



**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET
DES TELECOMMUNICATIONS**

DECISION DU CONSEIL DE L'IBPT

DU 21 NOVEMBRE 2007

CONCERNANT

BRUO & BROBA

FORECASTING & SLA

VERSION PUBLIQUE

Table des matières

Description	3
LE MOTIF DE CETTE REVISION	3
BROBA 2008	4
CONSULTATION NATIONALE	4
ACCORD DE COOPERATION	4
Cadre réglementaire applicable	5
BRUO – CADRE REGLEMENTAIRE	5
BROBA – CADRE REGLEMENTAIRE	6
Forecasting	8
LA PROCEDURE ACTUELLE	8
ADAPTATION DU MECANISME DE FORECASTING	9
CLIENTS COMMERCIAUX	11
Obligations SLA	12
LES DELAIS SLA	12
<i>La situation actuelle</i>	12
<i>Adaptation des 95% timers</i>	15
<i>99% timer</i>	16
<i>Service Requested Date</i>	17
<i>Rush Order</i>	17
START TIMERS	18
TIMER DE VALIDATION	18
95%	18
<i>Caractère contraignant</i>	19
FIRST TIME RIGHT	19
STOP CLOCK	20
Compensations	21
L'INTERET DES COMPENSATIONS	21
COMPENSATIONS PROVISIONING	22
COMPENSATIONS REPAIR	23
<i>Jours civils</i>	23
10%	23
<i>Plafond de compensations</i>	24
LINK FORECASTS & COMPENSATIONS	24
COMPENSATIONS SUPPLEMENTAIRES	24
Répartition journalière	25
ECART AUTORISE	25
BEST EFFORT VS. NON EXECUTION	27
Nouvelles procédures	28
<i>OLO delivered NTP</i>	28
<i>ISLA Provisioning</i>	28
<i>ISLA Repair</i>	29
Application de la présente décision	30

DESCRIPTION

LE MOTIF DE CETTE REVISION

Par le présent projet de décision, l'IBPT tient à revoir le mécanisme de forecasting & SLA de l'offre de référence BRUO & BROBA.

L'année 2006 a été caractérisée par deux développements importants : une détérioration des délais d'installation par Belgacom ainsi que des migrations effectuées par les opérateurs afin de faire fructifier leurs investissements dans BRUO.

Dans sa décision BROBA 2007 du 29 novembre 2006, l'Institut a tenté de suivre une autre approche :

- acceptation des délais proposés par Belgacom afin de réfuter l'argument d'impossibilité ;
- création d'un système de forecasting afin de réfuter l'argument selon lequel il est impossible de prévoir quels moyens doivent être fournis ;
- donner la priorité à la prévisibilité du délai même car rien ne prouve que la durée du délai d'installation ait un impact sur le marché. Par contre, il est clair que le retard a un impact très important à cause du mécontentement des utilisateurs finals.

La philosophie étayant cette nouvelle proposition était qu'un système de forecasting doit permettre à Belgacom d'adapter à temps ses moyens afin d'être en mesure de respecter les délais promis.

L'IBPT a estimé dans sa décision du 29 novembre 2006 concernant BROBA 2007 et sa décision du 24 avril 2007 concernant BRUO que Belgacom devrait être en mesure de respecter les délais fixés dans BRUO 2006 :

"L'extension des délais, accordée dans la présente décision, est donc uniquement de nature temporaire pour faire face à la situation actuelle préoccupante. L'IBPT souligne que Belgacom doit prendre les mesures organisationnelles et structurelles afin de passer le plus rapidement possible aux délais définis actuellement dans BROBA 2006, et ce le plus vite possible, à savoir pour le 1^{er} janvier 2008."

Belgacom elle-même déclare dans sa réponse à la consultation BROBA qu'elle partage cependant l'avis de l'Institut selon lequel des leçons peuvent être tirées des opérations de 2007 et des améliorations peuvent être apportées là où cela est possible.

Ces derniers mois, plusieurs adaptations opérationnelles ont été proposées par Belgacom en vue d'améliorer les délais de réception.

- Le nouveau système IT provisioning (PILA), plus efficace, a été lancé en mai 2007.
- A partir de fin janvier 2008, Full VP doit faire diminuer de manière drastique le nombre de migrations physiques nécessaires en cas de "change owner".
- Le nouveau processus NTP doit limiter le nombre de visites inutiles chez les clients. Les détails de ce processus font encore l'objet de discussions bilatérales.

Belgacom souligne que PILA garantit uniquement une meilleure fluidité mais n'accélère pas le processus de provisioning et que le processus Full VP et le processus NTP ne sont pas encore implémentés, rendant ainsi les implications sur les délais difficiles à estimer. En tous les cas, le Full VP n'aura qu'un faible impact sur les installations 'without voice' et le

processus NTP réduit le nombre d'installations avec visite chez le client mais n'accélère pas les installations restantes. Dès lors, Belgacom considère qu'il est inacceptable qu'elle soit pénalisée par une réduction des délais chaque fois qu'elle prend une initiative pour pouvoir respecter les délais existants au niveau opérationnel.

Comme annoncé dans la décision BROBA2007, l'Institut tient à étudier dans le cadre de BROBA2008 l'influence de la nouvelle procédure de forecasting et du nouveau SLA et apporter éventuellement des modifications à l'offre de référence BRUO & BROBA devant être appliquées à partir du 1^{er} janvier 2008.

BROBA 2008

Le 29 septembre 2007, Belgacom a soumis à l'IBPT une proposition d'offre de référence pour l'accès bitstream (BROBA.) qui entre en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2008. L'offre 2008 est en grande partie basée sur l'offre actuelle.

Suite à la proposition BROBA 2008 et aux réactions reçues au cours de la consultation préalable de cette nouvelle offre de référence, un certain nombre d'aspects supplémentaires liés au SLA sont apparus qui n'avaient pas été traités dans le projet de décision original BRUO&BROBA SLA&Forecasting.

L'Institut a traité ces matières dans le projet de décision BROBA2008 qui a été soumis pour consultation au secteur du 10 au 24 octobre 2007. L'Institut a reçu des réponses de Belgacom, de Colt, de Telenet, de la Plate-forme et de Mobistar. L'Institut a déjà annoncé dans ce projet de décision que pour des raisons de cohérence, ces aspects s'appliquent également au BRUO et qu'il traitera ces questions plus avant après les consultations nationales dans le projet de décision BRUO & BROBA SLA & Forecasting. Ces aspects supplémentaires ont donc été intégrés dans ce document.

CONSULTATION NATIONALE

L'Institut a organisé une consultation nationale sur ce projet de décision du 3 au 17 octobre 2007 à laquelle ont répondu Belgacom et la Plate-forme.

La Plate-forme marque son accord sur la philosophie générale du document alors que Belgacom avertit qu'un assouplissement du forecasting et un abaissement des délais entraîneront une détérioration de la performance opérationnelle et une augmentation du pourcentage des installations fournies en dehors du SLA.

ACCORD DE COOPERATION

Après avoir intégré les réactions, l'Institut a transmis le 31 octobre 2007 une version adaptée du projet de décision aux régulateurs communautaires conformément aux principes contenus dans l'accord de coopération.

La concertation est prescrite dans l'article 14, § 2, 5° de la loi du 17 janvier 2003 réglant les missions de l'Institut: « l'Institut peut uniquement prendre des décisions relatives aux réseaux de communications électroniques pour lesquels les Communautés sont également compétentes, après l'entrée en vigueur d'un accord de coopération avec les Communautés portant sur l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications

électroniques. » L'accord de coopération est entré en vigueur le 29 septembre 2007. Le projet de décision a été soumis dès lors à la procédure prévue dans l'accord de coopération.

L'IBPT a reçu une réponse de la part du VRM le 12 novembre 2007 et du CSA le 13 novembre 2007, lequel dit de ne pas avoir d'objections contre la décision. Aucune réaction n'a été reçue de la part du Medienrat.

CADRE REGLEMENTAIRE APPLICABLE

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord apprécié sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

2. l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications :

« Art. 6sexies. § 1. (...) § 3. L'offre de référence est valable pour l'année civile qui suit l'année de la publication. Si l'opérateur notifié souhaite apporter des modifications à cette offre pendant l'année civile en cours, il demande préalablement l'accord de l'Institut. »

3. Les articles 106, § 1^{er}, 5°, 108bis et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

L'article 106, § 1^{er}, alinéa 2, stipule:

« Préalablement à chaque augmentation des tarifs applicables à ces services pour lesquels ces opérateurs sont puissants, les organismes puissants communiquent à l'institut, selon les modalités fixées par le Roi, sur avis de l'institut, les éléments permettant d'apprécier la compatibilité de ces augmentations avec les contraintes réglementaires applicables. »

108bis, § 3:

« § 3. L'Institut prend toutes les mesures nécessaires pour assurer une concurrence réelle sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale. »

Sur cette base, l'IBPT est compétent pour approuver au préalable des adaptations de l'offre de référence.

BRUO – CADRE REGLEMENTAIRE

Pour l'offre de référence BRUO, la Cour d'appel a dérogé à l'application de la réglementation belge au profit du Règlement européen (CE) N° 2887/2000 du Parlement européen du 18 décembre 2000 relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, qui l'applique directement. Cette vision fait que l'offre de référence BRUO obtient un caractère permanent. Ce principe général permet à Belgacom d'adapter l'offre de référence de son plein gré sans contraintes de temps. En outre, le caractère annuel disparaît également pour l'Institut, conférant ainsi à l'IBPT une compétence permanente pour contrôler cette offre de référence. L'Institut peut intervenir à tout moment de l'année¹.

¹ Bruxelles, 15 juin 2006, 2004/AR/2657, p. 15 et Bruxelles, 12 mai 2005, R.G. 2004/AR/174, p. 12, n° 13.

Le cadre réglementaire d'application est le cadre européen même. L'article déjà cité concernant "le contrôle des autorités réglementaires nationales" permet à l'IBPT de demander aux différents opérateurs de fournir des informations pertinentes pour pouvoir mettre en oeuvre sa compétence réglementaire (art. 2.4.b) et de recevoir à l'avance les projets de l'offre de référence sans lesquels, la compétence de contrôle a priori de l'Institut prévue dans cette réglementation ne serait pas possible.

Le 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:

« Article 4^o Surveillance par l'autorité réglementaire nationale

1. L'autorité réglementaire nationale veille à ce que la tarification de l'accès dégroupé à la boucle locale favorise l'établissement d'une concurrence loyale et durable.

2. L'autorité réglementaire nationale est habilitée à:

- a) imposer des modifications de l'offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale et aux ressources connexes, y compris les prix, et*
- b) demander aux opérateurs notifiés de lui fournir des informations pertinentes pour la mise en oeuvre du présent règlement.*

3. L'autorité réglementaire nationale peut intervenir, lorsque cela se justifie, de sa propre initiative pour assurer la non-discrimination, une concurrence équitable ainsi que l'efficacité économique et le plus grand bénéfice pour les utilisateurs."

L'Institut estime que les mises à jour de l'offre de référence doivent être soumises au préalable au contrôle de l'Institut. Autoriser simplement Belgacom à modifier les tarifs ou d'autres parties de l'offre de référence unilatéralement engendrerait en effet une certaine confusion et incertitude auprès des opérateurs alternatifs. La possibilité éventuelle pour l'Institut d'adapter les actualisations concernées a posteriori n'y changerait rien. À cet égard, il convient par ailleurs de tenir compte du fait que lorsque les opérateurs alternatifs souhaitent joindre leurs clients via la boucle locale, ils doivent de toute manière passer par Belgacom, ce qui place cette dernière dans une position dominante. En ce sens, il serait irréaliste de considérer la modification unilatérale de l'offre de référence par Belgacom comme une expression de liberté contractuelle, et ce en l'absence de consentement des autres parties.

La Cour d'appel ne rejette pas dans son arrêt l'approbation préalable par l'IBPT en se basant sur le règlement CE de 2000. L'article 4.3 du Règlement 2887/2000 permet à l'Institut d'intervenir afin d'assurer notamment la concurrence équitable, l'efficacité économique et des avantages maximums pour les utilisateurs. Cette disposition justifie et cautionne un contrôle a priori par l'Institut des modifications qu'il souhaite apporter à l'offre de référence.

BROBA – CADRE REGLEMENTAIRE

Conformément à l'article 162 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le projet d'offre de référence de Belgacom est tout d'abord apprécié sur la base des dispositions réglementaires suivantes:

1. les articles 106, § 1^{er}, premier alinéa, 4°, et 109ter, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques;
2. l'arrêté royal du 22 juin 1998 relatif aux conditions d'établissement et d'exploitation de réseaux publics de télécommunications.

FORECASTING

LA PROCEDURE ACTUELLE

En 2006, une procédure de forecasting (prévisions) a été testée sur une base volontaire à l'occasion de laquelle les grands opérateurs alternatifs ont donné à Belgacom un aperçu du nombre d'installations qui seraient demandées au cours des prochains mois. Cette procédure n'a pas été reprise dans les offres de référence.

A partir du 1er janvier 2007, un mécanisme de forecasting a été introduit dans l'offre de référence BROBA². A partir du mois de mai, celui-ci est également devenu d'application pour BRUO³. Ce rolling forecasting mensuel est contraignant pour les 6 premiers mois et a lieu par area/sub-area et par zone téléphonique pour BROBA. Le forecast pour les 6 derniers mois est indicatif et a lieu par service.

Plus les opérations se rapprochent, plus les prévisions doivent être précises et donc moins les écarts par rapport aux prévisions antérieures peuvent être importants. Pour les opérations du mois t, les prévisions définitives doivent être fournies au moment t-1 (le deuxième jour ouvrable du mois précédant le mois de la commande). Au moment t-1, les déviations suivantes sont autorisées par rapport aux prévisions introduites au moment t-2.

Moment	Déviations
t	10%
t + 1	15%
t + 2	20%
t + 3	20%
t + 4	20%
t + 5	20%

L'année dernière, l'Institut a également introduit un seuil de 50 lignes par area/sub-area de sorte que les petits opérateurs ne doivent pas transmettre de prévisions mensuelles à Belgacom. Les obligations et compensations SLA sont toutefois d'application sur ces lignes.

Sur la base des données que Belgacom a transmises à l'Institut, il ressort que les prévisions agrégées se rapprochent de plus en plus des volumes réellement demandés (voir schéma). Les opérateurs alternatifs sont passés ces derniers mois par un processus d'apprentissage et certains ont à un moment donné même corrigé radicalement leurs volumes pour se rapprocher davantage de la réalité.

Lorsque nous comparons le forecast aux actuals à un niveau détaillé comme area/sub-area et par OLO dont la pertinence opérationnelle est plus élevée, les chiffres s'écartent fortement. [confidentiel]

² Décision du Conseil de l'IBPT du 29 novembre 2006 concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence BROBA 2007

³ Décision du Conseil de l'IBPT du 24 avril 2007 concernant l'addendum de BRUO du 22 février 2007.

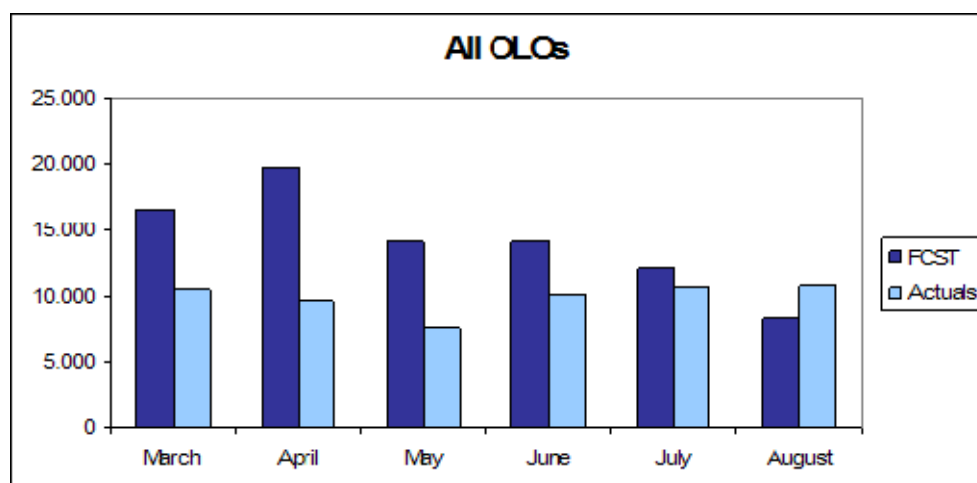
Ces derniers mois, l'Institut a reçu un nombre important de plaintes concernant le nouveau mécanisme de prévisions, qui serait trop complexe et trop détaillé et rendrait quasi impossible de faire des prévisions correctes et l'utilité de prévisions a été remise en question.

Les opérateurs alternatifs font remarquer qu'ils ne peuvent pas fournir de prévisions exactes étant donné qu'ils sont trop dépendants des réactions des utilisateurs finals. C'est pourquoi, le niveau de détails de ces prévisions doit être limité à un minimum, car plus le niveau des prévisions est détaillé, plus les divergences procentuelles sont grandes. Ils estiment également que les forecasts doivent être limités dans le temps pour encore rester pertinents. Belgacom se demande pourquoi elle doit estimer elle-même les ressources correctes nécessaires et offrir un SLA lorsque l'OLO n'est pas en mesure de faire un forecast correct.

Belgacom souligne l'utilité des forecasts pour leurs processus opérationnels. Elle estime que le seul niveau pertinent pour les forecasts est par LEX. Belgacom souhaite suffisamment de visibilité pour pouvoir commander à temps le matériel nécessaire et prévoir suffisamment de personnel pour réaliser les installations.

Belgacom fait remarquer qu'une certaine stabilité est nécessaire dans l'environnement SLA & Forecasting. Selon Belgacom, le nouveau SLA 2007 porte clairement ses fruits sur le plan de la qualité constante du service et la prévisibilité de cette qualité, ce qui est tout de même l'objectif principal. Belgacom plaide expressément pour rendre l'environnement SLA le plus stable possible et le clarifier si nécessaire.

La Plate-forme fait remarquer dans la réaction à la consultation que le forecasting actuel est beaucoup trop complexe et marque uniquement son accord sur des forecasts contraignants réalistes proportionnels à l'exception des 5% dont bénéficie Belgacom.



Différence entre les "actuals" et les "forecast"

ADAPTATION DU MECANISME DE FORECASTING

L'Institut est favorable à un forecasting valable et utile qui donne une idée correcte du nombre d'installations à attendre les prochains mois. La procédure de forecasting doit en outre être raisonnable, car les conditions pour les opérateurs alternatifs ne peuvent pas être à ce point complexes et strictes qu'il soit impossible d'obtenir un forecasting correct et qu'un opérateur PSM ne doive pas du tout payer de compensation, faisant ainsi disparaître l'incitation à une livraison rapide.

Concernant le 'forecasting per area/sub-area', Belgacom souligne que la répartition des produits peut éventuellement être agrégée par type de produit (wv et wov) ou différemment par with visit/without visit, mais doit cependant être contraignante. La Plate-forme marque également son accord sur cette répartition mais demande qu'elle soit à titre purement indicatif. La répartition basée sur la visite ou l'absence de visite chez le client devrait cependant faire l'objet d'une courbe d'apprentissage de minimum 4 mois à partir du lancement du nouveau processus NTP.

L'Institut propose le mécanisme de forecast BRUO/BROBA suivant:

- un forecast mensuel du nombre de "validations" pour les 12 prochains mois
- ce forecast n'est contraignant que pour les 6 premiers mois
- un écart de prévisions successives mois après mois de 30%
- le forecasting per area/sub-area continue d'être réparti de manière contraignante sur le with & without voice. Quatre mois après le lancement du nouveau processus NTP, cette répartition peut ensuite être convertie en with/without customer visit.
- un forecast indicatif des volumes ADSL BROBA par zone téléphonique

Plus le niveau de détail est élevé, plus il est difficile de faire des prévisions correctes. Le réseau téléphonique de Belgacom est réparti en 7 areas/sub-areas et en 40 zones téléphoniques. L'Institut constate qu'un forecasting qui est agrégé entre tous les opérateurs, se rapproche fortement de la réalité (voir schéma précédent). La répartition par opérateur ou par produit montre d'emblée des variations importantes allant de 60% underrun à 120% surplus. Il est dès lors important de trouver un niveau de détail acceptable pour les forecasts contraignants, qui fournisse suffisamment d'informations pour pouvoir organiser les installations. Une répartition en 7 areas/sub-areas est équitable à cet effet pour les forecasts contraignants alors que le forecast par zone téléphonique est trop complexe et est donc transmis à Belgacom à titre purement indicatif.

Belgacom fait remarquer qu'un forecast indicatif par zone téléphonique n'est pas utile, alors qu'au niveau opérationnel c'est cependant nécessaire pour le planning. [confidentiel] Si les OLO ne prennent plus le forecast indicatif sérieusement en considération, l'Institut reverra éventuellement son opinion.

Un opérateur alternatif n'a qu'une visibilité restreinte du succès de sa campagne de marketing étant donné qu'il ne sait pas ce que les autres opérateurs vont faire. Il est par conséquent important qu'une flexibilité suffisamment grande reste possible entre des prévisions successives de manière à ce que celles-ci restent suffisamment précises. L'imposition d'une déviation acceptable ne peut constituer un frein à la concurrence. Un écart de 30% est raisonnable et conforme aux autres pays.

Belgacom souligne qu'elle est contrainte de prévoir des ressources pour 130% des forecasts de manière à respecter le SLA car les commandes imprévues provoquent un backlog et des délais d'exécution plus longs. L'Institut attire cependant l'attention sur le fait que les volumes sont fixés un mois à l'avance et que par conséquent, il reste encore un mois pour apporter les corrections nécessaires au planning. En outre, l'adaptation séparée du forecast pour chaque opérateur séparément ne se fera généralement pas dans la même direction et par conséquent un opérateur ne pourra pas compenser l'autre.

Selon Belgacom, l'écart de 30% n'est pas conforme aux autres pays, car la France a par exemple un niveau de détail beaucoup plus important et les autres pays (comme par exemple le Royaume-Uni et les Pays-Bas) avec un niveau de détail similaire autorisent des déviations moins importantes, comparables à celles de BRUO & BROBA. Belgacom insiste pour que les marges actuelles soient conservées.

L'IBPT souligne qu'au Royaume-Uni, le forecast est renforcé tous les 3 mois et que seuls les 3 premiers mois sont contraignants, les 9 restants sont donnés à titre indicatif. Le volume pour lequel des compensations SLA à 8£ par jour ouvrable sont d'application est adapté lorsque le volume de commandes réellement passées s'écarte de plus de 30% du volume agrégé prévu sur 3 mois⁴.

Aux Pays-Bas, des prévisions mensuelles sont réalisées uniquement pour les 3 mois suivants (mois 2 à 4) au début du mois 1. Il peut y avoir un écart de 10% pour le mois 3 et de 20% pour le mois 4 dans le forecast suivant au début du mois 2. En outre, un écart autorisé de 15 à 20% entre les commandes réellement demandées et le forecast est admis avant d'avoir des suites et des conséquences financières sur le niveau de prestation⁵.

Ces pays présentent donc un écart de 15 à 30% entre les volumes réels et les volumes prévus, ce qui n'existe pas en Belgique. La Plate-forme a également demandé un tel écart de 30% étant donné qu'elle n'est pas en mesure d'estimer quand arrivera le validate ainsi que le nombre de commandes qui seront refusées pour des raisons techniques. L'Institut estime qu'il est très difficile d'avoir une visibilité sur les volumes à prévoir, donc soit on autorise une marge supplémentaire entre les volumes prévus et les volumes réels ou on établit mutuellement l'écart entre les forecasts de manière équitable. L'IBPT opte pour la deuxième option et dans ce cas, un écart de 30% entre les forecasts mutuels est proportionnel.

CLIENTS COMMERCIAUX

Dans la réaction à la consultation, la Plate-forme souligne qu'il n'est pas fait mention du caractère non applicable de l'obligation de forecast pour les opérateurs aux volumes faibles.

L'Institut confirme que pour les clients commerciaux, il existe une limite de 50 lignes par mois sous laquelle aucun forecasting ne peut être fourni.

⁴ Access Network Facilities Agreement - Part VI Service Levels and Compensations - §20 Service level adjustments in respect of MPF and Shared MPF forecasting

http://www.openreach.co.uk/orpg/products/llu/contracts/downloads/RANF_Part_VI.rtf

⁵ MDF Access Services RO ULL 2003 (version 4.0) – SLA Ordering & Provisioning + Parameter Schedule

<http://www.kpnwholesale.com/cms/asp/doclist.asp?id=65>

OBLIGATIONS SLA

LES DELAIS SLA

La situation actuelle

Ci-après figure un aperçu de la mesure dans laquelle les délais ont changé ces dernières années.

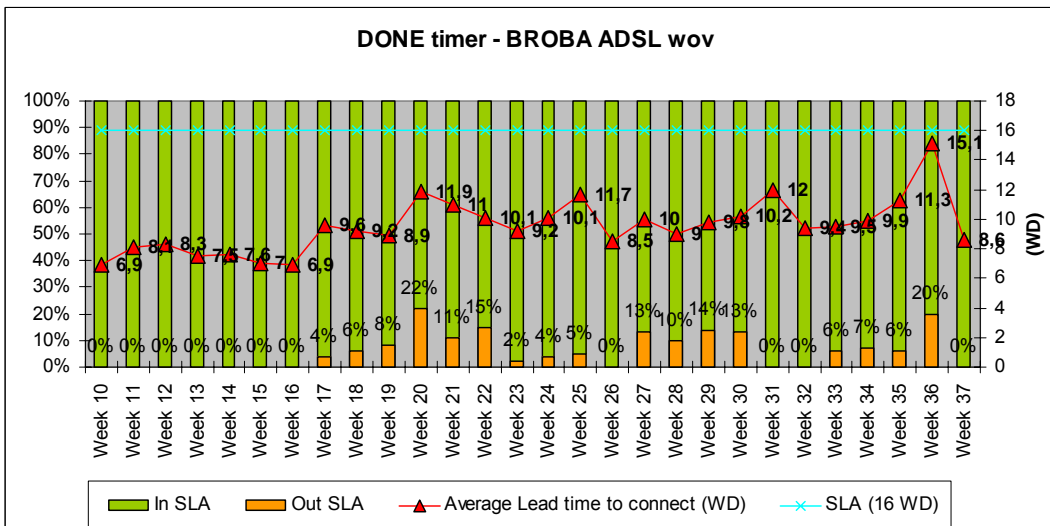
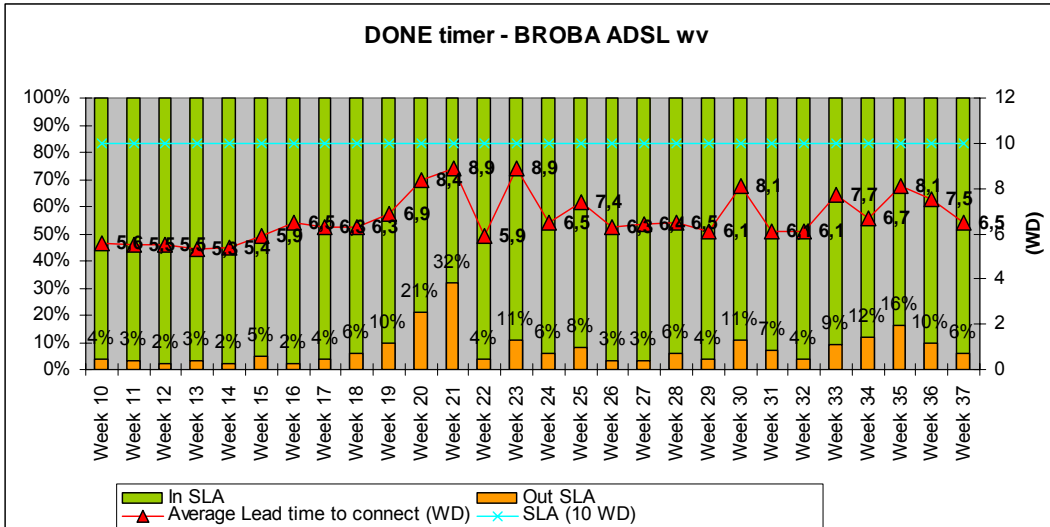
	Belgacom Voorstel 2006	BRUO/BROBA 2006	BRUO/BROBA 2007
BRUO Shared pair BROBA with voice	7wd 100%	7wd 100%	10wd 95% y compris expédition "done"
BRUO Raw copper BROBA without voice	15wd 100%	7wd 100%	16wd 95% y compris expédition "done"
Expédition DONE	0,5wd	0,5wd	Compris ci-dessus
Expédition VALIDATION	5wd non binding	5wd non binding	5wd binding
SNA	+5wd	+5wd	20wd ⁶

En 2006, Belgacom a souligné que l'adaptation des délais résulte d'une proposition de Belgacom visant à remédier à une situation qu'elle dénonce depuis des années déjà, à savoir le fait que les délais BRUO et BROBA (valables en 2006) étaient trop courts. Belgacom n'exclut pas que les délais puissent être adaptés sur la base de l'expérience, mais insiste pour que ceux-ci soient adaptés sur la base de l'expérience et à un niveau réaliste. Toutefois, Belgacom qualifie les délais de 2006 de non réalistes. Belgacom est favorable à une évaluation correcte du délai de fourniture car des valeurs irréalistes n'ont une influence que sur le nombre d'installations pour lesquelles les obligations SLA ne sont pas respectées.

Depuis le début de l'année 2007, les délais moyens pour tous les produits BRxx s'améliorent et le pourcentage « out of SLA » diminue de manière significative. Fin avril, Belgacom était en mesure de respecter ses obligations SLA et pour de nombreuses installations, les délais de 2006 ont même pu être respectés (voir schéma ci-dessous avec les statistiques de fourniture hebdomadaires d'un opérateur alternatif).

Le lancement du nouveau système IT à la mi-mai a entraîné une nouvelle escalade suite à une série de bugs; le schéma ci-dessous le fait apparaître clairement. Depuis lors, l'Institut a suivi de près la situation par le biais de réunions de suivi et constate seulement maintenant une amélioration de la situation. Les délais hebdomadaires fluctuent toutefois encore fortement suite aux manœuvres de rattrapage du retard dans les installations, la fourniture d'une installation demandée il y a plusieurs mois pouvant fortement influencer le délai moyen de fourniture de cette semaine.

⁶ Le délai SNA a été adapté en 2007 à 20 jours ouvrables étant donné que bon nombre de SNA ne sont découverts que lors de l'exécution de l'installation et nécessitent de ce fait plus de temps.



Statistiques d'un opérateur alternatif au niveau du délai de fourniture

Les problèmes IT ont également révélé plusieurs autres goulots d'étranglement. Suite aux problèmes liés aux logiciels, un pourcentage restreint de demandes entrantes n'a pas pu être traité ou a encouru un important retard. Ce pourcentage restreint peut toutefois avoir un impact important sur les ressources des opérateurs alternatifs et leur faire une publicité négative, pouvant nuire à leur image. Un délai couvrant 95% des installations n'est pas suffisant car ces 5% qui ne sont pas couverts peuvent traîner longtemps et avoir de lourdes conséquences pour le marché.

Les expériences opérationnelles depuis le mois de janvier montrent selon les opérateurs alternatifs que l'IBPT doit consacrer l'attention nécessaire aux cas « out of SLA ». De oplevering van een eindgebruikerlijn neemt in de meeste gevallen problematisch toe wanneer de SLA overschreden wordt: in januari bedroeg dit gemiddeld 25 werkdagen voor BROBA without voice en 14 werkdagen voor BROBA with voice producten. Cette moyenne a peu changé ces derniers mois. Il arrive alors parfois que des clients qui doivent attendre beaucoup trop longtemps, annulent avant que la réception n'ait été effectuée.

La Plate-forme a demandé à l'IBPT de revenir aux délais de 2006. Les OLO sont toutefois d'accord avec une différenciation entre les installations avec et sans visite chez le client: une

réception sans visite devrait selon eux pouvoir comporter 6 jours ouvrables entre l'envoi de ACK et DONE et 10 jours ouvrables dans le cas d'une visite chez le client.

Sur la base de statistiques propres, Belgacom fait remarquer que les SLA timers actuels sont généralement atteints ou en tout cas, qu'elle s'en rapproche fortement. Un abrégement des SLA timers à un niveau impossible entraînera selon Belgacom moins de respect du SLA et des amendes plus élevées. Selon Belgacom, il existe une base objective pour diminuer les timers et que les timers de 10 et 16 jours ouvrables ont été établis correctement.

Selon Belgacom, une réévaluation n'est possible qu'après que le Full VP et le processus NTP ait été implémenté et soit devenu entièrement opérationnel, que les customer absents aient diminué pour atteindre moins de 15% et que le mécanisme de forecasting ne soit pas adapté. Un niveau opérationnel possible acceptable est 9 wd. pour BROBA with voice & Shared Pair et 14 wd pour BROBA without voice & Raw Copper.

Que Belgacom puisse faire mieux que le fonctionnement opérationnel actuel, où les SLA timers sont justement atteints, ressort de la figure précédente car pour le lancement de PILA, le timer moyen pour les installations with voice était de 1 à 2 jours ouvrables inférieur et celui des installations without voice, de 2 à 3 jours, donc une amélioration des timers est techniquement possible.

La Plate-forme demande également d'octroyer des compensations pour la fourniture à 100% des installations, les délais comportant par exemple le double du délai de fourniture standard.

Belgacom fait remarquer qu'il y a une importante fluctuation entre les statistiques de fourniture 99% hebdomadaires étant donné qu'il s'agit d'une ou de plusieurs commandes. Les volumes restreints relativisent selon Belgacom le caractère "inacceptable" de l'absence parfois longue des 99% étant donné qu'il est inévitable qu'un ou plusieurs ordres tournent mal.

Belgacom propose de maintenir les 95% et une escalade (déjà prévue comme procédure) pour les commandes qui sont vraiment en retard, pouvant être définies comme 2* délai SLA initial. Dans tous les cas, il ne semble pas juste selon Belgacom d'établir un délai supplémentaire et une pénalité. Belgacom déclare qu'elle s'efforce de fournir toutes les commandes dans les délais SLA (100%) mais qu'elle ne peut être pénalisée que si la qualité du service n'atteint pas ou ne dépasse pas le niveau acceptable de 95%. Belgacom déclare qu'elle doit également disposer d'une certaine marge pour pouvoir faire face à des circonstances imprévues et qu'elle ne doit pas toujours être tenue responsable pour tous les événements hors du commun et pour les choses sur lesquelles elle n'a pas toujours d'influence (directe) (mais qui ne peuvent être qualifiées de force majeure).

Un benchmark européen montre que l'augmentation du nombre de lignes d'accès via LLU est plus importante dans les pays ayant un délai de livraison court. Plusieurs pays européens ont même un délai de livraison de maximum 8 jours ouvrables, ce qui signifie que c'est techniquement possible.

	Full	Shared
AT	8	8
DK	20	20
FI ⁷	5	5
FI	10	10
FR	7/8	7

⁷ La première ligne s'applique à l'opérateur finlandais Sorena, la seconde à Elisa.

DE	7	7
IT	5/8	5/8
IE	10	10
NL	12	7
NO	20	20
PT	7	7
ES	12	12
SE	10	10
UK	10	10

*Délai de fourniture de Full LLU & Shared LLU dans plusieurs pays européens
(Source: Cullen, ERG)*

D'après Belgacom, un benchmark ne tient pas compte de la réalité opérationnelle et technique belge. L'Institut fait toutefois remarquer que 14 des 16 pays indiqués pour les lignes shared access livrent au moins 4 jours plus vite que Belgacom, ce qui indique que les délais de livraison contractuels sont beaucoup trop élevés et que la réalité opérationnelle et technique de Belgacom ne peut différer à ce point des autres opérateurs pour justifier cela. Un opérateur efficace doit être en mesure de pouvoir fournir une livraison plus rapide que les timers actuels.

Adaptation des 95% timers

Finalement, il ressort des statistiques des mois pour PILA, que Belgacom est en mesure de respecter de meilleurs délais que ceux fixés contractuellement pour 2007. Etant donné que durant les semaines précédant le lancement de PILA, 0% des installations BROBA without voice n'ont été livrées en dehors du SLA de 16 jours ouvrables, le délai a été calculé de manière beaucoup trop large car même les cas exceptionnels peuvent être livrés dans les 16 jours ouvrables.

Vu que le backlog survenu suite au lancement du nouveau système IT PILA vient seulement d'être abordé et que les délais s'améliorent à nouveau, l'Institut est d'avis que ce n'est pas encore le moment approprié pour diminuer déjà à partir du 1^{er} janvier 2008 les délais de manière drastique pour atteindre le niveau de 2006.

L'Institut s'attend à ce que les délais continuent à s'améliorer parce que la plupart des bugs des logiciels ont été éliminés et que de nouveaux processus opérationnels tels que Full VP et NTP proces sont prévus. C'est pourquoi l'Institut veut proposer un scénario glide path qui en tienne compte.

Belgacom conteste toutefois la pertinence des adaptations des délais SLA. Ceci est en contradiction avec ce que Belgacom a déclaré dans la proposition originale de l'addendum Full VP BROBA:

The objective of this project is to improve the provisioning process of the BROBA End-Users Lines in order to better respect the BROBA End-User Lines provisioning timers, as set by the Institute in its decision of November 29th 2006 on BROBA 2007.

Belgacom fait remarquer dans la réaction à la consultation que le Full VP peut être utile dans le contexte du respect des provisioning timers existants mais qu'il n'y a pas de raison d'adapter les timers sur la base du Full VP (et de réduire à néant l'amélioration que le Full VP apporte).

Le glide path ci-dessous doit faire évoluer les délais 95% actuels vers les valeurs de 2006 pour la moitié de 2008. Ces valeurs sont réalistes selon le benchmark.

	2007	01.03.08	01.06.08	1 sept. 2008
BRUO Shared pair BROBA With Voice	10wd 95% y compris "done"	10wd 95% y compris "done"	9wd 95% y compris "done"	8wd 95% y compris "done"
BRUO Raw copper BROBA Without Voice	16wd 95% y compris "done"	14wd 95% y compris "done"	12wd 95% y compris "done"	10wd 95% y compris "done"

Belgacom a fait remarquer pendant la consultation nationale qu'un plan par étapes a d'importantes conséquences sur son fonctionnement opérationnel et ne peut être introduit dans les systèmes qu'au plus tôt au 1^{er} mars 2008. C'est pour cela que l'Institut a adapté les données du plan par étapes.

Il est logique qu'après l'introduction du nouveau processus NTP, le délai de livraison rapide devienne d'application pour les installations sans visite chez le client et le délai plus long pour les installations avec visite chez le client.

Belgacom dénonce le caractère arbitraire et volontariste du plan par étapes, ce qui est inacceptable dans le contexte de la définition d'obligations contractuelles. La Plate-forme est d'accord avec un plan par étapes pour ramener les SLA timers au niveau de 2006. Ces timers sont réalistes selon la Plate-forme étant donné que plusieurs pays assurent une livraison dans les 7 jours ouvrables, ce qui rend la proposition de l'IBPT selon elle proportionnelle et réaliste.

En ce qui concerne le SNA, la Plate-forme n'est pas d'accord avec la proposition et un glide path vers le SLA normal devrait être prévu car il est inacceptable pour elle que Belgacom ne détecte un SNA qu'à la due date et demande ensuite 20 jours ouvrables supplémentaires.

99% timer

L'Institut est d'avis qu'outre le timer 95% actuel, un deuxième délai doit être introduit couvrant 99% des installations et entraînant des compensations lorsque toutes les installations n'ont pas été réalisées dans un délai raisonnable. Cela est nécessaire étant donné que le pourcentage restreint d'installations qui sont livrées beaucoup trop tard, peut avoir de lourdes conséquences pour la concurrence sur le marché et l'image des opérateurs alternatifs.

L'Institut propose de fixer le nouveau 99% timer à 10 jours ouvrables après l'expiration du 95% timer.

	01.03.08	01.06.08	1 sept. 2008
BRUO Shared pair BROBA With Voice	20wd 99% y compris "done"	19wd 99% y compris "done"	18wd 99% y compris "done"
BRUO Raw copper BROBA Without Voice	24wd 99% y compris "done"	22wd 99% y compris "done"	20wd 99% y compris "done"

En ce qui concerne la pertinence d'un timer 99% cfr. Supra, Belgacom plaide toutefois pour que, si ce timer et penalty sont appliqués, ceux-ci soient plafonnés à un niveau acceptable.

La Plate-forme fait remarquer qu'un délai de livraison maximum doit être garanti pour toutes les lignes et c'est pourquoi la Plate-forme applaudit la proposition de l'IBPT dans laquelle un

timer de 10 jours ouvrables supplémentaire est prévu, mais celui-ci devrait être d'application à 100% des commandes.

Les délais SLA ne sont pas d'application en cas de Force Majeure. Celle-ci est définie comme 'any event beyond its reasonable control such as natural disasters and strikes'.

Service Requested Date

La Plate-forme a demandé un SLA séparé pour le respect de la service requested date.

Le SRD est considéré comme due date pour l'application du SLA. En l'absence d'un SRD spécifique, le default timer est appliqué. Si un SRD spécifique a été indiqué, la due date validée est utilisée pour l'application du SLA. Lors du planning, Belgacom tient compte le plus possible de ce SRD mais elle n'est tenue qu'au respect de la committed (validated) due date, qui ne correspond pas nécessairement au SRD initial. Si le 'done' n'est pas envoyé au jour prévu, le délai est étendu et donne lieu à des compensations en cas de non-respect de la service requested date.

Belgacom fait remarquer que pour la détermination du délai SLA, la date correcte est SRD + 1 wd.

Rush Order

En 2006, les bénéficiaires ont demandé d'ajouter dans BROBA cette procédure qui existait déjà depuis des années dans BRUO. Belgacom l'a ajoutée mais l'a à nouveau retirée dans la version 2008 parce que selon elle la pertinence est faible étant donné que grâce à PILA, des installations sont également demandées avec un 'service requested date' avant le délai de fourniture SLA prévu.

La Plate-forme fait remarquer que même après le lancement de PILA, il n'est pas possible d'obtenir une date antérieure, en particulier lorsqu'il s'agit de lignes sans Belgacom PSTN. Selon elle, Belgacom parvient à peine à réaliser des rush orders avec succès, par conséquent l'intérêt des OLO n'augmente pas. La Plate-forme demande dès lors de ne pas abroger le processus mais au contraire, de l'améliorer et d'y attacher certaines compensations.

Belgacom n'est pas d'accord avec l'analyse des OLO ("parvient à peine à réaliser des rush orders avec succès") et fait remarquer qu'il s'agit-là d'un concept qui n'existe pas du côté retail et n'est pas utilisé du côté wholesale (BRXX). Il y a contradiction lorsque l'on déclare que d'une manière générale, les délais de livraison sont mauvais et que l'on attend ensuite que c'est même possible en 3 jours.

La Plate-forme fait remarquer en outre que jusqu'à présent, il n'y a pas d'amélioration claire du délai de fourniture. La validation a été accélérée grâce à PILA mais le délai de fourniture total est prolongé en moyenne de 2 jours d'où la nécessité de maintenir un rush order fonctionnant bien avec un délai de fourniture court.

Selon Belgacom, la possibilité de demander librement un SRD plus court que le SLA timer rend le Rush system superflu. Belgacom fait remarquer qu'elle fait de son mieux pour réaliser une livraison plus tôt mais cela doit toutefois se faire dans le calendrier sans devoir maintenir en standby des ressources séparées très onéreuses ou replanifier des commandes fixées pour donner la priorité à un rush order. Cet ancien SRD est dans le fond le même processus qu'un Rush qui était précédé d'une validation et d'une acceptation avec

pour condition la disponibilité des ressources (donc calendar slot) et une installation techniquement possible.

La Plate-forme pense qu'il n'est pas possible qu'une commande puisse être livrée beaucoup plus vite. Ou bien Belgacom doit accepter une procédure rush order abordable et efficace (donc automatisé) ou alors il faut accepter un SRD bien inférieur au SLA timer.

Les présentes remarques des OLO n'apportent selon Belgacom aucun nouvel élément substantiel qui devrait changer l'analyse concernant SRD et l'inutilité d'un Rush Order.

L'Institut est d'avis que la nécessité d'une telle procédure rush order est résolue en permettant un SRD plus court. Le traitement automatique de ces demandes est également beaucoup plus efficace que le processus rush order existant. Si ce processus qui n'a pour l'instant pas encore été testé par les OLO ne couvre pas encore certains aspects, un traitement spécial peut encore être ajouté en plus du SRD plus court dans le cadre de la discussion concernant un ISLA provisioning.

START TIMERS

Belgacom a ajouté la clause suivante à l'article 10 de BROBA2008 Annex Basic SLA concernant le lancement des timers:

(timers) start running as from the first working day after reception of the order or other Beneficiary message, unless otherwise specified.

Belgacom signale que ça a toujours été le cas mais que cela n'a pas été suffisamment précisé dans l'offre. La présente adaptation a pour but de faire cela. Autrement, il ne serait pas raisonnable qu'une commande envoyée dans le courant de la journée ou même tout à la fin de la journée de travail, soit encore comptabilisée ce même jour car l'on perd alors un jour ouvrable pour l'exécution. (notez que des commandes peuvent également être envoyées après les heures de travail. Il est plus que raisonnable que Belgacom dispose du délai complet pour exécuter un ordre (autrement, le délai d'exécution est raccourci).

La Plate-forme fait remarquer que la définition peut être interprétée de différentes manières. Lorsqu'une demande arrive chez Belgacom au jour 0 et à l'heure X, le timer jour1 prend fin selon elle le jour ouvrable suivant à l'heure X. Ce jour supplémentaire que Belgacom s'octroie ici dans le document SLA complet n'est pas acceptable et doit selon elle être annulée partout. Si un ordre de BROBA II with voice without SNA est donnée le jour X, la validation doit avoir lieu au plus tard le jour X + 5WD (et non X +1WD + 5WD)

Belgacom infère des réactions des OLO que ceux-ci ont un autre point de vue et considèrent les timers d'heure en heure. Ce n'est pas raisonnable et n'est pas possible d'un point de vue opérationnel (planning, traitement, meeting, reporting,...).

L'Institut précise que si le timer indique 1 jour ouvrable, cela signifie que pour la fin du jour ouvrable suivant, cette action doit être menée à bien.

TIMER DE VALIDATION

95%

Ne prendre en compte le validation timer dans seulement 95% des cas comme proposé dans BROBA 2008 est inacceptablement bas selon Scarlet et la Plate-forme. Il faut essayer

d'atteindre 100% de validation dans les 5 jours ouvrables. Toute validation durant plus longtemps engendre des problèmes chez le bénéficiaire.

L'introduction du PILA aurait dû augmenter considérablement la validation étant donné que beaucoup plus d'aspects sont entièrement automatisés. C'est pourquoi il est totalement inacceptable pour la Plate-forme que la majeure partie du travail manuel restant de puisse pas être réalisé dans les 5 jours ouvrables.

Comme proposition alternative, Belgacom peut accepter 99%. Belgacom propose ensuite d'adapter ce pourcentage sur le base du suivi des KPI au cas où il ne serait pas réaliste.

L'Institut est d'accord avec un timer de validation de 99%.

Caractère contraignant

La Plate-forme a fait remarquer au cours de la consultation préalable BROBA 2008 que la validation est une démarche essentielle pour une fourniture correcte et rapide; c'est pourquoi le timer de validation doit à nouveau être rendu contraignant comme c'était le cas dans BROBA 2005.

L'Institut fait remarquer qu'il n'est indiqué nulle part dans l'offre de référence que ce timer est indicatif. Belgacom est obligée de respecter ce timer. Malgré le fait qu'aucune compensation n'a été fixée par l'IBPT, les opérateurs peuvent toujours exiger une indemnité de Belgacom s'ils subissent un préjudice lorsque Belgacom ne respecte pas ses obligations en matière de validation.

C'est également confirmé dans la décision concernant BROBA 2007:

Le validation timer ne peut pas être qu'indicatif, il est important pour que le bénéficiaire puisse faire ses propres planifications, il doit donc rester binding.

il s'agit bien d'un timer intermédiaire dans le processus d'installation mais l'information contenue est importante pour la partie « bénéficiaire » de l'installation end-user, le bénéficiaire doit être en mesure de planifier ses propres interventions et surtout de prévenir à temps son client d'une visite sur place (ce dernier ne peut prendre congé du jour au lendemain et un envoi trop tardif d'un validation date aura pour conséquence des missed appointment que Belgacom estime avec raison comme très perturbateurs sur le processus dans son ensemble).

De la même façon que Belgacom revendique plus de rigueurs des bénéficiaires pour améliorer les opérations, les bénéficiaires peuvent revendiquer plus de rigueur sur ce point. La sanction du non-respect du délai d'envoi de la validation date sera la possibilité pour le Bénéficiaire de procéder à un « change date » à coût nul pour la ligne concernée, cette commande étant en effet évitable si la validation date était arrivée dans les délais

FIRST TIME RIGHT

La Plate-forme a constaté en 2007 un pourcentage élevé de fautes pendant des installations et demande dès lors de réintroduire et de renforcer la procédure "Trouble Ticket 'first time use'" de BROBA 2005 (section 4.1.0).

4.1.0 Trouble ticket 'first time use'

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

Comme renforcement, la Plate-forme propose les adaptations suivantes:

- des Trouble Tickets qui sont ouverts dans les 10 jours ouvrables après le provisioning DONE timer sont définis comme 'first time right' Trouble Ticket;
- un processus de réparation spécial devrait être fixé où il doit être possible de localiser et résoudre rapidement le problème via un numéro spécial réservé 0800. Ce team devrait également être en mesure de contrôler rapidement si la configuration commandée correspond à ce qui a été fourni.

La Plate-forme fait en outre remarquer que le KPI 'First Time Right' doit être bien suivi par l'IBPT et que l'IBPT doit envisager d'introduire un KPI 'repair timer First Time Wrong'.

Belgacom fait remarquer que les pourcentages FTR sont très élevés mais que si quelque chose tourne mal, cela se situe en dehors de possibilités raisonnables et contrôlables de Belgacom. L'ordering proces est alors clôturé et la seule manière efficace et pratique est alors de trouver une solution dans le repair proces. Cela fonctionne aujourd'hui très bien d'un point de vue opérationnel.

Belgacom fait remarquer que le processus 'first time use' n'est pas contrôlable d'un point de vue opérationnel que pour établir plusieurs processus opérationnels parallèles pour repair. Cela ne peut qu'effriter les efforts et les ressources selon Belgacom.

L'Institut ne va pas ajouter ce processus car cela augmenterait la complexité opérationnelle. Si le KPI concernant FTR devient problématique, l'Institut entreprendra toutefois des démarches complémentaires.

STOP CLOCK

Dans sa réaction à la consultation, la Plate-forme a demandé de reprendre le principe du stop clock dans le document étant donné qu'il sera à nouveau utilisé à partir du printemps 2008. La Plate-forme fait remarquer qu'un stop clock ne peut être utilisé que si une installation ne peut avoir lieu parce que le client n'est pas chez lui. Une réparation doit selon la Plate-forme être exécutée dans tous les cas par Belgacom, même si le client n'est pas chez lui, donc cela ne devrait pas pouvoir donner lieu à un stop clock.

Il n'est pas normal que le passage à un "hold" entraîne que l'on abandonne le SLA. Des tâches telles que "hold", "change date" doivent donner lieu à un "stop clock". Ce n'est pas possible actuellement car dans le système de follow-up de Belgacom, la tâche change de référence. C'est contraire à la dernière tendance où la commande complète doit pouvoir être suivie jusqu'à la livraison. Dans le cadre de la décision BROBA 2007 du 29 novembre 2006, l'Institut a demandé à Belgacom de trouver une solution à cela dans la première release via des adaptations au système BROBA/BRUO début 2008.

Pour éviter que les lignes ayant le statut "hold" ne soient exclues du SLA parce que le délai d'installation ne peut pas être mesuré, Belgacom doit accepter d'utiliser des données que les bénéficiaires peuvent fournir à ce sujet.

Les bénéficiaires déclarent qu'ils n'acceptent pas de "stop clock" sur la base d'un "hold" généré par Belgacom. Sous réserve de la preuve d'utilisation illégitime d'un "hold" pour exclure une commande d'un SLA, l'Institut ne peut approuver une telle façon de travailler.

L'IBPT tient à faire remarquer à cet égard que si Belgacom ne respecte pas le rendez-vous pris (appointment missed), le SLA timer restera en vigueur (sans stop clock) et l'IBPT attendra de la part de Belgacom que les efforts nécessaires soient fournis afin de livrer l'installation de l'utilisateur final dans le délai SLA fixé (ou avec un retard minime).

COMPENSATIONS

L'INTERET DES COMPENSATIONS

Les compensations dans les offres de référence ont pour but d'inciter Belgacom à fournir un service de qualité et un stimulant pour un fournisseur fidèle de réaliser des investissements supplémentaires de manière à ce que les engagements puissent être respectés. C'est une illusion de penser que les compensations pourraient effrayer un fournisseur.

Pour justifier les compensations, nous devons souligner l'importance du déploiement de la large bande et le fait que les bénéficiaires sont dépendants de la fourniture par Belgacom. Ils doivent pouvoir communiquer à leurs clients quand l'installation doit être réalisée.

Faire attendre beaucoup trop longtemps les nouveaux clients d'un Bénéficiaire pour leur raccordement peut avoir des conséquences particulièrement dommageables: premièrement, le client interprétera l'installation tardive comme un service incorrect de la part du Bénéficiaire, bien que celui-ci n'ait qu'une responsabilité partielle en ce qui concerne le respect ou non des délais d'installation par Belgacom. Belgacom fait remarquer que le paragraphe ci-dessus rejette à tort toute la faute sur Belgacom. L'Institut fait toutefois remarquer qu'il est dit dans le présent paragraphe qu'un OLO porte seulement une responsabilité partielle et donc que Belgacom et l'OLO sont tous les deux responsables d'une livraison rapide et peuvent tous deux être à l'origine de retards.

Suite à la lenteur de la livraison, le Bénéficiaire se fait ainsi une mauvaise réputation en raison de circonstances pour lesquelles il n'est pas nécessairement responsable. Mener une campagne publicitaire devient de cette manière contre-productive. Enfin, il n'est pas exclu que le nouveau client en ait assez d'attendre et se détourne du Bénéficiaire (et par exemple retourne chez Belgacom.) Dans un tel scénario, les désavantages financiers directs pour le Bénéficiaire sont évidents: la perte de clients (potentiels), les coûts de la campagne publicitaire qui sont moins rentables que prévu, etc.

Il existe cependant également des désavantages en la matière qui sont plus difficiles à estimer, et qui sont particulièrement difficiles à rectifier, à savoir la perte de sa bonne réputation, et l'acquisition d'une réputation défavorable en tant qu'opérateur chez qui il faut attendre le raccordement tellement longtemps que les inconvénients du passage en tant qu'utilisateur n'en valent pas la peine.

Le non-respect des délais d'installation peut ainsi avoir des conséquences particulièrement néfastes pour un Bénéficiaire, mais également pour la concurrence en général ainsi que pour l'utilisateur: ce dernier est presque empêché, à moins de se résigner à une longue

attente de l'installation, d'utiliser une offre qui lui semble attrayante pour quelle que raison que ce soit (financière, technique, ...).

Afin de pouvoir fournir des services efficaces, il est important que les processus sous-jacents soient fiables et prévisibles avec un minimum d'exceptions.

COMPENSATIONS PROVISIONING

L'Institut est d'avis qu'il est légitime de tenir compte du retard en termes d'utilisation et que les amendes soient calculées sur la base de jours civils. Cela a toujours été le cas étant donné qu'un client qui se retrouve sans Internet est également incommodé le week-end par la non-réalisation d'une réparation.

Pourquoi alors infliger une amende un jour où le fournisseur ne peut quand même pas respecter ses engagements étant donné que ce n'est pas un jour ouvrable? C'est la logique même que si le timer se calcule en jours ouvrables, le retard soit également déterminé dans cette même unité.

Actuellement, les amendes sont fixées à € 10 par jour civil de retard avec un maximum de € 120. L'Institut doit toutefois constater qu'après 12 jours civils, il n'y a plus de stimulant pour livrer l'installation à temps. La Plate-forme souligne que les compensations ne sont pas suffisamment élevées pour mettre suffisamment de pression sur Belgacom pour que la réparation soit réalisée dans le SLA. L'Institut souhaiterait résoudre cette question en introduisant une double règle de compensation.

Etant donné que le timer 99% débute 10 jours ouvrables après l'expiration du timer 95%, les compensations du timer 95% sont limitées dans le temps (expiration des 10 jours ouvrables) avec une compensation de 10€ par jour civil. Si les installations qui tombent sous le timer 95% ne sont pas encore livrées après ces 10 jours ouvrables, elles sont automatiquement incluses dans le timer 99% où une compensation de 5 € par jour ouvrable est demandée.

Ci-dessous, le nouveau mécanisme est comparé à ce qui était d'application ces dernières années:

BRUO/BROBA 2006	7 premiers jours: 25% coûts mensuels / jour civil ensuite: 20% coûts mensuels / jour civil + coûts d'installation
BRUO/BROBA 2007	€ 10 par jour civil de retard avec un maximum de € 120
BRUO/BROBA 2008 Proposition de projet de décision	95% timer: € 10 par jour civil de retard (jusqu'à l'expiration de 10 jours ouvrables) 99% timer: € 5 par jour civil de retard

Il convient en outre de stipuler dans l'offre que chacune des parties peut faire appel à l'IBPT pour vérifier si le calcul des amendes réclamées est conforme à l'offre de référence.

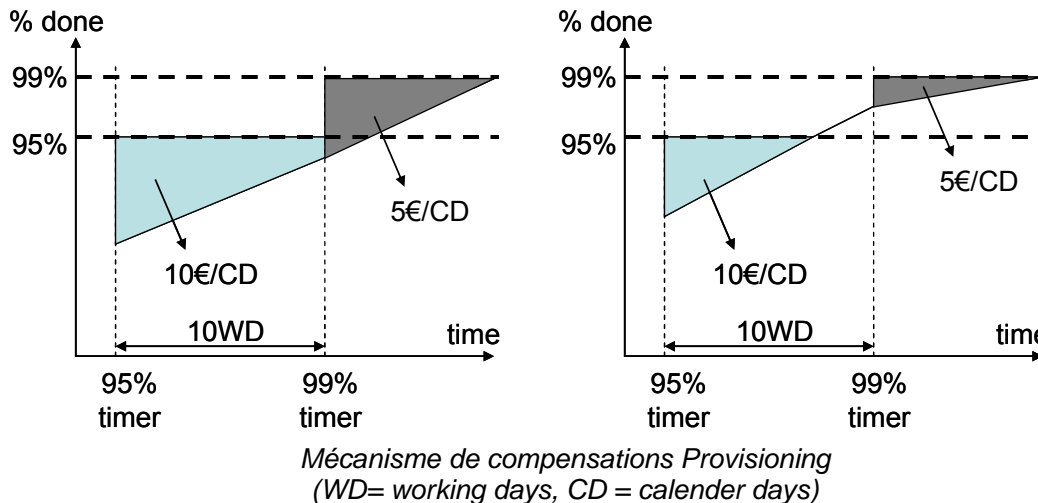
Belgacom regrette l'augmentation des amendes déjà très élevées et [confidentiel]

La Plate-forme trouve que la proposition de l'IBPT pour les compensations est trop complexe et propose une alternative qui constitue un incitant supplémentaire pour que la livraison se fasse le plus rapidement possible.

- si 95% et 100% timers sont respectés: il n'y a pas de compensation
- si 95% ne sont pas respectés: 10€ par jour civil par commande sans plafond pour **toutes** les commandes qui ne sont pas livrées après le délai de livraison du 95% timer

- si 95% sont respectés et 100% ne sont pas respectés: 10€ par jour civil par commande sans plafond pour toutes les commandes qui sont livrées après le délai de livraison du 100% timer

L'Institut maintient son point de vue. Et clarifie les compensations avec le schéma suivant:



COMPENSATIONS REPAIR

Jours civils

La Plate-forme souligne que les compensations ne sont pas suffisamment élevées pour mettre suffisamment de pression sur Belgacom pour que la réparation soit réalisée dans le SLA. Les compensations devraient également être payées par journée civile étant donné que l'impact d'une réparation non réalisée ne se limite pas aux heures de travail.

Belgacom ne peut pas souscrire aux assertions de la Plate-forme. Les amendes sont déjà très élevées et engendrent de réelles compensations pour les OLO pour autant que Belgacom ne respecte par le SLA. Des amendes plus élevées seraient disproportionnées et rendrait une non-exécution du SLA plus lucrative que l'exécution de celui-ci. Des timers peu élevés et irréalistes seraient alors une bonne chose.

L'Institut précise que les compensations SLA pour repair se font sur la base de jours civils et non sur la base de jours ouvrables. Cela a toujours été le cas étant donné qu'un client qui se retrouve sans Internet est également incommodé le week-end par la non-réalisation d'une réparation.

10%

La Plate-forme demande de supprimer la clause qui exclut 10% des réparations les plus longues d'une compensation.

Belgacom fait remarquer que dans le cadre du repair, 100% dans les délais est impossible étant donné que les problèmes techniques sont très difficiles à trouver et que le délai ne dépend donc pas uniquement de l'effort et des moyens mais également de facteurs inconnus propres à l'environnement technique du réseau (par ex. une ligne peut être perturbée par une modification du réseau de distribution d'électricité le plus proche, une modification du

sous-sol, etc.). Des facteurs externes comme les autorisations communales jouent également un rôle.

Belgacom rencontre également d'importants problèmes avec les wrongful repairs qui rendent difficile le respect des délais de réparation. Une adaptation des 90% n'est par conséquent pas acceptable tant que les wrongful repairs sont aussi nombreuses. Belgacom peut proposer d'augmenter le pourcentage à 95% si le nombre de wrongful repairs passe sous les 10%. Dans ce cas, Belgacom peut en effet mieux respecter le SLA.

L'Institut est d'avis que toutes les réparations doivent être résolues dans un délai acceptable. L'Institut comprend toutefois la problématique des wrongful repairs et propose les règles suivantes en fonction du nombre de wrongful repairs.

<u>% wrongful repair</u>	<u>% repairs au sein du SLA timer</u>
$x \leq 10\%$	99%
$10\% < x \leq 20\%$	95%
$x > 20\%$	90%

Plafond de compensations

Dans le cadre de BROBA 2008, Belgacom a proposé un plafond de 120 euros pour les compensations en cas de non-respect des délais de réparation. L'Institut a proposé d'annuler l'ajout de ce plafond de 120 euros .

Pour Belgacom, la proposition n'est pas acceptable. L'amende de 10 EUR et le plafond sont imposés par l'Institut après discussion. L'imposition d'un plafond est une pratique courante. L'IBPT fait remarquer qu'un plafond n'a jamais été ajouté pour repair.

Het BIPT blijft bij haar standpunt en laat het plafond in het BROBA voorstel verwijderen. Les clients qui sont privés d'un coup d'Internet et qui doivent attendre longtemps une réparation, ne manqueront pas de changer d'opérateur ou de ternir l'image de l'opérateur alternatif en partageant leur mauvaise expérience avec cet OLO à des connaissances ou à la presse.

LINK FORECASTS & COMPENSATIONS

Les compensations dans les offres de référence ont pour but d'inciter Belgacom de fournir un bon service.

L'IBPT souhaiterait encore faire remarquer que le lien entre SLA et forecasts n'exempte pas Belgacom de fournir également un service convenable pour les installations best-effort. Il n'est en effet pas exclu que dans le cas contraire, les opérateurs alternatifs demanderont à compenser les dommages éventuellement encourus à cause de cela via les tribunaux.

COMPENSATIONS SUPPLEMENTAIRES

La Plate-forme est d'avis qu'il convient de prévoir une compensation supplémentaire dans les cas suivants:

- La réparation du service ne se fait pas dans le SLA-timer

Les problèmes PILA récents où des centaines d'utilisateurs finals ont dû attendre très longtemps une solution montrent selon la Plate-forme que la compensation actuelle n'est pas suffisamment incitante que pour obliger Belgacom à trouver rapidement une solution en cas de problèmes.

- Une réparation qui est erronément qualifiée de 'wrongful repair' par Belgacom

La Plate-forme souhaite dans ce cas une compensation de Belgacom parce qu'elle doit procéder inutilement à une intervention technique pour prouver que le problème se situe tout de même chez Belgacom. A titre de compensation, le même montant que celui d'un wrongful repair est proposé car des coûts similaires sont réalisés.

- Plusieurs TT sont nécessaires pour résoudre un problème

La Plate-forme fait remarquer que dans certains cas, la réparation par Belgacom n'était pas suffisante et qu'un TT supplémentaire doit être créé pour résoudre entièrement le problème. Ici aussi, la Plate-forme propose le montant d'un wrongful repair à titre de compensation.

Belgacom fait remarquer que des amendes existent déjà pour les réparations en dehors du délai SLA. Les récents problèmes PILA (qui ne peuvent pas être exagérés) sont selon Belgacom étrangers à l'efficacité du processus de réparation et ne peuvent dès lors pas constituer un argument en la matière.

Une compensation pour wrongful repair est inacceptable pour Belgacom et le même montant est disproportionné parce que la wrongful repair fee ne fait rien de plus de couvrir les coûts réels et mesurables. La Plate-forme déclare qu'elle ne peut prouver de tels coûts. Le troisième point revient à la même chose que le second.

L'Institut n'ajoute pas ces compensations supplémentaires. Une compensation repair est déjà prévue et pour les deux autres compensations, l'Institut ne peut pas démontrer que les coûts encourus par l'OLO sont comparables à la wrongful repair fee. Ce principe de proportionnalité a d'ailleurs été annulé par la Cour d'Appel.

REPARTITION JOURNALIERE

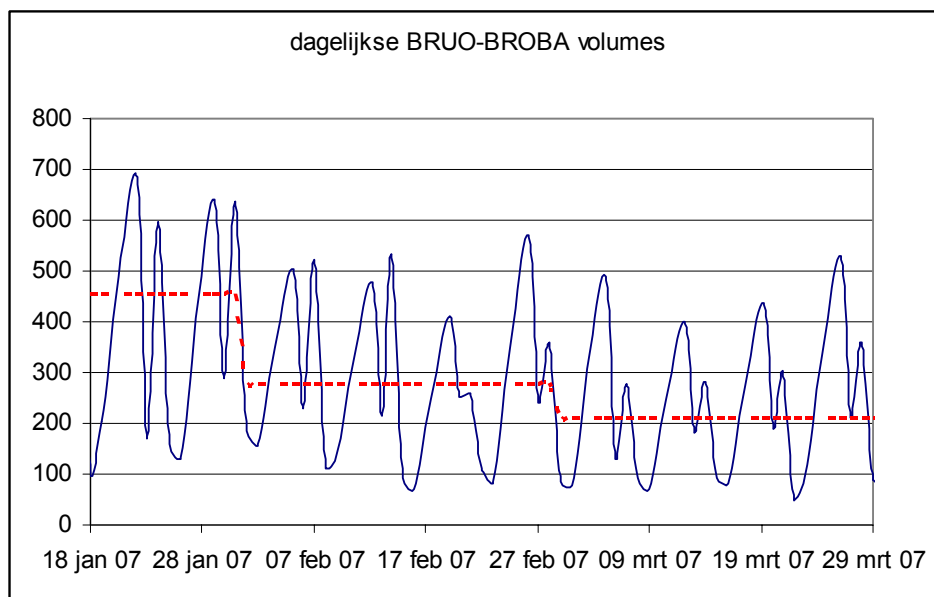
Si les fluctuations des commandes qui sont placées par jour ouvrable chez Belgacom ont lieu d'une manière trop irrégulière, une partie des commandes peut être exclues d'une compensation éventuelle. Pour déterminer une fluctuation raisonnable, le critère suivant est actuellement utilisé: les volumes dans les prévisions du mois concerné divisés par le nombre de jours ouvrables que compte ce mois, augmentés de 30%.

Lorsque le nombre de commandes sur un jour ouvrable est supérieur, une part égale des commandes est déduite du nombre de commandes entrant en ligne de compte pour une compensation.

ECART AUTORISE

En ajoutant un écart limité du inflow quotidien, Belgacom veut éviter qu'un opérateur alternatif commande en un jour la totalité de son volume mensuel mais un certain écart d'un jour à l'autre est tout à fait logique et cette situation se reproduira périodiquement. Certains jours de la semaine (comme le samedi), la vente est en effet supérieure aux autres jours rendant irréaliste une répartition égale sur tous les jours ouvrables de la semaine. C'est

d'ailleurs ce qui ressort du schéma ci-dessous dans lequel les volumes quotidiens pour tous les produits BRUO-BROBA sont représentés pour tous les opérateurs réunis.



*Volumes quotidiens BRUO-BROBA pour tous les opérateurs réunis
(Moyenne mensuelle en pointillés)*

Les opérateurs alternatifs doivent en outre avoir la possibilité de lancer des campagnes de promotion au moment qu'ils choisissent. Une telle restriction sur les volumes journaliers peut dans cette optique entraver la concurrence sur le marché.

Une telle clause visait à introduire une répartition raisonnable et à éviter les abus mais l'Institut constate, sur la base du schéma ci-dessus, que la répartition actuelle de 30% par rapport à la moyenne journalière sur un mois (indiquée en pointillés dans le schéma) n'est pas réaliste et que tous les opérateurs alternatifs y dérogent. La clause actuelle peut donc être utilisée pour ne pas devoir payer de compensations.

Un mois compte en moyenne 21 jours ouvrables; par conséquent, chaque jour ouvrable, environ 5% du volume mensuel est demandé. Le lundi et après les jours fériés, ce volume représente sans doute près du double étant donné que la vente est également possible les week-ends et/ou les jours fériés via les magasins ou la vente en ligne et que celle-ci est souvent supérieure à celle de la semaine.

L'Institut propose dès lors que 10% maximum du volume mensuel puisse être demandé par jour. Les demandes supplémentaires sont traitées best effort si l'OLO est à l'origine de cette mauvaise répartition.

Il va de soi que l'on peut faire apparaître clairement dans le forecasting si les volumes hebdomadaires vont fortement diverger, par exemple suite au lancement d'une campagne de promotion à la moitié de ce mois. Ces volumes relèvent alors naturellement du SLA si la répartition annoncée et adaptée est respectée.

Belgacom fait remarquer que, dans la nouvelle proposition, un opérateur peut déjà avoir épuisé son forecast aux conditions SLA avant la moitié du mois. Si en plus, les commandes supplémentaires doivent être traitées best effort, Belgacom ne voit pas pourquoi un écart est encore fixé. A court terme, la capacité de production doit être constante et signifier par conséquent une augmentation du volume et une prolongation du délai. Belgacom insiste

pour qu'il ne soit pas touché au pourcentage d'écart et à la répartition journalière étant donné que dans le cas contraire, cela ne pourrait qu'entraîner une nouvelle diminution de la qualité de SLA.

La Plate-forme est d'accord avec la proposition de 10% de l'IBPT aux conditions suivantes:

- livraison dans SLA si volume journalier n'est pas supérieur à 10% du volume mensuel pendant 5 jours consécutifs
- Belgacom réalise les commandes restantes à titre de best effort
- un retard de validation par Belgacom n'est pas une raison pour ne pas livrer dans SLA (par ex. suite à un backlog en raison de problèmes IT)
- l'OLO est à l'origine de la mauvaise répartition

L'Institut maintient son point de vue étant donné qu'une obligation plus lourde entraverait la concurrence sur le marché.

BEST EFFORT VS. NON EXECUTION

Belgacom signale à l'article 12 qu'à partir de 2008, tous les ordres qui s'écartent trop du volume journalier maximal (c.-à-d. 130%) ne seront plus acceptés au lieu de la fourniture sur une base best-effort.

Belgacom a apporté cette modification parce qu'autrement, il pourrait y avoir un ébranlement fondamental du système de forecasting. Si le intake de tous les ordres devait se faire (donc certains sur best effort), l'opérateur qui passe une commande maximale au début du mois utilisera de toute manière les ressources et utilisent de cette façon la capacité prévue pour d'autres opérateurs, ce qui est inacceptable pour Belgacom. Ne pas procéder à l'excess est par conséquent le seul moyen de pouvoir donner de réelles garanties SLA. Belgacom fait remarquer que ce système ne s'oppose pas à ce qu'un opérateur dépasse ses forecasts.

La Plate-forme fait remarquer que le non-traitement de commandes est inacceptable. Belgacom ne refusera pas non plus d'ordres pour sa propre division retail. Ne pas traiter des commandes est inacceptable selon elle parce que cela engendre des problèmes imprévisibles dans les systèmes de provisioning du bénéficiaire. Un ordre doit être traité conformément à ce qui a été convenu et Belgacom doit par conséquent y réagir (avec un validate, un reject,...). Ne pas traiter n'est pas une option. Ces commandes restent en effet ouvertes chez le bénéficiaire.

La Plate-forme fait remarquer que cela ébranle la flexibilité commerciale et les activités promotionnelles des OLO étant donné que cela tient compte des activités de vente pendant le week-end. Il est en outre peu réaliste qu'un écart de 30% influencerait fortement la charge de travail totale de Belgacom. Les OLO ont des volumes beaucoup plus faibles que Belgacom retail.

Selon Belgacom, la seule manière de maintenir l'inflow sous contrôle est de ne pas les traiter, autrement, les overruns et forecasting erronés concourent via le best effort avec les capacités prévues pour SLA et les opérations complètes sont chamboulées.

Belgacom doit annuler l'adaptation car l'IBPT n'est pas d'accord avec le refus de ces commandes. Celles-ci doivent être réalisées selon les possibilités pour ne pas entraver la dynamique du marché. Un certain écart d'un jour à l'autre est logique et reviendra d'ailleurs périodiquement. Les opérateurs alternatifs doivent en outre avoir la possibilité de lancer des campagnes de promotion au moment qu'ils choisissent. Une telle restriction entraverait trop la concurrence sur le marché et donnerait lieu d'autre part à un overforecasting chez chaque opérateur.

NOUVELLES PROCEDURES

OLO delivered NTP

Avec une formule telle que "OLO delivered NTP", la nécessité de visites des techniciens de Belgacom chez l'utilisateur final pourrait être fortement réduite tout comme l'utilisation plus problématique des délais. Cela réduirait également le nombre de rendez-vous manqués qui exercent une forte pression sur les activités de toutes les parties.

Avant de poursuivre avec l'OLO delivered NTP, Belgacom souhaite introduire d'abord le NTP proces (qui vérifie via un script si un NTP est déjà présent). Il s'agit-là d'un moyen de parvenir à court terme à une diminution des installations avec visite chez les utilisateurs finals, qui n'est pas perdue dans un scénario de OLO delivered NTP, ce qui constitue un scénario discutable pour Belgacom (à condition bien entendu que les conditions soient correctement remplies). L'Institut demande aux parties d'entamer des discussions à ce sujet début 2008.

ISLA Provisioning

La Plate-forme réitère sa demande d'implémentation d'un ISLA Provisioning dans le cadre du présent projet de décision:

- forfatory penalty in case timers of basis SLA are not met
- respect of 4 time slots: before/after 10, before/after 15
- perform advanced testing
- communicate contact details of Belgacom technician

Outre ces éléments de base dans le ISLA Provisioning, elle demande également les options suivantes qui doivent être payées séparément:

- rush order procedure of 3 working days including penalty if not met
- site survey

L'Institut estime qu'il s'agit d'une demande raisonnable. L'Institut souhaiterait que les opérateurs alternatifs lui communique la taille des volumes à attendre par an pour ce type d'ISLA Provisioning et demande à Belgacom de faire part d'éventuelles objections opérationnelles concernant cette proposition.

Si aucun point insurmontable ne surgit, l'Institut demandera, dans sa décision définitive, à Belgacom de transmettre pour le 1^{er} février 2008 un addendum à ce sujet à l'IBPT.

Belgacom ne comprend vraiment pas comment l'Institut peut trouver cette demande raisonnable étant donné qu'elle est contraire au processus industriel avec des ordres massifs avec lequel fonctionnent BRUO et BROBA. Selon Belgacom, l'ISLA provisioning n'a pas de sens étant donné que

- il est impossible de travailler avec 4 timeslots et que cela a en outre un effet négatif sur le fonctionnement et la productivité. Le système qui consiste à prévenir le client à l'avance par téléphone est d'ailleurs plus efficace.
- Belgacom teste la ligne avant de la livrer et qu'il n'y a pas deux niveaux de provisioning à cet égard.
- les coordonnées du technicien ne sont pas non plus communiquées dans d'autres industries
- Belgacom ne peut pas déléguer préalablement à un rush order de 3 jours.

- un SLA de 3 jours est impossible à respecter sans moyens séparés ou replanification des commandes fixées pour donner la priorité à un rush order.
- cela nécessite des développements au niveau de système avec un impact sur le processus de provisioning standard.
- le système SRD répond suffisamment au besoin d'une livraison plus rapide.

La Plate-forme transmettra une indication des volumes pour le ISLA provisioning à l'IBPT mais fait toutefois remarquer que ceux-ci dépendent fortement du coût et des délais pour SLA & ISLA.

L'Institut est d'avis qu'une discussion approfondie est nécessaire à ce sujet et qu'un processus doit être élaboré qui soit acceptable et réalisable d'un point de vue opérationnel pour les deux parties. Cela se fera dans le cadre de la révision ISLA dans le courant de 2008.

ISLA Repair

La Plate-forme demande de ramener l'ISLA repair timer pour BROBA à 4h comme c'est le cas pour BRUO.

Belgacom a toujours contesté le timer de 4 heures étant donné que celui-ci est basé sur certains retail SLA qui n'ont rien à voir avec les offres BRXX. Ce qui est essentiel avec l'ISLA, ce n'est pas le nombre d'heures selon Belgacom, mais bien la possibilité de lancer une action repair 24/24 et 7/7 et donc de pouvoir procéder rapidement à un rétablissement. Toutefois, pour de nombreuses actions repair, Belgacom constate qu'un ticket est ouvert et entraîne ensuite un stop clock parce que le client n'est pas présent sur le site ou qu'il n'y a pas de permanence chez l'OLO et que notre technicien doit être sur place et ne peut poursuivre son travail. Un rendez-vous est alors pris, souvent le lendemain ou plus tard. Par conséquent, selon Belgacom, une garantie SLA de 4 ou 6h ne fait aucune différence du point de vue du client et de la fourniture de service à ce client car cela ne représente qu'une cumulation des timers sur une période plus longue. Le seul avantage d'un timer court est alors selon Belgacom psychologique ou éventuellement financier par le biais de compensations.

La problématique relative au ISLA repair sera examinée par l'Institut dans le courant de 2008.

APPLICATION DE LA PRESENTE DECISION

La décision ci-dessus aborde des éléments devant être observés afin d'harmoniser l'offre de référence BRUO & BROBA aux obligations réglementaires à respecter par Belgacom. La présente décision a force contraignante pour Belgacom, conformément aux dispositions légales applicables.

L'offre de référence BRUO & BROBA doit être adaptée intégralement aux remarques de la présente décision. Ces adaptations entrent en vigueur à compter du 1er janvier 2008.

M. VAN BELLINGHEN
Membre du Conseil

G. DENEFF
Membre du Conseil

C. RUTTEN
Membre du Conseil

E. VAN HEESVELDE
Président du Conseil