

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

I B P T

**AVIS DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 8 FEVRIER 2011
CONCERNANT
L'AUDIT DES PROCESSUS OPERATIONNELS CHEZ BELGACOM**

Table des matières

1. Introduction.....	4
2. Synthèse	5
LES PROBLÈMES GÉNÉRIQUES DE L'AUDIT.....	5
LES PROBLÈMES SPÉCIFIQUES DE L'AUDIT.....	6
3. Les processus opérationnels et les services fournis par Belgacom.....	17
FORECAST & SLA.....	17
INITIAL DEPLOYMENT & NETWORK MANAGEMENT.....	18
CUSTOMER LIFE MANAGEMENT.....	18
IT MANAGEMENT.....	19
CUSTOMER RELATIONS.....	19
4. Problèmes opérationnels rencontrés pendant plusieurs années et à l'origine de l'audit.....	20
5. Le déroulement de l'audit.....	21
ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE.....	21
ANALYSE DES PROCESSUS ET ADAPTATIONS DE LOGICIEL.....	22
RÉACTION DE BELGACOM À L'ANALYSE.....	22
6. Les constatations générales de l'audit.....	24
BELGACOM RÉDUIT LE RISQUE DE PLAINTES POUR DISCRIMINATION QUALITATIVE EN PUBLIANT UNE DOCUMENTATION DE PROCESSUS AMBIGUË ET DES DÉFINITIONS KPI WHOLESAL ET RETAIL DIFFÉRENTES.....	24
a) <i>Constatation de l'audit</i>	24
b) <i>Les mesures proposées lors de l'audit</i>	24
c) <i>Etapas après l'audit</i>	25
BELGACOM ET LES OLO NE COMMUNIQUENT PAS DE MANIÈRE EFFICACE.....	27
a) <i>Constatation de l'audit</i>	27
b) <i>Mesure proposée lors de l'audit :</i>	27
c) <i>Etapas après l'audit</i>	28
L'AUDIT ASSURE UNE AMÉLIORATION DEPUIS LA MI-2008.....	28
a) <i>Constatation de l'audit</i>	28
b) <i>Mesure proposée lors de l'audit : Effectuer des audits opérationnels réguliers</i>	29
c) <i>Etapas après l'audit</i>	29
PROGRAMME « MOVE TO ALL IP ».....	29
a) <i>Constatation de l'audit</i>	29
b) <i>Mesure proposée lors de l'audit : Les caractéristiques complètes des grandes modifications apportées aux offres wholesale doivent être communiquées suffisamment à l'avance et approuvées par l'IBPT, afin que les offres wholesale soient entièrement opérationnelles en même temps que les offres retail</i>	30
c) <i>Etapas après l'audit</i>	30
7. Constatations spécifiques	32
SLA & FORECASTING PROCESS.....	32
a) <i>Le détail du forecasting n'est pas adapté aux volumes des OLO</i>	32
b) <i>Les amendes liées aux SLA sont trop compliquées à calculer</i>	33
c) <i>Certains OLO veulent de nouveaux SLA : ISLA pour l'installation et SLA pour la disponibilité des systèmes</i>	34
INITIAL DEPLOYMENT AND NETWORK MANAGEMENT.....	36
a) <i>La responsabilité du câblage vertical n'est pas claire</i>	36
b) <i>Les OLO n'ont pas assez d'informations pour identifier les lignes SDSL à entretenir</i>	37
c) <i>Le processus manuel pour la colocalisation et le tie cabling est long et inefficace</i>	38
PROCESSUS IT.....	38
a) <i>Il arrive souvent que les OLO ne soient pas prévenus suffisamment à l'avance des modifications de réseau ou des modifications informatiques</i>	38
b) <i>La sélection de projets se fait souvent en faveur des projets retail</i>	40
CUSTOMER RELATIONS.....	41
a) <i>Belgacom ne fournit pas de rapports opérationnels aux OLO</i>	41
ELIGIBILITY.....	42
a) <i>La normalisation des adresses Belgacom n'est efficace pour les OLO</i>	42

ORDERING	43
a) <i>Les numéros VoIP ne sont pas utilisables pour les vérifications d'authenticité ou pour les commandes</i>	43
b) <i>Une commande effectuée sur une ligne bloque toute autre commande, et les OLO ne reçoivent pas d'informations.</i>	44
c) <i>Les produits SDSL sont moins automatisés que les produits ADSL</i>	46
INSTALLATION.....	46
a) <i>Belgacom impose plus de visites chez le client pour les commandes considérées comme des installations sans visite.</i>	46
b) <i>Les SNA sont trop chers pour le marché et ne sont pas toujours détectés lorsque la commande est passée.</i>	48
c) <i>Les OLO n'ont pas la même flexibilité que Belgacom pour fixer des rendez-vous.</i>	49
d) <i>Les contacts entre Belgacom et les clients des OLO induisent les clients en erreur</i>	51
e) <i>Les actions visant à garantir qu'un client soit présent lors de l'intervention technique, sont mises en question par les OLO</i>	52
f) <i>Il arrive trop souvent que les nouvelles installations de Belgacom soient mal effectuées et que les OLO aient des doutes sur le ratio atteint par Belgacom.</i>	52
g) <i>Les OLO n'ont pas les moyens pour faire la distinction entre un "cancel light" et un "cancel heavy" ..</i>	54
h) <i>L'installation simultanée de plusieurs paires sur un seul site n'est pas possible</i>	55
MIGRATION	55
a) <i>Les lignes de migration de masse doivent être examinées avant le développement.</i>	55
FACTURATION	57
a) <i>Les factures des OLO ne sont pas assez contrôlées avant leur envoi</i>	57
RÉPARATION.....	58
a) <i>L'origine des réparations est souvent une source de discussions avec Belgacom</i>	58
b) <i>Les OLO ne sont pas au courant des modifications des références uniques des lignes</i>	59
ANNEXE. Glossaire.....	61

1. Introduction

- 1 Au cours des dernières années, l'IBPT a régulièrement reçu des plaintes concernant le manque de qualité des services de gros que Belgacom fournit à d'autres opérateurs pour le BRUO et le BROBA, ainsi que concernant d'éventuelles infractions à des obligations imposées à Belgacom.
- 2 Afin de se faire une idée séparée et objective du respect des obligations réglementaires imposées à Belgacom, l'IBPT a chargé Analysys Mason et Solucom en 2009 d'effectuer un audit des processus opérationnels des services de gros réglementés pour la large bande, à savoir le BRUO et le BROBA. Cet audit s'est déroulé du 29 avril 2009 au 3 septembre 2009.
- 3 Objectif de l'audit :
 - 3.1 Constaté la présence d'une éventuelle discrimination au niveau des processus opérationnels entre les services que Belgacom fournit à sa clientèle de détail et les services de gros qu'elle vend aux OLO.
 - 3.2 Déterminer la manière dont Belgacom fournit aux OLO l'accès à ses systèmes opérationnels et l'efficacité du service de Belgacom.
- 4 Le chapitre 5 de ce document donne une description détaillée du déroulement de cet audit. Les résultats généraux et les recommandations qui en découlent sont abordés au chapitre 5, alors que le chapitre 6 traite de constatations plus spécifiques et des recommandations en résultant.
- 5 Enfin, au moyen de ce document, l'IBPT souhaite expliquer quelles ont été les suites des recommandations de cet audit et quels sont ses futurs projets à cet égard.
- 6 L'IBPT tient à souligner à cet égard que la présente communication est un instantané basé sur l'audit effectué des processus opérationnels de Belgacom. Les problèmes mis en lumière par l'étude de la satisfaction de la clientèle effectuée par l'opérateur alternatif ont d'ailleurs été examinés durant les six premiers mois de 2009. Aussi la communication ne se prononce-t-elle pas sur d'autres problèmes ou situations survenus après la mi-2009.
- 7 Dans le cadre de l'analyse de marché du marché d'accès à large bande, l'IBPT prévoit un nouvel audit opérationnel d'une durée d'a priori dix-huit mois après l'entrée en vigueur de mesures supplémentaires concernant l'excellence opérationnelle et l'équivalence d'input.

2. Synthèse

Les problèmes génériques de l'audit

8 Le tableau suivant donne une vue synthétique des problèmes génériques qui ont été mis en évidence lors de l'audit.

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
<p>Absence de documentation (cliquez ici)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cas d'exception non formalisés – Absence d'arbre de décision – Input/outputs non formalisés – KPI non alignés entre retail et wholesale 	<p>Pas de base objective pour évaluer la discrimination</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Formaliser les procédures – Aligner les KPI Retail et wholesale (le z-test est plus une mesure correctrice) 	<ul style="list-style-type: none"> – Formalisation en détail des procédures reprises dans l'annexe 5 dans les analyses des marché M4 et M5. – Alignement des KPI Retail et Wholesale repris dans les analyses de marché M4 et M5
<p>Manque de communication entre OLO et Belgacom (cliquez ici): Les problèmes relatifs à l'éligibilité, les ISLA, les SLA, les changements de circuit CID, peuvent être imputés à une manque de communication entre OLO et Belgacom: la communication est dispersée (BRxx flash, QTM, réunions</p>	<p>Les OLO ne sont pas certains de leurs droits et obligations et n'osent dès lors pas poser leurs exigences.</p>	<p>Mettre au point un canal de communication unique et centralisé.</p>	<p>Belgacom a créé un canal de communication unique et centralisé.</p>

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l' IBPT</i>
Plateforme, account manager) et peu synthétique (BRUO contient 52 documents !)			
L'audit comme moyen d'amélioration (cliquez ici) : L'audit a contribué à éveiller les consciences et a mené à une grande amélioration du côté de Belgacom	L'amélioration est aussi à remettre dans un contexte où le volume des commandes est plus faible	Mener des audits	Adressé dans M4 et M5
Move to all IP (cliquez ici) : Le programme a des risques d'être unilatéral sans contre-pouvoir de la part des OLO. Il n'y a aucune visibilité sur le planning et le cadre du projet.	Les risques identifiés sont : <ul style="list-style-type: none"> - Longues discussions réglementaires menant à un retard dans le lancement de la partie wholesale des produits migrant sur Move to all IP - Pas de spécifications techniques détaillées - Période de test insuffisante 	Alignement des lancements wholesale et retail. Ceci nécessite de prévoir des tests suffisamment longs, une mise à disposition de spécifications techniques détaillées	Adressé dans M4 et M5

Les problèmes spécifiques de l'audit

- 9 Le tableau suivant donne une vue synthétique des problèmes en fonction de la chaîne de valeur opérationnelle qui ont été mis en évidence lors de l'audit.
- 10 Les codes couleurs pour la deuxième colonne, qui décrit l'impact actuel sur le marché, sont :
 - 10.1 vert signifie que l'impact sur le marché et la situation de l'OLO est considéré comme peu important.

10.2 orange signifie que l'impact sur le marché et la situation de l'OLO est considéré comme moyennement important.

10.3 rouge signifie que l'impact sur le marché et la situation de l'OLO est considéré comme considérable.

11 Les codes couleurs pour la quatrième colonne sont :

11.1 vert signifie que le problème identifié a été abordé dans l'analyse de marché 4 et 5, le projet de décision BRxx ou par un (projet de) décision séparé.

11.2 orange signifie que le problème identifié n'a pas encore été abordé alors que l'impact sur le marché est moyennement important.

11.3 rouge signifie que le problème identifié n'a pas encore été abordé alors que l'impact sur le marché est considérable.

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
SLA et Forecasting			
<i>Le détail du forecasting n'est pas adapté aux volumes des OLO: KPN, Mobistar et Scarlet sont obligées de prévoir combien de lignes seront installées chaque mois pour un grand nombre de catégories. (cliquez ici)</i>	Le détail demandé des prévisions et le volume limité de chaque catégorie empêche les OLO de faire des prévisions dans les limites de tolérance fixées par Belgacom. Par conséquent, Belgacom peut nier le SLA.	Simplification des règles de forecasting avec seulement encore deux catégories soit par région et avec ou sans installateur.	– Dans le cadre des « Open Calendars », Belgacom a proposé de faire toutes les prévisions pour les OLO et ensuite, les OLO n'ont plus qu'à les confirmer. Ces nouvelles règles de forecasting sont examinées dans le dossier BRxx.
<i>Les amendes liées aux SLA sont trop compliquées à calculer. (cliquez ici)</i>	Comme les OLO ne sont pas sûrs du mode de calcul des amendes, ils n'exigent pas de paiement de Belgacom, même s'ils y ont droit. Cela mine le fonctionnement des SLA.	1. Belgacom doit publier des rapports SLA 2. Alignement des KPI retail et wholesale	– Dans le projet de décision BRxx, l'IBPT demande à Belgacom de fournir aux opérateurs alternatifs un rapport sous la forme d'un fichier Excel ou CSV, mentionnant, par opérateur, l'information nécessaire à l'évaluation des différents SLA.

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
<i>Certains OLO veulent de nouveaux SLA: ISLA pour l'installation et SLA pour la disponibilité des systèmes. (cliquez ici)</i>	L'ISLA de l'installation est surtout important pour les opérateurs B2B. Si les systèmes de Belgacom ne sont pas disponibles, les OLO sont victimes d'un inconvénient de taille au niveau du traitement de leurs commandes et services.		<ul style="list-style-type: none"> – Dans le cadre de la solution « Open Calendars », Belgacom a prévu un ISLA de provisioning qui vise à atteindre un pourcentage plus élevé de rendez-vous réussis. L'Institut évalue cette nouvelle proposition de Belgacom dans le projet de décision BRxx. – L'IBPT a un SLA pour la disponibilité des systèmes proposés dans le projet de décision BRxx .
Initial deployment and network management			
<i>La responsabilité du câblage vertical n'est pas claire. (cliquez ici)</i>	Cela donne lieu à de longues discussions entre les OLO et Belgacom et cause un certain nombre de wrongful repairs.	Eclaircissement juridique de la discussion nécessaire.	<ul style="list-style-type: none"> – Ce sujet sera traité dans un projet de décision ad hoc en 2011.
<i>Les OLO n'ont pas assez d'informations pour identifier les lignes SDSL qui doivent être entretenues. (cliquez ici)</i>	Lorsque Belgacom envisage un entretien des DSLAM, les OLO ne peuvent pas identifier les lignes de leurs clients qui sont concernées par cet entretien, parce que Belgacom ne leur a fourni, pendant le provisioning, aucune référence du DSLAM sur lequel la ligne SDSL est installée.		<ul style="list-style-type: none"> – Selon Belgacom, suffisamment d'informations sont disponibles depuis octobre 2009 dans le E-TS-tool pour identifier correctement les paires SDSL.
<i>Le processus manuel pour la colocalisation et le tie cabling est long et inefficace. (cliquez ici)</i>	Selon les OLO, le délai pour les commandes de colocalisation et de tie cabling est trop restrictif et les commandes doivent être envoyées par fax, ce qui est très risqué. En outre, la colocalisation et le tie cabling sont traités		<ul style="list-style-type: none"> – Dans le projet de décision BRxx, l'IBPT a proposé que Belgacom adapte sa procédure

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
	comme des projets et ne sont plus supportés par des outils IT.		
IT process			
<i>Il arrive souvent que les OLO ne soient pas prévenus suffisamment à l'avance des modifications de réseau ou d'IT. (cliquez ici)</i>	Parfois, de nouveaux codes apparaissent sans avertissement ou les modifications IT ne sont pas suffisamment détaillées pour que l'OLO puisse adapter son logiciel.	Normaliser l'utilisation du protocole IT	– L'utilisation du protocole IT est reprise comme l'une des mesures opérationnelles dans l'analyse des marchés d'accès large bande.
<i>La sélection de projets se fait souvent en faveur des projets retail. (cliquez ici)</i>	Les OLO craignent que Belgacom ne donne la priorité aux projets IT du département retail et que par conséquent, les implémentations wholesale soient prêtes plus tard et contiennent plus d'erreurs.	1. Régulièrement mener des audits 2. Alignement des lancement wholesale et retail. Ceci nécessite de prévoir des tests suffisamment longs, une mise à disposition de spécifications techniques détaillées	– Abordé dans M4 et M5
Customer relations			
<i>Belgacom ne fournit pas de rapports opérationnels aux OLO. (cliquez ici)</i>	Les OLO dépendent fortement de la bonne volonté de l'account manager et du front-end pour recevoir, outre les indicateurs de performance publiés (KPI), d'autres informations opérationnelles.	1. Belgacom doit publier des rapports SLA 2. Alignement des KPI retail et wholesale	– Dans le projet de décision BRxx, l'IBPT demande à Belgacom de fournir aux opérateurs alternatifs un rapport sous la forme d'un fichier Excel ou CSV, mentionnant, par opérateur, l'information nécessaire à l'évaluation des différents SLA.
Eligibility			
<i>Standardisation des</i>	Belgacom retail peut profiter de	Belgacom doit prévoir la	– Ce sujet sera traité dans un projet de décision ad hoc

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
<p><i>adresses</i>: Ce n'est qu'au moment de la commande qu'un contrôle d'intégrité de l'adresse est effectué mais trop d'adresses sont encore refusées à ce stade.</p> <p>Si l'adresse n'est pas reconnue, l'OLO doit utiliser une application spécialisée peu conviviale. . (cliquez ici)</p>	<p>moyens plus directs pour vérifier l'adresse du client et procéder à son éligibilité.</p> <p>Belgacom dispose d'un AGS que l'OLO doit se procurer s'il veut procéder à un check.</p>	<p>même flexibilité qu'elle donne à son département retail</p>	<p>– en 2011. Vu qu'il y a encore une manque de précision sur les demandes spécifiques des opérateurs, il sera traité dans les groupes de travail, proposés dans le cadre du projet de décision BRxx.</p>
Ordering			
<p><i>Les numéros VoIP ne sont pas utilisables pour les vérifications d'authenticité ou pour les commandes</i>: L'identification de la ligne du client peut ne pas être univoque: ni le numéro d'appel quand il s'agit d'une ligne VoIP ou de certaines lignes ISDN, ni le CID, ni même l'adresse ne peuvent servir de référence unique. (cliquez ici)</p>	<p>Belgacom ne doit pas prouver l'identification de la ligne à l'OLO en cas de <i>win back</i>. Une simple lettre d'autorisation suffit.</p> <p>Dans le futur, les lignes VoIP vont se généraliser, ce qui rendra d'autant plus complexe l'identification de la ligne client.</p>	<p>Créer une base de données unique liant CID, adresse physique et numéro de téléphone.</p>	<p>– Ce sujet sera traité dans un projet de décision ad hoc en 2011. Vu qu'il y a encore une manque de précision sur les demandes spécifiques des opérateurs, il sera traité dans les groupes de travail, proposés dans le cadre du projet de décision BRxx.</p>
<p><i>Les commandes sur une lignes sont séquentielles</i>:</p>	<p>Belgacom peut lancer une commande/une action qui</p>	<p>Belgacom doit permettre des commandes en</p>	<p>– Lister de manière exhaustive des combinaisons qui aboutissent à ce type de blocage prévu dans le projet</p>

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
Une commande sur une ligne bloque toutes les autres commandes. Si une commande est bloquée, l'OLO ne reçoit pas d'information sur la raison du blocage. (cliquez ici)	bloque celle de l'OLO. Seule Belgacom peut débloquer une commande bloquée. L'OLO n'a pas de visibilité et dépend de son (futur) client pour initier une action qui résolve le blocage .	parallèle.	de décision BRxx.
<i>Le provisioning des lignes SDSL est moins automatisé que celui des lignes ADSL :</i> Le provisioning de SDSL s'accompagne systématiquement d'une visite technicien et un check manuel par l'équipe IAC sur les vitesses éligibles sur la ligne. (cliquez ici)	Le volume des commandes SDSL est petit		– Deux IT software releases (juin 2009 et mars 2010) ont permis une meilleure automatisation du provisioning
Installation			
<i>Visites superflues de techniciens:</i> Belgacom impose des visites plus fréquentes auprès des clients des OLO sans pouvoir en préciser les critères. Belgacom Retail dispose de plus d'information pour	L'OLO supporte des coûts supplémentaires à chaque visite d'un technicien et le client final doit rester bloqué à la maison.	Formaliser les cas de visite de clients	– Formalisation en détail des procédures reprises à l'annexe 5 dans les analyses des marché M4 et M5.

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT de l'audit</i>
<p>contrôler a priori la pertinence d'une visite d'un technicien.</p> <p>Belgacom considère par défaut qu'une installation DIY est possible et ensuite facture une compensation si une visite d'un technicien est nécessaire.</p> <p>(cliquez ici)</p>			
<p><i>Coût prohibitif des SNA</i> : Le coût des SNA est prohibitif et l'information d'un SNA arrive trop tard à l'OLO au moment de l'installation lorsque le client a déjà pris un ½ jour de congé.</p> <p>(cliquez ici)</p>	<p>La popularité à venir du VDSL2 va accroître le nombre de SNA à implémenter puisque seule la paire directe peut servir au VDSL2.</p> <p>Le client est très mécontent de se voir éconduit au dernier moment.</p>	<p>Une meilleure formalisation des processus doit avoir lieu.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Possibilité pour l'OLO de demander de ne pas installer de SNA par défaut depuis le software IT release de juin 2010. – L'IBPT a démarré une consultation sur la facturation des coûts d'un SNA.
<p><i>Flexibilité dans la prise de rendez-vous</i></p> <p>Les OLO ne peuvent demander des slots d'un demi-jour qu'après avoir épuisé les slots d'un jour complet.</p> <p>Pour Belgacom, un slot d'un jour est moins onéreux.</p> <p>Un client résidentiel de</p>	<p>Le client de l'OLO est moins bien traité puisqu'il doit se plier au RV sur un slot d'une journée alors qu'avec Belgacom, il peut demander le RV sur un slot d'un demi-jour.</p>	<p>Belgacom doit offrir aux OLO la même flexibilité qu'elle offre à son département retail en ce qui concerne le choix des slots de rendez-vous.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Possibilité depuis l'IT software release de mars 2010 de demander deux slots pour les réparations. – Autres remèdes prévus dans le cadre du projet Open Calendar et du projet de décision BRxx.

Constatations de l'audit	Impact sur le marché et la situation de l'OLO	Recommandations lors de l'audit	– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT
Belgacom 'Retail' peut toutefois directement opter pour un demi-jour en shop. (cliquez ici)			
<p><i>Brand Confusion</i></p> <p>Belgacom - dans ses contacts préliminaires avec le client de l'OLO pour l'installation - se présente comme Belgacom, ce qui crée la confusion chez le client de l'OLO. Le contact par SMS a été refusé par les OLO. (cliquez ici)</p>	<p>La confusion dans l'esprit du client génère une méfiance qui aboutit à l'annulation de la commande. L'impossibilité de contrôler la nature des contacts entre Belgacom et le client et l'impact sur le <i>brand recognition</i> et <i>brand awareness</i> crée une discrimination.</p>	<p>Belgacom doit au moins annoncer qu'il agit comme sous-traitant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Depuis l'IT software release de mars 2010, l'OLO peut annoncer le brand name à utiliser par le personnel technique de Belgacom. – Impossibilité pour Belgacom d'annuler unilatéralement une commande proposée dans le projet de décision BRxx - – Depuis l'IT software release de mars 2010, le technicien sait pour quel OLO il agit (brand name)
<p><i>La notification du passage du technicien par le technicien lui-même est mal gérée</i> : Le technicien ne se donne pas la peine, semble-t-il, de contacter le client une heure avant son passage. Via la plate-forme 0800 qui sert à cet effet, il a été possible d'établir que 27 % des clients ne sont pas contactés. (cliquez ici)</p>	<p>Les missed appointments ont un grand impact sur l'image de l'OLO auprès de son client.</p>	<p>Contrôle de la plate-forme 0800 via e-tool afin qu'un OLO puisse automatiquement contrôler un technicien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Obligation, prévue dans le projet BRxx, pour l'installateur de laisser une lettre en cas d'absence et obligation de donner une confirmation écrite que la ligne fonctionne.
<p><i>Installations bâclées</i> : Il y a</p>	<p>Si les critères sont différents</p>	<p>Alignement des KPI retail</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Alignement des KPI prévu dans les analyses des

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	– <i>Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
confusion entre les OLO et Belgacom pour savoir sur quelle base considérer une installation comme réussie. (cliquez ici)	pour considérer une installation comme réussie, il est impossible d'établir quantitativement s'il y a discrimination.	et wholesale	marchés 4 et 5 – Tests approfondis pour établir si une installation est réussie proposés dans le projet de décision BRxx
<i>Impossible de distinguer entre les cancel light et cancel heavy :</i> L'OLO ne peut distinguer entre les <i>cancel heavy</i> (annulation de dernière minute) et les <i>cancel light</i> ; Belgacom facture plus que de raison des <i>cancel heavy</i> qui sont plus onéreuses. Ces cancel arrivent souvent quand l'OLO est averti à la dernière minute de la nécessité d'un SNA. (cliquez ici)	L'impact est limité puisqu'il se réduit à un litige de nature financière entre Belgacom et l'OLO		– Possibilité - depuis le software release du mars 2010 - de renoncer à l'avance au SNA, ce qui doit réduire l'impact des <i>cancel light</i> et <i>cancel heavy</i> . – L'IBPT a démarré une consultation sur la facturation des coûts d'un SNA.
<i>Commandes simultanées :</i> Il n'est pas possible de commander deux lignes simultanément. Cela se traduit par deux visites séparées de techniciens, le cas échéant. Belgacom <i>Retail</i> peut faire plusieurs commandes	Belgacom <i>Retail</i> peut faire plusieurs commandes en une fois, wholesale n'a pas cette possibilité.		– Proposé dans le cadre du projet Open Calendar dans le projet de décision BRxx.

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	<i>– Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
simultanément. (cliquez ici)			
Migration			
<p><i>Migration de masse</i> Lors des migrations de masse, des lignes qui sont refusées restent refusées pendant la migration sans explication tandis que les lignes bloquées en statut <i>pending</i> ne sont pas prises en considération. La durée entre la demande de migration de masse et sa réalisation peut demander deux mois. Certains codes de refus utilisés par les techniciens ne réfèrent pas à l'utilisateur final. (cliquez ici)</p>	<p>Les risques sont importants. Les migrations de masse sont rares mais il va y en avoir plus à cause de LEX closure, MalP, ... donc l'impact dans le futur est important.</p>		<p>– Adaptation demandée dans le projet BRxx</p>
Facturation			
<p><i>Contrôle qualité des factures</i>: Les factures sont insuffisamment contrôlées avant d'être envoyées aux OLO. Ceci mène à des erreurs, contestations et notes de crédit. (cliquez ici)</p>	<p>Belgacom Retail a mis sur pied une équipe en charge de la vérification systématique des factures tandis qu'une telle vérification n'est pas exécuté systématiquement chez Belgacom Wholesale</p>	<p>Belgacom doit contrôler les factures des OLO de la même manière que celles des clients retail.</p>	<p>– D'après une annonce de Belgacom d'avril 2010, un Bill Viewer amélioré va être mis à la disposition des OLO: visualisation des factures, possibilité d'exporter les données semi-brutes,...</p> <p>– Dit wordt in het BRxx ontwerpbesluit behandeld.</p>

<i>Constatations de l'audit</i>	<i>Impact sur le marché et la situation de l'OLO</i>	<i>Recommandations lors de l'audit</i>	– <i>Action Belgacom et/ou cadre de l'action de l'IBPT</i>
	Le contrôle systématique et approfondi des factures par les OLO est coûteux.		
Réparation			
<p><i>Réparation</i> L'OLO n'a que 24 heures pour réagir à une notification de réparation. Si elle est déclarée <i>wrongul repair</i>, elle est facturée, ce qui ne laisse pas beaucoup de temps à l'OLO pour contester. Enfin, si un nouveau ticket se produit dans les 30 jours, il ne sera pas considéré comme une nouvelle réparation si il y a un lien de cause à effet entre les deux. (cliquez ici)</p>	Il n'est pas possible pour l'OLO de tout vérifier. L'audit a mis en évidence que 62 % des tickets étaient imputables à une erreur de Belgacom, 30 % considérés comme wrongful et 5 % dans la catégorie NTP finalisation.		– Notification à l'OLO pour lui laisser le temps de faire des tests. L'OLO peut interagir sur le statut du ticket, dans le cadre de la décision BRxx
<p><i>Identification des lignes</i> Lorsque le CID est modifié, les OLO ne sont pas tenus au courant. (cliquez ici)</p>	Certains tickets de réparation sont clairement dus au changement du CID pour lequel l'OLO n'était pas au courant.		– Le projet de décision BRxx prévoit que Belgacom diffuse l'information relative au changement de CID

3. Les processus opérationnels et les services fournis par Belgacom

- 12 Les problèmes constatés jusqu'à présent étaient liés à un certain nombre de points spécifiques concernant la série de processus opérationnels relatifs aux offres de gros réglementées.
- 13 Les différents processus opérationnels sont réunis dans des macro-processus, (appelés ci-après les processus opérationnels) comme illustrés dans la figure ci-dessous. Ceux-ci sont d'application tant à l'offre d'accès dégroupé (marché 4) qu'à la fourniture en gros d'accès à large bande (marché 5) :

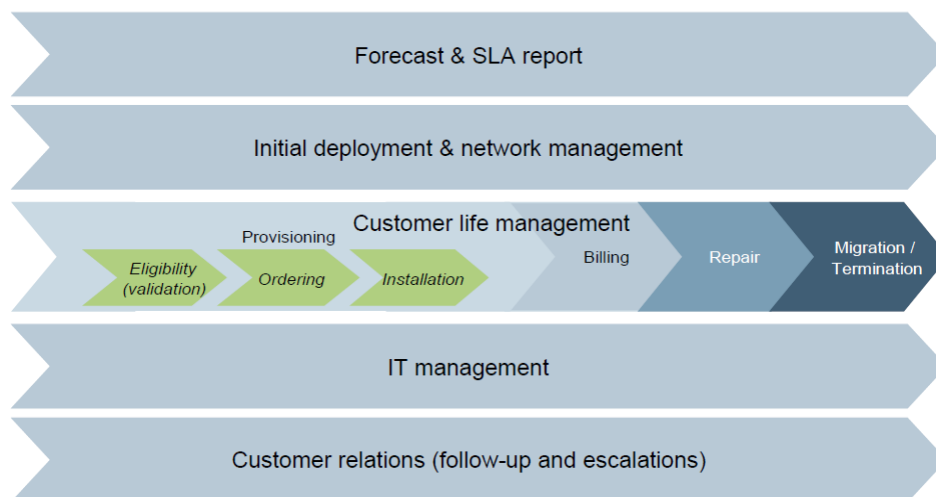


Figure 1. Aperçu des processus opérationnels liés aux offres de gros réglementées de Belgacom

- 14 Les processus opérationnels liés aux offres de gros réglementées de Belgacom sont examinés en détail dans le paragraphe suivant.

Forecast & SLA

- 15 Les procédures de forecast comprennent une série d'obligations et d'accords. Ces procédures décrivent ce que les OLO doivent communiquer à Belgacom, comme : combien de lignes l'OLO prévoit-il ce mois-ci par produit, où ces lignes sont-elles prévues et si le client peut effectuer l'installation lui-même.
- 16 En contrepartie de cette procédure de forecast, des Service Level Agreements (SLA) sont imposés à Belgacom et fixent les exigences de qualité du service que Belgacom doit fournir aux opérateurs alternatifs. En parallèle, des indicateurs ont été développés qui mesurent les prestations de Belgacom (KPI – Key Performance Indicator) vis-à-vis des opérateurs alternatifs, afin de pouvoir ensuite examiner le respect des SLA.

Initial deployment & network management

- 17 L'aspect initial deployment & network management décrit tout ce que les opérateurs alternatifs doivent installer, par exemple pour l'ouverture d'un nouveau site opérationnel ou la modernisation du réseau.

Customer life Management

- 18 Le secret du succès d'une entreprise réside dans l'expérience du client : un client content revient souvent, tandis qu'un client insatisfait, on ne le revoit jamais. Il est donc essentiel pour l'OLO que cette partie se déroule sans encombre. Le processus de Customer Life Management est donc de loin le processus opérationnel le plus important. C'est la raison pour laquelle les différents processus ont fait ici l'objet d'une subdivision supplémentaire en différents processus, à savoir: eligibility, ordering, installation, billing, repair et migration/termination.

- Eligibility est la première phase dans le processus de recrutement d'un nouveau client: l'OLO analyse si le produit souhaité peut être livré en fonction de l'adresse ou du numéro de téléphone du client. Par exemple, si le client habite trop loin du central, il se peut qu'il n'obtienne pas la vitesse souhaitée. Ou si le client n'a jamais eu de ligne téléphonique, il ne peut pas effectuer l'installation de son produit lui-même, et de petits travaux techniques sont peut-être nécessaires (ex : raccordement de son câblage interne de son habitation au câble de distribution enterré dans la rue). Toutes ces questions sont résolues durant la phase d'eligibility et il est évalué si le client entre en considération pour le produit qu'il souhaite souscrire.
- Ordering est la seconde phase où la demande du client est officialisée. Le client et l'opérateur alternatif se mettent d'accord sur le produit commandé et le client communique formellement à l'opérateur alternatif son intention de conclure un contrat avec lui. Après que le client ait communiqué officiellement sa demande, un rendez-vous est fixé avec le client afin d'effectuer l'intervention technique (c.-à-d. l'installation de la ligne). En outre, l'opérateur alternatif doit pouvoir accéder via les systèmes informatiques dédiés au planning du personnel technique de Belgacom afin de convenir d'une date d'installation avec son client.
- Installation est la troisième phase où l'installation effective est réalisée sur la ligne demandée. Ce processus comprend par exemple le raccordement au réseau, l'installation et la configuration des équipements d'accès. Dans certaines situations, il suffit que le technicien effectue une intervention au niveau des équipements de communication de Belgacom installés dans les locaux dont Belgacom est propriétaire (centraux ou cabines de rue). Tandis que dans d'autres cas, le technicien doit effectuer une partie de son intervention chez le client. Dans ce cas-là, le technicien doit donc rendre visite au client à son domicile.
- Billing facture les services fournis par Belgacom aux OLO. Il existe deux sortes de services pouvant être facturés. Les prestations uniques (ex. l'installation de la ligne par un technicien Belgacom) et les prestations mensuelles liées à la location (ex. la location de la ligne) des appareils Belgacom.

- Repair décrit les modalités à suivre quand une installation ne fonctionne plus. Ce processus comprend tous les aspects liés à la détection d'une panne, l'intervention visant à réparer la panne et éventuellement la collaboration avec l'opérateur alternatif, si cela s'avère nécessaire. Il arrive fréquemment que l'on ne sache pas qui est à l'origine de l'erreur et qui doit donc en assumer la responsabilité.
- Termination/migration: ces processus décrivent les modalités à suivre lorsque le client résilie son produit, déménage ou veut un autre produit. Ces processus comprennent également la « mass migration », initiée à la demande d'un OLO, et qui consiste à déménager un grand nombre de lignes en une fois vers un autre produit (par exemple de BROBA vers BRUO ou de l'ADSL vers le VDSL2). Le bon fonctionnement de ce processus sera important lorsque Belgacom poursuivra sa migration vers un réseau IP complet, et que plusieurs centraux seront fermés.

IT Management

- 19 L'IT management englobe l'ensemble du parc informatique : entretien et mises à niveau des bases de données, outils et projets IT, mais également la stabilité et la disponibilité de toutes ces solutions.

Customer relations

- 20 Customer relations traite tous les contacts entre le département wholesale de Belgacom et les clients wholesale (opérateurs alternatifs). Ces contacts peuvent concerner le suivi de problèmes opérationnels, les procédures d'escalade, les canaux d'information, l'échange d'informations, les négociations concernant le développement de nouveaux projets IT,...

4. Problèmes opérationnels rencontrés pendant plusieurs années et à l'origine de l'audit

- 21 Cela fait déjà plusieurs années que les OLO se plaignent que Belgacom leur pose problème pour faire face à la concurrence. Les produits, la position sur le marché et les investissements des OLO dépendent en partie de la qualité des services que leur offre Belgacom.
- 22 En 2006¹ et en 2007², Belgacom a été mise deux fois en demeure car elle n'avait pas respecté ses obligations en matière d'accès (SLA et respect des timers en juillet 2006 ; erreurs informatiques (bugs) avec pour conséquence que les commandes de lignes n'ont pas pu être traitées à temps). Ces obligations étaient étroitement liées au bon fonctionnement du processus opérationnel de l'offre de gros régulée de Belgacom.
- 23 En 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé leurs plaintes relatives au service que leur offre Belgacom à l'occasion d'une présentation à l'IBPT le 19 septembre 2008. En outre, l'IBPT s'est réuni avec les principaux opérateurs alternatifs Mobistar (le 24 octobre 2008) et KPN (le 10 octobre 2008) pour faire l'inventaire de tous les problèmes opérationnels.
- 24 Vu l'ampleur des dossiers et les réactions de Belgacom à ces derniers, l'IBPT a décidé d'effectuer un audit des processus opérationnels chez Belgacom. L'appel aux candidats a été publié sur le site Internet de l'IBPT le 2 décembre 2008. Après un examen minutieux des offres, le projet a été attribué à Analysys Mason & Solucom.

¹ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

² Mise en demeure liée aux erreurs informatiques (*bugs*) avec pour conséquence que les commandes de ligne n'ont pas pu être traitées à temps.

5. Le déroulement de l'audit

25 Les processus contrôlés lors de cet audit concernent exclusivement les services régulés, et plus précisément les processus utilisés par Belgacom pour BRUO & BROBA. Ces processus ont été brièvement abordés au chapitre 2.

Enquête de satisfaction de la clientèle

26 En guise de première étape de l'audit, une enquête de satisfaction de la clientèle a été effectuée auprès des opérateurs alternatifs et de Belgacom retail sur le service de Belgacom.

27 La figure ci-dessous montre l'évaluation des processus en fonction des OLO qui ont répondu: KPN, Mobistar, Telenet, Colt, BT et EDPnet.

	Belgacom retail	Major B2C OLOs		B2B OLOs			B2C OLO
		KPN	Mobistar	Telenet	Colt	BT	EDPnet
SLA & forecasting							Process not yet in use
Initial deployment & network management				Process used for BROBA offer only			BRUO & BROBA
Eligibility							Process used via Scarlet
Ordering							Process used via Scarlet
Installation							Process used via Scarlet
Billing							Process used via Scarlet
Repair							Process used via Scarlet
Migration/termination							Process used via Scarlet
IT							
Customer relations							Process not yet in use

Figure 2 **Fout! Geen reeks opgegeven.**: l'évaluation des différents processus de Belgacom par les opérateurs alternatifs. ³

28 Le tableau permet de déduire que ce sont les clients B2C⁴, KPN et Mobistar, qui sont le moins satisfaits de la qualité des processus de Belgacom où la majorité des processus obtiennent une évaluation très basse.

29 Par contre, les clients B2B⁵ semblent rencontrer moins de problèmes avec les services prestés, étant donné que la plupart des processus reçoivent une évaluation modérée. Ces clients B2B disposent généralement d'un Improved SLA ("ISLA"), leur permettant de profiter d'un meilleur service. En outre, le volume de clients de ces OLO est beaucoup moins élevé, permettant ainsi un suivi manuel au cas par cas.

³ Au moment de l'audit, EDPnet était principalement un revendeur des produits de Scarlet et la migration vers les services wholesale de Belgacom battait encore son plein. C'est la raison pour laquelle il est souvent indiqué qu'ils utilisent le processus via Scarlet ou que le processus n'a pas encore démarré.

⁴ Business to Customer: ces opérateurs offrent également leurs services au consommateur individuel et pas uniquement aux autres entreprises ou clients professionnels.

⁵ Business to Business: ces opérateurs offrent leurs services uniquement aux entreprises ou aux clients professionnels.

- 30 Les résultats des OLO indiquent également combien l'impression sur la qualité peut varier par OLO. Selon KPN, la qualité du processus de billing est mauvaise au sein de Belgacom, alors que Mobistar, Colt et BT ne rencontrent aucun problème avec Belgacom à ce niveau-là. Telenet, qui contrôle les factures de Belgacom chaque mois, donne une évaluation modérée.
- 31 Il est clair que l'IT et le repair causent le plus de soucis. Aucune partie (même pas Belgacom retail) ne leur attribue un bon score.
- 32 Les réponses de Belgacom retail montrent que plusieurs processus sont susceptibles d'être améliorés. Par contre, Belgacom Wholesale montre que les grands processus sont sur la bonne voie grâce à quelques améliorations récentes.
- 33 Sur la base de cette enquête, Analysys Mason et Solucom ont identifié 25 points problématiques pour les différents 'clients'. Ceux-ci sont examinés en détail au chapitre 6.

Analyse des processus et adaptations de logiciel

- 34 22 des 25 points noirs initialement identifiés sont retenus par l'équipe d'audit comme points noirs effectifs après constatations sur le terrain.
- 35 Pour chacun de ces points noirs, l'audit a effectué une analyse détaillée vérifiant quel est l'impact de ces points noirs sur le marché ainsi que la lourdeur de leurs conséquences sur le fonctionnement opérationnel. En outre, il a également été examiné s'il était question de discrimination entre les services de détail et de gros ou entre les services de gros offerts aux différents clients.
- 36 Sur la base de cette analyse, un ou plusieurs remèdes ont été proposés pour chacun des points noirs retenus.
- 37 Finalement, les consultants ont proposé leurs conclusions à l'IBPT fin juillet 2009.

Réaction de Belgacom à l'analyse

- 38 Le 17 août 2009, Belgacom a reçu de la part de l'IBPT une version du rapport d'audit. Belgacom a réagi à ce rapport tant oralement (pendant une réunion en septembre 2009) que par écrit (octobre 2009).
 - Le ton du rapport était beaucoup trop négatif et ne tenait pas compte des imperfections des OLO ;
 - Les constatations étaient fortement exagérées et ont jeté le discrédit sur Belgacom ;
 - Les remèdes proposés étaient disproportionnés ;
 - L'audit ne s'était pas déroulé selon les normes internationales d'audit.
- 39 Belgacom était cependant prête à collaborer de manière constructive afin de résoudre les problèmes à la source du mécontentement des OLO.
- 40 Analysys Mason & Solucom a réfuté les remarques de Belgacom dans un document reçu par l'IBPT le 21 janvier 2010.

- 41 Les auditeurs ne nient pas le fait l'existence d'imperfections dans le chef des OLO comme le prétend Belgacom, mais celles-ci découlent en grande partie du mécontentement apparu chez les OLO concernant le manque de service adéquat chez Belgacom.
- 41.1 Certains OLO refusent en raison du mauvais service de Belgacom (par exemple pour la fixation de rendez-vous d'installation), de payer pour les wrongful tickets⁶, les small network adaptations⁷, ou le cancel heavy⁸, bien que ces coûts figurent dans les offres de référence.
- 41.2 Certains OLO réagissent trop tard aux propositions de Belgacom, ce qui a retardé des projets comme « Open Calendars⁹ » et « BROBA ethernet¹⁰ ».
- 41.3 Certains releases IT, comme le projet « Full VP¹¹ », ont été reportés parce que les OLO n'avaient pas adapté leurs systèmes informatiques à temps. Ceci doit être considéré dans un contexte où les OLO doivent déterminer en détail l'impact des changements proposés et où les projets d'investissements des OLO ne prévoyaient pas nécessairement des budgets pour de tels projets lancés par Belgacom.

⁶ Wrongful tickets: si un OLO demande une réparation à Belgacom mais est lui-même responsable de l'erreur, Belgacom peut facturer un "wrongful ticket" à l'OLO.

⁷ Small network adaptations: il n'est parfois pas possible d'effectuer une installation sans effectuer des travaux de raccordement, mais les OLO refusent souvent de procéder à de telles installations en raison du coût élevé des travaux.

⁸ Cancel heavy: lorsqu'un OLO annule une installation la veille de l'installation, le coût de ces travaux est néanmoins facturé à l'OLO. De nombreux OLO ne paient pas ce coût, car il arrive souvent que la confirmation par Belgacom de la nécessité de travaux arrive trop tard.

⁹ Open Calendars : un nouveau système d'ordres de commandes de Belgacom qui permet aux OLO de fixer eux-mêmes la visite chez le client.

¹⁰ BROBA ethernet: adaptation à l'offre de référence BROBA, où la technologie du réseau de transport est migrée de l'ATM vers Ethernet.

¹¹ Full VP : tous les DSLAM d'un seul et même LEX ou du même LDC sont configurés de manière à ne pas pouvoir effectuer de « change owner » sans une migration physique du client vers un DSLAM sur lequel le bénéficiaire dispose déjà d'un ou de plusieurs VP.

6. Les constatations générales de l'audit

42 Une grande partie des constatations sont en fait liées à quelques causes essentielles. Ce chapitre décrit ces causes essentielles et réfléchit à l'attitude à adopter.

Belgacom réduit le risque de plaintes pour discrimination qualitative en publiant une documentation de processus ambiguë et des définitions KPI wholesale et retail différentes.

a) Constatation de l'audit

43 Le déploiement de la large bande reposant sur des processus complexes, il est important que les paramètres spécifiques et les arbres de décisions de ces processus soient correctement décrits afin de pouvoir définir les performances et la non-discrimination.

44 Pour chacun des processus opérationnels large bande, l'équipe d'audit a trouvé des passages où les processus étaient décrits de façon incomplète par Belgacom. Toutefois, le contrôle de la situation technique du client (TSI¹²), le processus NTP¹³ et le processus de facturation manquent en particulier de description.

44.1 Les arbres de décisions n'étaient pas formalisés.

44.2 Aucune précision n'était fournie concernant les acteurs, les inputs, les outputs ou les points de contrôle.

44.3 Les exceptions et les cas non nominaux n'étaient pas décrits.

45 Les échanges IT entre Belgacom et les OLO souffrent d'un manque de normalisation. Par exemple, on trouve les codes d'erreur, les repair tickets et les contacts avec le front-end. Ces circonstances sont à l'origine d'un climat général de méfiance entre Belgacom et les OLO.

46 Les indicateurs de performance wholesale publiés par Belgacom (KPI¹⁴) n'ont pas de base comparable dans le retail, ce qui ne permet pas de vérifier si Belgacom respecte le principe de non-discrimination.

b) Les mesures proposées lors de l'audit

Formaliser et documenter les processus

47 Les auditeurs proposent que Belgacom fournisse de meilleures descriptions de ces processus clés en matière de large bande, pour les marché retail et wholesale, entre autres sur les points suivants :

¹² TSI: Technical Situation Inventory

¹³ NTP: Network Termination Point

¹⁴ KPI: key performance indicator: ces indicateurs indiquent comment fonctionne un processus. Exemple: Provisioning Timer, First-Time-Right

- 47.1 les acteurs,
 - 47.2 l'input,
 - 47.3 les résultats,
 - 47.4 les points de contrôle,
 - 47.5 les diagrammes décisionnels et
 - 47.6 les exceptions.
- 48 Ce remède est proportionnel et justifiable parce que nombre de décisions ayant un impact significatif sur les OLO (comme la nécessité d'une visite chez le client ou un SNA) sont prises par Belgacom, sur la base de données qui ne sont pas mises à la disposition des OLO et selon des algorithmes qui ne leur sont pas expliqués.
- 49 Afin d'assurer le respect de l'obligation actuelle de non-discrimination, il est nécessaire de formaliser les processus clés.

Aligner les KPI retail et wholesale

- 50 Les auditeurs estiment que Belgacom doit également publier des KPI retail qui sont calculés de la même façon (même base et mêmes paramètres) que les KPI wholesale. Les OLO peuvent ainsi directement comparer leur KPI à ceux des départements retail et ils peuvent vérifier le critère de non-discrimination de manière transparente.
- 51 On trouve une pratique similaire dans plusieurs autres pays européens.
- 51.1 En France, les KPI de FT sont publiés mensuellement sur un site Internet public et sont définis par le régulateur français ARCEP. Les KPI englobent les délais et les ratios moyens en matière de respect du provisioning, de la réparation et du nombre de commandes dans le pire des cas.
 - 51.2 En Espagne également, les KPI de Telefonica et ceux des OLO sont calculés de la même façon, ce qui facilite leur comparaison. Les KPI sont publiés sur un site uniquement accessible aux OLO.
 - 51.3 Au Royaume-Uni, BT publie également les KPI comme un résultat statistique, facilement comparable entre les OLO et l'opérateur historique. Les résultats des OLO sont publiés sur un site spécifique à l'OLO, mais les résultats de tous les OLO mis en commun sont publics.
 - 51.4 Telecom Italia publie un rapport semestriel non disponible au public qui examine si la non-discrimination est respectée. A l'heure actuelle, les KPI ne sont pas encore publiés, mais TI envisage la rédaction de rapports trimestriels comparant les KPI retail et wholesale.

c) Etapes après l'audit

Formaliser et documenter les processus

- 52 Afin de pouvoir comparer correctement les services, l'Institut a décidé de reprendre dans l'annexe 5 de l'analyse des marchés d'accès large bande¹⁵ le remède proposé

¹⁵ Annexe 5 du projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande.

par les auditeurs qui impose à Belgacom, désignée en tant qu'opérateur dominant sur ces marchés, de formaliser et de documenter ses processus.

53 L'IBPT vise à ce que toutes les interfaces entre les OLO et Belgacom soient documentées sur la base de critères couramment utilisés dans l'industrie. Dans ces interfaces, on retrouve entre autres les processus suivants (la liste n'est pas exhaustive) :

- TSI¹⁶ (contrôle de la situation technique: lorsqu'il est déterminé si un client final peut effectuer lui-même une installation, il est également vérifié en plus du contrôle NTP, si l'installation technique sur place est à même de fournir le service commandé) ;
- NTP (point de terminaison du réseau: lorsqu'une commande est passée, un OLO peut demander que le client final se charge lui-même de cette installation. Toutefois, ce n'est possible que si le client final a un NTP. Ce processus analyse si le client final a un NTP. Toutefois, certains NTP ne figurent pas encore dans une base de données et ne peuvent donc pas être confirmés avec certitude par Belgacom. Belgacom pose donc un certain nombre de questions à l'OLO permettant de déduire avec une forte probabilité la présence d'un NTP. Ce processus fait donc partie de l'ordering et entraîne un certain nombre d'erreurs. Le processus NTP est mal compris par les OLO) ;
- SNA (Small Network Adaptations): lors de l'analyse d'un ordre, il est contrôlé si de petites adaptations de réseau sont nécessaires pour fournir le service chez ce client. Il arrive parfois que cet aspect ne soit pas remarqué lors de la commande même mais lors de phases ultérieures du processus comme lors de sa validation ou même lors de l'installation.
- le traitement des visites chez les clients (les OLO ne savent pas quel algorithme Belgacom utilise pour fixer les visites chez le client et ont l'impression que cela fausse la situation).

Aligner les KPI retail et wholesale

54 Le 28 avril 2010, Belgacom a commencé la publication d'un z-test qui vérifie la non-discrimination en fonction de quelle partie (Belgacom retail ou Belgacom wholesale) a reçu le meilleur service, sans se prononcer sur la qualité de ce service.

55 Toutefois, l'IBPT se pose des questions sur le filtrage des valeurs utilisées lors du calcul de ce z-test :

55.1 Le calcul du leadtime fulfillment¹⁷ pour les commandes ne tient pas compte des commandes overrun, des commandes nécessitant un SNA, des customer absent et des customer not ready.

¹⁶ TSI: Technical Situation Inventory

¹⁷ Leadtime fulfillment: mesure dans laquelle Belgacom remplit son obligation d'installer toutes les commandes à temps ou en respectant le SLA.

- 55.2 Le calcul du service repair prend également en compte le « stop clocks », ce qui fait que le temps de réparation mesuré est plus court que le temps de réparation ressenti par le client final.
- 56 Bien qu'il existe des arguments valables pour exclure certaines catégories du calcul des indicateurs de non-discrimination, ces calculs donnent en général une image faussée. L'IBPT estime que Belgacom devrait faire une plus forte impression si elle emploie la totalité des données lors du calcul.
- 57 Afin de pouvoir comparer correctement les services, l'Institut a donc décidé de reprendre dans l'analyse des marchés d'accès large bande¹⁸ le remède proposé par les auditeurs qui impose à Belgacom, désignée en tant qu'opérateur dominant sur ces marchés, d'également publier des indicateurs de détail.

[- retour au tableau-](#)

Belgacom et les OLO ne communiquent pas de manière efficace

a) Constatation de l'audit

- 58 Les auditeurs ont constaté à plusieurs reprises des malentendus entre Belgacom et tous les OLO à propos de certains aspects des offres BRxx (ex : contrôle eligibility des coûts, improved SLA for ordering/ rush order, changements de paramètres de circuit...), causés par une interprétation erronée ou une mauvaise communication de changements dans l'offre de référence.
- 59 Les auditeurs constatent que les canaux de communication ne sont pas clairs :
- 59.1 Le seul canal de communication formalisé est l'offre de référence, mais ce document est très conséquent (par ex : 52 documents pour BRUO) et complexe. Il est donc difficile d'y trouver l'information exacte et d'obtenir un aperçu des droits et obligations de chaque opérateur.
- 59.2 Belgacom distribue de nombreux manuels pour ses systèmes informatiques via les rapports flash. Ces rapports flash ne se trouvent cependant pas dans l'offre de référence, et les nouveaux opérateurs doivent donc à nouveau demander l'information nécessaire.
- 59.3 D'autres canaux de communication existent (BRxx flash, QTM, réunions de plateformes, ...) mais aucun de ces canaux ne contient tous les changements opérationnels qui doivent être portés à l'attention des opérateurs.
- 60 En outre, l'équipe d'audit fait mention d'une série de situations où les OLO n'ont pas pu adapter leurs systèmes IT à temps aux modifications effectuées par Belgacom dans ces processus, parce que leur Belgacom account manager ne les a pas prévenus à temps ou parce que les messages ne sont pas parvenus à l'équipe opérationnelle de l'OLO étant donné l'utilisation de plusieurs canaux de communication.

b) Mesure proposée lors de l'audit :

¹⁸ Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande

Développer un canal de communication unifié

- 61 Comme remède, les auditeurs proposent que Belgacom crée un canal de communication formalisé unique, ainsi qu'une procédure d'escalade par rapport à l'IBPT, lorsqu'une notification n'a pas été dûment faite. Entre-temps, Belgacom doit mieux gérer les canaux de communication actuels pour les problèmes opérationnels, de façon à respecter au mieux ses obligations de transparence.
- 62 Il est important que les OLO soient prévenus suffisamment tôt des adaptations aux offres, processus et systèmes de Belgacom, afin de pouvoir adapter leurs propres systèmes à temps. Un canal de communication unique est la seule façon d'assurer une communication efficace.

c) Etapes après l'audit

- 63 Depuis le printemps 2010, Belgacom a étendu la communication via les flash au moyen d'une nouvelle structure plus claire, de catégories, d'une numérotation et dénomination des flash, et a amélioré la structure de sa communication.

[- retour au tableau -](#)

L'audit assure une amélioration depuis la mi-2008

a) Constatation de l'audit

- 64 Les constatations de Belgacom et des OLO se rejoignent sur le fait que la performance des processus opérationnels large bande s'est améliorée depuis la mi-2008.
- 65 Le « chaos total au sein des messages XML durant des mois » après le lancement du nouveau système de provisioning PILA en 2007 a été maîtrisé suite à la création d'un « cabinet de guerre » entre juin 2007 et février 2008 et en résolvant les bugs. En parallèle, de nouveaux processus « Full VP » et « NTP » ont été introduits en 2008 afin de diminuer le nombre d'opérations manuelles et de visites chez le client.

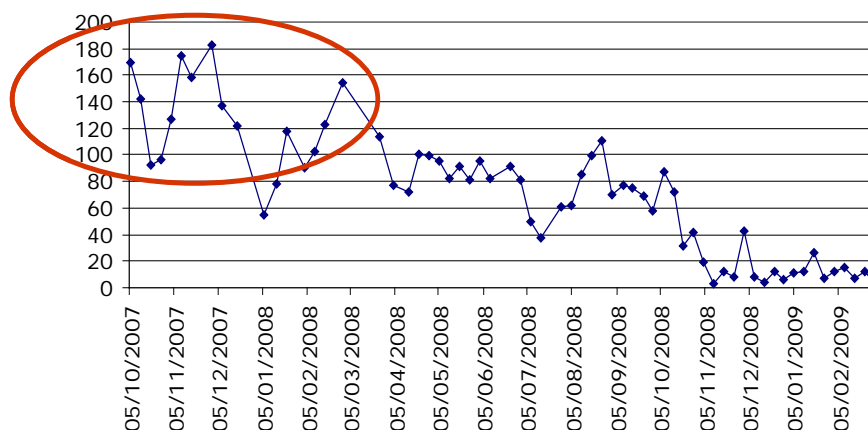


Figure 3 : cette figure donne le nombre de commandes wholesale mensuelles bloquées après le lancement de PILA

- 66 En octobre 2008, Belgacom a été contrainte de créer à nouveau un « cabinet de guerre » dans le but de respecter plus strictement les SLA et de résoudre les problèmes rencontrés par les OLO. Les efforts de Belgacom ont été ressentis positivement auprès des OLO, mais de nombreux problèmes opérationnels fondamentaux subsistent néanmoins.
- 67 Toutefois, ces améliorations doivent être considérées dans un contexte où, depuis janvier 2009, les commandes des OLO sont significativement inférieures aux volumes précédents et aux volumes prévus, et également dans un contexte où l'audit avait été prévenu il y a déjà quelques mois.
- 68 Les OLO craignent que certaines mesures temporaires soient arrêtées après l'audit, et que les mauvaises performances d'avant réapparaissent. Le comportement de Belgacom à l'égard des OLO semble en général être régi par des obligations réglementaires au lieu d'une relation étroite entre le client et le fournisseur.

b) Mesure proposée lors de l'audit : Effectuer des audits opérationnels réguliers

- 69 Les auditeurs conseillent à l'IBPT d'effectuer régulièrement des audits opérationnels, même à plus petite échelle que l'audit actuel.
- 70 L'utilité d'une telle mesure est clairement l'amélioration notable du respect des SLA par Belgacom suite à cet audit. De tels audits constituent une bonne motivation pour Belgacom à soutenir ses efforts.

c) Etapes après l'audit

- 71 L'IBPT contrôlera les KPI wholesale et retail de Belgacom afin d'identifier une éventuelle discrimination ou détérioration de la qualité des services.
- 72 A partir du début de l'année 2011, des réunions trilatérales seront organisées par l'IBPT, avec les OLO et Belgacom. Ces réunions traiteront des questions opérationnelles principales, et des solutions y seront élaborées.
- 73 En outre, une série de lignes directrices de l'analyse de marché d'accès large bande¹⁹ a été reprise en matière de « operational excellence » et d'« equivalence of input », lignes directrices que Belgacom doit respecter et qui seront contrôlées par un nouvel audit a priori dix huit mois après l'entrée en vigueur de la mesure prévoyant son renforcement.

[- retour au tableau-](#)

Programme « Move to all IP »

a) Constatation de l'audit

- 74 Belgacom et les OLO s'accordent à dire que la plupart des plaintes liées aux processus large bande et aux systèmes suivent la sortie de grands projets IT.
- 75 Bien que le programme d'implémentation NGA/NGN de Belgacom, Move to all IP (MAIP), nécessite encore quelques finitions, il est clair qu'il aura un impact

¹⁹ Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande

significatif sur tous les produits large bande, les processus et les systèmes, étant donné que ces changements sont bien plus importants que ceux causés par le projet PILA.

- 76 Lors de l'audit, l'équipe d'audit a remarqué que les OLO se souciaient de leur pouvoir de négociation, des workshops unilatéraux de Belgacom et du fait que Belgacom ne leur fournisse des informations limitées qu'à un stade relativement avancé du processus décisionnel.
- 77 Les auditeurs ont identifié les risques suivants :
 - 77.1 De longues discussions portant sur la réglementation des services wholesale sont susceptibles de retarder leur lancement pour les OLO.
 - 77.2 Les caractéristiques précises de ces services sont divulguées tardivement, si bien que les OLO n'ont pas assez de temps pour adapter leurs propres systèmes et processus afin de suivre les développements du marché retail.
 - 77.3 Des grandes modifications des processus et des systèmes sont implémentées sans effectuer une période de test suffisamment longue. Des problèmes similaires à l'implémentation PILA risquent donc à nouveau de se poser.
 - b) Mesure proposée lors de l'audit : Les caractéristiques complètes des grandes modifications apportées aux offres wholesale doivent être communiquées suffisamment à l'avance et approuvées par l'IBPT, afin que les offres wholesale soient entièrement opérationnelles en même temps que les offres retail.**
- 78 Comme remède, les auditeurs conseillent à l'IBPT d'exiger qu'à chaque grande modification des offres de Belgacom, que ce soit au niveau retail ou wholesale, les spécifications complètes (réseau et IT) soient transmises suffisamment à l'avance aux OLO, afin que les offres wholesale soient entièrement opérationnelles en même temps que les offres retail.
- 79 Selon les auditeurs, cette mesure est nécessaire afin de diminuer les risques, qui peuvent être extrêmement préjudiciables aux OLO :
 - 79.1 De longues discussions portant sur la réglementation des services wholesale sont susceptibles de retarder le lancement pour les OLO.
 - 79.2 Une mise à disposition tardive des caractéristiques détaillées ne laisse pas assez de temps aux OLO pour adapter leurs propres systèmes et processus afin de suivre les évolutions du marché retail, et cause un retard de lancement considérable des produits OLO par rapport aux produits Belgacom.
 - 79.3 D'importantes modifications des processus et des systèmes sont implémentées sans effectuer une période de test suffisamment longue, ce qui augmente le risque d'erreurs. En outre, ces modifications sont bien plus significatives que le projet PILA, ce qui augmente sensiblement le risque d'erreurs et de problèmes.

c) Etapes après l'audit

80 La mesure proposée par l'audit a été reprise par l'IBPT dans l'analyse de marché d'accès large bande²⁰.

[- retour au tableau -](#)

²⁰ Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande

7. Constatations spécifiques

SLA & forecasting process

- a) Le détail du forecasting n'est pas adapté aux volumes des OLO.

Problématique

- 81 Les OLO se plaignent que les règles de forecasting ne sont pas adaptées à leurs volumes inférieurs et que le niveau de détail est trop élevé : le nombre de commandes prévues doit être reparti parmi 7 régions différentes, 2 offres (dégrouper et bitstream), 2 produits (ADSL/ADSL2+) et 2 possibilités concernant la visite chez le client, ce qui donne 56 options différentes. Indépendamment de cela, les OLO devaient aussi auparavant prévoir le nombre de commandes par zone téléphonique (40 zones téléphoniques au total), mais lors de l'audit, Belgacom a supprimé cette obligation.
- 82 Si les commandes actuelles s'écartent trop des volumes prévus, Belgacom ne doit pas respecter les délais de livraison SLA et les commandes sont fournies « best effort ». D'un point de vue opérationnel, cela signifie que Belgacom n'est plus liée aux obligations convenues dans le cadre du SLA et donc, l'OLO n'a plus de levier si ces commandes sont installées trop tard.

Constatations dans le cadre de l'audit

- 83 Seuls Mobistar, KPN et Scarlet sont soumis à des règles de forecasting, parce que ces opérateurs dépassent le seuil minimum mensuel de 50 lignes par zone/sous-zone.
- 84 Les OLO ont un volume de commandes sensiblement inférieur à celui de Belgacom, ce qui complique leur le forecasting. Cette difficulté est due au fait que la marge d'erreurs dépend du volume et varie comme $\sqrt{1/n}$.
- 85 Pour Belgacom, il est logique de diviser en région géographique, puisqu'elle ne peut pas mettre en œuvre des techniciens locaux dans d'autres régions à cause des barrières linguistiques et de l'absence de couverture nationale chez certains sous-traitants, ainsi que l'absence d'un aperçu du marketing local des OLO.
- 86 Toutefois, ces arguments ne montrent pas que Belgacom n'est pas en mesure d'établir des prévisions pour les OLO basés sur les installations récentes et pour un nombre plus restreint de régions géographiques. Ceci est possible si Belgacom utilise à meilleur escient la flexibilité des sous-traitants qui possèdent une zone d'activité plus grande qu'une région géographique, et parce que Belgacom possède le meilleur aperçu de la situation technique des utilisateurs finals.
- 87 Actuellement, la plupart des techniciens des sous-traitants possèdent les certificats nécessaires pour placer les commandes BRUO et BROBA. La division du forecasting par produit et par offre n'est donc plus justifiée.

Impact sur le marché

88 Les conséquences sur le marché sont moyennes, puisque le nombre de commandes additionnel est en définitive livré selon le système best effort de Belgacom retail, sans garanties de délai de fourniture SLA.

Mesure proposée lors de l'audit : simplification des règles de forecasting

89 Comme remède, l'audit propose une simplification du système de forecasting, où seules la division par région et la division avec ou sans visite chez le client subsistent.

Etapas après l'audit

90 Le forecasting par zone téléphonique est supprimé par Belgacom depuis le flash 126 du 7 juillet 2009.

91 A la suite du lancement du projet « Open Calendars », Belgacom propose une nouvelle méthode de forecasting et de SLA : Belgacom effectue tout le forecasting pour les OLO, qui n'ont plus qu'à confirmer les volumes proposés.

92 Cette nouvelle proposition de Belgacom est traitée par l'IBPT dans le projet de décision BRxx²¹.

[*- retour au tableau-*](#)

b) Les amendes liées aux SLA sont trop compliquées à calculer.

Problématique

93 Si Belgacom ne respecte pas les SLA, les OLO peuvent demander qu'une amende soit imposée. Les OLO estiment toutefois que le calcul de ces amendes est bien trop compliqué.

94 Selon Belgacom, nombre de ses clients business et certains OLO ne demandent aucune amende, parce que les fautes commises par les clients eux-mêmes compenseraient les fautes de Belgacom.

Constatations dans le cadre de l'audit

95 Il ressort de l'audit que les amendes pour le provisioning sont très compliquées à calculer, et ce à cause de l'impact du « stop clock²² » et des best effort orders qui ne dépendent pas d'un SLA. Pour les 95% de SLA provisioning²³, seuls 82%²⁴ des

²¹ Projet de décision concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians en BROBA Ethernet Dedicated VLANs)

²² La procédure Stop Clock suspend temporairement le SLA-timer si un technicien ne peut pas effectuer d'installation parce que le client est absent.

²³ Le 95% SLA provisioning est un accord de garantie entre Belgacom et les opérateurs alternatifs selon lequel 95% de toutes les commandes seront traitées dans une période déterminée (8 à 10 jours ouvrables). Les 5% restants des commandes seront traités ultérieurement.

²⁴ Lors du calcul du 95% SLA provisioning, certains types de commandes sont exclus, notamment les Orders SNA needed, Holds customer absent, Holds late SNA needed, Holds client not ready, Holds appointment rescheduled et les overrun orders.

commandes entrent en ligne de compte, et à peine 90% des commandes sont soumises au 99% SLA provisioning²⁵.

- 96 Dans le cadre d'un accord commercial, les clients business de Belgacom retail peuvent obtenir un SLA standard pour repair. Si le client pense avoir droit à une indemnité de Belgacom parce que les SLA n'ont pas été respectés, c'est toujours à lui d'en faire la demande. Cet élément n'est pas calculé automatiquement.

Impact sur le marché

- 97 Le calcul des amendes est si compliqué que même lorsque les OLO pensent avoir droit à une indemnité, ils ne la demandent pas parce qu'ils ne sont pas sûrs de leur propre calcul. Ceci entrave fortement le fonctionnement des SLA. L'impact sur le marché est moyen.

Les mesures proposées lors de l'audit

Belgacom doit publier des rapports SLA

- 98 Le remède proposé par les auditeurs est l'instauration d'un rapport SLA automatisé et clair dans lequel Belgacom fournit les KPI et les infractions aux SLA aux OLO, ainsi que le calcul de l'amende à laquelle les OLO ont droit. Belgacom doit également fournir les données brutes dans le cas où les OLO veulent contrôler ces infractions et le calcul.

Aligner les KPI retail et wholesale

- 99 Ce sujet a déjà été abordé au chapitre « §5.1.2.2 Aligner les KPI retail et wholesale »

Etapes après l'audit

- 100 Dans le projet de décision BRxx²⁶, l'IBPT demande à Belgacom de fournir aux opérateurs alternatifs un rapport sous la forme d'un fichier Excel ou CSV²⁷, mentionnant, par opérateur, l'information nécessaire à l'évaluation des différents SLA.

[- retour au tableau-](#)

- c) Certains OLO veulent de nouveaux SLA : ISLA pour l'installation et SLA pour la disponibilité des systèmes**

Problématique

- 101 Les OLO demandent un ISLA supplémentaire pour l'installation et un SLA pour la disponibilité et la précision des systèmes IT. En outre, ils font remarquer que les KPI ISLA pour repair ne sont pas publiés.

Constatations dans le cadre de l'audit

²⁵ La différence de 8% par rapport au 95% SLA provisioning entraîne l'inclusion d'overrun orders qui composent 8% de toutes les commandes.

²⁶ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, page 84

²⁷ CSV: Comma Separated Values. Il s'agit d'un fichier texte où toutes les valeurs sont écrites l'une après l'autre, séparée par un point virgule. Ensuite, ce fichier texte peut être converti en document Excel sur lequel les opérations nécessaires peuvent être effectuées. C'est une manière de transformer les gros fichiers Excel en plus petit format.

- 102 Selon l'audit, aucun SLA pour provisioning n'est offert aux particuliers et aux clients non résidentiels.
- 103 L'ISLA en matière de réparation existe, mais les KPI ne sont pas publiés parce que le SLA n'est pas défini de façon précise. L'objectif interne de Belgacom est de réparer toutes les erreurs dans un délai de 4 heures. En avril 2009, cet objectif a été atteint dans 89,5% des cas pour BROBA et 84,8% pour BRUO.
- 104 Il ressort de l'étude que le département wholesale est mieux géré que le département retail (les trouble tickets sont traités plus rapidement). Si la hotline n'est pas disponible, les OLO doivent toutefois s'adresser au Front End, uniquement ouvert pendant les heures de travail.
- 105 Néanmoins, ces opérations manuelles sont uniquement appropriées dans un environnement B2B où le nombre de clients est limité et où la charge de travail peut être aisément répartie parmi le personnel disponible. Ce qui n'est plus possible chez un opérateur B2C.

Impact sur le marché

- 106 Si les systèmes requis pour une commande ne sont pas accessibles, une étape cruciale dans la procédure de commande de l'opérateur alternatif est bloquée et un client potentiel de l'opérateur alternatif renoncera alors à la commande d'un abonnement auprès de cet opérateur alternatif. La panne des systèmes fait donc perdre des clients actuels et potentiels aux opérateurs. De plus, l'image de l'opérateur alternatif s'en trouve ternie puisque le client a rencontré des problèmes dès la commande. L'indisponibilité des systèmes a un impact considérable sur le marché.
- 107 L'absence d'un SLA amélioré pour les installations a un impact limité sur le marché parce que les rush orders peuvent être utilisés comme alternative, mais tel n'était pas le but initial des rush orders²⁸. En outre, cet ISLA est important pour le marché B2B, où les volumes sont inférieurs à ceux du marché B2C.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

- 108 Dans le cadre de la solution « Open Calendars », Belgacom a prévu un ISLA de provisioning qui vise à atteindre un pourcentage plus élevé de rendez-vous réussis. L'Institut évalue cette nouvelle proposition de Belgacom dans le projet de décision BRxx²⁹.
- 109 Depuis la fin de l'audit, les e-tools ont déjà été supprimés à plusieurs reprises. Vu l'effet désastreux³⁰ de la suppression de ces e-tools sur la procédure de commandes

²⁸ Du BRUO, annexe E : "Rush Provisioning is the delivery of the implementation of a new line in minimum 3 working days and maximum 5 working days (subject to the conditions of the point below)."

²⁹ Projet de décision concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, 93 (Open Calendars, Belgacom Certified Technicians en BROBA Ethernet Dedicated VLANs)

³⁰ Puisque l'OLO ne peut pas contrôler à l'avance si l'installation souhaitée par un client peut être fournie, il ne peut procéder à aucune installation, à moins que l'opérateur prenne le risque d'annuler le rendez-vous chez ce client après un contrôle manuel de la commande. Dans les deux, l'image de l'OLO est ternie et il n'a pas gagné un nouveau client.

des OLO, l'IBPT a proposé un SLA pour la disponibilité des systèmes dans le projet de décision BRxx³¹.

110 En septembre 2010, Belgacom a proposé un plan d'action visant à améliorer les processus bout en bout. Une ligne ouverte 24 jours sur 24 et 7 jours sur 7 a été créée pour traiter les problèmes IT critiques, où une procédure d'escalade garantit une prompte résolution des problèmes. En outre, un monitoring supplémentaire de ces systèmes IT critiques est installé et Belgacom communiquera plus efficacement les travaux prévus et les incidents imprévus.

111 D'autre part, Belgacom lance un programme structuré qui apportera des changements fondamentaux aux principaux processus de bout en bout, afin de rendre les processus des OLO plus fluides.

[- retour au tableau-](#)

Initial deployment and network management

a) La responsabilité du câblage vertical n'est pas claire

Problématique

112 Belgacom ne s'estime pas responsable du câble entre le LTP³² et le NTP³³ parce que les dégâts au câblage vertical du bâtiment peuvent être causés par autrui. Belgacom estime donc que sa responsabilité pour le réseau va jusque la sortie du LTP, mais inclut le NTP de l'habitation.

113 Les OLO estiment que Belgacom est responsable jusqu'au NTP, y compris le câblage vertical.

Constatations dans le cadre de l'audit

114 L'audit a confirmé ce point de vue de Belgacom. Lors de la construction d'appartements (soit dans une maison ou un immeuble à appartements), Belgacom recommande l'installation d'un BDF (Building Distribution Frame) derrière le LTP, accessible à tous jusqu'au point de distribution du câblage vertical.

115 Pour les clients retail, Belgacom est disposée à effectuer des interventions techniques sur le câblage interne si la distance du LTP n'est pas supérieure à 20 mètres ET s'il ne faut pas forer ET si aucun câblage vertical ne doit être installé ET si un passage pour le câblage interne est disponible. Toutes ces définitions limitent de facto les interventions techniques jusque chez les particuliers. Si ces conditions ne sont pas remplies, Belgacom accepte tout de même d'effectuer les travaux nécessaires, mais à un prix majoré.

Impact sur le marché

³¹ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, page 86

³² Line Termination Point : dans une maison, ce point correspond au NTP, mais dans un immeuble à appartements, il s'agit du point où le câble, qui relie toutes les paires de téléphones des habitants, est relié aux fils de téléphone qui vont vers les appartements. En général, ce point se trouve dans la cave de l'immeuble.

³³ Network Termination Point : il s'agit de la prise de courant à 5 ou 6 trous dans laquelle on branche la fiche du téléphone.

116 Cette vision a un impact considérable sur le marché puisque, de cette manière, personne n'est responsable de la connectivité des clients finals.

117 Si en plus personne n'a accès au LTP ou NTP, comment un tiers peut-il effectuer des mesures sur le câblage vertical, sans parler d'une réparation ou d'un remplacement ? L'interprétation de Belgacom entraîne de nombreux « wrongful repairs », parce que l'OLO ne peut pas savoir à l'avance si la réparation incombe à Belgacom. Puisque Belgacom rejette cette responsabilité, elle peut systématiquement facturer un « wrongful repair » à l'OLO, ce qui lui occasionne des dommages financiers.

118 La vision de Belgacom n'est pas discriminatoire. En revanche, le comportement qui en découle (début différent de la période de facturation³⁴) l'est. Cette discrimination entrave fortement la liberté du client à changer de fournisseur d'accès. L'impact sur le marché est donc considérable.

Mesure proposée lors de l'audit

119 Les auditeurs conseillent à l'IBPT de clarifier la responsabilité en matière de câblage vertical.

Etapas après l'audit

120 L'IBPT est conscient que la confusion actuelle est défavorable tant à l'OLO qu'à l'utilisateur final. Afin d'apporter la clarté nécessaire à ce sujet, l'IBPT abordera cette problématique dans un projet de décision ad hoc en 2011.

[- retour au tableau -](#)

b) Les OLO n'ont pas assez d'informations pour identifier les lignes SDSL à entretenir.

Problématique

121 Lorsque Belgacom envisage un entretien des DSLAM, les OLO ne peuvent pas identifier les lignes de leurs clients qui sont concernées par cet entretien, parce que Belgacom ne leur a fourni, pendant le provisioning, aucune référence du DSLAM sur lequel la ligne SDSL est installée.

Constatations dans le cadre de l'audit

122 Les lignes SDSL commandées avec VP switching possèdent un numéro DSLAM dans le message XML, mais ce n'est pas le cas avec le VC switching.

123 A la demande des OLO, Belgacom peut leur fournir des fichiers Excel contenant des lignes SDSL VC avec leurs références DSLAM.

Impact sur le marché

124 L'impact sur le marché est limité puisque seul un nombre restreint de lignes BROBA est commandé avec VC switching et qu'une solution de remplacement viable existe.

³⁴ Si le client final souhaite qu'une autre partie (le client final, l'OLO, le gestionnaire de bâtiment,...) effectue les interventions techniques sur le câblage vertical, Belgacom installe un « flying NTP » temporaire à la sortie du LTP (ce qui représente environ 10% des NTP installés en 2009). Pour les clients des OLO, la ligne est activée et la période de facturation débute même si l'OLO n'est pas encore en mesure de fournir un service. Pour les clients retail, l'installation est suspendue jusqu'à ce que le client prévienne Belgacom que les travaux ont été effectués. Un nouveau rendez-vous est alors convenu avec le client, l'installation est achevée et la période de facturation débute.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

125 Selon Belgacom, suffisamment d'informations sont disponibles depuis octobre 2009 dans le E-TS-tool pour identifier correctement les paires SDSL.

[- retour au tableau -](#)

c) Le processus manuel pour la colocalisation et le tie cabling est long et inefficace

Problématique

126 Selon les OLO, le délai pour les commandes de *co-localisation*³⁵ et de *tie cabling*³⁶ est trop restrictif et les commandes doivent être envoyées par fax, ce qui est très risqué. En outre, la colocalisation et le tie cabling sont traités comme des projets et ne sont plus supportés par des outils IT.

Constatations dans le cadre de l'audit

127 Les commandes sont faxées deux fois par mois seulement, mais l'OLO ne reçoit pas d'accusé de réception ou de traitement du fax.

128 Les conditions et les délais sont respectés. Parfois, les OLO doivent demander un report parce qu'ils ne sont pas encore prêts.

Impact sur le marché

129 Le marché n'est pas influencé parce que les clients finals ne ressentent aucun impact. En outre, la demande de nouvelles colocalisations et tie cables a fortement diminué depuis l'annonce de la fermeture de 65 centraux, ce qui limite l'impact.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

130 Dans le projet de décision BRxx³⁷, l'Institut a proposé que Belgacom adapte sa procédure de sorte que la réception du fax soit tout d'abord confirmée dans les 4 jours ouvrables et qu'ensuite, la date d'installation prévue soit communiquée dans les deux semaines qui suivent la réception du fax. Cette façon de procéder offre plus de transparence aux OLO pendant la procédure de commande.

[- retour au tableau -](#)

Processus IT

a) Il arrive souvent que les OLO ne soient pas prévenus suffisamment à l'avance des modifications de réseau ou des modifications informatiques

³⁵ Colocalisation : le placement de matériel d'un opérateur alternatif dans les locaux de Belgacom

³⁶ Le Tie cabling fait référence à un câble entre deux MDF du même client, mais dans différents bâtiments.

³⁷ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 60

Problématique

131 Les OLO estiment que Belgacom ne respecte pas le délai d'avertissement pour les changements d'interface IT : au moins un mois si un paramètre est modifié, et 3 ou 6 mois selon l'impact de ces modifications sur les processus d'échange.³⁸ Parfois, de nouveaux codes apparaissent sans avertissement ou les modifications IT ne sont pas suffisamment détaillées pour que l'OLO puisse adapter son logiciel.

Constatations dans le cadre de l'audit

132 Il ressort de l'audit qu'aucun moyen de communication unique n'existe entre les OLO et Belgacom pour les modifications de logiciel, ce qui constitue une grande source de confusion pour les OLO.

133 Si les opérateurs alternatifs ne peuvent pas anticiper suffisamment à l'avance les changements d'interface et effectuer les adaptations nécessaires ainsi que tester suffisamment le nouveau logiciel, de grosses erreurs dans les processus et les systèmes des OLO peuvent survenir, ce qui peut causer le refus de nombreuses commandes avant que l'OLO ne se rende compte qu'un problème IT se pose, et qu'il trouve une solution manuelle et donc lente, onéreuse et temporaire. Par exemple, la sortie de logiciel du 20 octobre 2008 a introduit de nouveaux codes d'erreur (codes d'erreur 200 et 400) pour les contrôles eligibility, mais cette information n'a été communiquée que 2 mois après. Les OLO ont donc dû effectuer un workaround manuel. Selon Belgacom, il s'agissait là d'une erreur humaine.

134 Ne sachant pas s'ils disposent d'une période raisonnable pour adapter leurs systèmes aux changements susceptibles d'être introduits par Belgacom dans leurs systèmes, les OLO n'exercent aucun contrôle sur la fiabilité de leurs propres processus et systèmes. C'est pourquoi le respect de l'obligation de notification fait partie de la qualité de service que Belgacom offre à ses clients wholesale.

Impact sur le marché

135 Le manque de sérieux dans le traitement des changements d'interface a un effet discriminatoire. Cela engendre en effet un risque opérationnel non contrôlable par les opérateurs, contrairement à Belgacom retail qui a la possibilité d'effectuer des tests du nouveau système opérationnel pendant sa phase de développement pour éventuellement déjà résoudre des bugs. Ce que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure de faire.

136 L'impact sur le marché est très important car ces pratiques ont des conséquences sur la qualité du service des OLO à leurs utilisateurs finals. De plus, les frais encourus par les OLO pour effectuer un workaround manuel sont considérables lors de problèmes IT imprévus.

Les mesures proposées lors de l'audit

Normaliser l'utilisation du protocole IT

137 L'équipe d'audit conseille qu'à l'avenir le nouveau protocole IT soit normalisé et utilisé pour tous les projets qui ont un impact sur les OLO.

³⁸ ADSL annex 4 P&O, appendix C, setting up of the electronic messaging system

138 De plus, les OLO doivent avoir systématiquement la possibilité de participer au développement de nouveaux systèmes IT, de façon à être avertis à temps et pouvoir évaluer l'impact.

Développer un canal de communication unifié

139 Il est renvoyé au chapitre 6.2.2.1 où Belgacom se voit imposer une mesure consistant à mettre au point un canal de communication formalisé unique.

Etapas après l'audit

140 L'utilisation du protocole IT est reprise comme l'une des mesures opérationnelles dans l'analyse des marchés d'accès large bande³⁹.

[*- retour au tableau-*](#)

b) La sélection de projets se fait souvent en faveur des projets retail

Problématique

141 Les OLO craignent que Belgacom ne donne priorité aux projets IT du département retail et que par conséquent, les implémentations wholesale soient prêtes plus tard et contiennent plus d'erreurs.

Constatations dans le cadre de l'audit

142 Lors de l'audit, Belgacom a expliqué que le choix de projets IT se base principalement sur la rentabilité de l'investissement et des volumes estimés pour Belgacom. Toutefois, il existe depuis 2008 une procédure wildcard qui permet de lancer des projets qui ne répondent pas à la rentabilité ou qui dépassent le budget prévu.

143 Il ressort de l'audit que le « retour sur investissement⁴⁰ » jouait un rôle important dans les récents projets auxquels on a retiré la priorité, tels que Open Calendar et Certified Technician projects. Il s'agissait d'une décision purement financière basée sur les coûts et bénéfices, adaptés par la suite par l'introduction d'une wildcard, permettant à Belgacom de lancer un projet qui ne répond pas aux critères du retour sur investissement, mais qui est toutefois imposé par une décision réglementaire. Le cadre de l'espace global d'investissement n'impose aucune limite d'utilisation de la procédure « wildcard ».

144 Cette procédure « wild card » ne compense toutefois pas le fait que Belgacom préfère généralement les projets retail, étant donné que ces projets rapportent plus en soi. Dans le cas de projets wholesale, une partie des bénéfices revient toujours aux opérateurs alternatifs.

Impact sur le marché

145 Deux éléments indiquent que les projets wholesale sont laissés pour compte et que ce choix a un impact considérable sur le marché :

³⁹ Projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant le analyse des marchés large bande, 456.

⁴⁰ Retour sur investissement: les revenus générés par l'investissement. Il s'agit d'un indicateur souvent utilisé pour évaluer certaines propositions d'investissements.

145.1 Premièrement, les indicateurs de Belgacom montrent qu'une majorité des bugs des logiciels IT sont corrigés à temps⁴¹, mais le bug du processus « amend due date » a duré depuis plus de deux ans. En conséquence, lors d'une erreur du système IT de Belgacom, l'OLO peut difficilement préciser une éventuelle date de rendez-vous à son client. Les OLO ne peuvent donc pas concurrencer les offres de Belgacom, parce qu'ils ne disposent pas de systèmes IT performants.

145.2 Deuxièmement, les dates de lancement des implémentations IT pour les offres retail et wholesale diffèrent fortement. Par exemple, lors du déploiement du VDSL2, Belgacom a sorti une offre retail en juillet 2008 et a lancé une offre wholesale non contrôlée en août 2008. Les négociations concernant une offre wholesale contrôlée ne se sont clôturées qu'au début du mois d'août 2010 avec la publication des coûts⁴². L'effet de ce genre de retards sur l'offre de produits des opérateurs alternatifs ne doit pas être sous-estimé parce que Belgacom peut entre-temps s'emparer d'une grande part du marché.

Les mesures proposées lors de l'audit

Effectuer des audits opérationnels réguliers

146 Ce sujet a déjà été abordé au chapitre 6.3.2.

Les caractéristiques complètes de grandes modifications apportées aux offres wholesale doivent être communiquées suffisamment à l'avance et approuvées par l'IBPT, afin que les offres wholesale soient entièrement opérationnelles en même temps que les offres retail.

147 Cette mesure a été abordée au chapitre 6.4.2.

[- retour au tableau -](#)

Customer relations

a) Belgacom ne fournit pas de rapports opérationnels aux OLO

Problématique

148 Les OLO dépendent fortement de la bonne volonté de l'account manager et du front-end pour recevoir; outre les indicateurs de performance publiés (KPI), d'autres informations opérationnelles.

Constatations dans le cadre de l'audit

149 L'audit a démontré que, à part les KPI publiés sur le site Internet de Belgacom, les OLO ne recevaient pas d'autres rapports. Les clients business de Belgacom peuvent demander des rapports supplémentaires, mais ceux-ci doivent faire l'objet d'un accord commercial. Si les OLO souhaitent obtenir des rapports supplémentaires en plus de l'information envoyée via XML, Belgacom est disposée à en discuter avec eux sur une base commerciale.

⁴¹ Rapport de la réunion du 9 juin 2009 concernant l'IT Management dans le cadre de l'audit opérationnel

⁴² Décision du 3 août 2010 concernant la rental fee pour WBA VDSL2 « end-user line »

150 Les OLO ne connaissent pas les règles détaillées de calcul des KPI et sont donc incapables de contester les KPI publiés. Les KPI sont calculés pour l'ensemble des opérateurs alternatifs, ce qui fait que les services de Belgacom aux OLO ne peuvent pas être évalués séparément. Selon l'audit, cette possibilité existe pour les clients business.

Impact sur le marché

151 Il est peut-être question de discrimination, mais c'est difficile à prouver en raison des circonstances différentes du retail et du wholesale.

152 L'impact sur le marché est considérable parce que, sans rapports opérationnels, les opérateurs alternatifs n'ont pas de levier face à Belgacom. sans compter tous les frais supplémentaires que les OLO doivent supporter pour obtenir ces rapports opérationnels.

Les mesures proposées lors de l'audit

153 Les auditeurs proposent les deux mesures suivantes pour celles déjà développées ci-dessus dans le cadre d'autres problèmes :

153.1 Belgacom doit publier des rapports SLA (voir §7.1.2.4.1)

153.2 Aligner les KPI retail et wholesale (voir chapitre 6.1.2.2)

[*- retour au tableau -*](#)

Eligibility

a) La normalisation des adresses Belgacom n'est efficace pour les OLO

Problématique

154 Lorsque les OLO vérifient dans la base de données de Belgacom si le client entre en ligne de compte pour l'installation, l'adresse indiquée doit correspondre à l'adresse non normalisée de Belgacom. Des corrections automatisées des adresses sont possibles lors de la commande effective, mais un grand nombre de commandes sont encore refusées à cause d'une adresse incorrecte.

Constatations dans le cadre de l'audit

155 Lors de l'audit, il a été constaté que les vérifications d'authenticité, effectuées par les opérateurs alternatifs en XML étaient refusées (ex : St-Michielstraat, RUE DU PERRON, Deurne) alors qu'elles sont corrigées par un système d'adresses de Belgacom (AGS⁴³) (St-Michielsstraat, Rue du perron (VIS), Deurne (Antwerpen)) et acceptées pour Belgacom retail. Belgacom oblige ainsi les OLO à acheter AGS, soit à effectuer des contrôles manuels, soit à acheter la base de données de l'Institut national de statistiques.

156 En conséquence, un client qui souhaite placer une commande dans un point de vente d'un OLO a moins de chance que son adresse soit reconnue. Si ce n'est pas le

⁴³ Application Communes et Rues : base de données centrale avec un aperçu complet de toutes les villes et rues de Belgique, ainsi que certaines villes et rues internationales.

cas, l'OLO doit utiliser une application web non intégrée (et donc lente) ou prendre la commande sans effectuer de contrôle, en courant le risque que la commande soit ultérieurement annulée.

Impact sur le marché

157 Les auditeurs sont arrivés à la constatation qu'il existe une discrimination non autorisée, parce que les OLO n'ont pas accès à la base de données d'adresses non normalisées, contrairement à Belgacom retail.

158 Le marché est moyennement touché, parce que les OLO travaillent moins efficacement que Belgacom retail à cause de l'obligation d'effectuer des recherches manuelles. En outre, les règles de normalisation des adresses ne sont pas connues des OLO et doivent être achetées.

159 Cette problématique a également un impact sur la « *customer experience* ». En effet, l'OLO projette un manque de professionnalisme auprès de clients potentiels.

Mesure proposée lors de l'audit : écriture plus flexible des adresses

160 Belgacom doit, tout comme Belgacom retail, autoriser une certaine flexibilité dans l'écriture des adresses lors d'échanges XML avec les OLO, y compris la possibilité de choisir entre différentes écritures si d'application.

Etapas après l'audit

161 Ce sujet sera traité dans un projet de décision ad hoc en 2011. Vu qu'il y a encore une manque de précision sur les demandes spécifiques des opérateurs, il sera traité dans les groupes de travail, proposés dans le cadre du projet de décision BRxx.

[- retour au tableau-](#)

Ordering

- a) **Les numéros VoIP ne sont pas utilisables pour les vérifications d'authenticité ou pour les commandes**

Problématique

162 La faisabilité technique d'une commande est contrôlée au moyen du numéro de téléphone, qui est ensuite lié à une adresse. A cet effet, seuls les numéros de téléphone PSTN ou ISDN directs peuvent être utilisés, mais pas les numéros de téléphone VoIP ou autres ISDN. En outre, les OLO se plaignent des différences des conditions « win-back⁴⁴ » imposées à Belgacom. Vaststellingen in het kader van de audit

163 Il est difficile de retrouver la référence⁴⁵ de la ligne d'un client. En conséquence, il est difficile d'expliquer à ce client quelle identification est requise.

⁴⁴ Win back: récupérer un client qui avait résilié son abonnement.

⁴⁵ Numéro de référence : une ligne est identifiée par son dial number DN, VoIP, PSTN ou un DN fictif, mais un client ne connaît pas son numéro de référence. Un OLO ne peut donc pas savoir dans quelle catégorie il doit chercher.

- 164 L'identification du circuit (CID) proposée par Belgacom comme identification alternative n'est pas adéquate, parce que cette CID peut varier sans que l'OLO soit au courant et parce que ce client dispose rarement de la CID.
- 165 L'adresse ne constitue pas non plus une identification idéale, puisqu'une adresse peut contenir plusieurs lignes et que l'OLO ne connaît pas celle dont il a besoin. Dans ce cas, l'OLO doit commander une nouvelle ligne, ce qui est plus onéreux, prend plus de temps, et nécessite une visite chez le client.-{}-
- 166 Le département retail de Belgacom dispose de plus d'informations et peut plus facilement identifier les lignes qui doivent être migrées, ce qui entraîne un meilleur service par rapport aux OLO.
- 167 Pour ce qui est des conditions « win-back », Belgacom retail a uniquement besoin d'une lettre d'autorisation de la part d'un client pour devenir propriétaire d'une ligne, sans connaître le numéro de référence. Ce qui n'est pas possible pour un OLO.

Impact sur le marché

- 168 L'audit conclut qu'il s'agit ici de discrimination due à la différence des informations mises à la disposition de Belgacom retail par rapport aux OLO. Il est bien plus simple pour Belgacom retail d'effectuer une migration vers ses services que pour les OLO.
- 169 L'impact sur le marché est considérable parce que le nombre de lignes VoIP va augmenter en raison des développements techniques et de la suppression progressive du PSTN classique.

Mesure proposée lors de l'audit : création d'une base de données de numérotation

- 170 L'équipe d'audit propose comme mesure que Belgacom crée une base de données de numérotation unique permettant de convertir tout numéro (PSTN, ISDN, VoIP,...) de n'importe quel opérateur vers l'identification de circuit (CID) de la ligne concernée. Une base de données unique permettra aux utilisateurs d'utiliser le DN et à Belgacom d'utiliser la CID⁴⁶.

Prochaines étapes

- 171 Ce sujet sera traité dans un projet de décision ad hoc en 2011. Vu qu'il y a encore une manque de précision sur les demandes spécifiques des opérateurs, il sera traité dans les groupes de travail, proposés dans le cadre du projet de décision BRxx.

[*- retour au tableau-*](#)

- b) Une commande effectuée sur une ligne bloque toute autre commande, et les OLO ne reçoivent pas d'informations.**

Problématique

- 172 Un ordre de commande peut être refusé avec le message « *another request is pending* » qui s'affiche lorsqu'une autre action a déjà été demandée pour la même

⁴⁶ Belgacom trouve que le CID est une bonne identification parce qu'elle peut changer ses propres numéros VoIP en numéros DN, ce qui n'est pas possible pour les OLO. La situation est différente pour l'utilisateur final puisqu'il connaît rarement sa propre CID et ne sait pas s'il peut utiliser son DN comme identification.

ligne, mais n'a pas encore été complètement exécutée. Les opérateurs alternatifs se plaignent d'un manque d'informations dans cette réponse succincte et du fait qu'ils ne puissent pas annuler une commande si elle n'a pas encore été installée.

173 Selon Belgacom, autoriser le traitement parallèle de commandes sur une même ligne engendrerait le risque que ces ordres soient confondus. En outre, il faut établir une distinction claire entre les commandes des différents opérateurs alternatifs.

Constatations dans le cadre de l'audit

174 Selon les consultants de l'audit, les refus pour « *pending request* » représentent 10% de toutes les commandes refusées⁴⁷. Ce qui représente 1 à 2% des toutes les commandes. Dans le cas de commandes « *cease*⁴⁸ », 43% des refus sont causés par une « *pending request* ».

175 L'opérateur alternatif ne peut pas débloquent la commande, puisque seul l'utilisateur final peut la modifier ou l'annuler. Seule Belgacom est en mesure de terminer manuellement une connexion bloquée, si l'opérateur alternatif procède à une escalade.

176 Une analyse plus précise des commandes de Belgacom pourrait diminuer les combinaisons incompatibles de commandes parallèles.

Impact sur le marché

177 Les commandes de Belgacom peuvent bloquer toutes les commandes des OLO, sans que les OLO puissent faire quoi que ce soit pour y remédier. En principe, ceci vaut aussi dans le cas contraire, mais alors, toutes les commandes ne sont pas bloquées parce que la plupart des adaptations sont effectuées sur le système IT de l'OLO même. En revanche, les changements commerciaux par Belgacom bloquent toutes les commandes wholesale, parce que ces opérations ont lieu sur le système de Belgacom.

178 Cette situation a des conséquences négatives pour les opérateurs alternatifs. De plus, l'impact est non négligeable puisque le blocage des commandes implique une mauvaise expérience pour le client et que le problème engendre de nombreuses manipulations manuelles inefficaces.

*Mesure proposée lors de l'audit : diminuer le nombre de « *pending orders* »*

179 Les auditeurs préconisent une analyse approfondie des différents types de « *pending orders* » dans le but de diminuer le nombre de commandes incompatibles. Les commandes qui provoquent un blocage doivent être justifiées par Belgacom et ajoutées via un addendum dans les offres de référence.

Etapas après l'audit

180 Dans le projet de décision BRxx⁴⁹, l'IBPT a proposé que Belgacom énumère et justifie les « *pending orders* » dans l'offre de référence.

⁴⁷ BGC-6 Reject statistics BRXX.xlsx

⁴⁸ « *Cease* » order : lorsqu'un client souhaite arrêter son abonnement, un ordre « *cease* » est envoyé dans la base de données.

⁴⁹ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 57

[- retour au tableau-](#)

c) Les produits SDSL sont moins automatisés que les produits ADSL

Problématique

181 Le processus de provisioning SDSL est moins automatisé que le processus de provisioning ADSL.

Constatations dans le cadre de l'audit

182 L'équipe technique (IAC⁵⁰) effectue plus de contrôles manuels pour des commandes SDSL que pour des commandes ADSL, parce qu'il n'est souvent pas clair si le débit demandé est possible sur les lignes SDSL. En outre, une visite d'un technicien Belgacom s'impose systématiquement pour une installation SDSL. Ces éléments font qu'il faut plus de temps pour commander une ligne SDSL.

Impact sur le marché

183 L'impact sur le marché est limité puisqu'il s'agit ici de petits volumes.

Aucune mesure proposée

Etapes après l'audit

184 Depuis la sortie IT de juin 2009, l'indication de paires pour les produits SDSL s'effectue automatiquement, ce qui permet d'éviter toute erreur humaine.

185 Suite à la sortie IT de mars 2010, il est possible d'obtenir des résultats synchro check détaillés pour les lignes BROBA SDSL, grâce à l'application e-Troubleshooting (eTS). Le synchro check est effectué automatiquement dès l'introduction de la réparation dans l'application.

[- retour au tableau-](#)

Installation

a) Belgacom impose plus de visites chez le client pour les commandes considérées comme des installations sans visite

Problématique

186 Les opérateurs alternatifs estiment que Belgacom leur impose plus de visites qu'à son département retail. La visite d'un technicien peut être demandée par l'OLO ou imposée par Belgacom lorsqu'un jarretière⁵¹ sur le LTP ou l'installation d'un NTP⁵² s'impose. Les OLO ne comprennent pas pourquoi Belgacom se base sur ce fait pour imposer cette visite.

⁵⁰ IAC: Integrated Assignment Center

⁵¹ Jumpering (jarretière) : liaison du câble d'introduction avec le câblage vertical grâce à un jumper

⁵² LTP: Line Termination Point

Constatations dans le cadre de l'audit

187 L'audit fait remarquer que Belgacom augmente les cas DIY⁵³ pour les OLO, en partant du principe que le NTP est présent, à moins que le client ne l'infirmé et que le NTP soit relié au LPT, à moins que la base de données ne l'infirmé à son tour.

188 Si une visite s'impose tout de même, un ticket de réparation « NTP finalisation » est ouvert (4% de la totalité des commandes DIY prévues pour les produits sans voix) et une indemnité supplémentaire est facturée à l'OLO pour les installations télécoms. La situation technique lors de la commande est analysée dans les boutiques de Belgacom ou dans ses customer centres. Si l'analyse technique peut s'effectuer automatiquement, Belgacom peut immédiatement informer le client de la nécessité d'une visite et fixer un rendez-vous le cas échéant. Un OLO ne dispose pas de moyens similaires et ne peut pas avertir, lors de la commande, son client de la nécessité ou non d'un rendez-vous.

189 Belgacom n'a pas pu préciser les critères pour une visite qui sont appliqués lors du contrôle technique d'une commande.

Impact sur le marché

190 Il n'est pas possible de constater une éventuelle discrimination parce que le processus NTP qui détermine si un technicien doit venir sur place n'a pas été clairement défini⁵⁴.

191 Une visite chez le client a un impact important sur les OLO, parce qu'elle engendre des frais supplémentaires et des difficultés opérationnelles, puisque le client doit obligatoirement être chez lui.

Mesure proposée lors de l'audit : formaliser et documenter les processus

192 Comme déjà mentionné ci-dessus au chapitre §6.1.2.1 Formaliser et documenter les processus, l'IBPT a imposé une mesure supplémentaire afin de mieux documenter les processus clés.

193 Le processus NTP est un des processus que cette mesure doit rendre plus transparent.

Etapes après l'audit

194 Afin de pouvoir comparer correctement les services, l'Institut a décidé de reprendre dans l'annexe 5 de l'analyse des marchés d'accès large bande⁵⁵ le remède proposé par les auditeurs qui impose à Belgacom, désignée en tant qu'opérateur dominant sur ces marchés, de formaliser et de documenter ses processus.

⁵³ DIY: Do-It-Yourself

⁵⁴ La confusion principale réside déjà dans le nom du processus : il ne contrôle pas seulement si un NTP est présent, mais aussi l'intégrité complète de la ligne physique et par conséquent, une visite technique est tout de même nécessaire pour 30% des commandes qui ont un NTP . En principe, le processus NTP devrait plutôt s'appeler le processus « Do it yourself », parce qu'il contrôle si un client peut effectuer lui-même l'installation.

⁵⁵ Annexe 5 du projet de décision du Conseil de l'IBPT du 20 décembre 2010 concernant l'analyse des marchés large bande.

195 L'IBPT vise à ce que toutes les interfaces entre les OLO et Belgacom soient documentées sur la base de critères couramment utilisés dans l'industrie. Parmi ces interfaces, on trouve entre autres le processus NTP.

[- retour au tableau -](#)

b) Les SNA sont trop chers pour le marché et ne sont pas toujours détectés lorsque la commande est passée

Problématique

196 Les coûts d'une « Small Network Adaptation ⁵⁶» (SNA) s'élèvent à 441,66 €. Pour la plupart des OLO, les coûts sont trop élevés pour être amortis durant la période d'un abonnement et un SNA est annulé immédiatement après détection. Les OLO estiment que la détection d'une SNA pendant l'installation (late SNA) est ennuyeuse pour la fourniture de leur service et qu'elle peut nuire à leur image de marque parce que l'annulation a lieu très tardivement, alors que le client a souvent déjà pris un jour de congé.

Constatations dans le cadre de l'audit

197 Une SNA est détectée pendant l'analyse de la situation technique, ce qui se produit plus souvent lors de commandes du type « provide new pair ». Toutefois, il est parfois nécessaire de le faire pour la qualité du service (ex. le VDSL2 exige une paire directe).

198 La base de données pour la description du réseau (ABR) n'est pas entièrement fiable, et parfois des paires de cuivre sont indiquées comme disponible sur la liste, alors qu'elles ne le sont pas en réalité. Autre possibilité : les causes externes, comme une coupure ou un dégât de la ligne. Ce problème de fiabilité touche également Belgacom retail.

Impact sur le marché

199 Cette situation résulte en une pratique différente. En effet, dans tous les cas, Belgacom va raccorder ses clients parce que cette connexion va générer des revenus garantis : soit le client en question s'affilie chez Belgacom, soit chez un OLO, mais l'OLO devra alors payer le prix wholesale à Belgacom. Il n'y a donc pas de différence au niveau opérationnel, mais bien au niveau du business plan.

200 Depuis la mi-2008, les commandes avec SNA rejetés et effectués représentent moins de 10 commandes par mois. En ce moment, l'impact du nombre de SNA est donc réduit, mais depuis 2008, les OLO commandes plus de produits « sans voix », qui nécessitent plus de SNA. En parallèle, la popularité croissante du VDSL2, nécessitant la fourniture du service DSL sur une paire directe, fait grimper le nombre de SNA.

201 La nécessité d'une SNA pendant l'installation handicape fortement l'OLO. La commande est effectivement approuvée, le client a pris rendez-vous et il s'attend à ce que le produit soit installé. Dans la plupart des cas, le client a pris un jour de congé, et si l'installation n'a pas lieu, il est alors fortement mécontent.

⁵⁶ SNA: small network adaptation. Lorsqu'une petite intervention est nécessaire sur le câble d'introduction entre la cabine de rue et le LEX.

Mesure proposée lors de l'audit

202 Comme déjà mentionné ci-dessus au chapitre §6.1.2.1 Formaliser et documenter les processus, l'IBPT a imposé une mesure supplémentaire afin de mieux documenter les processus clés.

203 Le processus SNA est un des processus que cette mesure doit rendre plus transparent.

Etapes après l'audit

204 Depuis la sortie du logiciel du 3 mars 2010, l'option "SNA not allowed" est prévue. Celle-ci permet à l'OLO d'indiquer clairement lors du passage d'une commande BRUO/BROBA si une SNA peut être effectuée pour la ligne demandée.

205 Outre cette mesure déjà prévue dans le cadre du projet de décision BRxx concernant la formalisation des processus, l'Institut a lancé une consultation ad hoc⁵⁷ concernant l'imputation du prix de la SNA dans la rental fee.

[- retour au tableau-](#)

c) Les OLO n'ont pas la même flexibilité que Belgacom pour fixer des rendez-vous

Problématique

206 Les installations où la visite chez le client est obligatoire nécessitent la présence du client. Les « slots⁵⁸ » des rendez-vous (matin, après-midi, midi, journée, soirée) demandent un effort de la part du client, puisqu'il doit être à la maison. De nombreux consommateurs sont absents et les visites ne peuvent pas avoir lieu (13% pour Belgacom retail et 20% pour les OLO).

207 Les OLO se plaignent d'avoir un nombre limité de slots d'une demi-journée, et que lorsqu'ils en ont un, il est purement indicatif. L'OLO ne peut donc pas le communiquer à son client. Belgacom répond que le slot doit correspondre au provisioning SLA et que l'organisation des rendez-vous s'opère automatiquement.

Constatations dans le cadre de l'audit

208 L'algorithme organisant les slots des rendez-vous est basé sur les coûts incrémentiels occasionnés par chaque slot : par ex. fixer des rendez-vous dans des lieux distants l'un de l'autre nécessite un déplacement du technicien, et engendre donc une perte de temps et des coûts supplémentaires. Le processus automatisé a été conçu pour répondre au SLA avec le slot le moins cher, à la date de la demande ou antérieurement. En suivant cette stratégie, un slot d'un jour est souvent meilleur marché qu'un slot d'une demi-journée, parce qu'il offre plus de flexibilité à Belgacom. En conséquence, les premières commandes reçoivent un slot d'un jour jusqu'à ce que tous les slots d'un jour soient épuisés. Ensuite, on opte pour des slots d'une demi-journée.

209 Pour les canaux directs de Belgacom, le rendez-vous peut être négocié directement avec le consommateur. Si le système propose un slot d'un jour, le client peut refuser

⁵⁷ Projet de décision de conseil de l'IBPT du 9 décembre 2010 concernant l'imputation des coûts des Small Network Adaptations

⁵⁸ Slot : période durant laquelle un technicien de Belgacom peut venir

et négocier une nouvelle date et un nouveau slot, quelle que soit la proposition du système. Belgacom supporte les coûts supplémentaires de ce rendez-vous.

210 Pour les commandes en ligne, Belgacom utilise le même système de réservation automatique que les OLO, mais ces cas sont moins nombreux.

211 Les OLO envoient une date de leur choix (service request date – SRD). L'OLO n'ayant aucune idée des procédures prévues pour l'attribution de slots par Belgacom, le SRD ne découle pas de négociations avec le client, mais est établi de façon aléatoire (souvent entre une semaine et dix jours après la commande). L'algorithme prend en compte ce SRD en choisissant un slot d'une journée entière sur ce SRD (ceci ne marche que dans 30% des cas). Ensuite le slot le meilleur marché est choisi sur SRD, SRD-1, SRD-2, ..., SRD-5 et finalement vers SRD+1, SRD+2, ... La façon différente de fixer des rendez-vous fait que le nombre de rendez-vous "journée" s'élève à 68% pour les OLO, mais seulement à 41% pour Belgacom.

212 L'OLO et Belgacom peuvent à nouveau négocier le SRD (ce qui se produit dans 4% des cas), mais ceci nécessite une intervention manuelle (« amend due date »), ce qui demande une escalade avec le helpdesk wholesale (« Front End »). Néanmoins, ce helpdesk est uniquement ouvert pendant les heures de travail normales, et ne compte qu'un nombre limité d'employés, ce qui restreint la capacité de cette méthode.

Impact sur le marché

213 Les auditeurs constatent que la différence de rendez-vous « journée » entre Belgacom⁵⁹ et les OLO est discriminatoire. C'est également une des raisons pour lesquelles les OLO ont plus d'installations « client absent », parce qu'un client qui a reçu un slot spécifique pourra organiser plus facilement sa journée qu'un client qui doit rester toute la journée à attendre à la maison.

214 Les conséquences pour le marché sont importantes : Par rapport aux OLO, Belgacom retail dispose plus rapidement de slots libres et disponibles plus tôt (le SRD des OLO a lieu dans 88% des cas 8 jours ouvrables ou plus après la date de la commande). Belgacom retail reçoit donc plus de slots d'une demi-journée. Suite à cette situation, l'image des OLO se voit à nouveau qualifiée de non-professionnelle.

Mesure proposée lors de l'audit : choix plus flexible des slots de rendez-vous

215 Les auditeurs proposent comme mesure que Belgacom offre aux OLO la même flexibilité qu'elle offre à son département retail en ce qui concerne le choix des slots de rendez-vous.

Etapes après l'audit

216 Le 11 mars 2010, Belgacom a annoncé qu'après la sortie de logiciel du 14 mars 2010, les OLO pouvaient définir deux slots pour la disponibilité de leurs clients en cas de réparation. Ce n'est pas possible pour la fourniture d'une nouvelle ligne.

217 D'autres remèdes concernant cette plainte rentrent dans le cadre du projet « Open Calendar ». Ces plaintes sont traitées dans le projet de décision BRxx.

[- retour au tableau -](#)

⁵⁹ Pour Belgacom même, les slots d'une demi-journée sont également purement indicatifs.

d) Les contacts entre Belgacom et les clients des OLO induisent les clients en erreur

Problématique

218 Afin de réduire le nombre de cas « client absent », Belgacom a décidé d'appeler les clients deux jours avant la date d'installation. Ce qui induit le client en erreur, parce que Belgacom ne mentionne pas le nom de l'OLO. Les OLO craignent en outre que Belgacom persuade le client d'annuler sa commande lors de cet entretien téléphonique. C'est pourquoi Belgacom a proposé de remplacer l'appel par un SMS, comme elle le fait pour ses clients retail, mais les OLO ont rejeté cette proposition.

Constatations dans le cadre de l'audit

219 Depuis le 1^{er} août 2008, Belgacom a tenté d'appeler 20.000 clients des OLO à Bruxelles : les clients ont répondu aux appels dans 40,8% des cas. 3,5% des réponses ont résulté en une nouvelle date d'installation et 17,6% en une annulation. Lors du contact, Belgacom ne mentionne pas le nom de l'OLO.

220 Il est incertain que ces annulations puissent être validées unilatéralement par Belgacom sur la base d'une conversation téléphonique, en particulier puisque les OLO ne sont pas en mesure d'intervenir. S'il devait y avoir un malentendu suite auquel le client finit par quand même confirmer la commande, l'OLO devrait recommencer tout le processus et en fin de compte, la commande serait facturée deux fois.

Impact sur le marché

221 Le nombre élevé d'annulations par téléphone, combiné avec l'incapacité de l'OLO d'intervenir dans le processus d'annulation ou de contrôler ce qui est dit lors de la conversation, amène les auditeurs à conclure qu'il est question de discrimination. Il est certainement possible qu'un client soit confus si le nom de l'OLO n'est pas mentionné lors de la conversation, ce qui suscite de la méfiance chez le candidat et lui fait annuler sa commande auprès de l'OLO.

222 L'impact sur le marché est clairement important parce que les OLO perdent leurs clients.

Mesure proposée lors de l'audit : mentionner le nom de marque de l'OLO

223 Lors de l'audit, il a été proposé que Belgacom mentionne le nom de marque correct lors de ses contacts avec les utilisateurs finals des OLO. Il est plus pratique que Belgacom confirme les rendez-vous avec les clients finals. Toutefois, il faut de toute façon éviter de déconcerter le client, celui-ci ne connaissant que la marque qu'il choisit. Tout risque de confusion sera écarté si Belgacom se présente au client comme suit : « Belgacom au nom de... ». Aussi l'IBPT attend-il de Belgacom qu'elle mentionne correctement la marque du OLO concerné lors des contacts avec les clients.

Etapes après l'audit

224 Depuis la sortie du logiciel du 13 mars 2010, il est possible qu'un OLO mentionne la marque que le personnel technique doit utiliser lors de ses contacts avec le client final.

225 Dans le projet de décision BRxx⁶⁰, l'IBPT a proposé une adaptation qui empêcherait Belgacom même d'annuler unilatéralement une commande. Si le client veut annuler sa commande, Belgacom doit le rediriger vers l'opérateur alternatif.

[- retour au tableau-](#)

e) Les actions visant à garantir qu'un client soit présent lors de l'intervention technique, sont mises en question par les OLO

Problématique

226 Afin de réduire le nombre de rendez-vous manqués, le technicien de Belgacom contacte le client entre une heure et une demi-heure avant son arrivée. Même si le client ne répond pas, le technicien doit passer par chez lui. Malgré cet effort, le nombre de rendez-vous manqués ne diminue pas, et les OLO se demandent si le technicien se donne toujours la peine de trouver le client. Belgacom répond que tous les appels sont enregistrés.

Constatations dans le cadre de l'audit

227 L'audit a montré que les appels qui sont effectués via une plateforme 0800 sont enregistrés et a constaté que 27% des clients ne sont pas contactés par la plateforme 0800. Les techniciens ne reçoivent pas de points quand le client est absent. En conséquence, si le client ne répond pas à l'appel, il est possible que le technicien ne se rende pas chez le client. En outre, le technicien ne sait pas pour quel opérateur il effectue l'installation, ce qui induit à nouveau le client en erreur.

Impact sur le marché

228 L'impact sur le marché est significatif, parce que l'image de l'OLO est ternie à cause des rendez-vous manqués.

Mesure proposée lors de l'audit : Contrôler la plateforme 0800 via e-tool

229 L'équipe d'audit propose que Belgacom crée la possibilité de vérifier électroniquement les interactions avec ses utilisateurs finals via la plateforme 0800. Ainsi, les OLO peuvent contrôler facilement si le client a été correctement contacté.

Etapas après l'audit

230 Dans le projet de décision BRxx⁶¹, il est proposé que l'installateur de Belgacom laisse un mot au client mentionnant qu'il est passé chez lui pour effectuer une installation pour l'opérateur alternatif. Si le client était chez lui et l'installateur a pu activer la ligne, une confirmation écrite du fonctionnement de la ligne doit être fournie au client.

[- retour au tableau-](#)

f) Il arrive trop souvent que les nouvelles installations de Belgacom soient mal effectuées et que les OLO aient des doutes sur le ratio atteint par Belgacom

⁶⁰ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, page 56

⁶¹ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSoLL 2010, page 61

Problématique

- 231 Une installation qui n'est pas correctement effectuée (Non First Time Right - NFTR) cause de sérieux problèmes pour les OLO, car elle peut entraîner des coûts supplémentaires pour l'activation d'un client ainsi que prendre plus de temps.
- 232 Les OLO ont des doutes sur les statistiques First Time Right (FTR) de Belgacom retail. Belgacom ne peut pas fournir des indicateurs FTR pour chaque OLO séparément.

Constatations dans le cadre de l'audit

- 233 Les directives permettant de juger si une nouvelle installation a été bien faite (First Time Right - FTR), ne sont pas les mêmes pour les OLO et Belgacom retail:
- 233.1 Pour Belgacom retail, une installation n'est pas correcte (Non First Time Right - NFTR), lorsqu'un 'trouble ticket' est envoyé dans les 7 jours calendrier qui suivent l'installation, quelle que soit l'identité de l'auteur du problème.
- 233.2 Pour les OLO, un NFTR est basé sur la clôture des tickets de réparation avec la mention "Belgacom fault during provisioning", ce qui représente 10% des tickets de réparation.
- 234 En avril 2009, l'indicateur FTR de Belgacom retail a représenté 86,6% et 99,1% pour les OLO. Les chiffres publiés sont bons mais ils diffèrent fortement des calculs des OLO. Les consultants ont vu des tickets d'installation clôturés, où il était indiqué dans un champ textuel libre « quelques petits travaux nécessaires ». Cela prouve bien que le ticket ne pouvait pas être clôturé.

Impact sur le marché

- 235 La définition différente de l'indicateur FTR complique une comparaison entre le retail et le wholesale, empêchant ainsi toute constatation de discrimination ou non.
- 236 Le marché subit une forte influence car les livraisons erronées entraînent des coûts et un délai supplémentaires pour le client et nécessitent également un suivi supplémentaire par les OLO.

Mesure proposée lors de l'audit

- 237 Comme déjà indiqué ci-dessus au chapitre §6.1.2.2 "Retail en wholesale KPI's aligneren", l'équipe d'audit a proposé une mesure supplémentaire afin de mieux comparer la performance des processus clés pour le retail et le wholesale.
- 238 Grâce à cette mesure, il sera possible de se faire une meilleure idée du respect de l'obligation de non-discrimination par Belgacom dans le cadre du First Time Right.

Etapes après l'audit

- 239 L'alignement des KPI retail et wholesale est prévu comme mesure supplémentaire dans l'analyse des marchés d'accès à large bande au point 5.6.3.1.2 indicateurs de performance pour le marché du dégroupage et au point 6.6.3.1.2 indicateurs de performance pour le marché de l'accès.

240 En outre, l'IBPT a également proposé dans le cadre du projet de décision BRxx⁶² d'introduire des tests supplémentaires pour BRUO lors de l'installation afin de réduire le nombre d'installations erronées. En outre, ce projet de décision prévoit que Belgacom octroie une compensation à l'opérateur alternatif lorsque l'installation n'a pas été faite correctement.

[- retour au tableau -](#)

g) Les OLO n'ont pas les moyens pour faire la distinction entre un "cancel light" et un "cancel heavy"

Problématique

241 Les OLO n'ont pas de vue d'ensemble de la facturation des annulations. Les coûts sont beaucoup plus élevés lors d'une annulation "heavy" que lorsque l'annulation a lieu l'après-midi du jour qui précède la date d'installation prévue. Sinon, il s'agit d'une annulation "light". Les annulations se produisent généralement dans le cas d'une SNA⁶³ et rarement pour les commandes standard (ex. le client a changé d'avis).

Constatations dans le cadre de l'audit

242 L'audit stipule qu'une limite doit être fixée pour éviter les longues discussions, bien que certains OLO craignent que Belgacom en profite pour facturer des annulations 'heavy' sans commencer les travaux. Lorsqu'une SNA est nécessaire, l'OLO en est notifié dans un message XML "validate". Un OLO a généralement un délai de 8 jours pour annuler une SNA. Lorsque le besoin d'une SNA est constaté lors d'une visite technique, la SNA peut être planifiée pendant le premier slot d'« épissure (splicing)⁶⁴ » de libre. Si ce premier slot de libre est très proche de la visite, l'OLO n'a pas beaucoup le temps pour annuler la commande de sorte que seule une annulation 'light' lui est facturée.

Impact sur le marché

243 L'impact sur les marchés est très faible car il n'a qu'un effet minime sur le lancement des services concurrentiels et leurs coûts.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

244 Depuis la sortie du logiciel du 3 mars 2010, l'option "SNA not allowed" est prévue. Celle-ci permet à l'OLO d'indiquer clairement lors du passage d'une commande BRUO/BROBA si une SNA peut être effectuée pour la ligne demandée. Par conséquent, une commande peut être automatiquement refusée et le problème ne se pose plus.

⁶² Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 39

⁶³ SNA: Small Network Adaptation. Le client ne peut pas être relié au réseau pour un motif technique. Cette intervention technique est souvent une épissure.

⁶⁴ Splicing (épissure): deux câbles de fibre optique doivent être reliés afin de connecter le client au réseau. Il s'agit d'une tâche très sécurisée et spécialisée.

245 L'Institut a lancé une consultation séparée⁶⁵ concernant la facturation du coût des SNA dans la rental fee.

[- retour au tableau-](#)

h) L'installation simultanée de plusieurs paires sur un seul site n'est pas possible

Problématique

246 Si des lignes sont commandées en même temps pour un seul et même client au même endroit, les différentes lignes ne sont pas nécessairement installées le même jour. Cette situation crée évidemment des désagréments inutiles pour le client.

247 Selon Belgacom, les commandes peuvent être regroupées sur la base de projets.

Constatations dans le cadre de l'audit

248 Une commande XML se réfère uniquement à une ligne et deux commandes ne peuvent pas être liées l'une à l'autre. Pour le moment, demander la même date d'installation pour deux commandes n'offre pas la garantie que les visites se feront le même jour. Si un OLO veut relier plusieurs commandes, il doit introduire une demande auprès de son account manager, qui la traitera ensuite comme un projet entraînant des coûts supplémentaires.

Impact sur le marché

249 Le fait qu'une commande de Belgacom retail puisse effectivement contenir différents produits, à condition que le client et le lieu pour toutes les pièces soient le même, est discriminatoire vis-à-vis des OLO. Belgacom utilise aussi des déploiements simultanés des produits ISDN et Explore pour ses clients commerciaux.

250 L'impact pour le marché est minime car le volume de commandes similaires est peu élevé et qu'il existe une alternative manuelle ("amend due date"). Des visites multiples restent évidemment ennuyeuses pour le client.

Aucune mesure proposée

Etapes après l'audit

251 Dans le cadre du projet de décision BRxx,⁶⁶ il est proposé que Belgacom prévoie une procédure supplémentaire dans Open Calendars permettant l'installation simultanée de plusieurs paires.

[- retour au tableau-](#)

Migration

a) Les lignes de migration de masse doivent être examinées avant le développement

⁶⁵ Projet de décision de conseil de l'IBPT du 9 décembre 2010 concernant l'imputation des coûts des Small Network Adaptations

⁶⁶ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 33

Problématique

252 Les OLO n'ont aucune idée des raisons pour lesquelles certaines lignes qui étaient planifiées pour la migration de masse sont refusées. La période entre l'initialisation et la réalisation des migrations de masse est de deux mois et il est possible que certaines lignes soient annulées durant cette période.

253 Selon Belgacom, les lignes sont sélectionnées en fonction des lignes qui sont présentes dans le LEX⁶⁷ un mois avant la migration de masse, et non en fonction des lignes qui seront présentes dans le LEX le jour de la migration de masse.

Constatations dans le cadre de l'audit

254 L'outil Mass Migration, développé par Belgacom, nécessite une manipulation manuelle de toutes les commandes refusées. En outre, les statistiques disponibles ne sont pas fiables: toutes les commandes rejetées ne sont pas découvertes par l'outil et les codes d'une commande rejetée, utilisés par le technicien qui effectue une intervention dans le LEX, ne sont pas exacts: les techniciens utilisent des codes pour une commande rejetée qui renvoient à un client final tandis que pour une migration de masse, aucun client final n'est concerné par ce processus⁶⁸.

255 Les lignes avec un "pending order" sont exclues de la migration de masse.

256 La liste des lignes pouvant être migrées par une migration de masse est dressée 1 mois avant le jour de la migration de masse.

Impact sur le marché

257 Les conséquences pour le marché sont minimales vu le volume des migrations de masse. Pourtant, la migration de masse peut s'étaler sur plusieurs mois et différentes migrations sont nécessaires pour un seul LEX.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

258 Dans le projet de décision BRxx⁶⁹, l'IBPT a proposé d'adapter ce processus afin de permettre une migration de masse des lignes qui seront présentes le jour de la migration et d'augmenter l'efficacité.

259 L'évolution du réseau vers l'IP et la fermeture des MDF permettra à nouveau une utilisation plus fréquente de cette procédure. Dans le cadre de la fermeture, l'IBPT poursuivra le réexamen de ces processus.

[- retour au tableau -](#)

⁶⁷ LEX: Local Exchange, un bâtiment où convergent les lignes téléphoniques.

⁶⁸ 2009-06-30 Minutes - Installation 3rd meeting

⁶⁹ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 69

Facturation

a) Les factures des OLO ne sont pas assez contrôlées avant leur envoi

Problématique

260 Les factures envoyées aux OLO comportent souvent des montants ou des éléments erronés. Ces incohérences et contestations pour les factures aboutissent à des notes de crédit visant à corriger ces factures. Les OLO déclarent que les factures sont trop compliquées et que par conséquent, beaucoup de contrôles manuels sont nécessaires pour les rectifier.

261 Pour sa part, Belgacom signale que la facturation a déjà été sensiblement améliorée. De plus, Belgacom estime que les contrôles automatisés ne sont pas justifiés car les volumes des factures wholesale sont trop peu élevés comparés aux factures retail (3.000 factures/mois contre 2.000.000 factures/mois).

Constatations dans le cadre de l'audit

262 Pendant l'audit, Belgacom a reconnu qu'il arrive que les factures des OLO contiennent des erreurs, comme dans les produits de détail facturés aux OLO. Toutefois, il est désormais remédié à ce problème grâce à un plan de déduction, qui enlève toutes les pièces retail facturées à un OLO.

263 Ce plan de déduction est cependant appliqué autrement pour les factures papier (toutes les factures liées aux produits erronés sont annulées) que pour les factures électroniques (la facture montre tous les coûts liés aux produits erronés et il est ensuite procédé à une déduction générale à la fin de la facture). Selon Belgacom, cela ne devrait plus être un problème car le client ne peut plus obtenir les deux versions. Cela ne semble pas logique, car la version papier est souvent celle avec la valeur légale, alors que le format électronique est également envoyé afin de donner plus de détails au client.

264 Les notes de crédit automatisées sont établies afin de corriger les factures de terminaison d'appel et les adaptations apportées aux lignes au cours du mois précédent. Cette pre-facturation est basée sur des montants fixes et mensuels payés à l'avance par les OLO.

265 Les notes de crédit manuelles sont établies afin de modifier les factures après discussion avec les OLO. Ces notes peuvent être dues pour cause de:

265.1 litiges concernant des points opérationnels, comme des montants ou des pièces erronés;

265.2 étalement des paiements pour de petits OLO ayant des difficultés financières ;

265.3 contrats commerciaux après négociations avec chaque OLO sur les montants contestés pour des raisons importantes comme des SNA ou un "wrongful repair".

266 Belgacom retail a une équipe qui est spécifiquement chargée des contrôles des factures définitives afin de s'assurer qu'il ne subsiste pas d'incohérence entre la base de données de provisioning et la facturation. Belgacom wholesale ne dispose pas de ce type d'équipe mais ces derniers temps, Belgacom a déjà fait des efforts

pour améliorer la situation grâce à un plan de déduction pour les produits de détail et les adaptations au catalogue des prix.

267 D'autre part, Belgacom a décidé d'introduire un "Bill review board" afin d'effectuer des contrôles manuels mais ces contrôles n'ont pas encore débuté et l'étendue du test n'a pas encore été déterminée.

268 Telenet a examiné toutes les factures de Belgacom du mois de mai 2009 et seuls 0,02% des factures contenaient des erreurs. Seul un OLO contrôle systématiquement les factures de Belgacom, améliorant ainsi l'établissement des factures et éliminant les erreurs récurrentes. Il n'est pas garanti qu'un OLO qui ne contrôle que sporadiquement ses factures arrive au même résultat.

Impact sur le marché

269 Il est un fait que cela demande beaucoup de temps aux OLO de contrôler manuellement toutes les factures de Belgacom et que, contrairement aux OLO (ou à la plupart d'entre eux) Belgacom Retail a une équipe à sa disposition pour effectuer ces contrôles. Selon les auditeurs, la différence entre les contrôles des factures wholesale et retail indique un traitement discriminatoire.

270 L'impact sur le marché est modéré, vu que la facturation complexe oblige les OLO soit à faire confiance à Belgacom, soit à effectuer des contrôles onéreux et compliqués.

Mesure proposée lors de l'audit : contrôler les factures wholesale

271 L'équipe de l'audit propose comme mesure que Belgacom doive contrôler les factures des OLO de la même manière que celles de ses clients retail.

Etapas après l'audit

272 Le 19 avril 2010, Belgacom a communiqué l'implémentation d'un Bill viewer amélioré entraînant un certain nombre de nouveaux avantages comme : la navigation aisée pour trouver les factures, un aperçu convivial de toutes les factures, la possibilité d'approfondir certains éléments des factures, un PDF de toutes les factures et un téléchargement facile de tous les détails d'appel dans un fichier Excel.

273 L'IBPT propose dans le projet de décision BRxx⁷⁰ que Belgacom contrôle d'abord les factures avant de les envoyer aux OLO.

[- retour au tableau -](#)

Réparation

a) L'origine des réparations est souvent une source de discussions avec Belgacom

Problématique

⁷⁰ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 59

274 Lorsqu'un trouble ticket est clôturé, Belgacom indique la cause du problème et ensuite l'OLO a 24 heures pour réagir. Si la responsabilité du ticket incombe à l'OLO, la réparation est facturée comme un "wrongful repair". Toutefois, si par la suite, une nouvelle panne survient dans les 30 jours sur cette ligne et que cette fois, il est constaté que c'est la faute de Belgacom, le premier trouble ticket n'est cependant pas facturé à l'OLO. Cela arrive dans 8% de tous les "wrongful repairs".

275 De nombreux litiges portent sur l'identité du responsable des réparations et sur le principe des réparations facturables. Pour les OLO, ce n'est pas faisable de contrôler tous les tickets et ils craignent que Belgacom ne facture des réparations injustifiées. Selon les OLO, les "wrongful repairs" ne devraient pas être facturés. Belgacom a examiné tous les tickets d'un OLO avec lui et est arrivé à la conclusion que 90% des tickets étaient justifiés.

Constatations dans le cadre de l'audit

276 La recherche du responsable de chaque ticket prend un temps fou et peut créer des tensions.

277 En avril 2009, 2300 tickets de réparation ont été traités : Pour 62% des tickets de réparation, Belgacom était en tort, 30% était wrongful, 5% a pu être classé comme NTP finalization (car une visite chez le client était encore nécessaire après l'installation DIY) et pour 3%, le problème était dû à des erreurs inconnues. Les repair tickets sont parfois contrôlés pour un certain nombre de réparations et il s'est avéré que Belgacom avait raison dans 90% des cas.

278 En 2009, environ 20% des tickets de réparation ont été facturés au niveau retail aux consommateurs finals, mais il s'agit de l'ensemble des lignes téléphoniques, TV et Internet.

Impact sur le marché

279 Les conséquences pour le marché sont minimales. Une approche plus simple pourrait éviter de nombreux litiges. Du reste, les principaux OLO n'utilisent pas le processus dans les offres de référence. Cela s'explique par le fait que des solutions plus simples sont considérées et acceptées.

Aucune mesure proposée

Etapes après l'audit

280 Dans le projet de décision BRxx⁷¹ l'Institut demande à Belgacom d'envoyer un message XML lorsque la réparation est terminée de sorte que l'opérateur alternatif puisse contrôler la ligne et adapter le statut du Trouble Ticket. Le Trouble Ticket est clôturé automatiquement après un jour si l'OLO n'a signalé aucun problème supplémentaire.

[*- retour au tableau-*](#)

b) Les OLO ne sont pas au courant des modifications des références uniques des lignes

Problématique

⁷¹ Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 68

281 L'identification de circuit (CID) est l'identification unique pour ouvrir un ticket de réparation. Toutefois, elle dépend de la paire de cuivre utilisée et du produit qui se trouve dessus. Le CID n'est pas l'identification d'une paire de cuivre, mais l'identification unique d'une configuration qui doit être facturée à l'OLO.

282 De plus, les caractéristiques techniques liées à cette CID peuvent changer pendant le provisioning. Les OLO ne savent pas quand un CID change. Ils n'étaient même pas au courant que la CID nécessaire figurait dans le message XML « Done » et non dans le message XML « validate ».

283 Ces deux affirmations sont réfutées par Belgacom : les OLO connaissent les règles pour le changement du CID et le CID figure dans les messages XML « validate » ET « done ».

Constatations dans le cadre de l'audit

284 L'audit a confirmé les deux avis: la CID se trouve dans les messages XML « validate » et « done » et la CID ne change jamais pendant le provisioning. Ce n'est que lorsqu'une autre paire est attribuée pendant le provisioning que les caractéristiques techniques à utiliser sont celles figurant dans le message XML « done » .

285 Lorsqu'un ticket de réparation est ouvert, les OLO peuvent, depuis juin 2008, contrôler dans l'outil informatique E-TS si le CID utilisé correspond à celui du client et de l'adresse en question. Cette vérification permet d'éviter les « wrongful tickets ».

286 Auparavant, la CID changeait à chaque fois que l'installation était modifiée. A présent, les règles sont plus claires : La CID change en cas de changement du numéro de téléphone ou du produit, de changement de propriétaire, de conversion d'un produit en un autre (selon 35 cas différents). La CID ne change pas dans le cas d'un changement de paramètres VC, d'une conversion PSTN en ISDN ou d'un déménagement avec maintien du numéro de téléphone.

Impact sur le marché

287 Par le passé, certains tickets de réparation étaient certainement dus au changement de CID non connu de l'OLO. La diffusion de l'information peut donc certainement être améliorée.

Aucune mesure proposée

Etapas après l'audit

288 L'IBPT propose dans le projet de décision BRxx⁷² que Belgacom diffuse mieux les informations sur la CID. Afin d'accroître la transparence, Belgacom peut publier sur son site Internet un document expliquant quand la CID change et de quelle façon l'OLO peut trouver la bonne CID.

[*- retour au tableau-*](#)

⁷² Projet de décision du 12 octobre 2010 concernant les offres de référence BRUO/BROBA/WBA 2010/BROTSOLL 2010, page 59

ANNEXE. Glossaire

A	
- ADSL	- Asymmetric Digital Subscriber Line
- ASAM	- ATM DSLAM
- ATM	- Asynchronous Transfer Mode
B	
- B2B	- Business to business
- B2C	- Business to customer
- BAS/BRAS	- Broadband Access Server
- BROBA	- Belgacom Reference Offer Bitstream Access
- BROTSoLL	- Belgacom Reference Offer for Terminating Segments of Leased Lines
- BRUO	- Belgacom Reference Unbundling Offer
- BU	- Bottom Up
C	
- CAPEX	- Capital Expenditures
- CPE	- Customer Premises Equipment
- CSA	- Conseil Supérieur de l'Audiovisuel
D	
- DHCP	- Dynamic Host Configuration Protocol
- DSL	- Digital Subscriber Line
- DSLAM	- Digital Subscriber Line Access Multiplexer
- DWDM	- Dense Wavelength Division Multiplexing
E	
- ERG	- European Regulators Group
- ETSI	- European Telecommunications Standard Institute
F	
- FDC	- Fully Distributed Costs
- FFTB	- Fibre To The Building
- FFTC	- Fibre To The Curb / Cabinet
- FTTH	- Fiber To The Home
- FTTN	- Fiber To The Node
- Full VP	- Full Virtual Path
- FUT	- Friendly user test
G	
- GRE	- Groupe des Régulateurs Européens
H	
- HDTV	- High Definition TV

I	
- IC	- Incremental Cost
- IP	- Internet Protocol
- IPTV	- Internet Protocol TeleVision
- IRG	- Independent Regulators Group
- IRR	- Internal Rate of Return
- ISAM	- Intelligent Services Access Manager
- ISDN	- Integrated Services Digital Network
- ISP	- Internet Service Provider
K	
- kbps	- kilobits per second
- KVD	- Kabelverdeler / Cabine de rue
L	
- LAN	- Local Area Network
- LDC	- Local Distribution Center
- LEX	- Local EXchange
- LL	- Leased Line
- LLU	- Local Loop Unbundling
- LRAIC+	- Long Run Average Incremental Cost + mark-up
- LRIC	- Long Run Incremental Cost
M	
- MAC	- Media Access Control
- Mbps	- Megabits per second
- MC	- Marginal Cost
- MDF	- Main Distribution Frame (LEX, ..)
- MEA	- Modern Equivalent Asset
N	
- NGA	- Next Generation Access
- NGN	- Next Generation Network
- NRI	- Nationale Regelgevende Instantie
- NTP	- Network Termination Point
O	
- OAL	- OLO Access Line
- OAM	- Operations, Administration, and Maintenance
- ODF	- Optical Distribution Frame
- OLO	- Other Licensed Operator
- OPEX	- Operating Expenditures
P	
- P2P	- Point-to-Point Telecommunication
- POI	- Point of Interconnection
- PON	- Passive Optical Network
- PoP	- Point of Presence
- POTS	- Plain Old Telephone Network
- PPP	- Point-to-Point Protocol

- PSTN	- Public Switched Telephone Network
- PTP	- Point to Point Network
Q	
- QoS	- Quality of Service
R	
- ReADSL	- Reach Extended ADSL
- ROP	- Remote Optical Platform
S	
- SC	- Street Cabinet
- SDH	- Synchronous Digital Hierarchy
- SDSL	- Symmetric DSL
- SDTV	- Standard Definition TV
- SLU / SLLU	- Sub-Loop unbundling
- SMP	- Significant Market Power
- STM	- Synchronous Transport Module
T	
- TAM	- Tilted Annuity Method
- TD	- Top Down
U	
- UIT	- Union internationale des télécommunications
V	
- VDSL	- Very High Rate DSL
- VLAN	- Virtual LAN
- VPLS	- Virtual private LAN service
- VoB	- Voice over Broadband
- VOD	- Video-On-Demand
- VoIP	- Voice over IP
- VRM	- Vlaamse Regulator voor de Media
W	
- WACC	- Weighted Average cost of capital
- WAN	- Wide Area Network
- WBA	- Wholesale Broadband Access
- WBT	- Wholesale Breedband Toegang
- WDM	- Wavelength Division Multiplexing
- WLR	- Wholesale Line Rental
X	
- XML	- eXtensible Markup Language