

**Décision du Conseil de l'IBPT
du 28 avril 2020
concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus
pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique**

Table des matières

Chapitre 1. Introduction.....	3
Chapitre 2. Base juridique.....	4
Chapitre 3. Procédure.....	6
1.1. Consultation nationale.....	6
1.2. Avis de l’Autorité belge de la Concurrence.....	6
1.3. Coopération avec les régulateurs des médias.....	7
1.4. Consultation européenne.....	7
Chapitre 4. Analyse de l’offre de référence de Proximus pour l’accès bitstream à la boucle locale en fibre optique.....	8
4.1. Remarques générales.....	8
4.2. Le régime de compensation du Basic SLA.....	10
4.3. Adaptations au SLA « First Time Right » (FTR) et au SLA Basic Repair.....	13
4.4. Différence de disponibilité des profils.....	15
4.5. Autres points.....	17
Chapitre 5. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures.....	19
5.1. Décision et entrée en vigueur.....	19
5.2. Voies de recours.....	20
5.3. Signature.....	20

Chapitre 1. Introduction

1. Le 14 décembre 2018, Proximus a transmis à l'IBPT une version de l'offre de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique, « Bitstream Fiber GPON ».
2. Pour préparer ce projet de décision, l'IBPT a décidé de consulter tous les bénéficiaires actuels et les nouveaux bénéficiaires éventuels des offres de référence BRUO, BROBA et WBA VDSL2 existantes concernant les documents soumis. Les documents ont également été publiés sur le site Internet de l'IBPT.
3. Cette préconsultation informelle a eu lieu du 23 janvier 2019 au 19 février 2019. Les réactions des différentes parties à cette proposition de Proximus ont servi de base à la rédaction du projet de décision.
4. Le 4 juin 2019, Proximus a fourni une nouvelle version de l'offre de référence « Bitstream Fiber GPON » à l'IBPT. Celle-ci a été soumise à la consultation du 4 juillet 2019 au 16 août 2019, en même temps que le projet de décision.

Chapitre 2. Base juridique

5. Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹, les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres) des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence² au terme de l'analyse de ce marché.
6. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006³. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence⁴.
7. Ce projet de décision est adopté en exécution de la décision des régulateurs pour le secteur des communications électroniques (CRC) du 29 juin 2018 et met partiellement à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Dans cette décision, les mesures existantes sont élaborées plus avant sans que de nouvelles obligations ne soient imposées. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
8. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé⁵. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
9. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.⁶

¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005, 28070.

² Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

³ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006 (éd. 3), 75317.

⁴ Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2^o, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

⁵ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

⁶ Voir les §§ 1301-1302 et 2143-2144 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.

Il permet notamment :

- de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
- de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;

10. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables⁷. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »
11. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :
- « L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*
- L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁸ notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »⁹*
12. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement¹⁰.

-
- *de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;*
 - *d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires ;*
 - *d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination. »*

⁷ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 1311 et 2151.

⁸ Article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁹ Voir les §§ 1312-1313 et 2152-2153 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹⁰ Bruxelles, 27 juin 2008, 2006/AR/468, considérants 12 et 13 ; Bruxelles, 9 mai 2008, 2005/AR/1028 ; Bruxelles, 19 mai 2009, 2007/AR/302, considérant 114.

Chapitre 3. Procédure

3.1. Consultation nationale

13. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
14. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à tenir une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
15. La consultation nationale s'est tenue du 4 juillet 2019 au 16 août 2019.
16. L'IBPT a reçu des contributions de la part des acteurs suivants :
 - Proximus;
 - Edpnet;
 - Orange Belgium;
 - WIN;
 - Telenet;
 - BCPA Belgium;
 - Destiny

3.2. Avis de l'Autorité belge de la Concurrence

17. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la Concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
18. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence le 7 novembre 2019. Le 2 décembre 2019, cette autorité a transmis son avis à ce sujet à l'IBPT.
19. L'Autorité belge de la Concurrence estime que les dispositions du projet de décision semblent raisonnables et qu'aucun commentaire spécifique n'est nécessaire de sa part.

3.3. Coopération avec les régulateurs des médias

20. L'article 3 de l'accord de coopération¹¹ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
21. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
22. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 12 novembre 2019
23. Les régulateurs médias n'ont pas formulé de remarques sur le projet de décision.¹²

3.4. Consultation européenne

24. Les articles 141 de la loi du 13 juin 2005 et 61 de la loi du 5 mai 2017 déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
25. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 30 janvier 2020. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2020/2236.
26. La Commission européenne a envoyé à l'IBPT une demande d'informations le 6 février 2020 et l'IBPT y a répondu le 10 février 2020.
27. La Commission européenne a envoyé son avis le 28 février 2020 et n'a pas de remarques.

¹¹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

¹² Voir la lettre du CSA du 25 novembre 2019, la lettre du VRM du 25 novembre 2019 et la lettre du Medienrat du 26 novembre 2019.

Chapitre 4. Analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique

4.1. Remarques générales

28. Lors de la consultation du projet de décision concernant l'offre de référence de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique, l'IBPT a reçu les réactions des opérateurs suivants :
- Proximus
 - edpnet
 - Orange Belgium
 - WIN
 - Telenet
 - BCPA Belgium
 - Destiny
29. En raison de la large portée des réactions introduites (certaines portaient également sur des aspects des offres de référence Bitstream xDSL), l'IBPT a décidé de les scinder avant de poursuivre leur traitement.
- 29.1. En ce qui concerne les réactions de nature tarifaire, l'IBPT renvoie aux projets de décision qui doivent encore être publiés concernant les tarifs mensuels et les redevances uniques.
- 29.2. En ce qui concerne les réactions concernant les SLA fibre optique et cuivre, l'IBPT rédigera une nouvelle décision spécifique à ce sujet. Pour ce faire, l'IBPT effectuera une analyse fondée sur les données des SLA existants et étudiera la nécessité éventuelle de nouveaux SLA ou d'un nouveau mécanisme de calcul des compensations.
- 29.3. En ce qui concerne les réactions de nature opérationnelle, y compris les problèmes mentionnés avec MSO et la nouvelle plateforme repair, l'IBPT suivra celles-ci de près. Si nécessaire, l'IBPT propose de mettre en place des groupes de travail opérationnels avec toutes les parties concernées.
- 29.4. L'IBPT a également reçu quelques réactions concernant la disponibilité actuelle et future de Bitstream GPON sur le réseau de fibre optique de Proximus, tant en ce qui concerne les informations elles-mêmes que la manière dont ces informations sont mises à disposition. L'IBPT suivra cela de très près et demande également explicitement à tous les opérateurs concernés de signaler

immédiatement toute défaillance éventuelle à l'IBPT. L'IBPT souligne qu'il veillera à ce que Proximus respecte l'obligation de transparence de la décision de la CRC du 29 juin 2018.¹³

30. L'IBPT a également reçu plusieurs réactions liées à des demandes d'éclaircissement de certains paragraphes de l'offre de référence. L'IBPT a soumis les principales remarques à Proximus, après quoi celle-ci a soit explicité le texte, soit transmis une réponse adéquate à l'IBPT.¹⁴
31. Les autres réactions seront traitées ci-dessous.

¹³ Conformément aux chapitres 19.5 et 30.4 « Obligations de transparence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

¹⁴ L'IBPT souligne le fait que les questions de ce type peuvent aussi être posées directement à Proximus.

4.2. Le régime de compensation du Basic SLA

Problématique

32. L'IBPT constate que dans le document concernant les règles du Basic SLA, aucun régime de compensation n'est prévu, contrairement à ce qui a toujours été fixé dans les offres de référence bitstream de Proximus concernant le réseau de cuivre (BROBA/WBA VDSL2).

Analyse de l'IBPT

33. L'obligation de maintien des SLA est nécessaire pour remarquer à temps les problèmes de qualité potentiels et s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals.¹⁵ Sans incitation financière pour l'opérateur PSM à atteindre les niveaux de SLA imposés, les SLA n'ont qu'une utilité limitée.
34. Une Service Level Guarantee (SLG) indique le niveau de compensation auquel l'opérateur bénéficiaire aurait droit si le service n'était pas fourni avec la qualité spécifiée dans le SLA, par exemple si la fourniture du service était trop tardive. Avec le SLA, la SLG est un élément essentiel de tout contrat commercial, parce qu'elle incite le fournisseur à offrir le service avec un niveau de prestation adéquat.
35. C'est ce que confirme l'ORECE dans sa position commune relative aux mesures sur le marché bitstream :

« NRAs should impose a generic requirement on SMP operators to provide Service Level Guarantees (SLGs) :

- BP26a SLGs should cover all necessary specific service areas. Service areas where SLGs are most likely to be necessary are ordering, delivery, service (availability) and maintenance (repair).*
- BP26b SLG payments should be made without undue delay and should be proactive in nature. That is, with a pre-established process for the payment and billing of the SLGs among operators and without the need for alternative operators to request the intervention of any third party i.e. NRAs or courts.»¹⁶*

¹⁵ Voir le § 2060 de la décision CRC du 29 juin 2018.

¹⁶ Voir « *BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market* », BoR (12) 128, BP26, p. 14 ; traduction libre : Les ARN doivent imposer une exigence générique aux opérateurs PSM afin de fournir des Service Level Garanties (SLG) :

- BP26a Les SLG doivent couvrir tous les domaines de service spécifiques nécessaires. Les domaines de service où il est le plus probable que des SLG soient nécessaires sont la commande, la livraison, le service (disponibilité) et l'entretien (réparation).
- BP26b Les paiements SLG doivent être effectués sans retard injustifié et doivent être de nature proactive. Autrement dit, avec un processus préétabli pour le paiement et la facturation des SLG entre les opérateurs et sans que les opérateurs alternatifs ne doivent demander l'intervention d'un tiers (ARN ou tribunaux).

36. La décision de la CRC du 29 juin 2019 mentionne également clairement que de telles informations doivent être reprises dans une offre de référence.¹⁷ Ainsi, l'annexe I de cette décision de la CRC prévoit explicitement ce qui suit :

« Conformément à l'annexe II de la directive accès et à la position commune de l'ORECE sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes :

Le montant de l'indemnité payable par une des parties à une autre pour non-exécution des engagements contractuels, ainsi que les conditions d'admissibilité à ces compensations ; »

37. Selon l'IBPT, un système de compensation est indispensable dans le document Basic SLA, étant donné qu'il faut exercer suffisamment de pression sur l'opérateur PSM pour qu'il réponde à ses obligations. Les opérateurs PSM peuvent être incités à adopter une pratique discriminatoire en faveur de leurs propres activités de détail concernant la qualité des produits d'accès de gros.¹⁸ De ce fait, des produits d'accès peuvent ne pas être de la même qualité que ceux de l'opérateur PSM pour son propre département de détail.
38. Selon l'IBPT, la proposition de Proximus de ne pas prévoir de compensation pour son offre de référence GPON n'est dès lors pas conforme aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018. L'IBPT estime par conséquent que Proximus doit ajouter un régime de compensation.
39. Comme défini au § 2057 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les régimes existants concernant les SLA sur le réseau de cuivre doivent autant que possible être comparables à ceux sur le réseau de fibre optique. À cet égard, l'IBPT estime que les deux régimes de compensation doivent être identiques, parce que la différence de technologie entre la fibre optique et le cuivre ne peut être pertinente que par rapport à la définition des SLA et pas par rapport à la manière dont la compensation est calculée.
40. Dans sa réaction à la consultation, Proximus déclare qu'il n'y a selon elle aucune raison de prévoir un mécanisme de compensation dans une période de transition durant laquelle le réseau de fibre optique GPON est encore en pleine phase de déploiement. Selon Proximus, un mécanisme de compensation ne peut entrer en vigueur que lorsqu'un degré suffisant d'industrialisation est atteint dans les différents processus opérationnels. Le volume d'activations du produit GPON Bitstream est en outre actuellement si bas, selon Proximus, qu'il n'est pas possible d'atteindre des KPI cohérents.
41. Proximus estime que sa proposition répond bel et bien au § 2057 de la décision de la CRC du 29 juin 2018. Cette dernière prévoit ce qui suit :

« La concrétisation de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise par les opérateurs PSM. »

¹⁷ Le document de l'ORECE cité à cet effet (BoR (12) 128 - Annexe 1) exige aussi qu'un tel mécanisme de compensation soit repris dans l'offre de référence.

¹⁸ Voir le § 2061 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et le « *BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market* », BoR (12) 128, p. 13.

En raison de la faible maturité, Proximus ne voit aucune raison d'ajouter déjà un mécanisme de compensation à ce stade et estime que celui-ci ne peut être ajouté qu'après une nouvelle évaluation, lorsque la maturité des processus sera suffisamment élevée.

42. L'IBPT est toutefois d'avis qu'un mécanisme de compensation constitue la base d'une offre de référence, comme l'indique également l'ORECE dans sa position commune relative aux mesures sur le marché bitstream et comme défini à l'annexe I de la décision de la CRC du 29 juin 2018. En l'absence d'un tel mécanisme, il est impossible d'imposer utilement un SLA, compromettant ainsi l'efficacité de ce dernier.
43. Proximus cite le paragraphe suivant du document de l'ORECE, qui indique que l'ARN doit évaluer la situation sur le marché pour l'application ou non d'un mécanisme de compensation.

« NRAs should take oversight for the process of setting SLAs [SLGs, KPIs]. NRAs should determine the level of their involvement in this process by taking into account specific market circumstances and particular concerns for discriminatory behavior. »¹⁹
44. L'IBPT constate que toutes les autres offres de référence tant sur le réseau cuivre que coaxial en Belgique comportent un mécanisme de compensation. L'IBPT ne voit donc aucune raison d'accorder une exception pour la fibre optique. De plus, Proximus a déjà commencé le déploiement de la fibre optique en 2015²⁰. Bien que les processus de Proximus soient encore en cours d'adaptation, ces adaptations ne sont pas de nature à avoir un impact majeur sur les SLA concernés. Selon l'IBPT, ces adaptations sont davantage liées à des améliorations/réductions des coûts progressives qui devraient justement profiter aux SLA.
45. En ce qui concerne le faible volume d'activations et d'incidents de réparation sur le réseau de fibre optique GPON de Proximus, l'IBPT comprend le point de vue de Proximus concernant la difficulté de fixer des KPI cohérents. Toutefois, l'IBPT est d'avis que cela a plutôt une incidence sur le niveau des SLA et pas tant sur l'application ou non d'un mécanisme de compensation. Comme l'IBPT l'écrit également au §29.2, l'IBPT n'apportera pas d'adaptations supplémentaires aux niveaux de SLA mêmes dans la présente décision.²¹
46. Étant donné que le mécanisme de compensation actuel prend en compte le pourcentage de SLA atteint sur une année civile complète avant qu'il puisse être question d'une quelconque compensation, l'IBPT est d'avis que les éventuelles incohérences temporaires devront être réparties sur l'ensemble de l'année civile.
47. L'IBPT répète qu'une décision distincte sera établie dans laquelle le mécanisme de compensation actuel sera notamment révisé.

¹⁹ Traduction libre : Les ARN doivent contrôler le processus de détermination des SLA [SLG, KPI]. Les ARN doivent déterminer le niveau de leur implication dans ce processus en tenant compte des conditions spécifiques du marché et des préoccupations particulières liées à un comportement discriminatoire. »

²⁰<https://www.proximus.com/fr/news/brussels-pedestrian-zone-soon-fiber-highway.html>

²¹ Dans la section « 4.3. Adaptations au SLA « First Time Right » (FTR) et au SLA Basic Repair », l'IBPT propose que, provisoirement, le même Basic Repair SLA soit en vigueur pour le cuivre et la fibre optique, jusqu'à ce que l'IBPT révisé les différents SLA dans une décision distincte.

48. Dans sa réaction, Proximus cite enfin également la note d'accompagnement de la Commission européenne à la recommandation de 2014²² qui indique que les produits d'accès sur le marché de gros de l'accès central peuvent être utilisés pour fournir des services de détail « best effort » aux utilisateurs finals. Toutefois, offrir un service de détail « best effort » sur la base d'un service de gros ne signifie pas que ce service de gros doit également être offert selon le principe de « best effort ». L'opérateur alternatif est en effet également confronté à des frais généraux internes qui viennent s'ajouter au service de gros. Si le service de gros est fourni selon un principe de « best effort », la possibilité pour un opérateur alternatif de fournir un service de détail de haute qualité est compromise. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit en outre explicitement la présence nécessaire de SLA sur le marché de gros de l'accès central (et donc pas un régime de « best effort »), quels que soient les services de détail que l'opérateur alternatif souhaite finalement proposer.²³
49. Selon l'IBPT, la présence d'un mécanisme de compensation est par conséquent nécessaire pour garantir le bon fonctionnement des SLA et, finalement, un service de qualité suffisamment élevée au niveau de la fourniture en gros.

Décision de l'IBPT

50. Proximus doit ajouter un régime de compensation à l'offre de référence pour l'accès bitstream au réseau de fibre optique. Ce régime de compensation doit être identique au régime de compensation qui est actuellement en vigueur dans les offres de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre.

4.3. Adaptations au SLA « First Time Right » (FTR) et au SLA Basic Repair

Problématique

51. Les SLA « First Time Right » (FTR) et Basic Repair ont été adaptés vis-à-vis des SLA dans les offres de référence approuvées actuellement pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.

Analyse de l'IBPT

52. Dans le cadre de la révision des offres de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre, Proximus a présenté des adaptations concernant le SLA « First Time Right » (FTR) et le SLA « Basic Repair ». Ces propositions de Proximus ont été traitées par l'IBPT dans la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre.²⁴

²² Note explicative accompagnant la recommandation de la Commission du 9 octobre 2014 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante.

²³ Conformément à la section 30.2.10 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁴ Voir la section 4.2 « SLA 'First time right installation' » et la section 4.4 « Redéfinition du SLA 'Basic Repair' » de la décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Proximus pour l'accès dégroupé et bitstream à la boucle locale en cuivre (ci-après la décision du 25 mars 2020).

53. L'IBPT note à présent que Proximus fait les mêmes propositions de modification dans l'offre de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique.
54. Comme défini au §2057 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les SLA pour l'accès à la fibre optique doivent autant que possible être comparables aux SLA en vigueur dans les offres de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre, en tenant éventuellement compte de la différence de technologie.
55. En ce qui concerne le SLA Basic Repair, Proximus a appliqué la même définition que dans la proposition d'offre de référence pour l'accès bitstream à la boucle locale en cuivre. Les adaptations proposées par l'IBPT dans la décision du 25 mars 2020²⁵ doivent donc, selon l'IBPT, également être apportées à cette offre de référence, dans l'attente d'une analyse plus détaillée des différents SLA dans une décision ultérieure. L'IBPT ne voit pas de raison de suivre une approche différente pour le SLA Basic Repair sur le réseau de fibre optique par rapport à la boucle locale en cuivre.
56. En ce qui concerne le SLA « First Time Right » (FTR), l'IBPT comprend qu'il ne peut pas y avoir d'alignement parfait entre les SLA sur le réseau de cuivre et les SLA sur le réseau de fibre optique, étant donné qu'il n'existe pas d'installations « without visit » sur le réseau de fibre optique.
57. L'IBPT comprend dès lors que les SLA FTR diffèrent d'une technologie à l'autre et autorise le fait que Proximus continue à appliquer la définition proposée jusqu'à ce que l'IBPT ait analysé les différents SLA dans une décision ultérieure.

Décision de l'IBPT

58. Conformément aux valeurs présentées dans la décision de l'IBPT du 25 mars 2020, Proximus doit modifier la définition du SLA « Basic Repair » comme suit :

Minimum 90 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	10:45 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

Minimum 95 % des tickets de réparation doivent respecter le « timer » suivant :

	Timer
Timer de réparation de la ligne des utilisateurs finals (doit être respecté par Proximus)	19:15 heures ouvrables après l'ouverture du ticket de réparation

²⁵ Voir le § 112 de la décision de l'IBPT du 25 mars 2020.

59. L'IBPT accepte la proposition ci-dessous de Proximus concernant le SLA FTR.

<i>% FTR</i>	<i>Installations applicables</i>
95 %	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Installations avec visite chez le client</i> • <i>Installations avec visite chez le client, splicing inclus</i>

4.4. Différence de disponibilité des profils

Problématique

60. Différents opérateurs ont fait remarquer que tous les profils d'utilisateur n'étaient pas disponibles sur l'ensemble du territoire de la fibre optique de Proximus.

Analyse de l'IBPT

61. Dans la version de l'offre de référence qui a fait l'objet de la préconsultation du 23 janvier 2019 au 19 février 2019, Proximus a défini 5 profils d'utilisateur différents, dont 3 n'étaient pas disponibles sur l'ensemble du territoire de la fibre optique de Proximus.

62. Dans son offre de référence, Proximus divise le territoire de la fibre optique en deux zones, une « zone FTTH » et une « zone FTTB ». Les 5 profils sont tous disponibles dans la « zone FTTH », mais seuls 2 profils étaient également disponibles dans la « zone FTTB ».

63. Dans la release IT de juin 2019, Proximus a également rendu disponibles 2 des 3 profils absents dans la « zone FTTB », ce qui fait que désormais seul le profil « Type 2 Boosted (500 Mbps/50 Mbps) » n'est pas disponible partout. Selon Proximus, il n'y a pas eu jusqu'à présent de demande pour rendre ce profil disponible dans une « zone FTTB ».

64. L'IBPT souhaite indiquer que la décision de la CRC du 29 juin 2018 ne fait pas de différence entre une « zone FTTH » et une « zone FTTB ». Il est en effet indiqué au § 1933 de cette décision que :

« Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005, l'offre d'accès à un débit binaire doit garantir :

- de permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques ;

- le droit de l'opérateur alternatif de déterminer librement l'usage du produit de gros qu'il achète. Cet usage ne peut pas être limité à la seule duplication des services de détail de l'opérateur PSM. D'éventuelles limitations ne peuvent être justifiées que par des raisons techniques objectives ; »

Avec cette distinction, Proximus semble limiter artificiellement l'utilisation du profil²⁶ à l'utilisation comme dans l'offre de détail de Proximus.

65. Jusqu'à la consultation du projet de décision, l'IBPT n'avait pas reçu de demande concrète d'un opérateur bénéficiaire pour accéder à ce profil dans la « zone FTTB ». Le projet de décision proposait donc de supprimer ce profil de l'offre de référence.
66. Le 12 décembre 2019, Proximus a fourni à l'IBPT un addenda à l'offre de référence Bitstream Fiber GPON, proposant d'adapter la liste des profils disponibles à partir de mars 2020. L'IBPT remarque que Proximus propose de ne plus faire la distinction, à partir de mars 2020, en termes de prix et de vitesses entre le profil Type 2 Boosted et le profil Type 3. Le profil Type 2 Boosted sera ensuite supprimé progressivement et ne sera plus disponible à partir de juin 2020.
67. L'IBPT a présenté cet addenda en guise de préconsultation au secteur du 20 décembre 2019 au 24 janvier 2020 inclus. L'IBPT n'a pas reçu de réactions négatives qui auraient une influence sur ce point. Par conséquent, l'IBPT a informé Proximus qu'elle pouvait poursuivre l'exécution de l'addenda.
68. Ainsi, selon l'IBPT, il n'y a pas de raison d'encore imposer à Proximus de rendre le profil Type 2 Boosted également disponible dans les zones FTTB car, à partir de mars 2020, un profil similaire peut être commandé dans ces zones.

Décision de l'IBPT

69. Concernant la disponibilité du profil Type 2 Boosted dans les zones FTTB, Proximus ne doit pas réaliser de modifications spécifiques.

²⁶ Comme Proximus propose un profil « Type 4 (500 Mbps/100 Mbps) » sur tout le territoire de la fibre optique, l'IBPT ne peut pas concevoir une raison technique objective justifiant l'impossibilité de proposer un profil avec une vitesse de chargement inférieure sur l'ensemble du territoire de la fibre optique.

4.5. Autres points

70. L'IBPT aborde ci-dessous quelques remarques concernant une série d'autres points :

	Objet	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
1.	Main Body § 29 Quelques opérateurs demandent ce qui se passe quand la limite d'une largeur de bande P0 Shared VLAN (1 Gbps) est atteinte.	Dans sa réaction à la consultation, Proximus déclare que le paragraphe suivant a été repris dans l'offre de référence, lequel décrit l'évolution future : « <i>Higher bandwidths could be possible in the future, if reasonable and sufficient justification can be submitted by the Beneficiary to Proximus.</i> » (Traduction libre : « Des bandes passantes plus larges pourraient être possibles à l'avenir, à condition que le Bénéficiaire puisse soumettre une justification raisonnable et suffisante à Proximus. ») L'IBPT convient que ce paragraphe fournit des informations suffisamment claires à cet égard. Proximus ne doit donc pas procéder à d'autres modifications.	Proximus ne doit donc pas procéder à d'autres modifications à cet égard.
2.	Main Body § 41 Un opérateur fait remarquer que dans ce paragraphe, il n'est pas fait mention de la possibilité d'une « Partner Install ». Cette dernière permet à un « Third Party Splicer » travaillant pour l'opérateur bénéficiaire d'installer l'ONTP.	Étant donné que la « Partner Install » figure à l'Annex 3, § 95, l'IBPT suppose que l'absence de cette possibilité au § 41 est un oubli. Proximus doit s'assurer que le § 41 du Main Body contient les mêmes informations concernant la « Partner Install » que le § 95 de l'Annex 3.	Proximus doit adapter le §41 du Main Body pour que la « Partner Install » soit également clairement mentionnée comme l'une des méthodes d'installation possibles.
3.	Main Body § 82 Un opérateur signale qu'en cas de commande dans une Multi Swelling Unit, Proximus a également besoin du code UTAC. Selon cet opérateur, il est très compliqué de transmettre ce code au moment de la commande, étant donné que le client ne connaît pas encore ce code lui-même et qu'il ne serait pas toujours possible pour l'opérateur de retrouver ce code. Il est en effet possible de commander des lignes GPON avant l'installation de l'infrastructure,	Proximus confirme ce problème, mais attire l'attention sur le fait que la transmission du code UTAC n'est pas une condition pour passer une commande. Si le code UTAC n'est pas connu, il est possible d'introduire la commande sur la base de l'adresse. En outre, l'opérateur peut également fournir des informations pertinentes concernant cette adresse lors de la commande via la « Manual TSI ». Néanmoins, Proximus est consciente de ce problème et cherche une solution. Cette solution sera mise en œuvre dans une future IT release.	Proximus travaillant actuellement sur une solution dont l'IBPT estime qu'elle sera efficace, aucune modification supplémentaire ne devra être apportée, sous réserve toutefois d'un réexamen ultérieur de cette solution.

	mais dans ce cas, le code UTAC n'a pas encore été apposé sur les équipements installés chez le client.		
4.	<p>Spécifications techniques</p> <p>Un opérateur signale que dans la section consacrée au Dedicated VLAN, il n'y a aucune spécification telle que average delay, jitter et burst size expected, contrairement à l'offre de référence Bitstream xDSL.</p>	<p>Selon Proximus, ces informations ne sont pas encore connues. Cela nécessite la mise en place d'un système de mesure dans le réseau, ce qui n'est pas encore prévu.</p> <p>Selon Proximus, les paramètres tels que delay, jitter et burst size dans un réseau GPON dépendent du nombre d'utilisateurs sur le réseau, de la congestion, de la taille des paquets, etc. En raison du nombre relativement limité d'utilisateurs sur le réseau, les résultats des mesures éventuelles (si un système de mesure était disponible) ne seraient pas valables pour l'occupation future du réseau.</p>	<p>Comme cette information n'est pas disponible non plus actuellement pour le département de détail de Proximus, aucune adaptation supplémentaire n'est nécessaire.</p> <p>L'IBPT insiste toutefois pour que ces données, lorsqu'elles seront disponibles, soient ajoutées le plus rapidement possible à l'offre de référence via un addenda.</p>
5.	<p>Spécifications techniques</p> <p>Un opérateur signale que la transparence des protocoles diffère entre Dedicated VLAN sur cuivre et sur fibre.</p>	<p>Selon Proximus, les différences de transparence entre les 2 technologies de réseau sont principalement dues à la différence de matériel et de plan de contrôle (qui sert pour les informations de routage) utilisés dans le réseau xDSL et GPON. Par exemple, les cartes de ligne utilisées dans le réseau GPON ne sont pas les mêmes que celles utilisées dans le réseau xDSL. De plus, le réseau GPON utilise un ONT sur lequel est exercé un policing.</p>	<p>La différence entre les deux technologies a été suffisamment expliquée par Proximus.</p>

Chapitre 5. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

5.1. Décision et entrée en vigueur

71. Le Conseil de l'IBPT a adopté la présente décision le 28 avril 2020. La présente décision définit les adaptations que Proximus doit apporter à son offre de référence concernant l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique, « Bitstream Fiber GPON ».
72. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition dans les 30 jours qui suivent la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.
73. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, celle-ci doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de cette décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.
74. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

5.2. Voies de recours

75. Conformément à l'article 2, § 1^{er}, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
76. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

5.3. Signature

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil