INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

SYNTHESE DES REACTIONS A LA

CONSULTATION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 24 SEPTEMBRE 2013

CONCERNANT

LA FERMETURE DES CENTRAUX.

Introduction

L'IBPT a organisé le 8 octobre 2013 une consultation concernant la fermeture des centraux. L'IBPT a reçu des réactions de Belgacom, la Plateforme, Schedom et Mobistar.

Leurs réactions sont résumées ci-dessous.

Belgacom

- Belgacom fait remarquer que depuis la fermeture du central 02EUR, plus de flexibilité est possible dans le scénario mini-MDF (la zone de cuivre où les services restent possibles depuis le MDF). D'une part, du fait de l'augmentation de l'empreinte VDSL à 1600 mètres par l'introduction de profils Extra Long Reach. D'autre part, grâce aux nouvelles possibilités d'offrir l'ADSL depuis le ROP.
- Belgacom souligne l'importance d'un système plus flexible de délais de notification courts. Les économies liées à la fermeture des centraux peuvent notamment être utilisées comme ressource financière pour continuer à investir et de cette manière faire face à la concurrence d'infrastructure avec le câble.
- Belgacom souligne que l'importance d'un long délai de notification diminue vu que l'impact de la fermeture des centraux s'affaiblit de plus en plus en raison du nombre limité de nouveaux espaces de colocalisation. En outre, il est aussi possible de migrer via le scénario ADSL from ROP sans que le service ne doive être adapté et sans intervention chez le client même.

Schedom

Schedom a peu de remarques à formuler concernant le déroulement actuel de la fermeture des centraux, mais souhaite réagir à la diminution du délai de notification à deux ans.

- Les lourds investissements réalisés en 2007-2008-2009 (entre autres dans les équipements, fiber-intros, tie-cables et autres) justifient une période de compensation de 10 ans. Donner la possibilité à Belgacom de fermer les centraux réduirait à néant tous ces investissements.
- Schedom trouve étrange que Belgacom souhaite diminuer ce délai de notification alors qu'elle a elle-même postposé la fermeture d'un certain nombre de centraux par rapport au planning initialement prévu.

La Plateforme

- La Plateforme souligne que ses membres ont eu une expérience différente en fonction du nombre de lignes affectées et de services repris dans le central 02EUR.

Évaluation du déroulement de la fermeture

- Au départ, la communication se passait très laborieusement et les OLO ne recevaient que des informations de haut niveau. Suite à l'intervention de l'IBPT, et une fois que les OLO ont posé des questions concrètes, Belgacom a aussi commencé à donner des réponses plus claires : des listes de paires dans les zones 1 et 2, des calendriers clairs...
- Le suivi opérationnel durant la migration ne s'est pas mal passé, il y avait un guichet unique chez Belgacom qui prenait immédiatement des mesures si quelque chose menaçait de mal se passer. Nous déplorons cependant le fait que certains problèmes auraient pu être évités par une meilleure préparation et un suivi pour la migration (entre autres des adaptations de planning soudaines, des procédures manquantes).
- Les problèmes durant la migration ont toujours été résolus le jour ou le lendemain de la migration. La présence prolongée d'un technicien pour résoudre directement les problèmes ainsi que des matrices d'escalade et de réparation claires et documentées permettraient une poursuite de l'amélioration.

Evaluation des mesures règlementaires

- Vu qu'il s'agit d'une migration forcée, il est normal aux yeux de la Plateforme que Belgacom prenne en charge les coûts pour la nouvelle colocalisation et l'introduction de la fibre optique. La Plateforme estime également que Belgacom doit prendre en charge les coûts pour les migrations qui génèreront intrinsèquement une installation télécom.
- La Plateforme déplore l'absence d'une décision claire et d'une analyse d'incidence de l'IBPT de la fermeture des centraux des LEX sur le marché de terminating et collecting local, où la fermeture de centraux signifie de facto un renforcement de Belgacom sur le voice transit et termination.
- La Plateforme demande que la capacité de cuivre dans un mini-MDF soit maintenue pour les paires de cuivre avec une atténuation inférieure à 1dB, de manière à ce que l'OLO puisse, à l'aide de ses propres équipements, offrir des services sur ces paires qui soient équivalents ou meilleurs que les services WBA VDSL2 de Belgacom.
- La Plateforme estime également qu'une alternative équivalente, comme BROBA depuis le ROP, aurait dû exister et être disponible avant la fermeture de 02EUR.

Adaptations de la communication

- Belgacom devrait, selon la Plateforme, établir deux ans avant la fermeture du central une liste des paires qui seront amenées vers le mini-MDF.
- La Plateforme demande également à ce que les OLO marquent leur approbation sur toute décision ayant un impact sur leurs services (un contact direct avec le client final ne peut pas conduire à une décision).
- La Plateforme demande à ce que l'IBPT vérifie si Belgacom fournit des informations complètes et à temps aux OLO et que l'IBPT contrôle que tout le nécessaire soit fait afin de garantir une migration facile.

Adaptations des processus opérationnels de Belgacom

- Belgacom doit tenir compte du fait que l'OLO doit pouvoir avertir lui-même ses clients et que des alternatives doivent être proposées avec une durée fixée contractuellement différente de Belgacom retail.
- Traiter les exceptions nécessite plus de temps (déjà prévu dans les migrations 2014).
- Il est nécessaire d'avoir toutes les informations concernant les infrastructures et la technologie avant le début de la migration afin de pouvoir éviter les problèmes de provisioning, les changements de planning... qui ont un lourd impact sur l'OLO ou le client. (déjà prévu dans les migrations 2014)
- Éviter autant que possible les exceptions vu que cela provoque des problèmes et une certaine confusion.
- Tous les produits doivent être pris en compte dès le début (pas comme les lignes louées pour 02EUR). Un processus d'apprentissage progressif entraîne une certaine confusion et rend impossible un système de provisioning efficace.
- Les outils KVD & LLU doivent être disponibles dès la date de début avec les informations adaptées et il faut éviter à temps que des commandes soient possibles dans le système IT sur l'ancien central.
- La e-dedicated library n'est pas adaptée aux problèmes d'accès et aux limitations de mise à jour. La Plateforme demande une base de données unique partagée avec gestion des versions ainsi qu'envoi d'alertes lorsque des adaptations ont eu lieu ou sont demandées.
- Un processus de migration opérationnelle clair qui est défini à l'avance.

Une baisse éventuelle du délai de notification pour la fermeture des centraux où le dégroupage est présent, de 5 à 2 ans.

- La Plateforme estime qu'une période de notification de 5 ans doit être maintenue. Les arguments de Belgacom ne sont pas pertinents : la fermeture d'un central touche non seulement les 18 centraux avec un nouvel espace de colocalisation depuis 2011, mais aussi les colocalisation installées. Même si la demande de colocalisation diminue, les colocalisations existantes restent toutefois un point d'appui important pour les OLO. Pour les OLO qui commandent encore quotidiennement les lignes BRUO, l'impact d'une fermeture reste important.
- Belgacom a certainement un plan quinquennal nécessitant de nombreuses évaluations, il n'est donc, selon la Plateforme, peut-être pas si problématique d'évaluer les opportunités d'une fermeture cinq ans à l'avance.
- La Plateforme remarque aussi que l'analyse de marché de la CRC permet suffisamment de flexibilité étant donné que si Belgacom le souhaite elle peut fermer un central plus rapidement.

Mobistar

- Mobistar renvoie aux différents white papers qu'elle a rédigés en 2011 et 2012 par rapport aux problèmes opérationnels et aux éléments manquants pour indiquer que le projet de fermeture du 02EUR a été très complexe et a eu un impact important sur les utilisateurs et les équipes opérationnelles de Mobistar.

Évaluation du déroulement de la fermeture

- Au départ, la communication était très confuse et manquait de clarté. On ne savait pas toujours clairement qui était le responsable du projet. Une fois que Mobistar a transmis les white papers à l'IBPT, la communication est devenue plus structurée. Mobistar part du principe que l'IBPT est intervenu pour aborder les différents problèmes qui ressortaient des white papers chez Belgacom, ce qui a mené à une amélioration.
- Mobistar signale que la communication des fermetures prévues pour 2014 est bien mieux organisée.
- Mobistar fait remarquer que tous les problèmes opérationnels ont directement un impact sur les utilisateurs finals et les équipes opérationnelles de l'OLO. Le succès de la migration dépend de l'absence d'impacts négatifs sur les utilisateurs finals.
- Ce sont surtout les retards et le planning confus qui sont cités comme points problématiques, ainsi que le manque d'anticipation des problèmes possibles par Belgacom.
- Mobistar demande que des techniciens soient présents jusqu'à 4 heures après la migration afin de régler les problèmes ainsi qu'une matrice d'escalade et des procédures de réparation clairs. Cela doit éviter que certains clients ne soient longtemps déconnectés après une migration à cause d'une documentation erronée ou l'absence d'une équipe/d'une procédure de réparation spécialisé(e) comme pour 02EUR.

Évaluation des obligations règlementaires

- Mobistar remercie l'IBPT d'être intervenu afin d'améliorer le traitement opérationnel des processus de migration, ainsi que pour clarifier les frais de migration.
- Mobistar demande à ce que l'IBPT apporte les corrections suivantes aux obligations règlementaires :
    - Belgacom doit prendre en charge les coûts pour les migrations qui génèreront intrinsèquement une installation télécom.
    - Les frais liés au traffic collected/terminated dans un LEX déterminé doivent rester constants après la fermeture.
    - Les alternatives proposées par Belgacom doivent être aussi transparentes que possible et avoir un impact aussi minime que possible.
- Mobistar demande à ce que l'IBPT continue de surveiller et de garantir que Belgacom respecte ses obligations règlementaires concernant la transparence, la non-discrimination et l'orientation sur les coûts.

Adaptations de la communication de Belgacom

- Ce n'est pas parce qu'il a été opté pour une solution donnée pour un client qu'elle peut être utilisée de façon standard pour tous les cas semblables.
- Les informations critiques ne peuvent être dissimulées dans des documents avec des informations techniques.
- Les OLO doivent marquer leur approbation sur toute décision ayant un impact sur leurs services (un contact direct avec le client final ne peut pas conduire à une décision).

Adaptations des processus opérationnels de Belgacom

- Belgacom doit tenir compte du fait que l'OLO doit pouvoir avertir lui-même ses clients et que des alternatives doivent être proposées avec une durée fixée contractuellement différente de Belgacom retail.
- Traiter les exceptions nécessite plus de temps (déjà prévu dans les migrations 2014).
- Il est nécessaire d'avoir toutes les informations concernant les infrastructures et la technologie avant le début de la migration afin de pouvoir éviter les problèmes de provisioning, les changements de planning... qui ont un lourd impact sur l'OLO ou le client. (déjà prévu dans les migrations 2014)
- Éviter autant que possible les exceptions vu que cela provoque des problèmes et une certaine confusion.
- Tous les produits doivent être pris en compte dès le début (pas comme les lignes louées pour 02EUR). Un processus d'apprentissage progressif entraîne une certaine confusion et rend impossible un système de provisioning efficace.
- Les outils KVD & LLU doivent être disponibles dès la date de début avec les informations adaptées et il faut éviter à temps que des commandes soient possibles dans le système IT sur l'ancien central.
- La e-dedicated library n'est pas adaptée aux problèmes d'accès et aux limitations de mise à jour. La Plateforme demande une base de données unique partagée avec gestion des versions ainsi qu'envoi d'alertes lorsque des adaptations ont eu lieu ou sont demandées.
- Un processus de migration opérationnelle clair qui est défini à l'avance.

Une baisse éventuelle du délai de notification pour la fermeture des centraux où le dégroupage est présent, de 5 à 2 ans.

- Le cadre règlementaire actuel est équilibré est répond aux besoins des opérateurs alternatifs de pouvoir amortir leurs investissements, alors que Belgacom dispose de la flexibilité nécessaire à la fermeture des centraux. Il n'y a donc pas lieu de revoir l'obligation existante.