



ILR

INSTITUT LUXEMBOURGEOIS
DE RÉGULATION

MODALITES RELATIVES AU CONTROLE DE L'OBLIGATION DE L'EQUIVALENCE DES INTRANTS (« EOI »)

Version publique

Consultation européenne

Août 2025



17, rue du Fossé
Adresse postale
L-2922 Luxembourg

T +352 28 228 228
F +352 28 228 229
info@ilr.lu

www.ilr.lu



Sommaire

Sommaire.....	2
1. Introduction.....	3
2. Champ d'application.....	4
3. Les indicateurs Eol	5
3.1. L'indicateur « gouvernance »	5
3.2. L'indicateur « financier »	7
3.3. L'indicateur « performance »	10
3.4. L'indicateur « contrats et offres de référence »	13
3.5. L'indicateur « processus »	14
3.6. Autres indicateurs.....	15
4. Le rapport de « conformité Eol »	16
5. L'élaboration des indicateurs et des rapports.....	18
5.1. La fonction d'approbation	19
5.2. La fonction de « conformité Eol » au sein de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché 20	
6. Annexe.....	22
6.1. Liste et format des indicateurs de performance à fournir par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché	22

1. Introduction

- (1) Dans son analyse des marchés 1/2020 et 3b/2014, l'Institut luxembourgeois de Régulation (ci-après « Institut ») a jugé nécessaire d'imposer à l'opérateur identifié comme puissant sur le marché (ci-après « opérateur PSM »), l'obligation de fournir les produits d'accès sur la base de l'équivalence des intrants (ci-après « Eol »), telle que décrite dans la recommandation de la Commission européenne sur la promotion réglementaire de la connectivité gigabit¹.
- (2) L'opérateur PSM s'est vu imposer le concept de l'Eol lors des dernières analyses des marchés. et a ainsi déjà mis en place les mesures nécessaires à la fourniture des services de gros suivant le concept de l'« Eol ». Le présent projet de règlement reste inchangé sur le fond par rapport à l'analyse des marchés précédente, à l'exception de l'adaptation de la base légale. Par conséquent, le règlement ILR/T19/1 du 13 mars 2019 portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (eoi)² sera abrogé.
- (3) La fourniture des services et informations sur la base de l'Eol constituant un élément essentiel pour que les opérateurs alternatifs puissent concurrencer, sur un pied d'égalité, les services de détail de l'opérateur PSM, de ses filiales et partenaires commerciaux, il est important d'instaurer un mécanisme qui permette à l'Institut de veiller à ce que l'opérateur PSM respecte l'Eol à tous les niveaux.
- (4) Par ailleurs, un opérateur alternatif doit aussi être en mesure de s'assurer lui-même que l'opérateur PSM organise sa fourniture de service et d'informations sur la base de l'Eol. Ainsi, il est nécessaire que ce dernier soit tenu régulièrement informé du bon respect de l'Eol afin de s'assurer que les opérations, pour lesquelles il a besoin des produits et services d'accès de l'opérateur PSM, ne soient pas faussées par des pratiques discriminatoires.
- (5) Le règlement portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants sert à encadrer le contrôle des obligations imposées dans le cadre de l'analyse des marchés et de rendre plus transparent la mise en œuvre du concept « Eol » en interne par l'opérateur PSM. Ainsi, il est demandé à l'opérateur PSM de fournir sur base régulière des informations quant à ces opérations sous forme d'indicateurs et d'un rapport. Ce dernier constitue alors la preuve du respect de l'Eol imposé à l'opérateur PSM.
- (6) Le règlement prévoit également la fourniture d'indicateurs financiers destinés principalement à vérifier l'absence de -discrimination tarifaire, c'est à dire à s'assurer que tous les bénéficiaires d'accès bénéficient des mêmes conditions tarifaires que celles appliquées à la branche de détail de l'opérateur PSM, ses filiales ou partenaires commerciaux.

¹ [Recommandation \(UE\) 2024/539 de la Commission](#) du 6 février 2024 sur la promotion réglementaire de la connectivité gigabit

² [Règlement ILR/T19/1](#) du 13 mars 2019 portant sur les modalités relatives au contrôle de l'obligation de l'équivalence des intrants (eoi)

2. Champ d'application

- (7) La définition de l'Eol étant déjà spécifiée dans le document d'analyse des marchés 1/2020 et 3b/2014, il n'est donc plus nécessaire de redéfinir ici le périmètre de son application. Il convient plutôt de définir les informations requises ainsi que les modalités associées, afin de renforcer la transparence de sa mise en pratique.
- (8) Le présent document et le règlement y relatif s'appliqueront donc exclusivement à l'opérateur PSM auquel la fourniture des services et informations sur base de l'Eol est imposée. À ce jour, l'Eol est exclusivement imposé sur les marchés d'accès local et central et l'Institut ne prévoit actuellement pas la nécessité de l'imposer sur un autre marché. Cependant, l'imposition future sur un autre marché ne saurait être exclue définitivement.
- (9) ***Tout opérateur identifié comme puissant sur le marché auquel, dans le cadre des analyses de marché menées par l'Institut, la fourniture des services et informations sur base de l'Eol est imposée, suit les procédures fixées par le présent document.***
- (10) Comme mentionné ci-dessus, le présent document et le règlement y relatif serviront à rendre transparent la mise en pratique de l'Eol et à encadrer la fourniture de la preuve du respect de l'Eol par l'opérateur PSM. En effet, conformément au document d'analyse des marchés susmentionné, l'opérateur PSM porte la charge de la preuve du respect de l'Eol par le biais d'un rapport annuel comprenant plusieurs indicateurs. Pour établir cette preuve annuelle, l'opérateur PSM est tenu de suivre les dispositions et modalités explicitées dans le présent document.
- (11) ***L'opérateur identifié comme puissant sur le marché porte à l'égard de l'Institut, la charge de la preuve du respect de l'Eol par le biais d'un rapport annuel Eol et par la fourniture de plusieurs indicateurs dont les modalités sont fixées par le présent document.***

3. Les indicateurs Eol

- (13) Pour établir la preuve du respect de l'Eol, l'Institut considère qu'il est nécessaire d'imposer à l'opérateur PSM l'obligation de générer plusieurs indicateurs Eol. Ces indicateurs ont pour objet de qualifier objectivement le niveau de conformité à l'Eol et contribuent ainsi par la même occasion à garder un niveau élevé de transparence et de confiance dans l'Eol.
- (14) En vue d'assurer une supervision efficace et pertinente de l'Eol, l'Institut considère nécessaire de disposer d'un système de surveillance reposant, entre autres, sur des indicateurs précis à mesurer sur une base régulière. Afin de vérifier la non-discrimination au niveau tarifaire, technique, opérationnel, organisationnel et au niveau de la fourniture des informations, l'Institut préconise dans le présent document de recourir aux indicateurs suivants :
- Indicateur de « gouvernance » ;
 - Indicateur « financier » ;
 - Indicateur de « performance » ;
 - Indicateur relatif aux « contrats et offres de référence » ;
 - Indicateur relatif aux « processus ».
- (15) Ces indicateurs, qui sont individuellement spécifiés dans le présent document, représentent la base de la preuve de conformité Eol et de la procédure de contrôle Eol. En effet, d'un côté, ces indicateurs permettent à des échéances déterminées, la livraison régulière d'informations relatives à chacun des différents aspects liés à la non-discrimination et, d'un autre côté, ils font partie intégrante du rapport Eol à fournir par l'opérateur PSM. Ainsi, l'Institut et le cas échéant les opérateurs alternatifs sont régulièrement tenus informés de l'état d'application de l'Eol par l'opérateur PSM. Comme certains indicateurs sont à fournir sur base trimestrielle ou semestrielle, l'Institut a ainsi la possibilité d'intervenir avant d'attendre le rapport Eol complet qui n'est en principe disponible que six (6) mois après la période couverte par ce dernier, telle que définie au Chapitre 4.
- (16) Les processus suivants auxquels ces indicateurs sont générés, traités, vérifiés et approuvés sont décrits au Chapitre 5.
- (17) Par ailleurs, il est important de souligner que l'opérateur PSM est libre de définir à tout moment des indicateurs supplémentaires pour compléter sa preuve concernant l'Eol. Dans la même logique, l'Institut doit pouvoir garder la possibilité de rajouter ou de modifier des indicateurs pour pouvoir réagir à des changements futurs (par exemple changement majeur de la mise en pratique du concept Eol au sein de l'opérateur PSM).

3.1. L'indicateur « gouvernance »

- (18) Afin de permettre le contrôle du respect de l'obligation de non-discrimination, l'Institut considère qu'il est nécessaire d'obliger l'opérateur PSM à mesurer un indicateur de gouvernance. Dans la mesure où cet indicateur permet de qualifier objectivement le niveau de conformité à l'Eol des mesures de gouvernance mises en place, un tel indicateur contribue, selon l'Institut, à l'instauration d'un niveau de transparence élevé.
- (19) Cet indicateur de gouvernance recense toutes les mesures, mises en place pour l'Eol, encadrant la gestion quotidienne de l'opérateur PSM. En effet, lorsqu'un opérateur PSM est verticalement intégré, il doit mettre en place des mesures qui assurent que son personnel agisse conformément au concept de l'Eol. Ceci veut dire qu'un membre du personnel doit être contraint à respecter les obligations liées à l'Eol lors de son activité professionnelle. Ainsi, un membre du personnel ne doit pas être en mesure de pratiquer

une discrimination au niveau de la fourniture des services (par exemple choix systématique de routages plus longs) et des informations ni lors du déroulement procédural ou contractuel. Les mêmes dispositions s'appliquent aussi aux agents temporaires et sous-traitants.

- (20) Pour s'assurer qu'un encadrement permanent garantissant un traitement sur base de l'Eol est maintenu, l'Institut juge nécessaire d'obliger l'opérateur PSM à recenser, au sein de l'indicateur de gouvernance, toutes les mesures mises en place (par exemple extraits de contrat de travail type, lignes de conduite) ainsi que les évolutions de ces dernières lors de la période écoulée.
- (21) L'indicateur doit aussi informer sur les éventuelles conséquences d'un non-respect de l'Eol par un membre du personnel, agent temporaire ou sous-traitant afin de fournir une vue d'ensemble sur l'efficacité des mesures imposées. Ainsi, il est nécessaire d'inclure dans l'indicateur le nombre de cas de non-respect pendant la période écoulée ainsi que les suites y réservées. En absence d'une telle disposition au sein de l'opérateur PSM, l'obligation du respect de l'Eol serait dépourvue de tout effet.
- (22) Il est important que les tenants et aboutissants de l'Eol soient bien assimilés par toutes les personnes directement et indirectement concernées par l'Eol. À cet effet, l'opérateur PSM doit créer un plan de formation et organiser régulièrement des formations qui doivent servir à sensibiliser et former le personnel à l'encadrement Eol et aux procédures à suivre. Étant un élément important pour le maintien de l'Eol en place, l'opérateur PSM doit au moins indiquer le nombre de séances, le nombre de participants ainsi que le contenu de ces formations dans l'indicateur de gouvernance.
- (23) Un élément essentiel du concept Eol repose sur le traitement non-discriminatoire de la fourniture de l'information concernant les prestations de gros. L'opérateur PSM doit donc établir des procédures et principes de gouvernance pour sécuriser ses informations sensibles, de manière à ce que seules les personnes autorisées puissent y accéder et qu'elles ne les partagent pas avec des tiers. Ceci inclut également les personnes faisant partie de l'opérateur PSM mais qui ne travaillent pas au sein de la branche de vente en gros.
- (24) Généralement, ces procédures, qui sont à inclure dans l'indicateur de gouvernance, peuvent prendre plusieurs formes, notamment :
- Des *chinese walls*, c'est à dire des barrières virtuelles pour l'information qui permettent d'assurer que l'information est uniquement disponible et utilisée par les personnes et les départements concernés ;
 - Des accords de non-divulgence signés par les personnes et sous-traitants en contact avec des informations sensibles (*non-disclosure agreement* ou « NDA ») ;
 - Des formations pour expliquer l'enjeu de l'Eol et les procédures à suivre pour sécuriser l'information.
- (25) Au cas où, l'opérateur PSM fait signer des accords de non-divulgence à son personnel, l'indicateur de gouvernance doit inclure ces accords et spécifier leur étendue exacte et les catégories des collaborateurs affectés.
- (26) La communication régulière au sujet du traitement des informations au sein de l'opérateur PSM assure aux opérateurs alternatifs que leurs données transmises soient traitées avec le niveau de confidentialité nécessaire, afin d'éviter tout avantage concurrentiel pour la branche de détail de l'opérateur PSM, ses filiales et partenaires commerciaux, ainsi que pour les opérateurs alternatifs concurrents. Ainsi, il n'est pas disproportionné que l'indicateur de gouvernance indique les fonctions au sein de l'opérateur PSM ayant accès aux informations et systèmes de la branche de gros.
- (27) De manière générale, l'indicateur de gouvernance doit inclure un relevé des actions réalisées et projetées concernant les règles et procédures relatives au respect de l'Eol par les collaborateurs ainsi que sur la sécurisation et le traitement confidentiel des informations. L'indicateur doit être tenu à jour pour la

fonction de « conformité Eol » (voir Chapitre 5.2) sur toutes les dispositions mises en place à cet effet ainsi que des anomalies constatées.

(28) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur de gouvernance.

(29) Cet indicateur est tenu à jour afin d'être transmis à la fonction « conformité Eol ». Il comprend notamment :

- 1° Le relevé et la description des procédures Eol (par exemple « chinese walls ») ;**
- 2° Le relevé des fonctions au sein de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché ayant accès aux informations et systèmes de la branche de gros ;**
- 3° Les clauses dans les contrats de travail qui garantissent la non-discrimination dans le contexte Eol pour les différentes catégories de personnel (y inclus les membres de la direction), agents temporaires et sous-traitants et, le cas échéant, les accords de non-divulgaration signés par le personnel de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché, leur étendue exacte ainsi que les catégories de collaborateurs concernées ;**
- 4° Les conséquences prévues d'un non-respect de l'Eol par un membre du personnel, agent temporaire ou sous-traitant. Le nombre de cas de non-respect recensés pendant la période écoulée ainsi que les suites y réservées ;**
- 5° Les éventuelles défaillances constatées pendant la période écoulée et les mesures correctrices y apportées ;**
- 6° Le détail des formations dispensées dans le cadre de l'Eol ainsi que le nombre de participants, y inclus les dates des formations et la version des documents de formation ;**
- 7° Un relevé sur les actions réalisées et projetées en rapport avec la mise en place des règles et procédures en relation avec le respect de l'Eol par les collaborateurs ainsi que sur la sécurisation et le traitement confidentiel des informations.**

(30) L'indicateur de gouvernance est généré pour une année calendaire et est fourni à l'Institut pour le 1^{er} juillet de l'année suivante.

3.2. L'indicateur « financier »

- (31) Afin de permettre le contrôle du respect de l'obligation de non-discrimination, l'Institut considère qu'il est nécessaire d'obliger l'opérateur PSM à mesurer un indicateur financier. Dans la mesure où cet indicateur permet de déterminer objectivement le niveau de conformité à l'Eol des mesures de non-discrimination tarifaire en place, un tel indicateur contribue à l'instauration d'un niveau de transparence élevé.
- (32) Cet indicateur recense des éléments financiers en relation avec les prix de transferts internes et les prix de vente externes ainsi que des preuves comptables sur l'application équivalente des conditions de vente à tous les clients, y compris la branche de détail de l'opérateur PSM.
- (33) En vue de mettre tous les acteurs sur un pied d'égalité, il est important que les opérateurs alternatifs disposent de conditions d'achat et de paiements identiques à celles de la branche de détail de l'opérateur PSM. En effet, des conditions d'achat désavantageuses (délais de paiement très court, pénalités en cas de non-paiement, impossibilité de vente à crédit, ...) peuvent avoir un impact sur la situation économique d'un opérateur client. Dans une telle situation, celui-ci pourrait être obligé de contracter des lignes de crédit coûteuses ou de s'assurer d'un niveau de liquidités très élevé, ce qui engendrerait des coûts et diminuerait la rentabilité de l'entreprise. Ainsi, il est important que tous les clients de l'opérateur PSM aient les mêmes conditions d'achat.

- (34) L'organisation de l'opérateur PSM (POST Luxembourg), avec deux entités légales (POST Technologies pour la vente en gros et POST Telecom S.A. pour la vente de détail) et deux comptabilités distinctes, doit rendre possible la génération et la vérification de cet indicateur puisqu'il ne doit légalement³ pas exister d'opération commerciale non comptabilisée.
- (35) L'indicateur financier est construit de façon à bien identifier les relations commerciales entre la branche de vente en gros et ses clients, y compris la branche de détail de l'opérateur PSM. À cet égard, il importe à l'Institut d'avoir une vue complète et détaillée des opérations comptables. L'Institut considère que les informations comptables telles que le grand livre, la balance générale, le bilan ou encore le compte de profits et pertes devront servir de base pour investiguer, par la suite, sur demande et sur base d'informations comptables plus précises (factures, notes de crédits, ...), la conformité des relations commerciales par rapport au principe de non-discrimination.
- (36) De plus, l'indicateur inclut toutes les informations relatives à l'organisation de la comptabilité des branches de détail et de gros notamment leur référentiel des méthodes de comptabilisation interne ainsi qu'une description des procédures y relatives.
- (37) Pour approfondir la vérification de l'égalité du traitement commercial, l'opérateur PSM doit notamment mettre en évidence le chiffre d'affaires réalisé avec chacun des acteurs sur les marchés concernés par l'Eol, les quantités facturées (et livrées) et détailler les processus de paiements et de traitement commercial. L'indicateur devra ainsi mettre en relation les prix théoriques avec les prix réels (en prenant aussi en comptes d'éventuelles remises ou notes de crédit) par rapport aux quantités tout comme les conditions de paiements.
- (38) Pour avoir une vue complète sur le chiffre d'affaires, l'opérateur PSM devra aussi détailler les produits exceptionnels et les produits à reporter, c'est-à-dire par exemple les produits perçus d'avance dont la pièce justificative fait encore défaut. Les produits à reporter figureront, au moment de la clôture des comptes, dans les comptes de régularisation au passif du bilan.
- (39) Un autre moyen pour vérifier cette égalité de traitement est le ratio de rotation de créances. En effet, chaque client est supposé avoir les mêmes conditions de paiement et donc régler ses factures dans les mêmes délais.
- (40) L'opérateur PSM est tenu, de par la loi⁴ et sa taille, de procéder à une vérification et certification du caractère exact et complet des comptes de l'entreprise par un réviseur d'entreprise agréé. Cette mission doit être faite aussi bien pour les comptes annuels du groupe (y inclus la branche de gros) que pour la branche de détail (POST Telecom S.A.). De même, les opérations de consolidation (agrégation des comptes annuels de la branche de détail dans les comptes annuels du groupe) sont revues et certifiées par un réviseur d'entreprises agréé. Dans ce contexte, le réviseur d'entreprises agréé vérifie le bon traitement comptable des filiales, les prix de transferts internes et les marges pratiquées lors de facturations intra-groupe. La fourniture, à l'Institut, des rapports des réviseurs d'entreprises agréés dans le cadre dudit indicateur financier ne constitue donc pas de charge disproportionnée à l'opérateur PSM.
- (41) Lors de sa mission annuelle, l'Institut estime justifié que le réviseur d'entreprises agréé (du groupe) se prononce aussi sur l'exactitude des données fournies à l'Institut. Comme mentionné plus haut, beaucoup des éléments à vérifier dans le contexte de cet indicateur le sont également dans le cadre de sa mission de vérification et de certification annuelle. Cette attestation du réviseur d'entreprises agréé ne représente donc pas une charge supplémentaire disproportionnée.
- (42) L'opérateur PSM dispose, en plus de ses activités de communications électroniques, des activités de services financiers, de services postaux ainsi que d'activités « Autres ». Toutes ces activités sont

³ Art. 32(1) de la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunications

⁴ Art.22. (3) de la loi modifiée du 10 août 1992 portant création de l'entreprise des postes et télécommunications

comptabilisées dans une même comptabilité et les produits et charges sont affectés aux activités par des codes analytiques (à l'exclusion de la branche de détail de l'opérateur PSM, POST Telecom S.A., qui dispose d'une comptabilité séparée).

- (43) L'attestation sur l'exactitude des données fournies à l'Institut comporte notamment une revue du périmètre comptable. Afin de pouvoir exclure qu'une facture soit émise avec un mauvais code analytique (par exemple : la facture est émise avec le code analytique des activités postales alors qu'elle concerne une opération de vente en gros de produits de communications électroniques) et qu'elle se retrouve de ce fait en dehors du périmètre de l'indicateur financier, le réviseur d'entreprises agréée doit inclure dans son attestation un avis sur l'exactitude de l'attribution des charges et produits par code analytique. Cette charge n'est pas disproportionnée puisque, dans le cadre de sa mission de vérification et certification annuelle, un tel travail doit être effectué puisque la ventilation des données financières par activité fait partie des informations fournies dans le rapport annuel de l'opérateur PSM.

(44) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur financier.

(45) Les informations relatives à l'indicateur financier sont fournies à l'Institut, semestriellement pour le 30 septembre pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin et pour le 31 mars de l'année suivante pour la période 1^{er} juillet au 31 décembre, et comprennent :

- 1° **Un grand livre des opérations comptables en relation avec la vente des prestations de gros ;**
- 2° **Une balance générale des comptes des produits des prestations de gros ;**
- 3° **Une ventilation du chiffre d'affaires par client et par des prestations de gros.**

(46) Les informations suivantes sont fournies annuellement à l'Institut pour le 31 mars de l'année suivante pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre et comprennent :

- 1° **Le chiffre d'affaires figurant dans la comptabilité de la branche des prestations de gros régulées qui devra être réconcilié avec les charges enregistrées dans la comptabilité de la branche de détail ;**
- 2° **Les balances clients (des entreprises notifiées) en relation avec les prestations de gros régulées en fin d'année ainsi que les pièces justificatives (factures et notes de crédit) des cinq (5) plus grands comptes clients ;**
- 3° **Les remises accordées (y inclus sous formes de notes de crédit) en relation avec les prestations de gros régulées (montants et les raisons pour lesquelles elles ont été attribuées) pour l'exercice sous revue ;**
- 4° **Le détail des produits exceptionnels, en relation avec les prestations de gros régulées, comptabilisés dans le poste des « autres produits d'exploitation » ;**
- 5° **Le détail des produits à reporter en relation avec les prestations de gros régulées, inclus dans les « comptes de régularisation – passif » ;**
- 6° **Le bilan ainsi que le compte de profits et pertes de la branche de gros pour l'exercice sous revue.**

(47) Toute modification apportée à l'indicateur financier doit être détaillée et expliquée lors de la prochaine fourniture de celui-ci.

(48) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit annuellement à l'Institut des informations relatives à l'organisation de la comptabilité des branches de détail et de gros notamment leur référentiel des méthodes de comptabilisation interne ainsi qu'une description des procédures y relatives.

(49) L'Institut est libre de demander, suite à l'analyse de l'indicateur financier, des pièces justificatives supplémentaires telles que notamment des factures et notes de crédit.

- (50) *Les valeurs financières qui se basent sur la totalité de l'exercice commercial font l'objet d'une vérification, dans le cadre de la mission annuelle de vérification et de certification des comptes annuels, par le ou les réviseurs d'entreprises agréés en charge de l'audit financier de la branche de vente des prestations de gros régulées ainsi que de celui de sa branche de détail.*
- (51) *L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit la lettre de mission pour les réviseurs d'entreprises agréés sus-mentionnés ainsi qu'une attestation du réviseur d'entreprises agréés sur l'exactitude de l'attribution analytique des produits et charges.*

3.3. L'indicateur « performance »

- (52) Afin de permettre le contrôle du respect de l'obligation de non-discrimination et des niveaux de qualité des services offerts dans le cadre de la fourniture en gros d'accès, l'Institut considère qu'il est nécessaire d'imposer à l'opérateur PSM la mise en place d'un indicateur de performance. Dans la mesure où cet indicateur permet de quantifier objectivement le niveau de qualité du service offert et le traitement égalitaire de tous les demandeurs d'accès par l'opérateur PSM, un tel indicateur contribue par la même occasion à instaurer un niveau de transparence élevé en relation avec ses offres de gros.
- (53) Cet indicateur inclut les mesures recensées individuellement pour chaque bénéficiaire d'accès, y inclus ses propres services de détail, filiales et partenaires commerciaux, concernant les processus de commandes, les délais de livraison, la disponibilité des informations, les niveaux de qualité de service, les délais de réparation en cas de défaillance, ainsi que les délais des migrations entre différents intrants de gros réglémentés.
- (54) Dans la mesure où la publication du résultat de l'indicateur de performance permet aux bénéficiaires d'accès de vérifier s'ils bénéficient effectivement d'un traitement non-discriminatoire, elle est également susceptible d'inciter l'opérateur PSM à veiller au respect du niveau de qualité de service convenu. Il est partant justifié que l'Institut publie régulièrement une version agrégée non-confidentielle des mesures de l'indicateur de performance sur son site internet. Dans cette publication, l'Institut affiche aussi certains résultats des bénéficiaires d'accès de manière anonymisée. L'Institut est d'avis que la publication des résultats individuels anonymisés fournit une meilleure visibilité par rapport à une représentation de valeurs agrégées. Par dérogation et pour permettre aux opérateurs alternatifs de vérifier la bonne application de l'Eol et des obligations de non-discrimination par l'opérateur PSM, l'Institut considère qu'il est nécessaire et justifié d'identifier les mesures de l'opérateur PSM.
- (55) Étant donné que le fait de mesurer cet indicateur permet aussi à l'opérateur PSM de contrôler la fourniture de ses services sur le marché de gros pour son propre compte et par la même occasion de redresser les points susceptibles d'être améliorés, l'obligation ne saurait être considérée comme disproportionnée. Par ailleurs, comme l'indicateur de performance couvre uniquement les catégories susmentionnées, l'obligation ne peut pas être considérée comme une charge excessive.
- (56) Dans la mesure où l'utilisation d'indicateurs de performance fait déjà partie des obligations auxquelles l'opérateur PSM est soumis, et en l'absence de mesure moins contraignante qui permettrait d'atteindre le même résultat, l'Institut considère qu'il est proportionné d'imposer à l'opérateur PSM l'obligation suivante :
- (57) *L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur de performance.*
- (58) *L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit à l'Institut, à une fréquence trimestrielle (au 15 avril pour le 1^{er} trimestre, au 15 juillet pour le 2^{ème}, au 15 octobre pour le 3^{ème} et au 15 janvier pour le 4^{ème}) les données relatives à l'indicateur de performance avec une granularité mensuelle sur un historique de deux ans ainsi qu'un relevé des éventuelles modifications.*

- (59) *L'Institut procède à la publication, sur son site internet, de certaines données agrégées et non-agrégées de l'indicateur de performance généré par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché. Les données agrégées et non-agrégées de l'indicateur de performance pour les bénéficiaires d'accès sont publiées de manière anonymisée.*
- (60) *L'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit à l'Institut l'indicateur de performance sous la forme reprise à l'annexe de ce règlement par bénéficiaire d'accès ainsi que sous forme agrégée.*
- (61) *Les données relatives à l'indicateur de performance sont à fournir à l'Institut de manière séparée pour les services fournis sous les conditions d'un SLA standard et pour les services fournis sous les conditions d'un SLA non standard.*
- (62) *La liste ainsi que la définition des indicateurs de performance imposés par l'Institut sont les suivantes :*

1° Processus de commande :

- a) Nombre de commandes reçues ;*
- b) Nombre de commandes acceptées ;*
- c) Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative ;*
- d) Taux de réalisation en % : Nombre de commandes acceptées / Nombre de commandes reçues * 100*
- e) Taux de commandes rejetées en % : Nombre de commandes rejetées / Nombre de commandes reçues * 100 ;*
- f) Trois principaux motifs de rejet des commandes ;*
- g) Taux des trois principaux motifs de rejet des commandes en % : Nombre de commandes rejetées par motif / Nombre de commandes rejetées.*

2° Fourniture de services :

- a) Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue ;*
- b) Délai moyen en jours pour la première disponibilité libre pour la réalisation : avec délai de la première disponibilité libre pour la réalisation = le nombre de jours entre le moment de l'acceptation de la commande et celui de la première proposition de disponibilité libre pour la réalisation et délai moyen pour la première disponibilité libre pour la réalisation = délai de la première disponibilité libre pour la réalisation / nombre de raccordements activés dans le mois sous revue ;*
- c) Délai moyen de la réalisation : avec délai de fourniture du raccordement initial = le nombre de jours entre le moment de l'acceptation de la commande et celui de la validation de la fourniture de service par l'opérateur demandeur et le délai moyen de la réalisation = délai de fourniture du raccordement initial total / nombre de raccordements activés dans le mois sous revue ;*
- d) Jours nécessaires pour satisfaire 95% des demandes d'accès ;*
- e) Jours nécessaires pour satisfaire 50% des demandes d'accès ;*
- f) Nombre des réalisations complétées avant ou à la date prévue par le SLA : Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles dans les délais prévus dans le SLA ;*
- g) Taux de réalisation en % : Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles / Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue * 100 ;*
- h) Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA : Nombre de commandes acceptées qui sont opérationnelles dans les délais prévus dans le SLA après l'acceptation de la commande / Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue * 100.*

3° Qualité de service, notamment en cas de défaillance :

- a) Taux de pannes signalées par ligne d'accès en % : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) / nombre total de lignes d'accès atteintes * 100 ;**
- b) Taux de pannes signalées par opérateur en % : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) / Nombre total d'opérateurs clients atteints * 100 ;**
- c) Pourcentage des défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) dans le trimestre sous revue dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant / Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) dans le trimestre sous revue * 100 ;**
- d) Délai de réparation (en heures) en cas de défaillance : par panne ou défaillance, il y a lieu d'entendre le non-fonctionnement du service souscrit par l'opérateur demandeur tel que défini et garanti dans l'offre de référence et surtout la partie SLA ;**
- e) Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées ;**
- f) Pourcentage de défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) dont la réparation est approuvée dans moins de 48 heures après la notification de la panne / Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) * 100 ;**
- g) Pourcentage de défaillances réparées selon SLA : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) dont la réparation est approuvée dans le délai du SLA 48 heures après la notification de la panne / Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) * 100 ;**
- h) Délai moyen de résolution : Nombre total de jours pour la résolution des défaillances / Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) ;**
- i) Pourcentage des défauts résolus avant ou à la date prévue dans SLA : Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) dont la réparation est approuvée dans le délai proposé lors de la notification de la panne / Nombre total d'événements qualifiés de panne (par exemple selon SLA) * 100.**

4° Migration entre différents intrants de gros réglementés, à savoir le changement de l'intrant de gros utilisé par l'opérateur demandeur pour la fourniture du service au client final :

- a) Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans SLA : Nombre de commandes de migration et de changement d'intrant de gros réglementé livrées et validées par l'opérateur demandeur avant ou à la date prévue dans SLA / nombre de commandes de migration et de changement d'intrant de gros réglementé livrées et validées par l'opérateur demandeur * 100 ;**
- b) Taux de commandes de migration en % : Nombre de commandes migration et/ou de changement d'intrant de gros réglementé acceptées / nombre total de commandes acceptées * 100.**

(63) Sur demande d'un bénéficiaire d'accès, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché fournit les données relatives à l'indicateur de performance existant les concernant endéans les quinze jours et ensuite selon les modalités définies au paragraphe (58).

(64) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché effectue ces mesures individuellement pour chaque bénéficiaire d'accès, y inclus ses propres services de détail, filiales et partenaires commerciaux. Il transmet le résultat de ces mesures, ainsi qu'une version non-confidentielle de celles-ci à l'Institut aux fréquences définies ci-avant.

3.4. L'indicateur « contrats et offres de référence »

- (65) Afin de permettre le contrôle du respect de l'obligation de non-discrimination, l'Institut considère qu'il est nécessaire d'obliger l'opérateur PSM à mesurer un indicateur relatif aux contrats et offres de référence. Dans la mesure où cet indicateur permet de qualifier objectivement le niveau de conformité à l'Eol, de la transparence et du respect du traitement égalitaire entre toutes les parties, un tel indicateur peut contribuer à instaurer un niveau de confiance élevé de tous les demandeurs d'accès.
- (66) Pour démontrer que le concept de l'Eol a bien été respecté, il s'avère nécessaire de vérifier qu'aucune discrimination n'a été opérée, pendant la période concernée, au niveau des contrats existants, modifiés ou nouveaux. L'Eol exige que tous les demandeurs d'accès, y inclus la branche de détail de l'opérateur PSM, signent un contrat pour l'achat des produits de gros. Ainsi cet indicateur peut révéler des éventuelles déviations contractuelles qui iraient à l'encontre de l'Eol et constituerait une pratique discriminatoire. Cet indicateur qualitatif doit donc comprendre toutes les informations et états relatifs aux contrats conclus en matière d'accès de gros. Il convient également que l'indicateur reprenne tous les éventuels litiges nés à l'occasion des contrats et offres de référence pour la période concernée.
- (67) Les mesures relatives aux offres de référence doivent servir à rendre transparent et faciliter l'accès au marché. Elles représentent aussi des garants de sorte qu'aucune discrimination au niveau des produits et services offerts n'est pratiquée par l'opérateur PSM. Par conséquent, il est nécessaire, pour avoir une vue intégrale du respect de l'Eol, que tout changement au niveau des offres de référence ainsi que toute synthèse relative à une consultation publique soient consignés dans le présent indicateur.
- (68) En combinaison avec l'indicateur financier, il serait en outre possible de détecter des produits vendus (par exemple à la propre branche de détail) qui ne figureraient pas dans l'offre de référence. Ainsi, un opérateur pourrait profiter de produits, services ou qualité qui ne sont pas accessibles aux autres opérateurs. Une telle situation ne serait pas en ligne avec le concept de l'Eol. Dans le même sens, il est important que cet indicateur inclue aussi les tests de reproductibilité technique à fournir par l'opérateur PSM pour démontrer que ses produits de détail peuvent être techniquement reproduits sur base des produits et services de gros décrits dans les offres de référence.
- (69) Étant donné qu'il est possible aux demandeurs d'accès d'opter pour des niveaux supérieurs de qualité, il est important à l'Institut de veiller à ce que ce processus se réalise de manière non-discriminatoire et que le choix pour des niveaux supérieurs de qualité ne devienne pas la règle en dépit du niveau de qualité standard offert. De même, il convient de vérifier que les nouveaux produits demandés par les demandeurs d'accès soient intégrés systématiquement dans les offres de référence et mises à disposition de tous les demandeurs d'accès conformément aux conditions fixées par l'Institut.
- (70) À ce jour, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché est déjà contraint à fournir les contrats à l'Institut. Ainsi, l'obligation d'établir un tel indicateur ne peut pas être considérée comme une charge disproportionnée par rapport à la transparence qu'il peut fournir dans le contexte de la vérification du respect de l'Eol.
- (71) ***L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur concernant les contrats et offres de référence conclus avec les bénéficiaires d'accès ainsi que les modifications y apportées.***
- (72) ***Cet indicateur comprend au moins une liste de tous les contrats existants, conclus avec les bénéficiaires d'accès pendant la période concernée. En outre, l'indicateur recense tous les éventuels litiges qui se sont produits lors de la période en question ainsi que les contrats résiliés et amendés.***
- (73) ***Cet indicateur comporte au minimum une liste des offres de référence existantes, les éventuels amendements et les synthèses des consultations publiques menées.***

- (74) ***Par ailleurs, cet indicateur informe sur le périmètre et le détail des tests de reproductibilité technique menés pendant la période écoulée. L'indicateur énumère aussi, pour tous les produits de détail, le test de reproductibilité technique y relatif.***
- (75) ***L'indicateur concernant les contrats et offres de référence est généré pour une année calendaire et est fourni à l'Institut pour le 1^{er} juillet de l'année suivante.***

3.5. L'indicateur « processus »

- (76) Le traitement non-discriminatoire sur base de l'Eol de tous les demandeurs d'accès y inclus de la branche de détail de l'opérateur PSM, de ses filiales et partenaires commerciaux, requiert qu'à tout niveau, les collaborateurs de l'opérateur PSM suivent minutieusement des processus encadrés par des procédures strictes. Sans instructions précises et claires, le risque persiste qu'un collaborateur réalise de manière discriminatoire (par erreur ou consciemment) un choix en faveur d'un opérateur ce qui doit être évité. Ainsi, il est important que l'opérateur décrive, au sein de cet indicateur, tous les processus et mesures mis en place en relation avec la commercialisation des prestations de gros sur les marchés d'accès local et central (ou futur autre marché sur lequel le traitement Eol pourrait être imposé).
- (77) L'évaluation régulière de cet indicateur permet aussi bien à l'opérateur PSM qu'à l'Institut de constater que des mesures sont en place et qu'elles sont respectées. Ainsi, il incombe à l'opérateur de recenser dans cet indicateur tous les processus et procédures mis en place à chaque niveau de son entreprise, ayant trait aux produits et services de gros.
- (78) Afin que la fonction de l'opérateur PSM en charge de la surveillance du respect de l'Eol soit à tout moment informée des mesures mises en œuvre, cet indicateur doit contenir un registre unique et permanent regroupant tous les processus et procédures mis en place, leurs amendements ainsi que les anomalies constatées. Ainsi, cette fonction peut en permanence s'assurer que l'Eol est respecté et peut agir immédiatement, le cas échéant, au lieu d'attendre la fin de la période.
- (79) Vu que les processus sont de plus en plus automatisés, il est indispensable de connaître également les différentes plateformes utilisées dans le contexte des services et produits de gros sur les marchés concernés. L'indicateur doit donc comprendre une description des différentes plateformes et interfaces utilisés dans le cadre des services et produits de gros. Il est ainsi indispensable de recenser toutes ces plateformes et interfaces opérées par l'opérateur PSM pour garantir qu'ils soient construits d'une façon telle qu'ils puissent garantir l'Eol à tout niveau et à chaque moment. Plus concrètement, il s'agit des systèmes relatifs à la planification et à la gestion des rendez-vous ainsi que les systèmes informant sur l'état technique d'un accès qui sont concernés par cette mesure. Les changements au niveau opérationnel qu'il s'agisse des plateformes ou des interfaces doivent également figurer dans l'indicateur relatif aux processus afin d'éviter qu'un changement ou une modification n'entraîne une non-conformité au principe de l'Eol. Cette mesure est nécessaire car une erreur à ce niveau pourrait avoir des répercussions significatives, en raison de sa nature systématique et de la difficulté à la détecter.
- (80) Les registres et les informations inclus dans cet indicateur, fournissent à la fois à la fonction d'approbation et à la fonction de « conformité Eol » (voir Chapitre 5) des éléments et des informations clés leur permettant d'avoir une vue globale nécessaire à l'approbation de leur volet relatif au respect de l'Eol au sein de l'opérateur PSM. De plus, et dans la mesure où cet indicateur permet de qualifier objectivement le niveau du traitement égalitaire entre toutes les parties, cet indicateur a vocation à instaurer un niveau de confiance élevé.
- (81) ***L'opérateur identifié comme puissant sur le marché génère un indicateur concernant les processus, tels que notamment les processus de commande, de livraison et de fourniture de services.***

(82) *Cet indicateur informe sur tous les processus en place et les procédures y liées, qui assurent un traitement identique de tous les demandeurs d'accès y compris les propres services, filiales et partenaires commerciaux de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché. Il comprend notamment :*

- 1° Un relevé des processus et procédures utilisés ainsi qu'une description détaillée de ces derniers y compris les éventuels amendements y apportés ;*
- 2° Une description détaillée des plateformes et interfaces utilisés, l'évolution de ceux-ci ainsi que des changements opérés sur ces derniers ;*
- 3° Les anomalies éventuelles constatées.*

(83) *L'indicateur concernant les processus est généré pour une année calendaire et est fourni à l'Institut pour le 1^{er} juillet de l'année suivante.*

3.6. Autres indicateurs

(84) Afin de contrôler le respect de l'obligation de non-discrimination, l'Institut considère qu'il est nécessaire de permettre à l'opérateur PSM de proposer d'autres indicateurs complémentaires. Comme l'opérateur PSM porte à l'égard de l'Institut, la charge de la preuve du respect de l'Eol, l'Institut est d'avis qu'il est important de laisser à l'opérateur PSM une certaine liberté dans l'élaboration et l'administration de la preuve. En effet, ce dernier doit pouvoir, en complément des informations requises par l'Institut, choisir en interne les informations qu'il estime pertinentes pour servir de preuve.

(85) L'opérateur PSM étant le mieux placé pour juger des besoins nécessaires pour garantir la non-discrimination, l'Institut souhaite inciter, par cette disposition, l'opérateur PSM à contribuer activement à la définition d'indicateurs utiles. De cette façon, il lui serait alors aussi possible d'aligner les nouveaux indicateurs aux contrôles internes déjà existants ou à des potentiels contrôles internes futurs.

(86) Afin d'assurer une meilleure cohérence au niveau des approbateurs, il est loisible à l'opérateur PSM d'ajouter de nouveaux indicateurs en complément de ceux imposés par l'Institut. Ces derniers peuvent exister en parallèle avec les indicateurs prédéfinis par l'Institut. Il appartient à l'opérateur PSM de décrire ces nouveaux indicateurs et de motiver son choix.

(87) Lorsque l'Institut constate qu'un des indicateurs prédéfinis ne correspond plus ou pas aux objectifs souhaités, il peut proposer de supprimer, modifier ou ajouter des indicateurs pour répondre aux objectifs définis en concertation avec toutes les parties prenantes.

(88) *L'opérateur identifié comme puissant sur le marché est libre d'établir des indicateurs supplémentaires qui contribuent à la preuve du maintien de l'Eol. Pour ce faire, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché suit les mêmes schémas d'approbation et d'application prévus pour les indicateurs imposés par l'Institut et tels que précisés dans le présent document.*

(89) *Il appartient à l'opérateur identifié comme puissant d'apporter une description des indicateurs proposés et de motiver les raisons à l'origine de son choix.*

4. Le rapport de « conformité Eol »

- (90) Conformément à l'analyse des marchés 1/2020 et 3b/2014, l'opérateur PSM doit établir annuellement un rapport sur le respect de l'Eol. Ce rapport constitue la pierre angulaire de tout l'encadrement Eol. En effet, sur cette base, l'Institut pourra conclure de la bonne application et du respect de l'Eol par l'opérateur PSM.
- (91) Le rapport détaillera annuellement, pour le 31 juillet, l'état de tous les indicateurs définis dans le présent document et ceux éventuellement rajouté(s) par l'opérateur PSM ainsi que les contrôles effectués, les anomalies détectées et les remèdes appliqués ou prévus. Le rapport comprend également une partie décrivant la contribution au rapport des différentes fonctions concernées par ce document. Le rapport doit fournir toutes les preuves et être rédigé de manière à permettre un avis intégral sur le respect de l'Eol par les services de l'opérateur PSM pour la période concernée.
- (92) Dans le cas où l'opérateur PSM prévoit de soumettre l'élaboration des indicateurs, des rapports ainsi que le respect général de l'Eol à un audit interne, celui-ci doit pouvoir prendre connaissance du rapport de « conformité Eol » afin de garantir la cohérence entre les différentes fonctions de contrôle. La pièce justifiant la réception du rapport de « conformité Eol » par l'auditeur interne ainsi que les éventuelles remarques formulées sont à inclure dans le rapport final de « conformité Eol » transmis à l'Institut.
- (93) Le rapport de « conformité Eol » permet au directeur général de l'opérateur PSM de constater la bonne application et le respect des exigences de l'Eol. Pour garantir à l'Institut que l'Eol a été respecté, le directeur général devra également se prononcer sur le degré de conformité à l'Eol et, le cas échéant, détailler les éventuelles pistes d'amélioration.
- (94) L'Institut considère cette prise de position signée du directeur général nécessaire puisqu'elle montre l'importance transversale de l'Eol pour l'opérateur PSM.
- (95) Pour faciliter la lecture de toutes les parties prenantes, il est nécessaire de dresser un comparatif entre le rapport actuel et celui de la période précédente. Ainsi, les changements apportés d'année en année sont plus facilement détectables et retraçables.
- (96) Par soucis de transparence à l'égard du marché, une version non-confidentielle de ce rapport devra être mise à disposition des bénéficiaires et demandeurs d'accès. Cette mesure se justifie par la nécessité de permettre à toutes les parties prenantes de l'Eol de constater le respect de l'Eol par l'opérateur PSM et qu'aucune discrimination n'a été opérée. Cependant, l'opérateur PSM garde la possibilité de marquer certains passages dans son rapport comme étant confidentiels à condition qu'il apporte à l'Institut une motivation suffisante pour déclarer ces informations comme sensibles.
- (97) Si l'Institut juge que le niveau de détail du rapport n'est pas suffisant, l'Institut pourra procéder, à tout moment, à une vérification des indicateurs ainsi que d'autres informations fournies dans le rapport. Sur demande de l'Institut, l'opérateur PSM devra mettre à disposition de l'Institut toutes les pièces utiles et nécessaires à cette vérification, conformément à ce qui est prévu à l'article 24 de la loi du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques.
- (98) L'Institut peut également mandater un auditeur indépendant pour une éventuelle vérification des informations fournies. En effet, aussi bien les procédures à la base de la génération d'un indicateur que l'indicateur lui-même peuvent s'avérer complexes et peuvent nécessiter une connaissance plus approfondie de certaines techniques d'audit. À ce moment, un contrôle par un auditeur externe peut être envisagé.
- (99) ***L'opérateur identifié comme puissant sur le marché établit annuellement, pour le 31 juillet, un rapport de « conformité Eol » à remettre à l'Institut, attestant que ses services ont respecté l'Eol pour la période concernée. Ce rapport comprend une partie qualitative (extraits des relevés, des registres, ...), une partie***

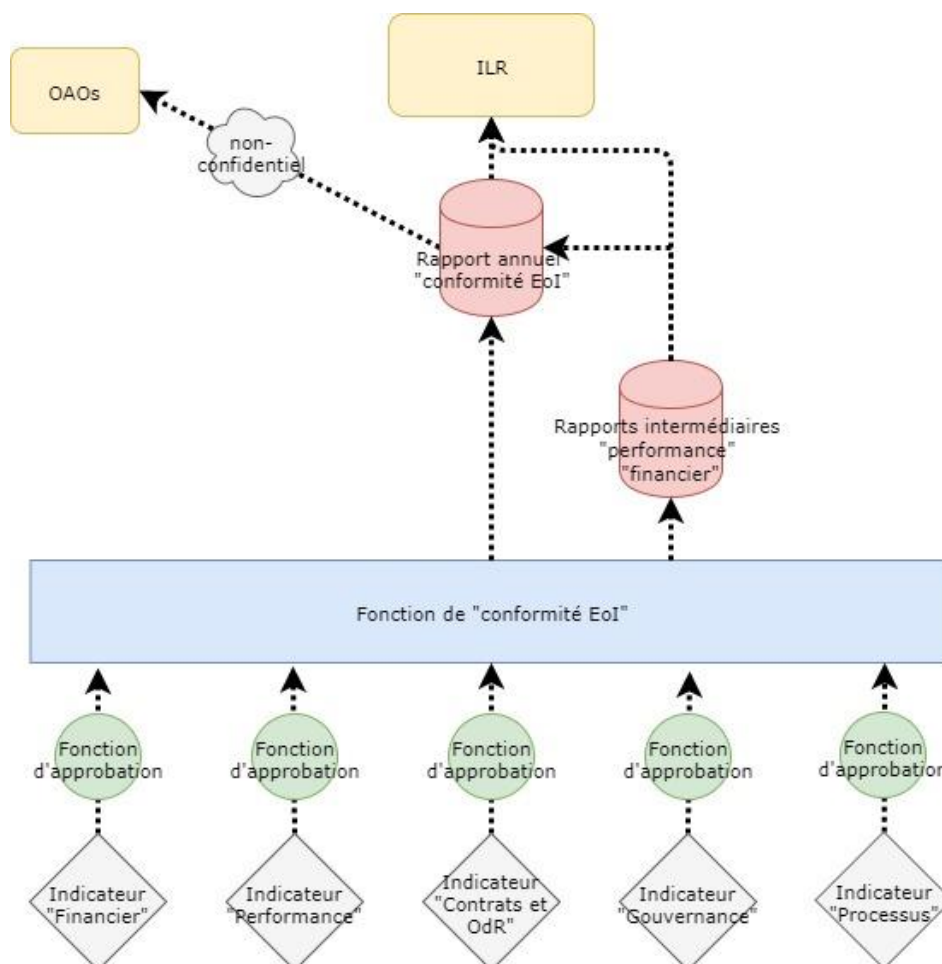
quantitative (informations de tous les indicateurs), les attestations des réviseurs d'entreprises agréés et un constat concernant la conformité avec le concept de l'Eol.

- (100) Le rapport comprend en outre une partie énumérant les différentes fonctions et/ou unités organisationnelles concernées au sein de l'opérateur identifié comme puissant ainsi que leurs contributions respectives. Le rapport doit fournir toutes les pièces nécessaires justifiant le respect de l'Eol par les services de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché pour la période concernée.*
- (101) Le rapport contient une description et les informations fournies par tous les indicateurs établis ainsi que les procédures utilisées pour la production des indicateurs.*
- (102) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché peut soumettre l'élaboration des indicateurs et des rapports ainsi que le respect général de l'Eol dans son entreprise à un audit interne, celui-ci prend alors connaissance du rapport de « conformité Eol ». La pièce justifiant la réception du rapport de « conformité Eol » par l'auditeur interne ainsi que les éventuelles remarques formulées par ce dernier sont à inclure dans le rapport final de « conformité Eol ».*
- (103) Le rapport inclut une prise de position signée du directeur général qui atteste de la sincérité des éléments figurant dans le rapport ainsi que de l'état de conformité à l'Eol. Il comprend également les éventuelles pistes d'amélioration proposées.*
- (104) Le rapport contient également un comparatif de l'exercice concerné et de l'exercice antérieur. Les évolutions respectives doivent faire l'objet d'explications.*
- (105) Les parties non-confidentielles du rapport sont rendues accessibles par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché aux demandeurs et bénéficiaires d'accès. Dans le rapport, l'opérateur identifié comme puissant sur le marché justifie expressément la confidentialité des parties signalées comme telles.*
- (106) L'Institut est libre de charger un auditeur externe de contrôler le processus d'élaboration de ce rapport et des informations y indiquées et d'apprécier la validité de la preuve du respect de l'Eol apportée par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché.*

5. L'élaboration des indicateurs et des rapports

- (107) En vue d'apporter la preuve du respect de l'Eol, il appartient à l'opérateur PSM d'assurer que l'élaboration des indicateurs et rapports se déroule selon un schéma prédéfini afin d'apporter un maximum de cohérence et de fiabilité à ces derniers. En absence d'indicateurs exacts, générés suivant des procédures adéquates, aucune preuve concernant le respect de l'Eol ne peut être établie. Ainsi, il est indispensable que l'élaboration des indicateurs et rapports soit effectuée suivant une approche qui permette, d'une part, la responsabilisation des différentes fonctions au sein de l'opérateur PSM à l'origine des indicateurs et, d'autre part, le retracement complet de toutes les informations.
- (108) Une responsabilisation est nécessaire pour garantir qu'à chaque niveau, les fonctions à l'origine des indicateurs, aient à leur disposition tous les moyens et informations nécessaires pour la génération de valeurs fiables. Ainsi, il est nécessaire d'établir une fonction d'approbation individuellement pour chaque indicateur qui assure que la production des informations se réalise de manière correcte, telle que représentée dans le Schéma 5-1.

Schéma 5-1 : Génération des indicateurs et rapports



- (109) Aussi bien pour la gestion interne de l'entreprise que pour l'Institut, la documentation de la production des indicateurs est indispensable pour garantir que les processus établis répondent aux objectifs. Au cas où l'approbateur ou la fonction attestant de la conformité de l'Eol détecterait d'éventuelles anomalies, il doit être possible de réaliser un retracement complet des données afin de pouvoir prévenir en continu des déviations. La production des indicateurs, informations et rapports doit ainsi être définie et formalisée de façon à permettre un contrôle par un audit interne voire par un éventuel audit externe mandaté par l'Institut.

- (110) Une fois les indicateurs établis, il incombe à une cellule au sein de l'opérateur PSM d'évaluer, sur base de ces indicateurs, si la fourniture des services et informations, dans son intégralité, s'est réellement effectuée suivant le concept de l'Eol. Compte tenu de l'interaction entre les différents indicateurs et du fait que l'attestation du respect de l'Eol ne peut être établie qu'une fois tous les éléments disponibles, il apparaît nécessaire que la fonction de « conformité Eol » soit en charge de la mission d'élaborer les rapports intermédiaires ainsi que le rapport final Eol, conformément aux dispositions détaillées au Chapitre 4. Par ailleurs, il incombe également à cette fonction d'assurer la transmission desdits rapports ainsi que des indicateurs, aux échéances prévues, à l'Institut et aux opérateurs alternatifs.
- (111) L'Institut est d'avis que le schéma d'élaboration des indicateurs et des rapports ainsi que leur approbation est adéquat pour soutenir l'opérateur PSM dans l'administration de la preuve du respect de l'Eol. En effet, ce schéma correspond à des processus généralement connus dans l'industrie et l'Institut n'a pas constaté de difficultés majeures lors de son implémentation au sein de l'opérateur PSM. Le schéma d'élaboration des données peut aussi être rendu facilement accessible à d'éventuels auditeurs internes et/ou externes, ce qui fournit à l'opérateur PSM un niveau d'assurance supplémentaire pour prouver le bon respect de l'Eol dans son entreprise.

5.1. La fonction d'approbation

- (112) L'Institut considère qu'il est nécessaire, afin de pouvoir prouver la bonne application et le respect de l'Eol, que chaque indicateur, avant d'être transmis à la fonction de « conformité EOI » et à l'Institut pour publication, soit approuvé par une fonction d'approbation.
- (113) Cette fonction a pour rôle de :
- Vérifier que la procédure en vigueur pour la production de l'indicateur a été respectée ;
 - Contrôler que l'indicateur répond, dans sa finalité, aux besoins pour lequel il a été établi ;
 - Assurer que le périmètre pour cet indicateur est suffisamment exhaustif afin d'obtenir des résultats exacts et fiables ;
 - Transmettre à la fonction de « conformité EOI » les informations relatives aux indicateurs dès qu'ils ont été approuvés.
- (114) L'Institut considère qu'il est nécessaire de prévoir une telle fonction pour différents motifs. En effet, l'Institut a constaté dans le passé, des difficultés au niveau de la production des indicateurs qui provenaient à chaque fois d'un manquement dans la vérification des indicateurs produits. L'Institut considère donc que ce niveau complémentaire de contrôle (entre la production et la transmission) permet de produire des données plus fiables et de surmonter ainsi les difficultés constatées.
- (115) Il est important que l'approbateur soit en position de connaître en détail le périmètre de l'indicateur pour lequel il doit donner son consentement. Ce dernier devrait ainsi de préférence se situer hiérarchiquement proche des fonctions à l'origine des indicateurs au sein de l'opérateur PSM. Ce n'est qu'ainsi, qu'une réelle validation peut être réalisée. L'approbateur doit aussi avoir la connaissance de tous les processus et procédures requis pour l'élaboration de l'indicateur.
- (116) Du fait que l'élaboration des indicateurs peut impliquer des difficultés tant au niveau de la complétude que de l'exactitude des données fournies, il est important que l'approbateur communique sur les anomalies constatées ainsi que sur les solutions éventuellement prévues. De plus, il ne serait pas envisageable qu'un approbateur valide et transmette des indicateurs erronés sans avoir la possibilité de signaler les anomalies constatées à la fonction « conformité Eol ».
- (117) ***L'opérateur identifié comme puissant sur le marché désigne parmi son personnel un approbateur unique pour chaque indicateur.***

- (118) *Cet approbateur est responsable de la bonne production des indicateurs tout en s'assurant que les procédures associées sont adéquates, correctement appliquées et régulièrement mises à jour.*
- (119) *L'approbateur est en charge de valider que le périmètre de l'indicateur, dont il est responsable, est suffisamment exhaustif afin d'obtenir des résultats exacts et fiables.*
- (120) *L'approbateur transmet à la fonction de conformité les informations relatives aux indicateurs dès leur approbation.*
- (121) *Toute irrégularité constatée lors de la production ou l'approbation d'indicateurs doit être signalée à la fonction de conformité par l'approbateur.*

5.2. La fonction de « conformité Eol » au sein de l'opérateur identifié comme puissant sur le marché

- (122) POST dispose d'une fonction compliance qui a pour mission de veiller au bon respect des principes de l'Eol. L'Institut ne juge pas disproportionné d'imposer à ce dernier le maintien de cette fonction.
- (123) De manière générale, la fonction de « conformité Eol » veille à ce que les mécanismes de contrôle interne, définis par l'opérateur PSM dans les dispositions et procédures relatives à l'Eol, sont adéquats et garantissent le bon fonctionnement de l'Eol. À cette fin, cette fonction doit pouvoir retracer toutes les vérifications d'un approbateur à l'égard de son indicateur et cette fonction doit être en mesure de procéder elle-même à des contrôles logiques des indicateurs fournis.
- (124) Le périmètre d'activité de cette fonction de « conformité Eol » est donc étendu, comme explicité ci-après :
- La fonction de « conformité Eol », en sa qualité de superviseur de tous les éléments et aspects de non-discrimination et de l'Eol, constitue le point de contact unique pour toutes les parties prenantes dans cadre de l'Eol. L'Institut est d'avis qu'il est nécessaire de disposer d'un tel point de contact unique afin de faciliter l'interaction et d'augmenter davantage la transparence ayant trait aux dispositions Eol en place au sein de l'opérateur PSM.
 - La fonction de « conformité Eol » est aussi en charge de la transmission des indicateurs à l'Institut suivant les modalités définies dans le présent document.
 - Toutes les informations et indicateurs transmis à l'Institut, ainsi que ceux reçus par les approbateurs, doivent faire l'objet d'un archivage adéquat au sein de la fonction « conformité Eol ». Cette mesure garantit un meilleur retraçage des données et est essentielle pour garantir une évaluation des informations et indicateurs, indépendante des approbateurs et des fonctions à l'origine des indicateurs et des informations.
 - Sur base des informations et indicateurs lui fournis, la fonction « conformité Eol » identifie et évalue de surcroît, de manière permanente, les potentiels risques de non-conformité. Les travaux ainsi que les résultats de ces analyses sont à expliciter dans le rapport de « conformité Eol ». L'opérateur PSM assure ainsi un suivi permanent des risques associés à un problème de non-conformité.
 - Dans la mesure où la fonction « conformité Eol » collecte toutes les informations établies et mesurées pour le respect de l'Eol, il incombe donc à cette fonction d'élaborer le rapport de « conformité Eol » qui sert de preuve attestant que l'opérateur PSM a bien respecté l'Eol durant la période concernée. Ceci s'avère d'autant plus justifié du fait que la fonction de « conformité Eol » est centrale pour la gestion en interne de l'Eol. Par ailleurs, il s'avère justifié et nécessaire que cette fonction, dans le cadre de sa mission de point de contact principal, soit également en charge d'assurer la transmission du rapport à l'Institut et de publier une version non-confidentielle pour les opérateurs alternatifs.

- Afin d'être en mesure d'établir le rapport de « conformité Eol », la fonction doit connaître à tout moment la façon suivant laquelle les informations et indicateurs sont générés. Dans ce contexte, il est donc nécessaire qu'elle tienne à jour un registre de toutes les procédures en relation avec l'Eol. Ce registre est à actualiser à chaque introduction d'une nouvelle procédure, modification ou suppression de procédures existantes. Il devra aussi contenir les raisons qui ont déclenché une des trois actions susmentionnées.
- Lorsque l'opérateur PSM, un opérateur alternatif ou l'Institut constatent un problème au niveau de la non-discrimination ou de l'Eol, la fonction de « conformité Eol » doit déclencher une procédure de résolution du problème. Cette procédure doit également figurer dans le registre des procédures. Ainsi, la fonction doit être en mesure de déclencher des enquêtes internes et dresser un rapport d'enquête lorsque celle-ci est clôturée. Tous les rapports d'enquêtes relatifs à l'exercice en question doivent être inclus dans le rapport de « conformité Eol ».

(125) Au vu des efforts financiers et organisationnels non négligeables fournis par l'opérateur PSM ainsi que par les demandeurs d'accès, l'Institut considère que le système ainsi que la fonction de « conformité Eol » en place doivent être maintenus.

(126) L'opérateur identifié comme puissant sur le marché met en place une fonction de « conformité Eol », qui a pour mission :

- 1° *De former le point de contact unique en matière de non-discrimination et Eol pour l'Institut et pour les demandeurs et bénéficiaires d'accès ;*
- 2° *De mettre en place un système d'archivage des informations collectées pour chaque indicateur telles que fournies par l'approbateur et de le tenir à jour ;*
- 3° *D'assurer la transmission de tous les indicateurs à l'Institut aux échéances prévues et sous forme de tableaux éditables. Sur demande de l'Institut, l'opérateur identifié comme puissant fournit sans délai la totalité des données brutes nécessaires à la vérification régulière des indicateurs ;*
- 4° *D'identifier et d'évaluer les potentiels risques de non-conformité générale et de les expliciter dans le rapport de « conformité Eol » ;*
- 5° *D'élaborer le rapport de « conformité Eol » tel que spécifié au Chapitre 4, le transmettre à l'Institut et de publier une version non-confidentielle pour les opérateurs aux échéances prévues ;*
- 6° *De tenir un registre actualisé de toutes les procédures en relation avec l'Eol avec enregistrement des confirmations reçues de la part des approbateurs indiquant que ces procédures ont été effectivement appliquées lors de la production des indicateurs. Ce registre est à actualiser à chaque introduction d'une nouvelle procédure, modification ou suppression de procédures existantes. Il contient le cas échéant les raisons à l'origine des actions précitées ;*
- 7° *De mener, en cas de signalisation d'un problème ou de son propre gré, des enquêtes en interne. Les rapports d'enquêtes sont à inclure dans le rapport de « conformité Eol ».*

6. Annexe

6.1. Liste et format des indicateurs de performance à fournir par l'opérateur identifié comme puissant sur le marché

Processus	Indicateur	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
Processus de commande			
	Nombre de commandes reçues	Nombre	Nombre
	Nombre de commandes acceptées	Nombre	Nombre
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	Nombre	Nombre
	Taux de réalisation	%	%
	Taux de commandes rejetées	%	%
	Trois principaux motifs de rejet des commandes	Texte	Texte
	Taux des trois principaux motifs de rejet des commandes	%	%
Fourniture de service			
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	Nombre	Nombre
	Délai moyen en jours pour la première disponibilité libre pour la réalisation	Jours	Jours
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	Jours	Jours
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	Jours	Jours
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	Nombre	Nombre
	Taux de réalisation	%	%
Qualité de service, notamment en cas de défaillance			
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	%
	Taux de pannes signalées par opérateur	%	%
	Pourcentage des défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	%
	Délai de réparation en cas de défaillance	Heures	Heures
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	Jours	Jours
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	%
	Délai moyen de résolution	Jours	Jours
	Pourcentage des défauts résolus avant ou à la date prévue dans SLA	%	%
Migration entre différents intrants de gros réglementés			
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	%
	Taux de commandes de migration	%	%