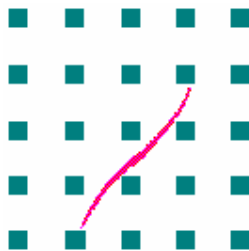


DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE BELGACOM POUR L'ACCÈS DÉGROUPE À LA BOUCLE LOCALE

version 2004

Trouble Ticket First Time use



I B P T

INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

Décidé par le Conseil le 31 août 2004

Tél. 02 226 88 88

IBPT - Tour Astro - Avenue de l'Astronomie 14, boîte 21 - 1210 Bruxelles
Fax: 02 226 88 77

<http://www.ibpt.be>

page blanche

TABLE DES MATIERES

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION	2
1. HISTORIQUE.....	2
2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION	2
3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION.....	2
CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES G 1 ET G 2.....	3
1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE.....	3
2. CADRE REGLEMENTAIRE	4
3. MODIFICATION A OPERER.	5
<i>Modifications aux textes des documents Annex G 1 et Annex G2</i>	<i>6</i>

CHAPITRE 1ER. INTRODUCTION

1. HISTORIQUE

En date du 23 décembre 2003, le Conseil de l'Institut a pris une décision concernant l'offre de référence de Belgacom pour l'accès dégroupé à la boucle locale - version 2004.

Suite à des réunions multilatérales publiques de follow up, il est apparu opportun de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois.

2. OBJET DE LA PRESENTE DECISION

2.1. L'objet de la présente décision est de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois.

2.2. La raison d'être de la présente décision est de préciser ces choses vu que Belgacom, en matière de provisionning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisionning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done".

3. ADAPTATION DE L'OFFRE DE REFERENCE A LA PRESENTE DECISION

3.1. Deze beslissing is, overeenkomstig de toepasselijke wettelijke bepalingen, bindend voor Belgacom.

3.2. De documenten Annex G 1 en Annex G 2 van BRUO 2004 moeten integraal aangepast worden aan de bepalingen van deze beslissing.

Deze aanpassingen moeten gebeuren ten laatste 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing, tenzij anders wordt bepaald.

Uiterlijk 10 werkdagen na de publicatie van deze beslissing bezorgt Belgacom herziene documenten Annex G 1 en G 2 van BRUO 2004 aan het Instituut.

Ten laatste een maand na de publicatie van deze beslissing, dient Belgacom een versie van de documenten Annex G 1 en G2 van BRUO 2004 te publiceren die integraal zijn aangepast aan de bepalingen van deze beslissing.

In ieder geval moet een begunstigde niet wachten op de publicatie van de aan deze beslissing aangepaste versie van de documenten Annex G 1 en G 2 van BRUO 2004. Hij heeft uiteraard de mogelijkheid om deze beslissing naast de nog niet aangepaste versie te leggen om zo te komen tot het aanbod waar hij recht op heeft.

CHAPITRE 2. MODIFICATION A APPORTER AUX ANNEXES G 1 ET G 2

1. MOTIVATION DE LA MODIFICATION IMPOSEE

Le point de départ est constitué de mentions de la part de bénéficiaires du fait que des lignes sont déclarées "implementation done" du chef de Belgacom alors que lors de la mise en service par les bénéficiaires il est constaté que la ligne ne fonctionne pas, et que donc il y a constat de "bad provisioning".

L'Institut considère donc opportun de préciser les choses en matière de basic SLA dans le cas de trouble tickets ouverts alors que la ligne est utilisée pour la première fois vu que Belgacom, en matière de provisioning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisioning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done".

Dans ces cas, il est clair, pour autant que la responsabilité du bénéficiaire ou du user ne soit pas engagée, et pour autant qu'il n'y ait pas de situation de force majeure, que la ligne ne peut pas être considérée comme avoir été mise en service par Belgacom et que le timer "implementation done" doit être reconsidéré au moment où le "repair" du au "bad provisioning" a été clôturé du chef de Belgacom. De plus, dans le cadre d'une automatisation via un secured electronic mail system, la clôture d'un trouble ticket doit être confirmée de la même manière que celle d'une implementation done normal sans ouverture de trouble ticket. En effet, en ce qui concerne le bénéficiaire, son système de gestion de mise en service de lignes doit recevoir ces messages de manière similaire, en vue de pouvoir gérer ces clôtures de trouble ticket d'une manière similaire à des implementation done normaux, puisque ces clôtures de trouble ticket sont en fait des implementation done différés.

De plus, il a paru opportun, dans un cadre de basic SLA, à l'Institut de préciser que les "provisioning timer escalation" sont évidemment à considérer en tenant compte du véritable "implementation done", à savoir celui au moment où le "repair" du au "bad provisioning" a été clôturé du chef de Belgacom. Il est cependant clair que la durée (en jours moins un) entre le premier (fautivement) implementation done donné par Belgacom et l'ouverture du trouble ticket ne peut pas être prise en compte pour le calcul du provisioning timer escalation, vu que Belgacom ne sait réparer une faute que lorsqu'elle a effectivement été signalée comme ligne ne fonctionnant pas alors qu'elle le devrait vu la réception d'un message implementation done par le bénéficiaire.

L'Institut estime aussi opportun de mentionner que l'ouverture d'un trouble ticket implique l'application des timers ad hoc en ce qui concerne la réparation effective de ces trouble tickets. En l'occurrence, les timers et escalation timers de basic SLA, d'improved SLA ou d'autres SLA conclus entre Belgacom et le Bénéficiaire, le cas échéant, sont d'application.

2. CADRE REGLEMENTAIRE

L'article 3.1. du Règlement (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale stipule qu'il incombe à Belgacom de mettre à jour régulièrement son offre de référence.

L'article 4.2.a) du Règlement permet à l'IBPT d'imposer des modifications de l'offre de référence, lorsque ces modifications sont justifiées.

L'article 4.3 du Règlement permet à l'IBPT d'intervenir de sa propre initiative, lorsque cela se justifie, pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs.

L'article 108bis de la Loi du 21 mars 1991 permet à l'IBPT de prendre les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

Pour répondre aux exigences d'information de l'article 19, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications a publié la présente décision (dans une version "projet") en date du 06 août 2004 et a invité les personnes directement et personnellement concernées par celui-ci à faire valoir leur point de vue.

En ce qui concerne Belgacom :

Belgacom conteste l'opportunité de cette décision en terme d'absence d'analyse et de motivation réelle. L'Institut répond que l'opportunité de la présente décision est claire dans la mesure où Belgacom, en matière de provisionning, ne prévoit pas de procédure spécifique de "repair" en matière de "bad provisionning", et que le bénéficiaire est obligé d'ouvrir un ticket de "repair" alors que dans ces cas il est apparu opportun de constater, du chef du bénéficiaire, que régulièrement la ligne ne fonctionne pas alors même que Belgacom l'a déclarée "implementation done". Ceci n'est pas sujet à contestation du chef de Belgacom et est pour l'Institut une opportunité suffisante pour donner la présente décision.

Belgacom demande que cette décision ne soit effective qu'après un temps raisonnable, sans toutefois proposer de temps concret. A cela l'Institut répond que ceci n'est pas opportun vu qu'une procédure fax peut toujours être utilisée pour confirmer la clôture de trouble ticket ouverts dans ce contexte, et vu le fait que Belgacom déclare lui même qu'il s'agit ici de cas rares et exceptionnels.

Belgacom mentionne qu'une durée de cinq jours ouvrables est bien longue pour donner l'opportunité au bénéficiaire d'ouvrir un trouble ticket pour une ligne si ce temps est effectivement compté dans le calcul du provisionning timer escalation alors que Belgacom n'a pas connaissance, selon Belgacom, du non fonctionnement de la ligne. Pour que ces cinq jours soient acceptables par Belgacom, Belgacom demande avec insistance que le temps entre le implementation done donné fautivement par Belgacom et l'ouverture du trouble ticket ne soit pas comptée dans le calcul du

provisionning timer escalation. A cela l'Institut répond que cette demande est fondée et a été intégrée dans la présente décision. Belgacom mentionne un risque accru d'accroissement de wrongfull repair request. A cela l'Institut répond que Belgacom mentionne lui même que le nombre de lignes avec implementation done donné fautivement est faible. Belgacom mentionne qu'il existe des cas où sa responsabilité n'est pas engagée alors même que la faute n'est pas du ressort du bénéficiaire ou de son client. A cela l'Institut répond que dans ces cas, il s'agit soit de force majeure (cas prévus dans la présente décision) ou de cas où la responsabilité de sous-traitants de Belgacom, ou de personnes physiques ou morales contre lesquelles Belgacom a une possibilité de recours que le Bénéficiaire n'a pas, est engagée. L'argumentation de Belgacom est donc vaine.

Belgacom mentionne que l'application de la présente décision peut engendrer des compensations importantes, pouvant prendre, selon Belgacom, le caractère de "private straf". Ces montants deviennent alors, selon Belgacom, excessifs par rapport au dommage subi par le Bénéficiaire. A cela l'Institut répond qu'il est du ressort de Belgacom de veiller à ce que ces compensations ne soient pas d'application, et que, de toute façon, un dommage commercial, voire moral, voire direct peut être très élevé du chef du bénéficiaire ou de son client. De plus, l'Institut répond qu'il faut éviter un scénario où Belgacom serait tenté de construire une stratégie où le paiement d'une compensation au bénéficiaire serait considéré comme avantageux pour Belgacom par rapport au respect normal par Belgacom des engagements du SLA vu que le dommage subi par le Bénéficiaire (par exemple la perte d'un client, le cas échéant potentiel) est plus grand que le désavantage pour Belgacom de payer une compensation.

En ce qui concerne les autres répondants à la consultation :

Trois répondants applaudissent la décision, en mentionnant que celle-ci est de nature à veiller à un provisionning correct des lignes.

Un répondant ajoute que lorsqu'un trouble ticket est ouvert pour une ligne pour laquelle un improved SLA est d'application, cet improved SLA reste d'application ici aussi. L'Institut répond à cela que cela va de soi.

Ce même répondant demande que dans le cadre d'une automatisation via un secured electronic mail system, la clôture d'un trouble ticket doit être confirmée de la même manière que celle d'une implementation done normal sans ouverture de trouble ticket. En effet, en ce qui concerne le bénéficiaire, son système de gestion de mise en service de lignes doit recevoir ces messages de manière similaire, en vue de pouvoir gérer ces clôtures de trouble ticket d'une manière similaire à des implementation done normaux, puisque ces clôtures de trouble ticket sont en fait des implementation done différés. A cela, l'Institut répond que cette demande est fondée et a été intégrée dans la présente décision.

3. MODIFICATION A OPERER.

Modifications aux textes des documents Annex G1 et Annex G2

En prenant comme référence le document Annex G1 Raw copper Basic Service level agreement dans sa version 2.0 du 01/01/2004, et le document Annex G2 Shared pair Basic Service level agreement dans sa version 3.0 du 09/02/2004, tous deux approuvés par l'Institut en date du 19/03/2004, un point 4.1.3. est à ajouter à chacun de ces documents, avec comme titre "Trouble ticket 'first time use' " et comme texte :

"If a trouble ticket is opened in a time-window of five working days after the implementation done timer has been notified to the Beneficiary by Belgacom, and the trouble has a cause excluding the cases in which Beneficiary or its user is responsible or in the case of force majeure, the first issued implementation done timer is nullified and considered to be wrongfully issued.

Only the closing of the trouble ticket determines the provisioning done timer.

This closing is to be confirmed by sending a message through the secured electronic e-mail system or by sending a fax as a backup procedure, applying the same timer as the normal implementation done timer.

The provisioning timer escalation is calculated taking into account the date of closing of the trouble ticket, excluding the days (except one) between the implementation done timer that was wrongfully issued by Belgacom and the opening of the trouble ticket."

Pour décision du Conseil :

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Date : 31 août 2004