



**Institut belge des services postaux
et des télécommunications**

1er juin 2004

Décision du Conseil de l'IBPT

**concernant les suites à donner à l'offre BRIO 2004
en matière de Service Level Agreement, de liaisons d'interconnexion
et de routage des appels CSC vers un opérateur tiers**

page blanche

TABLE DES MATIERES

1 OBJET.....	4
2 BASES JURIDIQUES.....	4
3 SERVICE LEVEL AGREEMENT.....	5
3.1 <i>Rétroactes</i>	5
3.2 <i>Observations résultant de la consultation publique</i>	5
3.3 <i>Analyse de l'IBPT et motivation</i>	5
4 DELAIS DE FOURNITURE DES IC LINKS.....	5
4.1 <i>Rétroactes</i>	5
4.2 <i>Observations résultant de la consultation publique</i>	6
4.3 <i>Analyse de l'IBPT et motivation</i>	6
5 ROUTAGE DES APPELS CSC VERS UN OPERATEUR TIERS.....	7
5.1 <i>Rétroactes</i>	7
5.2 <i>Observations résultant de la consultation publique</i>	8
5.3 <i>Observations de Belgacom</i>	9
5.4 <i>Analyse de l'IBPT et motivation</i>	9
6 CONCLUSION.....	11

1 OBJET

Du 13 au 23 avril 2004, l'IBPT a organisé une consultation du marché à propos de trois documents pouvant avoir des conséquences sur le BRIO 2004. Ces documents concernaient respectivement le Service Level Agreement (SLA) en matière d'interconnexion, l'implémentation des liaisons d'interconnexion et le routage des appels CSC¹ vers un opérateur tiers.

La présente décision a pour objectif de tirer les conclusions de cette consultation.

2 BASES JURIDIQUES

L'article 109ter, § 4 de la loi du 21 mars 1991², prévoit, à l'alinéa premier, que "Tout organisme puissant [sur le marché des réseaux publics de téléphonie fixe ou des services de lignes louées] ou de la téléphonie vocale est tenu de publier, selon les modalités fixées par le Roi sur proposition de l'Institut, une offre technique et tarifaire d'interconnexion approuvée préalablement par l'Institut."

Le cinquième alinéa de ce même article indique que "L'Institut peut imposer les modifications qu'il juge indispensable à l'offre d'interconnexion."

L'article 15 de l'arrêté royal du 20 avril 1999³ donne à l'IBPT le droit d'effectuer une consultation publique au sujet de l'offre d'interconnexion de référence parmi les opérateurs concernés par celle-ci.

Les modalités de publication de l'offre d'interconnexion de référence sont déterminées dans l'arrêté royal du 20 avril 1999. L'article 20 de cet arrêté prévoit que "L'offre d'interconnexion de référence est en principe valable pour l'année civile qui suit l'année de publication. Si un organisme puissant désire apporter des modifications à cette offre pendant l'année civile en cours, il doit en demander préalablement l'approbation de l'Institut."

Afin d'assurer une certaine stabilité à l'offre de référence et donc une certaine prévisibilité vis-à-vis des acteurs du marché, le principe général doit être que l'offre de référence reste identique pendant une année civile.

Les dispositions légales et réglementaires citées ci-dessus n'empêchent cependant pas que des modifications soient apportées en cours d'année à une offre d'interconnexion de référence. Ces modifications peuvent résulter soit d'une initiative de l'organisme puissant qui a publié l'offre, soit d'une décision de l'autorité de réglementation nationale⁴.

Conformément à l'article 14, § 1er, 3° de la loi du 17 janvier 2003⁵, l'IBPT est chargé d'une mission de contrôle du respect du Titre III de la loi du 21 mars 1991, donc des dispositions citées ci-dessus.

¹ CSC : Carrier Select Code.

² Loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

³ Arrêté royal du 20 avril 1999 fixant les délais et principes généraux applicables aux négociations commerciales menées en vue de conclure des accords d'interconnexion et les modalités de publication de l'offre d'interconnexion de référence, et fixant les conditions à régler dans la convention d'interconnexion.

⁴ Cf. communication de l'IBPT du 23 mai 2002 concernant la modification d'une offre de référence en cours d'année.

⁵ Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

3 SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 RETROACTES

Dans sa décision du 16 décembre 2003 (point 11.c), l'Institut a demandé à Belgacom de fournir pour le 1^{er} février 2004 un SLA de base dans tous les domaines nécessaires pour les discussions avec les opérateurs alternatifs. Ce SLA est destiné à être inclus dans le BRIO après une consultation du marché et l'approbation de l'IBPT.

Le 3 février 2004, Belgacom a transmis à l'IBPT un projet de SLA, en ce compris le « Generic Trouble Form » et son manuel d'utilisateur.

3.2 OBSERVATIONS RESULTANT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Au cours de la consultation qui s'est déroulée entre le 13 et le 23 avril 2004, un groupe d'opérateurs a adressé les commentaires suivants à l'Institut :

- La version 3.0 du SLA a été approuvée par ce groupe d'opérateurs et par Belgacom. Le SLA est opérationnel depuis le 1^{er} avril 2004.
- Un consensus n'a pas encore été atteint en ce qui concerne les pénalités à payer par Belgacom en cas de résolution tardive des problèmes liés aux services d'interconnexion fournis par Belgacom. Belgacom souhaite d'abord procéder à une évaluation de la situation avant de discuter des pénalités. Le groupe d'opérateur estime qu'une période de test de 6 mois peut se justifier et souhaite évaluer la situation en juillet 2004.
- Le SLA devrait être raffiné sur certains aspects tels que, entre autres, la définition des heures de bureau, la formalisation des mesures de qualité de service, les tests de gestion de numéros, les procédures d'escalade en cas de conflit. Ces opérateurs estiment qu'une version améliorée du SLA peut être attendue pour la fin de l'année 2004.

3.3 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

L'Institut constate qu'il existe un large consensus au sein du marché en ce qui concerne le projet de Service Level Agreement qui lui a été transmis par Belgacom. S'agissant de la question des pénalités, l'Institut note que Belgacom et les opérateurs alternatifs sont d'accord sur le principe d'une période d'évaluation avant de déterminer des pénalités. Par ailleurs, si certains opérateurs estiment nécessaire de compléter le SLA sur certains points, l'Institut constate néanmoins que les négociations vont se poursuivre, puisque les opérateurs envisagent une nouvelle version du SLA fin 2004.

Compte tenu de ce qui précède, l'Institut peut approuver le projet de SLA qui lui a été soumis.

4 DELAIS DE FOURNITURE DES IC LINKS

4.1 RETROACTES

Belgacom a adressé le 11 mars 2004 un projet d'addendum au BRIO 2004 visant à modifier les délais de fourniture des liaisons d'interconnexion (IC links) dans le cas où des travaux de terrassement sont nécessaires. L'article 20 de l'arrêté royal du 20 avril 1999 prévoit que si un organisme puissant désire apporter des modifications à son offre d'interconnexion de

référence pendant l'année civile en cours, il doit demander préalablement l'approbation de l'Institut.

4.2 OBSERVATIONS RESULTANT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Au cours de la consultation qui s'est déroulée entre le 13 et le 23 avril 2004, un seul opérateur a émis des commentaires concernant ce projet d'addendum.

Cet opérateur constate que les modifications envisagées ont pour conséquence de prolonger les délais de fourniture des liaisons d'interconnexion (« lead time »). Tout en reconnaissant que, pour ses travaux de terrassement, un opérateur est dépendant des autorisations octroyées par les autorités locales et régionales, cet opérateur formule les observations ci-dessous.

1. Lorsque des travaux de terrassement ne sont pas nécessaires :
 - La durée de fourniture des IC links (jusqu'ici de 2 mois) devraient être réduite. La durée de 2 mois devait en effet contenir une certaine marge de sécurité pour le cas où des travaux de terrassement étaient nécessaires. Si les cas où des travaux de terrassement sont nécessaires sont traités séparément, la durée normale de fourniture devrait être réduite à un mois.
 - Le texte proposé établit une distinction entre les nouveaux sites des opérateurs alternatifs et les sites existants. L'opérateur ne voit pas de justification à cette distinction.
2. Lorsque des travaux de terrassement sont nécessaires :
 - Le délai de 4 mois devrait être une limite absolue, indépendamment de la distance entre le point d'accès le plus proche et l'infrastructure fibre de Belgacom.
 - Belgacom devrait s'engager à réaliser les IC links dans un délai plus court lorsque cela est possible. Le texte de Belgacom devrait dès lors être complété de manière à faire apparaître les mots « as soon as possible » et « maximum lead time ».
 - Il est précisé dans le texte que le délai de fourniture commence à courir seulement lorsque les autorisations pour les travaux de terrassement ont été accordées, mais il n'est pas précisé que Belgacom doit solliciter ces autorisations dès qu'elle reçoit une commande d'IC links.

4.3 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

L'IBPT souligne que, suite à la publication de la décision du 16 décembre 2003 concernant le BRIO 2004, Belgacom a fait savoir, lors d'une réunion du 11 février 2004, qu'il fallait tenir compte des travaux de terrassements pour établir les délais d'installation des IC links. Cet argument n'avait pas été mentionné dans les observations de Belgacom relatives au projet de décision BRIO 2004.

- L'Institut estime logique et légitime que les travaux de terrassement soient pris en compte dans la détermination des délais de livraison des IC links. L'IBPT estime par contre qu'il n'est pas justifié de réduire les délais d'installation dans les cas où aucun travail de terrassement ne doit être effectué. Dans sa décision du 16 décembre 2003 (chapitre 13), l'IBPT avait estimé que les activités à réaliser par Belgacom pouvaient être effectuées dans un délai de 2 mois. Etant donné que les travaux de terrassements n'étaient pas repris

dans la liste des activités à effectuer, rien ne justifie de réduire le délai normal de 2 à 1 mois.

- Suite à une demande de l'IBPT, Belgacom a expliqué la différence de traitement entre les nouveaux sites des OLO et les sites existants par le fait que, pour installer une IC-link, la difficulté se trouve presque toujours dans la partie locale (entre le site de l'OLO et le premier LEX). Lorsqu'il s'agit d'un nouveau site (c'est-à-dire un site sur lequel l'opérateur alternatif n'a pas encore d'IC links), une étude de ce site est nécessaire pour tenir compte de certains impondérables, notamment du fait qu'il n'y a pas nécessairement d'infrastructure locale appropriée à proximité de ce site. Par contre, sur un site existant, l'infrastructure locale existante peut être utilisée pour la nouvelle IC link, comme lorsqu'il s'agit de l'extension d'une IC link existante.

L'IBPT accepte les explications de Belgacom. L'Institut souligne cependant qu'il lui paraît nécessaire de mener une étude pour vérifier s'il est toujours justifié de maintenir à 85% la proportion d'IC links⁶ à installer dans un délai de 2 mois ou si, compte tenu de la pratique, ce seuil de 85% pourrait être relevé.

- L'IBPT estime que la distance entre le point d'accès le plus proche et l'infrastructure fibre de Belgacom constitue un critère objectif pour la fixation du délai d'installation. Etant donné qu'on ne peut exclure a priori que de longues distances nécessitent un délai supérieur à 4 mois, l'IBPT est d'avis que le texte proposé sur ce point peut être conservé.
- Compte tenu du fait que les IC links sont un élément important pour permettre aux opérateurs de s'interconnecter avec Belgacom et de concurrencer Belgacom, il est essentiel que ces IC links soient mises dans les meilleurs délais possibles à la disposition des opérateurs alternatifs. Pour cette raison, l'IBPT estime approprié d'insérer la mention suivante à la fin de la section 13.1 du BRIO : *In all cases, Belgacom will make its best effort to provide the IC links as soon as possible*. Par contre, comme indiqué ci-dessus, l'Institut estime peu réaliste de prévoir un délai maximum absolu.
- Dans le même objectif de favoriser la livraison rapide des IC links et la concurrence entre opérateurs, l'Institut estime approprié de mentionner dans le texte que Belgacom doit solliciter les autorisations dès qu'elle reçoit une commande d'IC links. Par conséquent, le 1^{er} alinéa de la section 13.1.2.1 de l'addendum doit être complété comme suit : *Belgacom will request such authorization immediately after receipt of the IC link order*.

5 ROUTAGE DES APPELS CSC VERS UN OPERATEUR TIERS

5.1 RETROACIES

Dans sa décision du 16 décembre 2003 (point 4.b), l'Institut a demandé également à Belgacom de soumettre, avant le 1^{er} mars 2004, une proposition concernant les dispositions pratiques de mise en œuvre pour permettre la collecte de trafic pour le compte d'un opérateur tiers.

Le 27 février 2004, Belgacom a transmis à l'IBPT des propositions de procédures pratiques pour le routage d'appels CSC vers un opérateur tiers.

⁶ Nouvelles IC links sur sites OLO existants ou extension d'IC links existantes.

5.2 OBSERVATIONS RESULTANT DE LA CONSULTATION PUBLIQUE

Trois opérateurs ont transmis des commentaires à l'Institut au cours de la consultation qui s'est déroulée entre le 13 et le 23 avril 2004.

Un opérateur demande que les communications collectées soient facturées à l'opérateur CSC⁷ plutôt qu'à l'opérateur hôte⁸, par analogie avec le cas où un opérateur offre une IC link à un opérateur CSC. A défaut, Belgacom devrait distinguer sur ses factures les volumes et montants relatifs à chaque CSC. Un autre répondant est d'avis que le texte proposé par Belgacom à ce sujet doit être conservé. Le troisième répondant estime que les deux options devraient être possibles.

Un répondant supporte globalement les propositions de Belgacom mais formule certaines propositions qui peuvent se résumer comme suit :

- La redevance pour la mise en service du CPS⁹, inchangée depuis plusieurs années, devrait être réétudiée. En particulier, il conviendrait de distinguer les coûts liés à la mise en place d'une nouvelle interface de communication entre opérateurs et les coûts liés à l'utilisation d'une application existante.
- Tout en acceptant par défaut que Belgacom facture l'activation des CPS à l'opérateur CSC, le répondant estime que l'opérateur hôte devrait avoir la possibilité d'offrir un service complet à l'opérateur CSC, en tant qu'intermédiaire technique, commercial et financier entre l'opérateur CSC et Belgacom. L'opérateur hôte générerait ainsi l'ensemble des obligations liées à l'activation des CPS (notamment les LoA¹⁰) et serait facturé par Belgacom. Les questions de responsabilités devraient être réglées dans le contrat entre l'opérateur hôte et l'opérateur CSC. Un autre opérateur estime cependant que la responsabilité pour le respect des procédures doit reposer sur l'opérateur CSC.
- Le répondant estime que la facturation de la redevance pour l'implémentation du CSC (one-time fee) devrait être facturée à l'opérateur hôte et pas à l'opérateur CSC, afin d'éviter que, via la facturation de Belgacom, l'opérateur CSC obtienne des informations concernant la structure d'interconnexion de l'opérateur hôte. De même, les changements dans le réseau de l'opérateur hôte devraient être protégés comme confidentiels.
- L'opérateur CSC ne devrait pas être obligé de signer un accord d'interconnexion avec Belgacom et donc d'acheter des services d'interconnexion à Belgacom (en particulier : l'activation des CPS). Dans certains cas, le contrat entre l'opérateur CSC et l'opérateur hôte peut contenir toutes les clauses nécessaires.
- Le processus d'envoi d'une « LoA for routing CSC calls via host operator » devrait être initié par l'opérateur hôte, même si cette LoA doit être datée et signée par l'opérateur hôte et l'opérateur CSC.
- Le répondant estime que l'opérateur hôte devrait pouvoir choisir de router les appels via ses points d'accès locaux ou ses points d'accès de zones, ou une combinaison des deux possibilités. Pour des raisons de confidentialité, cette information ne devrait pas être divulguée dans la LoA. Le répondant propose de mentionner dans une note de bas de page que, même si aucun point d'accès local n'est renseigné dans la LoA, l'opérateur hôte peut demander à Belgacom que les appels concernés soient routés vers des points d'accès locaux.

⁷ L'opérateur qui détient un CSC et souhaite que ses appels soient routés vers le réseau d'un opérateur tiers.

⁸ L'opérateur tiers vers le réseau duquel les appels CSC sont routés.

⁹ CPS : Carrier Pre-Select.

¹⁰ LoA : Letter of Authority.

5.3 OBSERVATIONS DE BELGACOM

Lors d'une réunion le 19 mai 2004 dans les locaux de l'Institut, Belgacom a apporté les précisions suivantes :

- Le service de collecting est facturé au possesseur du *trunk* utilisé, et non au détenteur du CSC. Lorsqu'un opérateur est titulaire de plusieurs CSC, la facture de collecting ne prévoit pas un détail CSC par CSC. Belgacom est d'avis de procéder de même en cas de routage vers un opérateur tiers.
- En ce qui concerne l'activation des CPS par l'opérateur hôte, Belgacom invoque la complexité qu'il y aurait à traiter le cas d'un opérateur CSC ayant différents hôtes selon les zones d'interconnexion. Belgacom s'inquiète également de la définition des responsabilités respectives des différents opérateurs. De plus, selon Belgacom, cet aspect n'était pas envisagé dans la décision du Conseil du 16 décembre 2003, laquelle décision prévoyait seulement de permettre le transit via un opérateur tiers. Par ailleurs, Belgacom estime que les opérateurs CSC doivent payer les setup fees, pour que Belgacom puisse récupérer ses coûts.
- S'agissant de l'implémentation des CSC dans le réseau de Belgacom, Belgacom estime que l'opérateur CSC doit avoir une vue sur le routage de ses appels, notamment pour le cas où il devrait changer d'opérateur hôte. Opérateur CSC et opérateur hôte doivent conclure entre eux un accord pour garantir la confidentialité des informations sensibles.
- De manière générale, Belgacom estime que la plupart des remarques formulées n'ont un sens que dans le cas où des CSC sont attribués à des revendeurs (ce qui n'est pas le cas aujourd'hui). Opérateur CSC et opérateur hôte étant par ailleurs concurrents entre eux, il n'y a pas de raison pour que l'opérateur CSC confie certaines tâches à l'opérateur hôte.
- Sur le plan formel, Belgacom est d'avis que l'annexe intitulée « LoA with respect to the routing of CSC calls to host operators » devrait plutôt être qualifiée d' « Agreement ».

5.4 ANALYSE DE L'IBPT ET MOTIVATION

- S'agissant de la redevance pour la mise en service du Carrier Pre-Select, l'Institut rappelle que la consultation ne portait pas sur les coûts et que le prix en vigueur a été approuvé par la décision du Conseil du 16 décembre 2003. Le niveau de cette redevance peut par contre être réexaminé dans le cadre de l'analyse des tarifs 2005.
- Compte tenu du fait que l'interconnexion physique est réalisée entre Belgacom et l'opérateur hôte (celui-ci offrant à son tour un service à l'opérateur CSC), c'est l'opérateur hôte qui doit logiquement être facturé par Belgacom pour le service de collecting (section 16.3.3 du BRIO 2004). Il n'y a donc pas lieu de modifier la proposition de procédure sur ce point.
- En ce qui concerne l'activation des CPS, l'Institut rappelle qu'un utilisateur qui a opté pour la présélection de l'opérateur devient client de l'opérateur sélectionné pour son trafic sortant. L'Institut estime dès lors logique que ce soit l'opérateur CSC qui demande l'activation d'un CPS au profit de son client.

L'IBPT n'est pas a priori opposé à ce que l'opérateur CSC délègue à l'opérateur hôte les tâches relatives à l'activation des CPS. Cependant, une telle délégation nécessite que les responsabilités des différents opérateurs soient clairement définies, entre l'opérateur CSC

et l'opérateur hôte, vis-à-vis de Belgacom et vis-à-vis de l'utilisateur final. L'Institut estime nécessaire de poursuivre l'analyse avant de se prononcer sur cette question.

- L'Institut constate que plusieurs points soulevés lors de la consultation (la facturation des redevances pour l'implémentation des CSC dans le réseau de Belgacom, l'obligation tant pour l'opérateur hôte que pour l'opérateur CSC de conclure un accord d'interconnexion avec Belgacom, le contenu de la « LoA with respect to the routing of CSC calls to host operators ») peuvent avoir des conséquences importantes non seulement sur les relations entre Belgacom et les opérateurs alternatifs, mais aussi sur les relations entre opérateurs hôtes et opérateurs CSC. Or seuls trois opérateurs se sont exprimés lors de la consultation, avec parfois des avis opposés. Ceci ne permet pas à l'IBPT de disposer d'un éclairage suffisant sur ces questions.

Par ailleurs, l'IBPT reconnaît que les points mentionnés ci-dessus sont plus particulièrement (mais non exclusivement) pertinents dans la perspective d'attribution de CSC à des revendeurs. Bien qu'envisagée dans la décision du Conseil du 16 décembre 2003, cette possibilité n'existe pas à l'heure actuelle.

Compte tenu de ce qui précède, l'Institut estime prématuré de prendre position en ce qui concerne la facturation des redevances pour l'implémentation des CSC dans le réseau de Belgacom, l'obligation pour l'opérateur hôte et pour l'opérateur CSC de conclure un accord d'interconnexion avec Belgacom et la mention des points d'accès locaux dans la « LoA with respect to the routing of CSC calls to host operators ». Cependant, de manière à ne pas retarder la mise en application du routage pour compte de tiers, l'Institut est d'avis que le texte proposé par Belgacom peut être conservé dans l'attente d'analyses et/ou consultations ultérieures.

- La « LoA with respect to the routing of CSC calls to host operators » peut, selon l'Institut, être transmise aussi bien par l'opérateur hôte que par l'opérateur CSC. Pour Belgacom, s'il est important de disposer des informations nécessaires, peu importe l'opérateur qui transmet ces informations. Le texte du 10^{ème} tiret de la section 2 doit donc être modifié comme suit : ~~the CSC operator will send~~ *a letter of authority (LoA) will be signed [...]*.
- L'Institut marque son désaccord avec la formule figurant à la fin de la section 2 des procédures (« A provisional simplified version of the template of the above mentioned LoA is attached in annex 1. This document need further elaboration. »). D'une part l'IBPT ne peut se prononcer que sur la version qui lui a été soumise et d'autre part il estime que la LoA doit rester aussi simple que possible. La phrase en question doit être remplacée par : *The template of the above mentioned LoA is attached in annex 1*. Si Belgacom estime nécessaire de modifier ce document, elle doit obtenir l'approbation préalable de l'Institut.
- L'Institut ne voit pas d'inconvénient à ce que la LoA soit plutôt qualifiée d'« agreement ».

6 CONCLUSION

Après avoir dûment pris en considération d'une part les positions des opérateurs concernés telles qu'exprimées dans leur correspondance ou lors de réunions et d'autre part les objectifs généraux du cadre réglementaire en matière de promotion de la concurrence, d'efficacité économique et de défense de l'intérêt des consommateurs, l'Institut arrête les décisions suivantes :

1. Le document intitulé « Basic Service Level Agreement for interconnect services – Version 2004 », version 3.0 du 1^{er} février 2004 est approuvé. Belgacom est tenue de soumettre un addendum par lequel ce SLA est intégré au BRIO 2004.
2. Le projet d'addendum du 11 mars 2004 relatif aux délais de fourniture des IC links est approuvé, moyennant les modifications précisées à la section 4.3 de la présente décision.
3. Le document du 27 février 2004 intitulé « Routing of CSC Calls to Third Operators – Practical procedures » est approuvé, moyennant les modifications précisées à la section 5.4 de la présente décision.

M. Van Bellinghen
Membre du Conseil

G. Denef
Membre du Conseil

C. Rutten
Membre du Conseil

E. Van Heesvelde
Président du Conseil

Le xxx 2004