut autant comprendre le « Circuit ID » qu'un numéro de téléphone (fictif). L'IBPT utilisera la nouvelle appellation « ServiceID » dans la suite du texte.

¹⁵ Scarlet est une marque de Proximus (100 % des parts détenues par Proximus).

¹⁶ Il s'agit du CircuitID.

¹⁷ Traduction libre : « La mention d'une telle identification de service sur les factures et les contrats envoyés par le bénéficiaire à l'utilisateur final dans le cadre des services proposés sur la base de l'offre de référence actuelle permettra de faciliter le changement d'opérateur sur le réseau de Proximus. Une telle mention permettra à l'utilisateur final de fournir au nouvel opérateur le CircuitID pour un processus de changement d'opérateur fluide. »

« The Beneficiary communicates, for all services without PSTN or ISDN Proximus services, the circuit ID provided by Proximus. This should be done by including this reference on the bills and contracts that are sent to the End-User for the service based on BRUO/BROBA/WBA VDSL2. By that, in case of transfer, the circuit ID can be exchanged between a Beneficiary and the End-User, just like is done with the dial number in the case of a with voice product. As a consequence the Circuit ID can be included systematically in the orders and this will avoid further problems in this case. »¹⁸

35. Par conséquent, les bénéficiaires des offres de référence régulées ont déjà effectué des adaptations pour mentionner ce CircuitID/Service ID sur leur facture. Bien que Proximus semble à présent proposer d'atténuer cette obligation, il paraît invraisemblable que les opérateurs bénéficiaires fournissent des efforts supplémentaires pour à nouveau supprimer ce CircuitID/ServiceID de leurs factures.
36. Néanmoins, Proximus considère toutefois le ServiceID comme un paramètre important dans le nouveau système de commande MSO. Ce paramètre est notamment considéré comme un champ d'entrée obligatoire lors de la migration d'un service cuivre vers un opérateur bénéficiaire.
37. L'importance du ServiceID a également été soulignée dans le message Flash de Proximus du 6 septembre 2018 (l'IBPT souligne) :

« We do count on you to have your operational teams trained to use as much as possible the Service ID option for performing the location and pre-checks (e.g. the Telephone number for any pre-checks related to a Provide-like with voice order, the Circuit ID for any pre-checks related to a Migrate order,...). The use of the Service ID option is not only highly recommended up until the above-mentioned update foreseen on 21/12 but also as the best way of working for all your future orders. »¹⁹

38. Si le ServiceID n'est pas connu auprès de l'opérateur bénéficiaire, celui-ci doit remplir « UNKNOWN » lors d'une migration « Change Operator », ce qui implique que l'identification de la ligne à migrer peut uniquement se faire sur la base de l'adresse. Selon edpnet, l'utilisation de l'adresse d'installation sur la facture dans MSO ne garantit pas que la bonne ligne sera sélectionnée. Ainsi, dans certains cas, l'adresse d'installation sur la facture n'indique pas qu'il s'agit d'un immeuble à appartements ; cela ne devient clair que lorsque l'adresse est indiquée dans MSO. Pour ces cas, il convient donc de prendre à nouveau contact avec le client, pour pouvoir déterminer la ligne exacte. Si le ServiceID ne figure pas sur la facture du client, celui-ci doit contacter l'opérateur qu'il souhaite quitter, afin d'obtenir son ServiceID, pour fournir celui-ci à ses nouveaux opérateurs pour que la migration puisse se passer sans

¹⁸ Traduction libre : « Le bénéficiaire communique le CircuitID fourni par Proximus pour tous les services sans services PSTN ou ISDN de Proximus. Cela doit avoir lieu en reprenant cette référence dans les factures et les contrats envoyés à l'utilisateur final pour les services basés sur BRUO / BROBA / WBA VDSL2. Ainsi, en cas de transfert, le CircuitID peut être échangé entre un bénéficiaire et l'utilisateur final, à l'instar de la manière dont le numéro d'appel est utilisé dans le cas d'un produit « with voice ». Par conséquent, le CircuitID peut être systématiquement repris dans les commandes, ce qui évitera de futurs problèmes dans ce cas. »

¹⁹ Traduction libre : « Nous comptons sur vous pour que vous formiez vos équipes opérationnelles à utiliser autant que possible l'option ServiceID pour l'exécution de la localisation et des pre-checks (par exemple, le numéro de téléphone pour les pre-checks éventuels liés à une commande 'provide-like avec la voix', le CircuitID pour les pre-checks éventuels concernant une commande de migration...). Non seulement l'utilisation de l'option ServiceID est fortement recommandée jusqu'à la mise à jour susmentionnée du 21/12, mais elle constitue aussi la meilleure manière de travailler pour toutes vos prochaines commandes. »

problème. Les autres méthodes visant déterminer la localisation exacte du client, comme l'utilisation du numéro de boîte de l'ensemble de données de MSO, impliquent certains risques étant donné qu'il n'existe pas de style uniforme en Belgique.

39. L'IBPT est d'accord avec edpnet lorsque l'opérateur indique qu'une identification erronée du client peut avoir des conséquences très négatives. Ainsi, lors d'une migration via le processus « Change Operator », le service peut être activé sur une mauvaise paire de cuivre, ce qui fait que le nouveau client de l'opérateur bénéficiaire ne peut pas utiliser un service actif à la date convenue. Il se peut aussi que le client existant d'un opérateur bénéficiaire se retrouve soudain sans service actif, parce qu'un service d'un autre opérateur a été activé à tort par Proximus sur cette paire de cuivre.
40. Les situations décrites ci-dessus²⁰ peuvent faire en sorte que les clients finals reçoivent un mauvais service et que la réputation des opérateurs bénéficiaires soit ternie, ce qui pourrait être évité si une autre identification pour la ligne à migrer était utilisée que l'adresse de cette ligne. Il s'agit en outre de situations qui peuvent survenir moins fréquemment²¹ chez Proximus et Scarlet, du fait qu'elles ont indirectement accès au ServiceID via la facture du client qui souhaite migrer de l'opérateur bénéficiaire vers Proximus.
41. La procédure Easy Switch n'offre pas de solution à ce problème, étant donné que cette procédure facilite la transition administrative d'un utilisateur final vers un autre opérateur, mais n'influence pas la migration ou l'arrêt technique sous-jacent. L'opérateur receveur peut uniquement utiliser le numéro Easy Switch dans MSO afin d'identifier la ligne lorsque ce numéro est identique au ServiceID. Tant Proximus qu'edpnet utilisent le ServiceID en tant que numéro Easy Switch, mais ce n'est pas le cas par exemple pour la marque Scarlet de Proximus.
42. L'IBPT considère que le ServiceID est un paramètre utile pour toutes les parties concernées qui garantit une collaboration opérationnelle efficace. Au paragraphe 2041 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle, l'efficacité attendue des processus opérationnels est soulignée :

« [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient le plus précis possible et le plus possible automatisés. »
43. L'IBPT estime que Proximus doit s'efforcer d'augmenter au maximum la précision des processus opérationnels afin d'optimiser leur efficacité. Les inefficacités éventuelles dans ce cadre doivent donc être résolues, si cela est raisonnablement possible.
44. L'IBPT reconnaît toutefois que l'identification de la ligne sur la base de l'adresse présente un problème aussi important pour Proximus/Scarlet que pour les opérateurs bénéficiaires, du fait que toutes les parties utilisent la même base de données d'adresses pour l'introduction de commandes. Mais l'IBPT estime que l'utilisation du ServiceID pour l'identification de la ligne semble la solution la plus fiable²² pour toutes les parties concernées afin d'exclure autant que

²⁰ Selon edpnet, ces situations sont plus fréquentes pour les immeubles à appartements, où l'identification de la bonne adresse est plus souvent problématique.

²¹ Par exemple, si le client n'a pas son ancienne facture dans le magasin de Proximus. Celle-ci peut éventuellement encore être envoyée ultérieurement si la migration n'a pas lieu dans un premier temps.

²² En effet, cela ressort également de l'e-mail de Proximus du 4 avril 2019 proposant d'utiliser, lors de la migration de clients d'Alpa 11, le CircuitID comme paramètre principal étant donné que l'utilisation de l'adresse bloque dans certains cas le processus de migration.

possible une identification erronée²³. L'utilisation du ServiceID doit donc être la solution principale dans le processus de migration « Change Operator » et doit donc être rendue possible d'une manière adéquate pour tous les opérateurs bénéficiaires.

45. En outre, Proximus indique également dans les offres de référence que « la communication du CircuitID facilitera le changement d'opérateur sur le réseau de Proximus » (traduction libre). Proximus²⁴ est toutefois également considérée comme un opérateur donneur possible dans le processus « Change Operator ». Si un client final souhaite migrer de Proximus vers un opérateur alternatif, cet opérateur doit pouvoir disposer de la même souplesse dans la manière de travailler que Proximus (si un client de l'opérateur alternatif migre vers Proximus)²⁵.
46. En outre, Proximus indique qu'elle mentionne déjà le ServiceID sur ses factures, ce qui démontre à nouveau que son utilisation est utile et qu'il n'est pas déraisonnable de prévoir cette information. Pour ces raisons, l'IBPT estime raisonnable qu'un opérateur bénéficiaire doive à tout moment pouvoir récupérer le ServiceID d'un client Proximus ou Scarlet qui souhaite migrer simplement vers un opérateur bénéficiaire.
47. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus indique qu'elle fera le nécessaire pour que le ServiceID soit mentionné sur les factures de Scarlet, dans un souci de bonne collaboration. L'IBPT en prend acte et approuve cette résolution.

Décision de l'IBPT

48. L'IBPT demande à Proximus de prévoir une solution permettant à un opérateur bénéficiaire de récupérer le ServiceID d'un utilisateur final qui souhaite migrer de Proximus ou Scarlet dans un délai raisonnable et de manière univoque.

²³ L'IBPT ne néglige ce faisant pas la responsabilité du bénéficiaire de vérifier l'exactitude d'une adresse. Il constate toutefois qu'il existe une solution efficace avantageuse pour toutes les parties concernées.

²⁴ Et par conséquent, sa filiale Scarlet aussi.

²⁵ L'obligation de non-discrimination à laquelle Proximus est soumise exige en effet que les opérateurs alternatifs puissent disposer des mêmes informations que Proximus en ce qui concerne les intrants de gros, conformément aux §§ 1264 et 2107 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

4.2. SLA « First time right installation »

Problématique

49. Les offres de références xDSL et BRUO de Proximus comprennent actuellement le SLA suivant concernant les installations « First time right » :

% FTR	Applicable Lines
98 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit Installations without customer visit except fault located at KVD/LDC, introduction box and NTP
93 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations without customer visit including fault located at KVD/LDC, introduction box and NTP

Tableau 1 : Définition FTR actuelle dans les offres de référence BRUO et Bitstream xDSL

50. Proximus propose de modifier ce SLA (FTR) afin de simplifier la définition et de réduire le risque d'erreurs de calcul.

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

Tableau 2 : Proposition de nouvelle définition FTR dans les offres de référence BRUO et Bitstream xDSL

51. Edpnet indique que cette redéfinition atténue le SLA actuel et que cela serait donc désavantageux pour les opérateurs bénéficiaires. Cet opérateur demande de relever le SLA à 100 % pour les installations avec une visite chez le client.
52. Edpnet demande également de prévoir une solution dans le cas où il est finalement possible de choisir soi-même entre une installation « Remote » ou « Without Customer Visit ».
53. Edpnet signale également que Proximus ajoute aussi des interventions SNA (« splicing included ») au SLA FTR via cette modification. Edpnet estime que le SNA doit rester en dehors du calcul du FTR.

Analyse de l'IBPT

54. Selon l'IBPT, cette adaptation de la définition du SLA « First Time Right » (FTR) ne semblait pas, de premier abord, corrélée avec les adaptations introduites par Proximus dans le cadre de MSO.
55. Selon Proximus, il y a toutefois effectivement un lien avec les adaptations dans MSO²⁶. Du fait que Proximus n'a plus la possibilité, dans le nouveau système MSO, de rejeter la méthode d'installation choisie²⁷, Proximus ne peut plus être rendue responsable des erreurs éventuelles au NTP et à l'« introduction box » pour les installations sans visite chez le client final.
56. Edpnet a réagi à cela dans sa réaction au projet de décision. Selon edpnet, l'introduction du nouveau système MSO n'a apporté aucun changement qui permettrait à un opérateur bénéficiaire de choisir la méthode d'installation.
57. Dans sa réaction, Proximus insiste qu'elle ne peut plus annuler la méthode d'installation et qu'une modification du SLA FTR est bel et bien nécessaire.
58. L'IBPT expliquera ci-dessous la méthode d'installation simplifiée²⁸ « pre-MSO » et « after MSO » et soulignera les différences potentielles.
- 58.1. Dans le système de commande avant MSO, l'opérateur bénéficiaire avait le choix entre 2 méthodes d'installation lors de l'introduction d'une commande : une installation « Do-It-Yourself » (sans la visite d'un technicien) ou une installation « Telecom » (avec visite d'un technicien). Il revenait à l'opérateur bénéficiaire de choisir si un technicien de Proximus devait se rendre chez le client final (par exemple pour installer un nouvel NTP) ou non. Si l'opérateur bénéficiaire choisissait une installation « Do-It-Yourself » et si la base de données technique sous-jacente de Proximus estimait que cela n'était pas possible, le système de commande décidait d'annuler la commande et de la remplacer par une installation « Telecom ».
- 58.2. Dans le système de commande MSO, l'opérateur bénéficiaire peut choisir d'introduire une commande sans indiquer de méthode d'installation ou explicitement avec une visite d'un technicien. Si aucune méthode d'installation n'est indiquée, Proximus choisit la méthode d'installation minimale nécessaire selon sa base de données²⁹.
59. L'IBPT est d'accord avec l'affirmation de Proximus selon laquelle il n'est plus possible d'effectuer une annulation. Toutefois, contrairement à ce qu'affirme Proximus, cela ne signifie pas que le bénéficiaire reçoit dans tous les cas une plus grande responsabilité. En effet, l'effet

²⁶ Voir la lettre de Proximus du 1^{er} mars 2019 concernant les aspects qualitatifs des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL.

²⁷ Avec ou sans visite au client final.

²⁸ Dans ce contexte concernant le SLA FTR, l'on ne se penchera pas sur les installations avec splicing ou effectuées par un technicien certifié.

²⁹ Il peut s'agir de l'une des quatre méthodes suivantes : (1) « remote », (2) « sans visite chez le client final », (3) « avec visite chez le client final » et (4) « avec visite chez le client final, splicing inclus ». Le bénéficiaire peut adapter une méthode d'installation choisie par Proximus vers le niveau supérieur (par exemple: de « Remote » à « Avec visite chez le client final ») mais pas vers le niveau inférieur (par exemple: de « Avec visite chez le client final » à « Remote »).

inverse a lieu car le bénéficiaire ne peut plus choisir une installation sans visite d'un technicien. En raison de la mise en œuvre actuelle de MSO, de telles installations peuvent être uniquement proposées par Proximus.

60. L'IBPT comprend également la position d'edpnet : il n'y a au fond aucune différence entre la méthode d'installation choisie au final « pre-MSO » et « after-MSO ». Par exemple, si l'opérateur bénéficiaire choisit « pre-MSO » une installation à réaliser soi-même, et si le système de commande l'annule pour la remplacer par une installation « Telecom », l'opérateur introduirait dans MSO la commande sans méthode d'installation spécifique et Proximus pourrait choisir une installation « Avec visite chez le client final ». Le résultat final est identique dans les deux cas, même si Proximus n'a pas procédé à une annulation dans MSO de la méthode d'installation choisie³⁰.
61. Toutefois, l'IBPT reste d'avis que la responsabilité concernant le statut du NTP et de l'introduction box ne peut plus être attribuée à Proximus. Ainsi, dans MSO, lors de l'introduction de la commande, des champs d'entrée supplémentaires ont été prévus, permettant à l'opérateur bénéficiaire de déjà indiquer le statut du NTP, dont MSO tiendra compte lors du choix de la méthode d'installation minimale. Selon l'IBPT, en raison de l'ajout de ces champs d'entrée, l'opérateur bénéficiaire doit en tenir compte lorsqu'il interroge le client concernant la situation technique actuelle de la destination finale. L'IBPT maintient qu'il revient à l'opérateur bénéficiaire de vérifier le statut du NTP chez le client final.
62. Concernant l'exclusion du NTP/de l'introduction box de la définition du SLA, edpnet indique dans sa réaction au projet de décision qu'il existe une différence entre le traitement d'une commande de « migration » et une commande d'« activation ». Selon edpnet, il est possible que lors d'une « activation » le statut du NTP dans les systèmes de Proximus ne reflète plus le statut réel, comme également indiqué par Proximus. Toutefois, lors d'une « migration », où l'on part d'un service actif auprès d'un autre opérateur³¹, l'on peut raisonnablement établir que le NTP ne devra pas être remplacé, à moins que l'on vise éventuellement une migration de l'ADSL vers le VDSL. L'IBPT est d'accord avec cette affirmation, même si cela n'aura aucun effet sur la définition³² du SLA FTR car, selon toute vraisemblance, lors de ces migrations, aucun problème ne surviendra concernant le NTP, qui peut donc rester exclu de la définition.
63. Comme indiqué plus tôt, l'IBPT constate qu'il y a, au fond, peu de différences entre le choix de la méthode d'installation « pre-MSO » et « after-MSO ». Toutefois, l'IBPT partage l'avis de Proximus selon lequel le NTP/l'introduction box doit être exclu de la définition du SLA FTR. En outre, l'IBPT est d'accord avec l'affirmation de Proximus selon laquelle les données que Proximus possède concernant la situation technique actuelle à la destination finale ne sont pas totalement concluantes. Selon l'IBPT, cela signifie que l'opérateur bénéficiaire doit avoir la possibilité d'adapter la méthode d'installation minimale proposée par Proximus, non seulement vers le niveau supérieur, mais aussi vers le niveau inférieur. En effet, s'il revient à l'opérateur bénéficiaire de contrôler le statut du NTP, il doit avoir la possibilité d'annuler le choix proposé par MSO. Comme indiqué ci-dessus, la base de données de Proximus n'est pas concluante et l'opérateur bénéficiaire devrait pouvoir décider que la méthode d'installation n'est pas correcte et l'adapter, à ses propres risques. L'annulation de la méthode d'installation proposée doit relever de la responsabilité totale de l'opérateur bénéficiaire. S'il s'avère ensuite que l'opérateur bénéficiaire a effectué un choix erroné, il devra supporter l'ensemble des frais pour réparer son erreur. L'IBPT estime donc que la demande d'adaptation d'edpnet est

³⁰ Tout simplement parce qu'aucune méthode d'installation n'a été choisie.

³¹ Proximus/Scarlet inclus.

³² Que le SLA FTR comprenne ou non le NTP.

raisonnable et demande expressément que Proximus mette en œuvre une solution pour prévoir cette possibilité au sein de MSO.

64. Concernant le niveau de SLA, Proximus indique que, depuis l'entrée en vigueur du SLA actuel, le nombre d'interventions nécessaires par le technicien au LEX diminue, mais que le nombre d'interventions au KVD/ROP augmente. Ce changement devrait également se refléter dans la définition du SLA.
65. En ce qui concerne la diminution du niveau du SLA pour les installations avec une visite chez le client de 98 % à 95 %, Proximus indique qu'elle n'a presque jamais atteint le niveau de 98 % et que, par conséquent, un niveau de 100 % tel que proposé par edpnet n'a pas de corrélation avec la réalité technique et est donc déraisonnable.
66. Selon edpnet, le SLA FTR devrait être relevé à 100 % pour les installations avec une visite chez le client. Du fait que le technicien de Proximus a accès au NTP pour ce type d'installation, celui-ci peut effectuer un test de ligne complet de bout en bout, ce qui permettrait de constater avec certitude si la ligne fonctionne.
67. En ce qui concerne l'exclusion d'installations avec un splicing proposée par edpnet, Proximus indique que ces installations doivent aussi se faire de manière qualitative et donc doivent relever d'un SLA.
68. L'IBPT est d'accord avec cette affirmation : tous les types d'installation, avec ou sans splicing, avec ou sans visite chez le client final, doivent être couverts par un SLA adéquat.
69. La raison sous-jacente de la volonté d'edpnet d'exclure les installations avec splicing du SLA « First Rime Right » est plutôt liée à l'obtention de la compensation pour ce SLA. Edpnet note que si elle avait droit à une compensation, elle devrait attendre environ 18 mois avant que ce montant ne soit versé, alors qu'edpnet doit quant à elle payer directement le tarif SNA à Proximus.
70. L'IBPT comprend cette problématique et souhaite réexaminer le mécanisme de compensation. L'IBPT a également reçu des signaux similaires d'autres opérateurs bénéficiaires dans d'autres dossiers indiquant que l'obtention de compensations pour ce SLA et d'autres est très complexe.
71. L'IBPT propose donc de modifier la définition actuelle du SLA FTR uniquement pour qu'elle soit aussi compatible que possible avec le processus MSO légèrement modifié, mais de n'autoriser provisoirement aucune autre modification, jusqu'à ce que l'IBPT ait analysé plus en détail ce SLA et le processus général d'obtention des compensations. L'IBPT examinera donc si la définition du SLA peut être simplifiée à un seul niveau, comme proposé par Proximus.

Décision de l'IBPT

72. Proximus doit modifier la définition et les valeurs actuelles du SLA FTR comme suit :

% FTR	Lignes applicables
98 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations with customer visit³³ Installations with customer visit splicing included³⁴
95 %	<ul style="list-style-type: none"> Installations without customer visit except incidents located at introduction box or NTP³⁵

Tableau 3 : Nouvelle définition FTR

73. Proximus doit prévoir une solution dans MSO permettant à un opérateur bénéficiaire de pouvoir choisir, à ses propres risques, d'annuler la méthode d'installation minimale proposée³⁶.

74. L'IBPT étudiera ultérieurement le SLA FTR et le processus général d'obtention des compensations sur la base de données plus concrètes.

4.3. Small Network Adaptations (SNA)

Problématique

75. Edpnet note que Proximus définit 4 types différents de SNA et demande si le type de SNA à exécuter peut être communiqué aux opérateurs bénéficiaires au moment où Proximus détermine le type de SNA.

76. Edpnet demande également d'être informée lors de la conclusion du SNA « workorder » du fait que le SNA déterminé a effectivement été effectué par Proximus.

Analyse de l'IBPT

77. L'IBPT comprend sur la base des questions d'edpnet qu'elle souhaite plus d'informations que celles que Proximus fournit actuellement, et ce tant avant le début des travaux SNA qu'après leur exécution. L'IBPT analysera les deux questions ci-après.

³³ Traduction libre : « Installations avec visite chez le client »

³⁴ Traduction libre : « Installations avec visite chez le client, splicing inclus »

³⁵ Traduction libre : « Installations sans visite chez le client, à l'exception des incidents au niveau de l'introbox ou du NTP »

³⁶ L'opérateur bénéficiaire doit donc pouvoir opter pour une adaptation au niveau inférieur de la méthode d'installation choisie par Proximus.

Concernant les informations supplémentaires avant le début des travaux

78. Proximus définit dans les annexes des nouvelles offres de référence BRUO et Bitstream xDSL les 4 types de SNA possibles :
- SNA type 1: Realization of a new introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
 - SNA type 2: Renewal of the introduction in the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User;
 - SNA type 3: Splicing additional pairs in the existing introduction splice of the building/Living Unit of the Beneficiary's End-User or any other splicing work (splice adaptation, bridge splice, transition splice, ...) to ensure correct provisioning for this End-User;
 - SNA type 4: Moving the existing introduction from an existing Distribution Cable to another existing Distribution Cable.
79. Selon edpnet, la mention du type de SNA avant le lancement des travaux présente quelques avantages importants. Ainsi, son client final peut déjà être informé de la nécessité ou non de travaux d'excavation et, le cas échéant, de la nécessité de ceux-ci sur le domaine privé du client final ou seulement sur le domaine public autour de l'habitation privée du client final.
80. Selon edpnet, le nouveau système MSO enverra un message (un « report work order ») à l'opérateur bénéficiaire, avec l'installation minimale nécessaire, après le passage de la commande avec « SNA allowed ». Dans ce message, il serait possible d'ajouter un code mentionnant le type de SNA.
81. Proximus mentionne ici que le type de travaux ne peut pas être déterminé à l'avance et que cela ne fait pas de différence en fin de compte pour le client final : un trou doit être creusé et il doit y avoir des soudures, que l'on doive souder parce qu'il n'y a pas de paire de cuivre existante ou parce qu'une paire de cuivre existante est jointe par soudure avec une autre³⁷.
82. Selon Proximus, cette adaptation rendrait en outre nécessaires des interventions au niveau du processus de commande et des systèmes IT, spécifiquement pour les commandes de gros régulées. En raison du nombre relativement faible de commandes avec SNA et du nombre relativement élevé de techniciens qui devraient suivre ces nouvelles instructions, cela constituerait une mesure disproportionnée. Proximus ne souhaite pas non plus dédoubler les processus entre « wholesale » et « retail », pour des considérations d'efficacité.
83. Sur la base de communications précédentes entre l'IBPT et Proximus, l'IBPT comprend que ces types de SNA ne sont pas connus des sous-traitants qui effectueront les SNA. Des tarifs spécifiques différents ont toutefois été déterminés dans les contrats avec les sous-traitants, mais ceux-ci n'ont pas la même granularité que les types de SNA définis dans l'offre de référence. Bien que cette information soit utile pour un opérateur bénéficiaire (pour qu'il puisse informer le client final de l'ampleur des travaux prévus), l'IBPT reconnaît que Proximus

³⁷ Voir la lettre de Proximus du 1^{er} mars 2019 concernant les aspects qualitatifs des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL.

n'est pas en mesure de déjà partager les informations demandées (type de SNA) avec l'opérateur bénéficiaire pendant cette étape du processus.

84. À la suite d'une question de l'IBPT, Proximus a confirmé qu'actuellement 3 codes SNA différents peuvent être envoyés à l'opérateur bénéficiaire, en fonction des données techniques dans la base de données de Proximus : JTR001, JTR003 et JTR007. Selon Proximus, les opérateurs bénéficiaires connaissent³⁸ le code JTR007, mais pas les deux autres. Proximus ne souhaite pas communiquer la signification exacte de ces codes, car le choix entre les deux dépend des données disponibles dans la base de données de Proximus et la situation réelle pourrait être différente.
85. Selon l'IBPT, il ne s'agit pas d'un problème car, par exemple, le choix de la méthode d'installation fait par MSO est basé sur les données disponibles chez Proximus et celles-ci peuvent également différer de la situation réelle. L'IBPT estime donc que la signification exacte de ces deux codes peut être ajoutée à la documentation technique de MSO pour améliorer la transparence envers les utilisateurs de MSO (car les bénéficiaires voient actuellement 2 codes qui ne sont pas définis). De plus, Proximus peut ajouter un paragraphe explicatif indiquant que les informations utilisées pour effectuer le choix entre les deux codes peuvent différer de la situation réelle.

Concernant les informations supplémentaires après l'exécution des travaux

86. Edpnet demande également d'être informée lors de la conclusion du SNA « workorder » du fait que le SNA déterminé a effectivement été effectué par Proximus.
87. Proximus mentionne dans les nouvelles offres de référence BRUO et Bitstream xDSL qu'un message « OLO-Tic » est envoyé après chaque visite d'un technicien Proximus ou partenaire chez un client final de l'opérateur bénéficiaire. Ce message est rédigé à l'aide d'un modèle spécifique et constitue ainsi une preuve que le technicien est passé chez ce client final et comporte des informations utiles concernant la visite pour l'opérateur bénéficiaire.
88. Edpnet demande si ce message « OLO-Tic » peut être complété de manière conséquente par le technicien qui traite le SNA « workorder » et que celui-ci spécifie ce faisant que le SNA déterminé a effectivement été exécuté.
89. Selon l'IBPT, il s'agit d'une demande logique et raisonnable. Un opérateur bénéficiaire qui devra en fin de compte payer le SNA effectué souhaite en effet s'assurer que le SNA prévu a bel et bien été réalisé³⁹, étant donné que cela représente un coût important dans le business case de l'opérateur bénéficiaire.
90. À la demande de l'IBPT, Proximus a ajouté une explication à l'offre de référence pour indiquer que le tarif SNA peut uniquement être facturé lorsque des soudures ont été effectuées. Selon l'IBPT, cette information⁴⁰ est donc utile et pourrait être ajoutée de façon conséquente au message « OLO-Tic » par le technicien qui a traité le SNA.

³⁸ Ce code est en effet envoyé lorsque le technicien constate la nécessité d'une intervention « splicing » et le « Hold SNA » est envoyé à l'opérateur bénéficiaire.

³⁹ Par exemple, dans des situations où le technicien constate sur place qu'il ne faudra finalement pas de SNA.

⁴⁰ Le fait que des soudures aient été exécutées ou non.

91. Comme il est déjà possible de communiquer ces remarques dans le message « OLO-Tic », Proximus ne doit pas prévoir d'extensions supplémentaires dans le nouveau système MSO. Pour que ce système fonctionne correctement, il est important que les techniciens soient suffisamment conscients de la nécessité de compléter le message « OLO-Tic » de manière conséquente avec les informations demandées. Proximus semble toutefois disposer des moyens de pression nécessaires pour faire respecter cela.
92. Proximus indique que ces techniciens ne sont pas en mesure de communiquer le type de SNA exact dans le message « OLO-Tic », étant donné qu'ils ne connaissent pas les différents types. Cela nécessiterait une formation supplémentaire. Pour cette raison, l'IBPT est d'accord avec le fait que le type de SNA ne doit pas être communiqué dans le message « OLO-Tic ».
93. L'IBPT n'est toutefois pas d'accord avec l'affirmation de Proximus selon laquelle le caractère correct et exhaustif des informations dans le message « OLO-Tic » ne peut pas être garanti parce qu'il ne reviendrait pas aux techniciens de compléter les rapports. Selon edpnet, il y a bel et bien des techniciens qui ajoutent des informations correctes et suffisantes au message « OLO-Tic » et Proximus doit donc communiquer les bonnes instructions à ses techniciens pour que ceux-ci puissent tous compléter le message « OLO-Tic » de manière conséquente⁴¹.
94. Dans sa réaction à la consultation, Proximus fait comprendre qu'une telle obligation nécessite bel et bien une adaptation informatique, car le champ de remarques du message « OLO-Tic », dans lequel les techniciens pourraient décrire les travaux effectués, n'est pas obligatoire. Selon Proximus, l'on ne peut pas attendre des techniciens qu'ils remplissent toujours complètement un champ facultatif, faisant qu'un champ obligatoire supplémentaire devrait être ajouté au message « OLO-Tic ». En raison de la multitude de situations possibles lors de l'exécution d'un SNA et afin d'éviter tout manque de clarté, cette structure pour encoder des informations peut être complexe, ce qui finalement oblige Proximus à effectuer une importante modification informatique.
95. L'IBPT a déjà communiqué qu'il analysera si le tarif SNA unique ne peut pas être comptabilisé dans le loyer mensuel. Si l'IBPT décidait de procéder ainsi, il n'y aurait plus de raison de faire exécuter cette étape vérification par les techniciens. Ce sujet sera donc traité plus avant dans la décision concernant les redevances uniques sur le réseau de cuivre de Proximus.

Décision de l'IBPT

96. L'IBPT est d'accord avec le fait que le type exact de SNA ne doit pas être envoyé à l'opérateur bénéficiaire.
97. Proximus doit ajouter les définitions des différents « SNA job codes » à la documentation MSO.

⁴¹ Ainsi, l'IBPT a reçu plusieurs messages « OLO-Tic » où le technicien indique spécifiquement si des soudures ont été effectuées ou non (alors que dans la majorité des cas, cela n'est pas mentionné).

4.4. Redéfinition du SLA « Basic Repair »

Problématique

98. Edpnet signale que la redéfinition du SLA « Basic Repair » entraînera pour eux une dégradation générale par rapport à la définition actuelle. La redéfinition ne se ferait qu'en faveur de Proximus.

Analyse de l'IBPT

99. Dans les offres de référence actuelles, le SLA « Basic Repair » utilise des « timers » relatifs pour définir les délais pour les différents niveaux de SLA :

Minimum 90% of repair tickets should respect the following timer:

	<i>Timer</i>
<i>Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)</i>	<i>Before the end of the second half working day following the opening of ticket</i>

Minimum 95% of repair tickets should respect the following timer:

	<i>Timer</i>
<i>Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)</i>	<i>Before the end of the fourth half working day following the opening of ticket</i>

100. Le nouveau système informatique que Proximus utilisera pour le traitement des tickets « repair » ne supporte pas le concept de « timers » relatifs. Voilà pourquoi Proximus propose de redéfinir le SLA « Basic Repair » en « timers » absolus :

Minimum 90% of repair tickets should respect the following timer:

	<i>Timer</i>
<i>Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)</i>	<i>12:45 Working Hours following the opening of the repair case</i>

Minimum 95% of repair tickets should respect the following timer:

	<i>Timer</i>
Repair timer End-User line (to be respected by Proximus)	<i>21:15 Working Hours following the opening of the repair case</i>

101. Edpnet signale qu'avec cette nouvelle définition, le SLA « Basic Repair » est dégradé. Elle base cette affirmation sur deux exemples.
102. L'IBPT comparera uniquement la nouvelle proposition de Proximus au SLA actuel⁴². Afin d'être le plus complet possible, cinq exemples ont été étudiés calculant les délais de 90 % et de 95 % à l'aide de la nouvelle définition et de la définition actuelle. Proximus applique des heures de travail de 8h à 16h30.

Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 8h30	Nouveau : WD1 12h45	Nouveau : WD2 12h45
	Actuel : WD1 12h15	Actuel : WD2 12h15
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 12h00	Nouveau : WD1 16h15	Nouveau : WD2 16h15
	Actuel : WD1 12h15	Actuel : WD2 12h15
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 12h30	Nouveau : WD2 8h15	Nouveau : WD3 8h15
	Actuel : WD1 16h30	Actuel : WD2 16h30

⁴² Le but de l'IBPT n'est pas d'évaluer pour le moment la qualité de l'ensemble du service de Proximus sur la base de ce que Proximus réalise effectivement et par rapport à ce que d'autres opérateurs peuvent proposer en Belgique et à l'étranger.

Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 16h00	Nouveau : WD2 11h45	Nouveau : WD3 11h45
	Actuel : WD1 16h30	Actuel : WD2 16h30
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 17h30	Nouveau : WD2 12h15	Nouveau : WD3 12h15
	Actuel : WD2 12h15	Actuel : WD3 12h15

103. Ces 5 exemples démontrent que dans 4 cas sur 5, les délais sont modifiés en faveur de Proximus. Il n'y a que dans le dernier exemple qu'il n'y a pas de différence entre la nouvelle définition et la définition actuelle.
104. L'ouverture d'un ticket à 16h est l'exemple le plus désavantageux, la nouvelle définition donnant à Proximus presque une demi-journée en plus pour respecter ses obligations SLA.
105. Cela est dû au fait que dans la définition actuelle, il n'y a pas de différence au niveau du délai si le ticket « repair » est ouvert pendant la même demi-journée. Un ticket « repair » ouvert à 8h05 ou à 12h05 aura toujours le même délai SLA dans la définition actuelle, même si l'heure d'ouverture des tickets diffère de 4 heures. Ce n'est plus le cas dans la nouvelle définition, où cette différence est effectivement prise en compte dans la définition du délai SLA.
106. L'IBPT est toutefois d'accord avec le concept d'utiliser des « timers » absolus dans la définition du SLA « Basic Repair », mais il semble déraisonnable que cela s'accompagne d'un impact significatif qui n'est pas, à première vue, réparti de manière équilibrée entre les opérateurs bénéficiaires et Proximus.
107. L'IBPT propose donc de revoir la définition du SLA « Basic Repair » comme suit :

Minimum 90 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	10:45 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

Minimum 95 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	19:15 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

108. Cette définition se base sur une durée absolue d'un jour ouvrable + 1/4 (arrondi à 15 minutes) pour le délai de 90 % et une durée absolue de 2 jours ouvrables + 1/4 (arrondi à 15 minutes) pour le délai de 95 %. Comme l'on opte à présent pour 1/4 de jour ouvrable, la définition se base sur une répartition équilibrée du délai modifié.
109. Si cette définition retravaillée est appliquée aux exemples ci-dessus, l'on obtient le résultat suivant :

Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 8h30	Nouveau : WD1 10h45	Nouveau : WD2 10h45
	Actuel : WD1 12h15	Actuel : WD2 12h15
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 12h00	Nouveau : WD1 14h15	Nouveau : WD2 14h15
	Actuel : WD1 12h15	Actuel : WD2 12h15
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 12h30	Nouveau : WD1 14h45	Nouveau : WD2 14h45
	Actuel : WD1 16h30	Actuel : WD2 16h30
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu

WDO 16h00	Nouveau : WD2 9h45	Nouveau : WD3 9h45
	Actuel : WD1 16h30	Actuel : WD2 16h30
Ouverture du ticket	90 % résolu	95 % résolu
WDO 17h30	Nouveau : WD2 10h15	Nouveau : WD3 10h15
	Actuel : WD2 12h15	Actuel : WD3 12h15

110. Le changement des « timers » relatifs en « timers » absolus s'accompagnera dans tous les cas de changements au niveau des délais, du fait que ces deux systèmes ne sont pas compatibles à 100 %. Si des différences devaient tout de même exister en raison de cette adaptation effectuée par Proximus, il semble raisonnable pour l'IBPT que celles-ci aient un impact similaire pour l'opérateur PSM et les opérateurs alternatifs.⁴³
111. L'IBPT répète qu'il a uniquement comparé le nouveau système à l'ancien système et ne se prononce pas sur les prestations réelles de Proximus dans ce cadre.

Décision de l'IBPT

112. Proximus doit modifier la définition du SLA Basic Repair comme suit :

Minimum 90 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	10:45 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

⁴³ En outre, il ne serait pas logique d'implémenter un tout nouveau système de commande de gros qui devrait tout de même aussi être en faveur des clients de gros de Proximus, mais qui pourrait entraîner finalement une détérioration du service en raison de SLA moins stricts.

Minimum 95 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	19:15 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

Chapitre 5. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

5.1. Décision et entrée en vigueur

113. Le Conseil de l'IBPT a adopté la présente décision le 25 mars 2020. Cette décision définit les adaptations que Proximus doit apporter à ses offres de référence pour l'accès dégroupé et bitstream au réseau de cuivre.
114. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition dans les 30 jours qui suivent la publication de la présente décision.
115. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, celle-ci doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de cette décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.
116. Enfin, l'IBPT souhaite rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

5.2. Voies de recours

117. 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.

118. 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.

5.3. Signatures

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil