

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

I B P T

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20 DÉCEMBRE 2012
CONCERNANT
L'OFFRE DE RÉFÉRENCE WHOLESALÉ
DE BRUTÉLÉ**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: 8 février 2013

Personne de contact : Thomas Gille, Ingénieur-conseiller (02 226 88 55)

Adresse de réponse par e-mail: thomas.gille@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	PROCÉDURE	4
2.1	CONDUITE DE LA PROCÉDURE	4
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	5
2.3	LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS DES MÉDIAS	6
2.4	LA CONSULTATION EUROPÉENNE.....	7
3	CADRE RÉGLEMENTAIRE	9
4	ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE BRUTÉLÉ	12
4.1	SYSTÈME D'ACCÈS CONDITIONNEL (CAS)	12
4.2	CERTIFICATION DU MATÉRIEL & DES TECHNICIENS.....	17
4.3	SYSTÈME DE PRÉVISION	20
4.4	DÉLAIS ET ÉLÉMENTS QUI DOIVENT ÊTRE FOURNIS POUR L'IMPLEMENTATION.....	24
4.5	L'ABSENCE DE PROCÉDURE DE MIGRATION MASSIVE	25
4.6	LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE.....	26
4.7	ARCHITECTURE VOD BRUTÉLÉ	27
4.8	L'ABSENCE DE CONDITIONS GÉNÉRALES.....	30
4.9	REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L'OFFRE DE RÉFÉRENCE	32
5	ANALYSE DU SLA	35
5.1	VALIDATION DU SLA.....	36
5.2	SLA D'EXÉCUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU À DISTANCE.....	37
5.3	SLA RÉOLUTION DES PANNES	39
5.4	APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK	39
5.5	RAPPORT ET KPI	41
5.6	LE CALCUL DES COMPENSATIONS	42
5.7	LA COURBE D'APPRENTISSAGE.....	46
6	LA PÉRIODE D'IMPLEMENTATION	47
6.1	PROBLÉMATIQUE	47
6.2	ANALYSE.....	47
6.3	CONCLUSION	48
7	CONCLUSION	50
8	VOIES DE RECOURS	51
9	SIGNATURES	52

1 INTRODUCTION

1. Le 1^{er} juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) a adopté une décision concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Cette décision impose un certain nombre de mesures wholesale aux opérateurs puissants, à savoir Brutélé, Coditel (Numéricable) et Telenet. Ces opérateurs sont tenus d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs afin qu'ils puissent proposer les services suivants :
 - accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique ;
 - accès à leur plateforme de télévision numérique ;
 - accès à une offre de revente pour l'internet large bande.
2. En outre, ces opérateurs puissants sont également soumis à une obligation de transparence. En vertu de cette obligation, ces opérateurs doivent élaborer une offre publique de référence concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.
3. En tant que régulateur des médias en région bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour la mise en œuvre de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans cette région, à savoir Telenet, Brutélé et Coditel.
4. La présente décision a pour but d'évaluer les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Brutélé.

2 PROCEDURE

2.1 CONDUITE DE LA PROCEDURE

5. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Brutélé disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Brutélé a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition fût très incomplète, l'IBPT a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Brutélé puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. L'IBPT a toutefois adressé à l'époque un courrier officiel à Brutélé dans lequel il a exposé ses griefs quant à l'absence d'un certain nombre d'éléments qui doivent absolument figurer dans une offre de référence¹. Cette lettre enjoignait également à Brutélé d'éclaircir les éléments déjà fournis.
6. Le 17 février 2012, l'IBPT a lancé une préconsultation qui a duré jusqu'au 2 mars 2012. Mobistar et Belgacom ont transmis leurs réactions à cette proposition à l'IBPT.
7. Le 30 mars 2012, Brutélé a également fourni des éléments supplémentaires de l'offre de référence à l'IBPT.
8. L'IBPT a sollicité l'aide d'un consultant pour l'analyse de l'offre de référence tant au niveau technique qu'opérationnel. Ce consultant a également été chargé d'élaborer un modèle d'offre de référence sur la base des informations reçues de la part des câblo-opérateurs.
9. Après analyse complète de l'IBPT, il s'est avéré que le projet du 30 mars 2012 ne comportait pas encore suffisamment d'éléments par rapport à ce que l'on peut raisonnablement attendre pour dûment réaliser les objectifs de l'obligation de transparence. Aussi, l'IBPT a-t-il énuméré, le 27 juillet 2012, une liste non exhaustive de commentaires sur l'offre de référence soumise par Brutélé. Cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Brutélé sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes persistantes de son offre. L'IBPT a en outre transmis un modèle d'offre de référence à Brutélé afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble de ce que l'IBPT pense des documents reçus et de lui indiquer à quoi devrait correspondre un résultat satisfaisant.
10. Brutélé a alors eu jusqu'au 17 septembre 2012 pour compléter son offre de référence et a été priée d'adapter son offre de référence conformément aux commentaires de l'IBPT. Elle a également été priée d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence.

¹ Lettre de l'IBPT du 16 février 2012 adressée à Brutélé.

11. Le 17 septembre 2012, l'IBPT a reçu la version modifiée de l'offre de référence de Brutélé. Ensuite, une réunion a encore été organisée avec Brutélé le 19 septembre 2012. Suite à celle-ci, Brutélé a encore transmis le 17 octobre 2012 des adaptations supplémentaires à l'IBPT.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Bases légales

12. La consultation publique est organisée conformément à l'article 40/13, §§ 1 et 2, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale² (ci-après la loi du 30 mars 1995) :

« Art. 40/13, § 1. L'Institut peut organiser pour l'application de la présente loi une consultation publique conformément à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

§ 2. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée maximale de deux mois, dans le respect des règles de confidentialité des données d'entreprise.

Une consultation publique est en tout cas organisée avant la détermination et l'analyse d'un marché pertinent ainsi que lors de la désignation d'un opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché.

Toutes les informations relatives aux consultations publiques en cours sont centralisées à l'Institut. Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des informations d'entreprise.

Le Roi précise, sur avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats. »

2.2.2 Synthèse des réactions

13. [Sera complété par la suite]

² Loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, M.S. 22 février 1996, p. 3797.

2.3 LA CONSULTATION DES REGULATEURS DES MEDIAS

2.3.1 Bases légales

14. À l'instigation de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 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 télévision³.
15. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 décrit quels projets de décision doivent être transmis aux autres régulateurs :

« Art. 3. Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.

Les autorités de régulation consultées font part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet de décision dans les 14 jours civils. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut demander que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) soit saisie du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.

L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques qui lui sont fournies par les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, après réception du projet de décision modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié. » »

2.3.2 Résultats de la consultation des régulateurs des médias

16. [Sera complété par la suite]

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, 75371.

2.4 LA CONSULTATION EUROPEENNE

2.4.1 Bases légales

17. L'article 7, §3 de la directive « cadre⁴ » prévoit la consultation de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants :

« 3. Sauf disposition contraire dans les recommandations ou les lignes directrices arrêtées conformément à l'article 7 ter au terme de la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure qui :

relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive « accès »); et

qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,

elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »

18. Cette disposition est transposée par l'article 40/13, § 3 de la loi du 30 mars 1995 :

« Art. 40/13 § 3. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à :

[...] 6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 40/11, §8, ou

7° déterminer les conditions de l'accès à fournir, en application des articles 40/11, § 10, alinéa 6, et 40/10, § 2, l'Institut consulte sans délai la Commission européenne et les autorités réglementaires nationales des États membres.

L'Institut prend en considération les observations qui lui sont adressées par la Commission européenne et les autorités réglementaires des États membres dans le délai fixé par le Roi.

⁴ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (J.O.C.E. 24 avril 2002, L 108, 24 avril 2002, 41.

2.4.2 Mode et résultats de la consultation européenne

19. [Sera complété par la suite]

3 CADRE REGLEMENTAIRE

20. La loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale prévoit que 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 transparence au terme de l'analyse de ce marché⁵.
21. Ce marché a été analysé dans le cadre de la décision du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de radiodiffusion de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006⁶.
22. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence en ce qui concerne les trois formes d'accès de gros que Brutélé doit proposer. En vertu de cette obligation, Brutélé doit entre autres rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande⁷. Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Brutélé devait soumettre à l'IBPT une proposition d'offre de référence concernant le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale⁸.
23. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour l'exécution de cette décision conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
24. 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 évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement

⁵ Article 40/11 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

⁶ 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.

⁷ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 848, 928 et 1033.

⁸ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 850 930 et 1035.

favorables⁹. Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.

25. Ce que confirme l'article 40/11, §8 de la loi du 30 mars 1995 qui dispose que :

« § 8. [...] Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations de non-discrimination, l'Institut peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle 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 ».

26. L'Institut peut imposer que l'offre de référence fasse l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par la présente loi. La décision de la CRC confirme également que l'IBPT est compétent pour imposer des modifications de l'offre de référence, puisqu'elle stipule que :

« Comme prévu par l'article 40/11, § 8, alinéa 4, de la loi du 30 mars 1995, l'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication. L'IBPT imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché »¹⁰.

27. L'IBPT vérifiera donc l'offre de référence et prendra une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de celles-ci. Brutélé dispose d'un délai de six mois à dater de la décision de l'IBPT concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition d'offre de référence pour rendre opérationnelle l'offre de référence¹¹.

28. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 indique les aspects qui doivent au minimum être abordés dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations

⁹ Voir § 942 de la décision de la CRC : *« L'existence d'une offre de référence garantit aux opérateurs alternatifs un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur puissant. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »*

¹⁰ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 852, 932 et 1037.

¹¹ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 850 930 et 1035.

techniques, de la migration des utilisateurs finaux et des modifications apportées à l'offre de chaînes¹².

29. L'IBPT évaluera la proposition d'offre de référence de Brutélé via la présente décision. La présente décision porte sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence.

¹² Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 853, 933 et 1038.

4 ANALYSE DE L'OFFRE DE REFERENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE BRUTELE

4.1 SYSTEME D'ACCES CONDITIONNEL (CAS)

4.1.1 Problématique

30. Pour l'implémentation du système d'accès conditionnel (« système CAS »)¹³, chaque câblo-opérateur a opté pour une solution différente :
- 30.1. L'offre de référence de Brutélé (sections 2.2.1 et 2.2.2.) met en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux. Ce système sera partagé par tous les bénéficiaires. Brutélé choisit NAGRA MERLIN comme fournisseur CAS et clonera le système CAS existant de VOO. Brutélé se chargera de la gestion. *« Le bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès ».*
 - 30.2. L'offre de référence de Telenet prévoit (section 3.1.3) que tous les bénéficiaires doivent utiliser un même système CAS partagé d'un tiers. Les bénéficiaires se chargent de la relation commerciale et professionnelle avec le fournisseur du système CAS. Ce système doit être hébergé entièrement en externe – ce qui signifie qu'aucun composant ne sera présent dans des locaux de Telenet. Toutes les communications entre le système CAS et le VHE¹⁴ de Telenet doivent dès lors passer par des connexions réseau sécurisées.
 - 30.3. Dans le cadre de son offre de référence, Coditel souhaite mettre en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux qui sera partagé par tous les bénéficiaires. Chez Coditel, les bénéficiaires sont responsables de l'exploitation du système CAS. Coditel procédera elle-même à l'activation des smart cards. Et Coditel est disposée à se charger également de la smart card logistics.
31. Néanmoins, les informations relatives au système CAS dans l'offre de référence de Brutélé sont insuffisantes.

¹³ Système CAS : le système d'accès conditionnel vérifie si le téléspectateur peut avoir accès à un contenu audiovisuel donné. Selon l'abonnement choisi, certaines chaînes lui seront ou non accessibles.

¹⁴ Video Head End : emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

4.1.2 Analyse

32. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir « un regard clair sur l'architecture technique »¹⁵. Dans ce sens, l'IBPT estime que les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre parfaitement l'architecture technique et de pouvoir en déduire les étapes à entreprendre pour pouvoir fournir le service souhaité. Bien que d'autres informations de détail soient nécessaires pour qu'un bénéficiaire puisse procéder effectivement à l'implémentation, leur absence ne l'empêche toutefois pas d'élaborer son plan d'affaires. Néanmoins, l'IBPT attend de Brutélé qu'il fournisse dans les plus brefs délais les éléments manquants suivants :

32.1. Network connections and configurations :

Ce document décrit comment le bénéficiaire se connecte au réseau câble ainsi que la réalisation des connexions de réseau pour les services offerts par le câblo-opérateur.

32.2. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme :

Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur hardware pour son propre décodeur TV, compatible avec le réseau câblé. Le document décrit quels types de vidéo/audio streams sont transportés sur le réseau, comment ils sont codés (MPEG 2/4, bandes passantes, ...) et cryptés (CAS EMM/ECM) et comment les streams sont classés dans les chaînes numériques (DVB SI/PSI streams). Ce document existe déjà puisque que le câblo-opérateur doit donner ce type de spécifications à son propre fournisseur hardware.

32.3. VOD session Set-up :

Le serveur VOD est géré par le bénéficiaire et donc, ce document décrira comment le serveur VOD peut réserver de la capacité sur le réseau câblé et comment l'adresse IP, sur laquelle ce matériau audiovisuel peut être visionné en streaming, est communiquée au serveur VOD.

32.4. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files :

¹⁵ Paragraphe § 942 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 : « *L'existence d'une offre de référence garantit aux bénéficiaires un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur à l'importante position de force. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant.* »

Ce document spécifie quels profils Internet sont disponibles pour les clients du bénéficiaire et quels fichiers de configuration peuvent être chargés dans le modem de ces clients. Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur de modem afin que le modem soit compatible avec le réseau câblé

32.5. Specification for Cable Modem Provisioning :

Ce document décrit comment est installé un modem sur le réseau câblé. Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur de modem afin que le modem soit compatible avec le réseau câblé.

32.6. Web Application – description of XML content :

Ce document décrit comment un bénéficiaire a accès à l'application web du câblo-opérateur (SOAP/Restfull, HTTP ou FTP,...) et quels formats de message y sont utilisés.

32.7. Device Monitoring & Management :

Ce document décrit quelles applications sont prévues par le câblo-opérateur afin de permettre au bénéficiaire de suivre et de gérer le modem et le décodeur TV au domicile du client.

33. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 a permis aux opérateurs SMP d'implémenter le système CAS de trois manières différentes¹⁶. Dans la partie suivante, nous allons expliquer et commenter les choix proposés par les câblo-opérateurs.

34. La proposition de Brutélé et Coditel consiste à mettre en place un système CAS distinct (clone du système CAS existant) pour traiter tous les utilisateurs de tous les bénéficiaires. Cette solution s'avère plus simple que la proposition de Telenet, car elle requiert moins de suivi opérationnel et moins de connaissances. L'exploitation d'un système CAS est complexe et nécessite du personnel qualifié qui n'est peut-être pas toujours facile à trouver.

¹⁶ Voir § 892 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

Integration CAS VOO-OLO

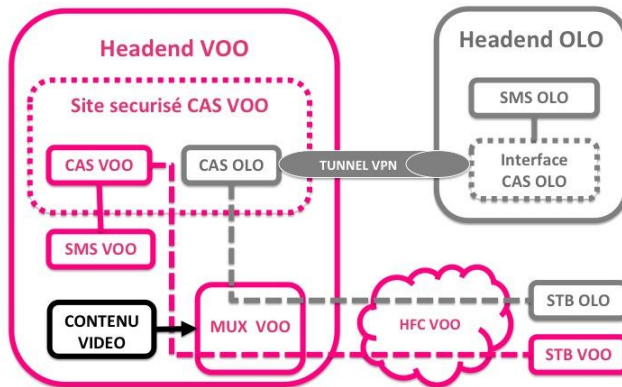


Figure 1 : proposition CAS de Brutélé

35. Brutélé et Coditel prétendent tous deux qu'il s'agit de la meilleure façon de garantir l'intégrité du réseau. Cette affirmation ne paraît pas tout à fait correcte, étant donné que le contenu ne peut nullement être menacé tant qu'il répond aux normes en vigueur dans le secteur pour le système introduit par les bénéficiaires.
36. En revanche, le risque que le bénéficiaire soit freiné dans le déploiement d'une stratégie novatrice en matière de produits de contenu, tel que mentionné dans la proposition de Brutélé et de Coditel existe, puisqu'il s'agit d'un clone du système CAS existant et qu'il dépend entièrement de l'assistance du personnel du câblo-opérateur qui intervient en tant qu'intermédiaire entre le fournisseur de ce système CA et les bénéficiaires. Il est donc possible qu'une telle étape supplémentaire complique et ralentisse la collaboration contractuelle, commerciale et opérationnelle entre toutes les parties.
37. Tous les aspects contractuels, commerciaux et de maintenance en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre Brutélé et le fournisseur du système CAS (dans ce cas, il s'agit de Nagra). Ce qui veut notamment dire que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention de Brutélé, notamment pour les processus suivants :
 - Activer et désactiver les smart cards ;
 - Tous les processus logistiques entourant les smart cards.
38. Cependant, pour déterminer ses propres bouquets, le bénéficiaire doit contacter Brutélé qui exploitera le système CAS.

39. La proposition de Telenet englobe une architecture où le dispositif CA Host du système CAS¹⁷ n'est pas colocalisé dans le video head end¹⁸ de Telenet. Cette absence de colocalisation ne coule pas de source, car nombre de fournisseurs CAS et/ou de fournisseurs de contenu peuvent refuser de l'accepter pour des raisons de sécurité. Le dispositif concerné est notamment responsable du cryptage des images et empêche leur piratage. Il est donc essentiel que le matériel du cryptage soit maximalelement sécurisé de manière maximale. Le système CAS se trouve souvent dans un espace fermé, chez le câblo-opérateur, auquel seul le personnel du CAS integrator a accès. La fonction CA Host de ce système CAS sera intégrée dans le VHE de la même manière que l'est le propre CA host component de Telenet de sorte que le décryptage du contenu audiovisuel numérique soit possible. Le mécanisme utilisé à cet effet est connu dans le secteur sous le nom de « DVB Simulcrypt ».
40. La proposition de Telenet est complexe s'il y a plusieurs bénéficiaires. Ceux-ci doivent alors convenir entre eux du choix et des opérations du système CAS. Dans la pratique, il conviendra de veiller à ce que le « premier » bénéficiaire configure ou fasse configurer le système CAS de manière à rendre possible l'adhésion ultérieure de bénéficiaires supplémentaires. Cette solution a pour conséquence que la certification du système CAS et de tous les systèmes liés, sera plus difficile chez Telenet que la certification d'un CAS clone chez Brutélé. Ceci est précisément dû à la grande liberté laissée par Telenet aux bénéficiaires.
41. L'architecture de Telenet présente l'avantage potentiel qu'une fois mise en place, elle permet au(x) bénéficiaire(s) de déployer des services de télévision numérique sur les réseaux des différents opérateurs (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) avec un même système CAS. Ce qui peut dès lors signifier que (moyennant des adaptations logicielles relativement restreintes) un même décodeur TV¹⁹ pourrait être utilisé sur les trois réseaux. En choisissant et en gérant eux-mêmes le système CAS, les bénéficiaires peuvent optimiser leur propre fonctionnement et leurs coûts, tout en diminuant les coûts (d'investissement et de fonctionnement) des câblo-opérateurs.
42. Tous les aspects contractuels, commerciaux et opérationnels en rapport avec le système CAS sont directement réglés entre le(s) bénéficiaire(s) et le fournisseur/exploitant du système CAS. Ce qui veut notamment dire que les interactions que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS, pourront se dérouler sans l'intervention de Telenet, notamment pour les processus suivants :

¹⁷ Un dispositif CA Host dote le matériel visuel d'un accès conditionnel de manière à ce que seuls les utilisateurs disposant des droits adéquats puissent accéder à ces images.

¹⁸ Video Head End : emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

¹⁹ Set Top Box installée chez le client pour convertir les signaux reçus en images qui peuvent être affichées sur un téléviseur. Cette box vérifie également si le téléspectateur dispose des droits requis pour chacune des chaînes demandées.

- Définir les bouquets sur le système CAS ;
- Activer et désactiver les smart cards ;
- Toutes les opérations logistiques entourant les smart cards.

4.1.3 Conclusion

43. Le paragraphe 892²⁰ de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 laisse aux opérateurs PSM trois possibilités concernant le système CAS. Ils sont en principe libres de choisir entre elles²¹.
44. L'IBPT estime que les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre complètement l'architecture technique et de pouvoir en déduire les étapes qu'il doit encore entreprendre avant de pouvoir fournir le service souhaité. Pour permettre à un bénéficiaire de procéder à l'implémentation, Telenet doit fournir les éléments mentionnés dans la partie d'analyse ci-avant.

4.2 CERTIFICATION DU MATERIEL ET DES TECHNICIENS

4.2.1 Problématique

45. Dans sa lettre²² du 27 juillet 2012, l'IBPT a déjà formulé un certain nombre de remarques concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Brutélé portant sur la certification du matériel et des techniciens. Il s'agit plus particulièrement des éléments suivants : section 2.1.4²³ « Installation Intérieure », section 2.2.6²⁴ « Installation Intérieure » et section 4.1.2.²⁵ « Activation d'un Service Utilisateur Final » du texte principal du document.

²⁰ « L'opérateur puissant pourra choisir l'une des architectures correspondant à cette figure et devra garantir au bénéficiaire un libre accès aux données et à la gestion de ses clients. »

²¹ Un bénéficiaire qui souhaite proposer des services de TV numérique sur les réseaux de Brutélé, Telenet et Coditel risque dès lors de devoir développer 3 types de décodeurs TV pour les 3 systèmes CA déployés.

²² Lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaire de l'IBPT et le modèle d'offre de référence tel que rédigé par l'IBPT.

²³ Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s'engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.

²⁴ Le(s) décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Brutélé sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence.

²⁵ Toute activation effective requiert de la part de Brutélé, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne.

46. Ces sections abordent la certification du matériel que le bénéficiaire peut utiliser dans les installations intérieures et des techniciens qui procèdent à ces installations.

4.2.2 Analyse

1° Nécessité de distinguer les interventions

47. Une première remarque fait référence aux sections 2.1.4 et 2.2.6. stipulant que le bénéficiaire et ses techniciens sont eux-mêmes responsables de l'installation et de la réparation de l'appareil intérieur et que tous les techniciens du bénéficiaire doivent au préalable être certifiés par Brutélé. Conséquence : le bénéficiaire ne pourra pas aider de clients tant qu'il ne dispose pas de techniciens certifiés.
48. L'IBPT estime que plusieurs mesures complémentaires doivent être prévues par Brutélé pour éviter que l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché soit considérablement reportée jusqu'à ce que les techniciens soient certifiés :
- Brutélé doit entamer les certifications avant l'implémentation du système, de sorte que le bénéficiaire puisse entamer les installations dès que le système est utilisable ;
 - Des sessions de certification doivent être prévues en suffisance ;
 - Les techniciens qui disposent d'un certificat ne doivent pas recommencer la session.
 - Les sessions ne font aucune discrimination entre les installateurs de produits de Brutélé et ceux des bénéficiaires.
49. La prévision de telles étapes permet d'éviter que la certification des techniciens devienne un point noir. Grâce à ces mesures, lorsque l'offre de référence est opérationnelle, les bénéficiaires pourront également immédiatement y faire appel, et ce de manière aussi souple et efficiente que possible.

2° Interventions sur place

50. Dans la section 4.1.2, Brutélé établit : chaque activation requiert une intervention sur place²⁶, peu importe que la commande du client nécessite une telle intervention ou non. En outre, lors de chaque activation, un NIU doit être installé, car il constituerait un point de démarcation clair entre la responsabilité du bénéficiaire et Brutélé.

L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le bénéficiaire.

²⁶ Notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du point d'interconnexion, le retrait d'un filtre existant et la pose d'un indicateur d'identification.

51. Il y a plusieurs raisons qui justifient une intervention sur place, d'autant plus s'il est uniquement question de nouveaux clients, comme c'était le cas jusqu'à présent pour Brutélé. Mais à cause de l'ouverture du câble, il se peut que le client passe de Brutélé à un opérateur alternatif. Dans ce cas, Brutélé a déjà contrôlé l'installation, installé un NIU ou un point d'identification et a retiré un éventuel filtre. Si le client change seulement d'opérateur, mais maintient le même produit, aucune adaptation ne devra être apportée à l'installation intérieure. L'IBPT considère donc qu'il existe différents scénarios ne nécessitant pas d'intervention ou nécessitant une intervention appropriée, entre autres :
- 51.1. Les clients finaux qui migrent vers l'offre de télévision analogique d'un bénéficiaire ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation demeure inchangée. La connexion s'effectue en effet toujours au port distributif du NIU. Même si le client ne dispose pas encore d'un NIU pour ce produit, il n'en a toujours pas besoin et par conséquent, aucune installation n'est nécessaire.
- 51.2. Les clients finaux qui migrent vers le produit de télévision numérique sans interactivité ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation ne change pas. La connexion s'effectue dans ce cas toujours au port distributif du NIU. Le bénéficiaire doit simplement raccorder son modem au NIU et ensuite, le client final peut regarder les chaînes numériques de Brutélé. Au cas où le client final ne disposerait pas encore d'un NIU, celui-ci doit en effet être installé par Brutélé.
- 51.3. D'autres activations, telles que de nouveaux clients qui commandent la télévision et l'Internet auprès d'un bénéficiaire ne nécessitent toutefois pas l'installation d'un NIU.
52. L'IBPT rappelle que Brutélé ne peut forcer un opérateur à acheter plus de prestations que le strict nécessaire. Conformément au paragraphe 849 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011²⁷, il apparaît clairement qu'un opérateur alternatif doit uniquement acquérir les prestations dont il a besoin.
53. En outre, il semble que les utilisateurs finaux de Brutélé proprement dit et ceux des bénéficiaires fassent l'objet d'un traitement discriminatoire : Brutélé veut systématiquement installer un NIU auprès des utilisateurs finaux des bénéficiaires, alors qu'il estime que ce n'est pas nécessaire pour ses propres clients jouissant des mêmes services. En outre, Brutélé souhaite récupérer les frais de cette installation sur le bénéficiaire ou (indirectement) sur les utilisateurs finaux de ce dernier. Vu que Brutélé est soumis à une obligation de non-discrimination²⁸, il est évident que de telles dispositions doivent être supprimées de son offre de référence.

²⁷ « L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter uniquement les prestations dont ils ont besoin. »

²⁸ Conformément aux §§ 842, 921 et 1026 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

4.2.3 Conclusion

54. L'IBPT estime que les mesures supplémentaires qu'il a présentées concernant la certification du matériel et des techniciens doivent être prévues par Brutélé afin d'éviter qu'une entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché soit considérablement retardée.
55. Brutélé doit veiller à prévenir toute discrimination entre son propre département retail et les bénéficiaires. Ce qui signifie notamment qu'il doit appliquer, en ce qui concerne le placement d'un NIU, les mêmes conditions à ses propres clients et aux clients du bénéficiaire.

4.3 SYSTEME DE PREVISION

4.3.1 Problématique

56. Dans les sections 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »²⁹, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »³⁰, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »³¹ et 4.6 de l'offre de référence³² et dans la section 3 de l'Annexe 3 (SLA) et dans la section 3 de l'annexe 7 (prévisions), Brutélé s'accorde droit de ne pas appliquer le SLA si les prévisions divergent de la réalité.
57. En outre, l'IBPT a plusieurs remarques concernant le système de prévision proposé tel que présenté dans la section 2.1³³ de l'annexe 7 : « prévisions des volumes ».

4.3.2 Analyse

58. L'IBPT connaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et comprend que Brutélé souhaite en intégrer un. Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour répartir correctement le travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services. Belgacom utilise elle aussi un tel système de prévision dans ses offres de référence.

²⁹ Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³⁰ Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³¹ Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : Une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³² Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas.

³³ Pour chaque trimestre, la prévision doit être différenciée par produit et par zone géographique en fonction des volumes anticipés. Les règles spécifiques sont décrites ci-dessous dans la section « Niveau de détail de la prévision de volume ».

59. Toutefois Brutélé est également soumise à un certain nombre d'obligations imposées par la décision CRC du 1 juillet 2011, telles que l'obligation d'accès au réseau et de non-discrimination.
60. Il n'est cependant pas raisonnable de rendre le niveau de détail du système de prévision et les conditions pour les bénéficiaires aussi complexes et stricts qu'ils constituent un obstacle à la concurrence. Un système de prévision établi d'une telle manière entraîne que les SLA ne seront pas respectés et que donc aucune compensation ne devra être versée à cet effet. Cela peut à son tour conduire à une diminution générale de la qualité des services fournis, vu que l'incitant à se conformer aux SLA, à savoir les éventuelles compensations qui pourraient être dues, disparaît en raison du manque de clarté et de la complexité. Dans ce sens, l'IBPT demande que Brutélé adapte sa proposition sur les plans suivants :
- 60.1. L'IBPT estime qu'une scission par profil large bande est déraisonnable. En comparaison avec les clients de Brutélé, la clientèle du bénéficiaire n'est pas de nature telle à avoir un impact significatif sur le dimensionnement de la capacité de transport. Or, la scission des volumes prévus en sous-catégories plus petites ne fera qu'engendrer des écarts ingérables par rapport à ces prévisions, où l'écart peut même être supérieur à l'estimation proprement dite.
- 60.2. En outre, l'horizon de prévision est de 12 trimestres, soit 3 ans, ce qui est déraisonnablement long. Aucun opérateur n'a une vision précise du nombre de clients qu'il pourra normalement attirer sur une période de 3 ans. Même si une marge d'erreur de 30 % est accordée, il est déraisonnable d'attendre d'un opérateur qu'il puisse réaliser un tel calcul. Une période de prévision aussi longue implique en effet qu'un opérateur ait dès à présent connaissance des promotions ou autres campagnes commerciales qu'il mènera sur les 2,5 années à venir et de l'impact attendu sur son portefeuille de clients. L'application d'un tel système est par ailleurs particulièrement déraisonnable dans le secteur de la communication électronique et des services audiovisuels au vu des changements technologiques importants et souvent rapides auxquels ce secteur est soumis. Un opérateur n'est pas en mesure de prévoir maintenant les changements que connaîtra le marché sur une telle période et l'impact qu'ils auront sur sa stratégie commerciale. Dans la pratique normale du secteur des télécommunications, il est procédé à des prévisions mensuelles tournantes pour les 6 mois à venir. En comparaison à cette pratique, une prévision sur 12 trimestres est très exceptionnelle et donc déraisonnable. Raison pour laquelle l'IBPT en conclut qu'un horizon de prévision de six mois suffit à Brutélé pour évaluer de manière raisonnable la charge de travail future et ne pas imposer d'exigences déraisonnables au bénéficiaire dans le domaine de l'évaluation correcte des commandes futures.
- 60.3. Dans le système proposé par Brutélé, des modifications peuvent être apportées chaque trimestre au volume prévu. La possibilité de procéder à des modifications trimestrielles repose sur l'horizon de prévision total adopté par

Bruté, à savoir 12 trimestres. Vu que l'IBPT estime que cet horizon de prévision total doit être réduit à 6 mois, il est plus logique de travailler avec un système dans lequel des modifications mensuelles peuvent être apportées au volume prévu. Si l'IBPT s'en tient aux prévisions trimestrielles, le bénéficiaire n'aurait alors l'occasion d'adapter ses prévisions qu'à deux moments, à savoir une fois six mois avant le début du trimestre concerné et une fois trois mois avant. Ce système offre trop peu de flexibilité aux bénéficiaires et à Bruté lors du calcul et de la réservation de la capacité d'installation. Raison pour laquelle l'IBPT estime que toutes les dispositions reprises dans la « forecasting annex » doivent être adaptées à des valeurs mensuelles : par ex. remplacer le volume journalier maximum d'installations de 3 % dans le cadre du système de prévision trimestriel par un volume journalier maximum de 10 % dans le cadre du système de prévision avec modifications mensuelles. En outre, un système mensuel constitue également la norme dans le secteur : Belgacom et Telenet appliquent tous deux un système de prévision mensuel.

- 60.4. Bruté réduit progressivement les écarts autorisés entre des prévisions trimestrielles successives, passant de 30 % à 25 %, 20 %, 15 % et 10 %. Par exemple, si la première prévision (dans la proposition de Bruté, il s'agit de la période de 12 à 6 trimestres avant le trimestre visé) était de 100 lignes, il est possible, dans la prévision suivante (dans ce cas 5 trimestres avant le trimestre visé), d'adapter cette valeur à un chiffre situé entre 70 et 130. Plus le trimestre prévu se rapprochera de la date d'installation, plus réduit sera l'écart accordé, ce qui fait que les intervalles diminueront à 53-163 (4 trimestres avant le trimestre visé), 42-196 (3 trimestres avant le trimestre visé), 36-225 (2 trimestres avant le trimestre visé), 32³⁴-248³⁵ (1 trimestre avant le trimestre visé). Bruté oblige donc les bénéficiaires, dans les derniers stades, à exécuter des prévisions correctes d'une manière telle que seul un écart de 10 % ou 15 % soit présent. Si dans la proposition de Bruté le bénéficiaire a un écart supérieur³⁶ à ces 10 ou 15 %, le SLA concernant l'activation de la ligne pour le bénéficiaire ne sera pas appliqué. L'IBPT estime que ces marges sont déraisonnablement faibles. Au début, les opérateurs les plus intéressés traiteront de petits volumes de commandes, où un écart de 10 % ou 15 % sera très vite atteint et où le bénéficiaire n'aura donc pas la garantie d'avoir un service de qualité raisonnable. C'est problématique vu qu'un nouvel opérateur doit, surtout dans la phase initiale, être en mesure de proposer une prestation de services de qualité.

³⁴ $70 = (1-0,3) \times 100$, 0,30 étant l'adaptation maximale. $53 = (1-0,25) \times 70$, 0,25 étant l'adaptation maximale. $42 = (1-0,2) \times 53$, 0,2 étant l'adaptation maximale. $36 = (1-0,15) \times 42$, 0,15 étant l'adaptation maximale. $32 = (1-0,1) \times 36$, 0,1 étant l'adaptation maximale.

³⁵ $130 = (1+0,3) \times 100$, 0,30 étant l'adaptation maximale. $163 = (1+0,25) \times 130$, 0,25 étant l'adaptation maximale. $196 = (1+0,2) \times 163$, 0,2 étant l'adaptation maximale. $225 = (1+0,15) \times 196$, 0,15 étant l'adaptation maximale. $248 = (1+0,1) \times 225$, 0,1 étant l'adaptation maximale.

³⁶ On parle d'une part d' « underrun », ce qui signifie un nombre de commandes inférieur à ce qui avait été prévu, et d'autre part d' « overrun », ce qui signifie un nombre de commandes supérieur à ce qui avait été prévu.

Sinon, les nouveaux clients s'en détourneront rapidement et la réputation du nouvel opérateur sera déjà très tôt entachée. À titre de comparaison, d'autres acteurs du secteur des télécommunications appliquent plutôt une marge de 20 %. Ce qui pousse l'IBPT à en conclure que le système de prévision appliqué par Brutélé doit autoriser un écart d'au moins 20 %, mutualisé sur le volume de l'ensemble de tous les bénéficiaires, de sorte qu'un bénéficiaire aux activités commerciales raisonnables puisse prédire avec précision ses commandes futures.

61. L'IBPT estime qu'une disposition supplémentaire doit voir le jour en matière de prévisions pendant la période initiale, à savoir les six premiers mois à dater du lancement du premier produit. Si un opérateur bénéficiaire lance un nouveau produit, Brutélé bénéficiera d'une courbe d'apprentissage en ce qui concerne l'obligation du SLA. Cette faveur est également accordée à l'opérateur bénéficiaire qui fera des prévisions non contraignantes à l'égard de Brutélé.
62. Sans succès lors du lancement de son produit, un opérateur alternatif ne pourra pas développer de produit rentable. Afin de ne pas faire obstacle à ce lancement, l'IBPT a déjà aplani certains obstacles en imposant notamment une courbe d'apprentissage pour le système de prévision du bénéficiaire et une agrégation des prévisions sur la zone de distribution de Brutélé. À cet égard, l'IBPT estime également utile qu'un bénéficiaire ne soit pas tenu de transmettre des prévisions s'il prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone. En pratique, cela correspond à un minimum de 150 lignes par mois pour la zone de couverture de Brutélé. L'IBPT estime qu'il s'agit d'une disposition raisonnable au vu du caractère négligeable d'un seuil de 150 lignes en rapport avec la base de clients de Brutélé³⁷.
63. Pour l'opérateur bénéficiaire cependant, ce seuil de 150 lignes est crucial, car de cette manière il éprouvera moins de difficultés à élaborer un business case fructueux. C'est pourquoi l'IBPT estime nécessaire que Brutélé applique un tel seuil dans l'offre de référence.

4.3.3 Conclusion

64. Dans cette section, l'IBPT a formulé plusieurs remarques concernant le délai de prévision total de 12 trimestres, les prévisions trimestrielles et les écarts accordés. Brutélé doit introduire les adaptations proposées dans son offre de référence.
65. Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, l'IBPT estime qu'il est raisonnable d'utiliser un système de prévision plus souple.

³⁷ Selon le rapport annuel de 2011 de Brutélé, il possède 245.839 abonnés.

66. En outre, Brutélé doit introduire un seuil de 150 lignes, concernant l'usage obligatoire du système de prévision afin de répondre aux circonstances spéciales caractérisant la phase de démarrage d'un nouveau produit.
67. L'IBPT demande également au secteur de se prononcer sur le système de prévision proposé.
68. Pour terminer, l'IBPT rappelle en outre que Brutélé, selon les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, ne peut imposer aucun système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires, bien que l'impact de prévisions divergentes sur les obligations SLA puisse être considéré comme une condition de facto contraignante. À cet égard, l'IBPT estime que ses remarques sont raisonnables vis-à-vis des obligations de Brutélé.

4.4 DELAIS ET ELEMENTS QUI DOIVENT ETRE FOURNIS POUR L'IMPLEMENTATION

4.4.1 Problématique

69. La section 3.4. « Implémentation et tests³⁸ » ne contient aucun délai concernant l'implémentation de l'offre de référence. Il n'y a pas non plus de détails concernant le « Plan d'implémentation et de test » dans l'Annexe 7.3.

4.4.2 Analyse

70. En ce qui concerne la section 3.4. « Implémentation et tests », la phase d'implémentation et de test est une partie essentielle du développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et Brutélé. Il est donc important que cette phase ait lieu. Toutefois, l'IBPT veut que Brutélé ajoute les délais et détails du processus à suivre à cette section, de sorte que le bénéficiaire ait un aperçu du chemin qu'il lui reste à parcourir. Il est essentiel que Brutélé respecte ces délais afin d'éviter tout retard inutile lors de la mise en service de l'offre de référence. L'offre de référence doit contenir toutes les informations nécessaires de sorte que les bénéficiaires puissent se former une image claire et précise des conditions à respecter.
71. En prévoyant une redevance « upfront » en cas de conclusion d'un accord précontractuel entre Brutélé et le bénéficiaire, l'IBPT estime répondre aux craintes de Brutélé à cet égard³⁹.

³⁸ Le plan d'implémentation et de test est un plan d'action détaillé qui décrit toutes les actions nécessaires pour connecter l'infrastructure du bénéficiaire au Réseau de Brutélé, pour tester le système de communication informatisé, pour certifier les équipements et les techniciens le bénéficiaire, pour tester toutes les interfaces entre les systèmes le bénéficiaire et les systèmes de Brutélé et, de manière générale, pour valider tout aspect de la solution proposée.

Le Service ne pourra être fourni qu'après la signature du Contrat et la réussite des étapes reprises dans le plan d'implémentation et de test.

4.4.3 Conclusion

72. L'IBPT estime qu'il est nécessaire que Brutélé explique les différentes étapes de la phase d'implémentation et éclaircisse les délais y relatifs, compte tenu d'un délai de six mois pour rendre l'offre de référence opérationnelle. Pour la réalisation concrète de ce point, l'IBPT fait référence à la section 6 « La période d'implémentation » de la présente décision.

4.5 L'ABSENCE DE PROCEDURE DE MIGRATION MASSIVE

4.5.1 Problématique

73. Brutélé n'a décrit aucune procédure de migration massive dans son offre de référence. Cependant, la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 indique clairement que les opérateurs PSM doivent prévoir une migration efficace entre les opérateurs PSM et les bénéficiaires. Les conditions tarifaires et techniques de la migration doivent figurer dans l'offre de référence⁴⁰.

4.5.2 Analyse

74. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 offre aux opérateurs alternatifs de nombreuses possibilités pour développer leurs propres produits et les vendre aux clients finaux. L'on a toutefois peu d'expérience en matière de développement de produits wholesale sur un réseau câblé. C'est parce que c'est la première fois en Belgique que des câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau à d'autres opérateurs et parce que sur certains points, la gestion d'un réseau câblé diffère considérablement de la gestion d'un réseau téléphonique. Le réseau câblé est un média partagé où tous les clients raccordés au même nœud ont une influence mutuelle considérable. Sur un réseau téléphonique, chaque client final dispose de sa propre paire de cuivre et l'influence de ses voisins est dès lors beaucoup plus réduite.
75. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage notable avant d'acquérir autant d'expérience que Brutélé dans l'exploitation de produits câblés. L'on s'attend dès lors à ce que nombre d'opérateurs souhaitent accomplir cette courbe d'apprentissage à leur propre rythme et, au lieu d'opter pour l'implémentation de toute une offre de référence, choisissent une offre avec une portée plus réduite. Par exemple, ils peuvent opter pour certains éléments de l'offre de référence, comme faire exécuter la Video On Demand par Brutélé au moyen d'une offre de revente négociée commercialement, tandis qu'ils peuvent développer d'autres aspects, comme la TV numérique, via l'offre de référence régulée.

³⁹ Brutélé a en effet estimé lors d'une réunion avec l'IBPT que de tels processus d'implémentation ne pourraient être lancés que si un contrat d'accès était conclu ou s'il existait un accord précontractuel prévoyant l'indemnisation des frais inhérents à une telle implémentation.

⁴⁰ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

76. Cependant, lorsque ces opérateurs estiment être prêts à passer à l'étape suivante et souhaitent gérer tous les produits via le cadre régulé, ils doivent pouvoir migrer efficacement et rapidement les clients qui font encore partie d'une offre de revente vers l'offre de référence. De telles migrations ne relèvent pas du champ d'application des commandes normales puisqu'elles ne sont pas du même ordre de grandeur. En effet, il ne s'agit pas ici de quelques centaines de lignes par mois, mais de toute la population de clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Brutélé n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.

4.5.3 Conclusion

77. L'IBPT estime nécessaire que Brutélé élabore une procédure de migration massive qui comporte les aspects suivants :
- 77.1. Un nombre minimum de lignes s'impose avant de pouvoir parler de migration massive. L'IBPT estime par exemple que 200 lignes par point d'agrégation constituent une exigence minimale raisonnable ;
- 77.2. Les deux parties désigneront une personne de contact spécifique pour une telle migration afin de garantir une communication rapide et efficiente.
- 77.3. L'interruption de service doit être minimale pendant la migration. Elle assurera l'efficacité du processus opérationnel et limitera l'impact sur les clients finaux du bénéficiaire.

4.6 LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE

4.6.1 Problématique

78. Dans la section 2.3.1 « Service de base »⁴¹, le bénéficiaire a la possibilité de définir de nouveaux profils large bande en se basant sur les profils existants, compte tenu de certaines conditions.

4.6.2 Analyse

79. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 aborde de manière spécifique les obligations qui incombent à Brutélé concernant l'offre de plusieurs profils large bande. Voici donc ce que la décision stipule de manière explicite en son paragraphe 992 :

« Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offre. Dans la technologie Eurodocsis, l'engineering du réseau est fortement influencé par le débit maximum offert. Par conséquent, il serait disproportionné de définir des débits supérieurs au plus haut débit offert

⁴¹ D'autres profils en termes de vitesse peuvent être demandés par le bénéficiaire.

dans les offres de détail de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques. »

80. Lors d'une réunion avec l'IBPT, Brutélé a exprimé sa crainte quant au problème lié au développement d'un grand nombre de nouveaux profils pour plusieurs bénéficiaires. La gestion du réseau par Brutélé s'en trouverait considérablement compliquée.
81. Pour une meilleure gestion des profils disponibles, l'IBPT a également envisagé la possibilité de créer un pool composé de tous les profils de détail existants de Brutélé (les historiques et ceux actuellement vendus), auquel chaque bénéficiaire peut ajouter un nombre limité de profils. D'autres bénéficiaires pourraient ainsi utiliser tous les profils qui se trouvent dans le pool. Le nombre de profils du pool ne pourrait pas diminuer. Par conséquent, lorsque Brutélé supprime un profil, un autre bénéficiaire ou Brutélé peut ajouter un profil. Il en va de même si un bénéficiaire supprime un profil.

4.6.3 Conclusion

82. L'IBPT demande au secteur de commenter sa proposition et invite les intéressés à émettre eux-mêmes des propositions. Il est ici important de spécifier le nombre et le type de profils estimés nécessaires et la raison pour laquelle une telle quantité est nécessaire.

4.7 ARCHITECTURE VOD BRUTELE

4.7.1 Problématique

83. La solution proposée par Brutélé pour l'architecture VoD semble très complexe et trop onéreuse pour les objectifs d'un opérateur alternatif. En fait, selon la proposition, le bénéficiaire doit lui-même construire une importante partie d'un réseau et d'éléments VoD alors qu'il ne vise qu'une part de marché minime. En d'autres termes, les investissements nécessaires sont supérieurs aux revenus possibles.

4.7.2 Analyse

84. Dans la proposition de Brutélé, le bénéficiaire doit lui-même se charger de l'élaboration de la partie la plus complexe de l'architecture VoD, à savoir le système de gestion central et les video servers (« streamers »). Brutélé gère uniquement l'équipement (« Edge QAMs ») à l'origine de la modulation des video streams sur un réseau câblé. En outre, cette approche requiert une intégration assez complexe entre le système de gestion central du bénéficiaire et le « resource manager » de Brutélé (qui décide quels sont les streams autorisés sur le réseau câblé).

Intégration VOD VOO-OLO

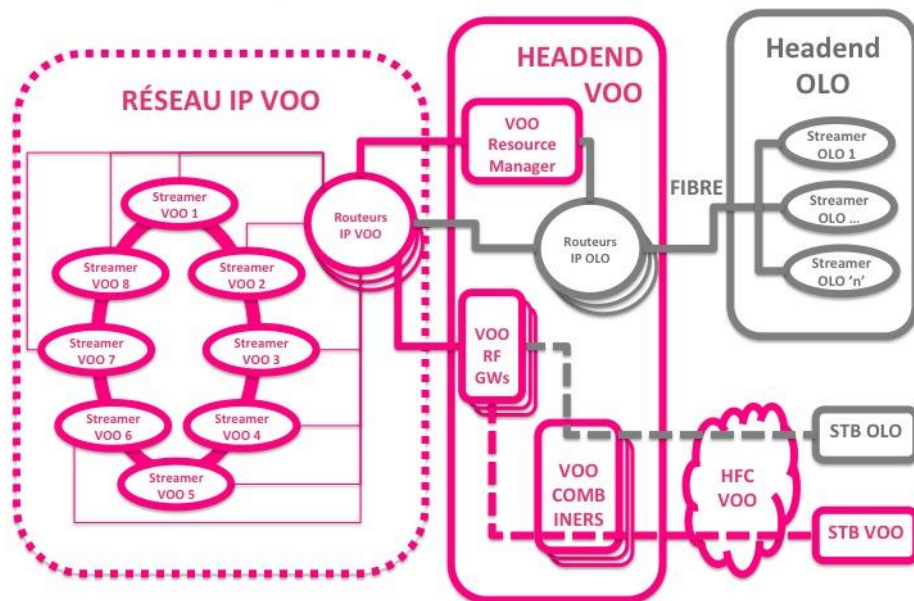


Figure 2: proposition VoD de Brutélé

85. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipule que Brutélé doit octroyer à des opérateurs alternatifs un accès à la plateforme de télévision numérique, en ce compris à des services alternatifs comme la VoD⁴². La proposition de Brutélé complique cependant l'accès à la fonctionnalité VoD et requiert des investissements considérables de la part des opérateurs alternatifs vu qu'ils doivent eux-mêmes construire la majeure partie de cette plateforme. La solution de Brutélé implique notamment que le bénéficiaire investisse lui-même dans des streamers, un resource manager et des connexions réseau supplémentaires.
- 85.1. Si on procède à une estimation prudente de ces streamers, on arrive à environ 150 € par stream, mais un streamer se construit sur une capacité de plusieurs centaines de streams simultanés. En d'autres termes, le coût d'investissement d'un seul streamer est un multiple de 15000 €. Souvent, plusieurs streamers sont prévus pour ne pas obérer localement le réseau de l'opérateur, ce qui ne fait qu'augmenter le coût d'investissement pour le bénéficiaire.
- 85.2. En outre, les opérateurs doivent encore intégrer le resource manager. Ce resource manager règle le trafic de tous les streamers dans le réseau, mais la présence de streamers de différents opérateurs rend cette gestion très complexe et son implémentation exigerait trop de temps.
- 85.3. En guise de troisième point, le réseau du bénéficiaire doit pouvoir fournir le débit de ces streamers au réseau de Brutélé. Un streamer fournit environ 3 Gbps,

⁴² Conformément à §883 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

pour lesquels le bénéficiaire devra consentir des investissements dans l'installation de câbles de fibre optique depuis ses streamers, répartis sur sa zone, vers le point d'interconnexion avec Brutélé.

86. À titre de comparaison, la proposition VoD de Telenet est bien plus simple pour les bénéficiaires : les bénéficiaires sont ici plutôt des « content providers » dont la gestion de leur offre de contenu VoD s'effectue sur le système VoD de Telenet. Ce qui signifie que le bénéficiaire doit mettre son catalogue VoD à la disposition des systèmes de Telenet, après quoi Telenet assurera l'intégralité de l'infrastructure technique, qui règle le transport des images vers les clients finaux.
87. La solution proposée par Telenet n'induit qu'un coût d'investissement minimum pour Brutélé. Si un bénéficiaire prévoit d'englober 5 % du marché VoD, Brutélé doit alors uniquement prévoir 5 % de capacité supplémentaire. Cette hausse de capacité implique souvent la simple adaptation de quelques paramètres de trafic management et ne nécessite aucun investissement notable, que ce soit pour Brutélé ou le bénéficiaire.
88. L'évaluation par l'IBPT de la complexité de la solution de Brutélé a en outre été confirmée pendant une réunion avec Coditel. Numericable France s'est déjà forgé une expérience dans l'ouverture de son réseau VoD : elle permet, sur une base commerciale, à d'autres parties (par ex. des émetteurs comme TF1), d'utiliser l'infrastructure de Numericable France pour proposer la VoD. Ces services vont au-delà de la simple catch-up TV connue en Belgique, car les émetteurs classiques comme TF1 peuvent également proposer des films en VoD via Numericable France. Ce type d'accès peut être comparé à la proposition de Telenet dans laquelle le bénéficiaire (dans le cas de Numericable France, il s'agit d'émetteurs comme TF1) établit un contact avec le réseau de Telenet (ou Numericable France) qui ensuite transmettra les images chez le client du bénéficiaire. Numericable France a cependant également élaboré une autre offre commerciale avec Bouygues Telecom qui, du point de vue technique, se rapproche de la proposition de Brutélé. Bouygues Telecom pouvait uniquement utiliser l'architecture edge QAM de Numericable France, mais devait élaborer lui-même tous les autres éléments techniques. L'implémentation de cette solution s'est au final avérée durer bien plus longtemps (en mois) que la première solution, en raison de la complexité de la solution technique.
89. Pendant une réunion avec l'IBPT, Brutélé a indiqué que le modèle proposé par Telenet n'était pas réalisable sur le plan technique vu que le réseau Telenet n'était pas comparable à son propre réseau. Brutélé n'a cependant pas démontré de manière concrète les divergences entre son réseau et celui de Telenet qui rendraient l'implémentation de la solution VoD, dans laquelle le bénéficiaire doit uniquement livrer son contenu et où l'opérateur PSM se charge de la livraison des signaux à l'utilisateur final, impossible.

4.7.3 Conclusion

90. L'IBPT estime que l'architecture proposée par Brutélé est bien plus complexe que ce qui est souhaitable et nécessaire sur le plan technique, et oblige dès lors le bénéficiaire à consentir des investissements déraisonnables dans des systèmes et connexions réseau.

Brutéle affirme que c'est la seule option techniquement faisable pour elle, mais tant que Brutéle ne démontrera pas de manière concrète, spécifique et claire la raison pour laquelle la solution VoD proposée ne serait pas applicable à son réseau, l'IBPT ne peut être d'accord.

91. L'IBPT prône donc un système similaire à celui de Telenet, où le bénéficiaire se charge de la création de l'offre de contenu VoD et où l'opérateur PSM se charge de l'infrastructure technique réglant le transport des images vers les clients finaux. Dans l'état actuel des choses, l'IBPT estime donc que Brutéle doit mettre en œuvre un système de ce type sur son réseau.

4.8 L'ABSENCE DE CONDITIONS GENERALES

4.8.1 Problématique

92. Brutéle a omis de rédiger une annexe comportant des conditions générales. Les conditions générales constituent un élément essentiel qui doit figurer dans une offre de référence. Elles exposent en effet les droits et obligations généraux des parties contractantes.

4.8.2 Analyse

93. Brutéle a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition fût très incomplète, l'IBPT a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Brutéle puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. L'IBPT a toutefois adressé à ce moment un courrier officiel à Brutéle dans lequel il a exposé ses griefs quant à l'absence d'un certain nombre d'éléments qui doivent absolument figurer dans une offre de référence. Brutéle a, à plusieurs moments, eu la possibilité d'ajouter de nouveaux documents ou de modifier des documents existants, une possibilité dont elle a fait usage à plusieurs reprises, mais a, néanmoins, continuellement omis de rédiger des conditions générales.
94. En outre, dans le sillage de ce projet de décision, l'IBPT a rédigé le 27 juillet 2012 un courrier adressé à Brutéle en l'invitant à fournir les éléments toujours manquants concernant son offre de référence, l'IBPT ayant également joint un modèle d'offre de référence définissant tous les éléments nécessaires d'un câblo-opérateur, y compris une annexe de conditions générales. Selon l'IBPT, cette annexe offrait un équilibre entre le bénéficiaire et Brutéle et reposait sur ce qui était courant dans le secteur. Donc, afin de travailler de manière aussi constructive que possible, l'IBPT a déjà fourni un fil conducteur aux opérateurs PSM lors du développement de leur offre de référence.
95. Brutéle a, en réaction à ce courrier, adapté son offre de référence là où elle l'estimait nécessaire. Il apparaît cependant clairement qu'elle n'a pas réagi à l'annexe de conditions générales établie par l'IBPT. De plus, au lieu d'utiliser cette annexe et de proposer d'éventuelles adaptations, Brutéle a omis de joindre toute forme de conditions générales à son offre de référence.

96. Cependant, ce document est crucial pour la relation commerciale entre l'opérateur PSM et le bénéficiaire, car il contient les droits et obligations généraux des deux parties ainsi que les modalités de paiement, des dispositions concernant la conclusion, la durée et l'entrée en vigueur du contrat, etc. Bref, il s'agit du manuel d'une relation équilibrée.

4.8.3 Conclusion

97. Vu que Brutélé a omis de déterminer lui-même des conditions générales et compte tenu du fait que l'IBPT a déjà indiqué clairement qu'un tel document était nécessaire et en avait même soumis un modèle équilibré à Brutélé⁴³ (à propos duquel Brutélé a reçu la possibilité de réagir), l'IBPT estime qu'il est raisonnable d'obliger Brutélé à reprendre son modèle de conditions générales. Ce modèle, qui a déjà été présenté à Brutélé, est joint à la présente décision, sous la forme de l'annexe 1.
98. L'IBPT demande au secteur d'analyser en détail l'annexe de l'IBPT et d'éventuellement formuler des adaptations et/ou ajouts qu'il estime nécessaires à la stimulation de la concurrence.

⁴³ Voir lettre de l'IBPT à Brutélé du 27 juillet 2012.

4.9 REMARQUES DETAILLEES SUR L'OFFRE DE REFERENCE

99. Les remarques spécifiques des bénéficiaires concernant les différents documents de l'offre de référence sont compilées ci-dessous et abordées sous forme de tableau.

4.9.1 Aspects opérationnels

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
1.	<p>4.1 Traitement des commandes de Main Body ,Appendix 5 : LoA & Annex 4.1.2</p> <p>Pour chaque commande introduite par le bénéficiaire auprès de Brutélé, le bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA ») dont le contenu est fourni en annexe, dûment signée et datée, dont il joint une copie à sa commande</p> <p>Dans le cas où il s'agit d'un client actif de Brutélé, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de Brutélé.</p>	<p>L'article § 900 de la décision de la CRC stipule que : « Le bénéficiaire devra obtenir l'accord du client final pour introduire une demande d'accès à la plateforme numérique. Le formulaire d'autorisation pourra être envoyé de manière électronique au bénéficiaire (e-mail, inscription sur la page Web de l'opérateur alternatif). Il doit être rédigé dans un langage clair et compréhensible pour l'utilisateur. »</p> <p>Il apparaît donc clairement que le client final doit pouvoir passer aisément (et par voie électronique) commande auprès du bénéficiaire. L'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'article 901 de la décision de la CRC limitent quelque peu cette liberté. Ces dispositions requièrent en effet un accord express, écrit ou établi sur un autre support durable de l'utilisateur final.</p> <p>Toutefois, il est important de bien définir le contexte de ces dispositions. Elles ont été créées pour lutter contre une problématique spécifique, à savoir le slamming. Le « slamming » est le transfert d'un opérateur vers un autre, sans que l'utilisateur final ait donné au préalable son accord formel.</p> <p>L'article 111/2 a pour objectif de protéger le consommateur et dans cette optique, il est important que le bénéficiaire dispose de l'autorisation écrite de l'utilisateur final. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'une preuve qu'il y a bel et bien eu une demande de transfert des services. La seule obligation qui découle de cette disposition est donc que le bénéficiaire doit disposer d'une autorisation écrite. Toutefois, elle n'oblige pas le bénéficiaire à envoyer, a priori, cette autorisation systématiquement vers l'opérateur SMP, fournisseur des services. Une telle interprétation serait une trop grande limitation de la rapidité des processus opérationnels et retarderait</p>	<p>Conformément à la décision de la CRC, Brutélé doit expliquer que le formulaire d'autorisation peut être obtenu par voie électronique (e-mail, inscription sur le site web de l'opérateur alternatif).</p> <p>L'IBPT veut mettre l'accent sur le fait que si le client d'un bénéficiaire souhaite, à l'issue d'un certain délai, passer chez Brutélé, une procédure identique et non discriminatoire doit être appliquée.</p>

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
		inutilement la procédure de commande mis en place entre le bénéficiaire et Brutélé.	
2.	<p>4.4.2. Support pour les Services Auxiliaires</p> <p>Dans le cas où l'application web de support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée à l'avance par BRUTELE, le bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.</p>	<p>L'IBPT se demande quelle est la procédure lorsqu'aucun <i>trouble ticket</i> ne peut être créé.</p> <p>Il est important pour le bénéficiaire d'avoir un accès continu aux systèmes de soutien opérationnels, car des temps d'attente trop longs et de longues perturbations du service provoquent l'irritation du client final et ternissent la réputation.</p> <p>Lorsque ces canaux électroniques automatisés ne sont pas disponibles, il faut prévoir un processus d'escalade efficace pour pouvoir contacter immédiatement les personnes compétentes.</p>	L'IBPT demande l'adaptation de la section de sorte qu'une panne puisse être traitée de façon adéquate, et suggère également qu'une solution soit prévue via un autre canal que via le système de communications électroniques.

4.9.2 Problématique concernant différents points dans les annexes

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
3.	<p>Annexe 5 : LoA</p> <p>La facturation de l'abonnement par <bénéficiaire> cessera et sera transférée vers Brutélé en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final.</p>	<p>Cette phrase peut être interprétée comme « Brutélé reprend la facturation d'un client d'un bénéficiaire afin de garantir la continuité du service ». Toutefois, si le client résilie son service auprès d'un bénéficiaire, il est probable que ce client ne désire plus de services.</p> <p>Il n'est pas clair pour l'IBPT dans quel scénario Brutélé devrait être habilité à reprendre la facturation. C'est pourquoi l'IBPT a demandé une explication à Brutélé et a reçu la réponse suivante : « Si le bénéficiaire demande la résiliation du service d'un client, le service sera bien sûr résilié par Brutélé. Cette clause a été prévue par Brutélé dans le LOA comme protection du client final afin d'assurer le suivi de son service dans le cas d'interruption de service du bénéficiaire par exemple en cas de faillite ou en cas de manquement aux obligations de Brutélé. »</p>	L'IBPT estime que cette disposition ne constitue dans le cadre esquissé aucun problème et qu'elle peut être maintenue. Pour éviter tout problème futur, Brutélé devra joindre à la disposition les conditions auxquelles elle s'applique.
4.	<p>Annexe 5 : LoA</p> <p>Dans le cas où il s'agit d'un client actif de BRUTELE, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de BRUTELE.</p>	L'IBPT trouve que cette demande de Brutélé est déraisonnable. D'une part, cette demande peut réduire la probabilité de demandes malhonnêtes ou entraîner l'interruption de l'abonnement du client final auprès de Brutélé, mais d'autre part, cette demande constitue un obstacle pour un nouvel opérateur. Car peu de personnes ont le numéro de client de leur prestataire	Cette phrase doit être supprimée du texte et de l'exemple d'un LoA qui se trouvent dans la même annexe.

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
		de services télécom à portée de main, ce qui rend l'inscription d'un client final sur le produit plus complexe. Selon l'IBPT, une signature a valeur d'accord pour un nouveau produit. Le nouvel opérateur du client final veillera à ce que l'abonnement du client final soit résilié chez Brutélé.	
5.	Annexe 6 : chaînes analogiques	L'IBPT félicite la publication d'une liste de tous les émetteurs analogiques, mais accentue que des adaptations à l'offre de référence doivent toujours être notifiées à l'IBPT. La décision de la CRC prévoit que les câblo-opérateurs puissent adapter leur signal analogique et sont donc libres de changer d'émetteurs en prenant en considération un délai raisonnable ⁴⁴ . Pour éviter tout retard éventuel lors de l'adaptation de l'offre analogique, l'IBPT estime préférable que Brutélé publie, à l'issue de cette décision, la liste des émetteurs sur son site web, sans qu'elle fasse partie de l'offre de référence. De cette manière, Brutélé ne devra pas attendre que l'IBPT donne son accord/désaccord.	L'IBPT estime qu'il est souhaitable que Brutélé publie une liste distincte, reprenant toutes les chaînes analogiques, sur son site web.

⁴⁴ §853 de la décision de la CRC du 1 juillet 2011 : « L'offre de référence doit prévoir que l'opérateur PSM doit avertir à temps les bénéficiaires de cette offre de référence des modifications dans la composition de l'offre analogique, de manière à permettre à ces bénéficiaires (i) d'en informer leurs clients finals en même temps que l'opérateur PSM le fait pour ses propres clients finals et (ii) de marquer son accord sur l'obtention des droits de contenu au cas où un chaîne analogique serait ajoutée. »

5 ANALYSE DU SLA

100. Un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement ou SLA en abrégé) définit les critères de qualité quantitatifs du service offert par un opérateur régulé. Dans l'annexe A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA), Brutélé a fait une proposition concernant l'introduction d'un SLA dans son offre de référence.
101. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Brutélé à remplir plusieurs conditions techniques et tarifaires en rapport avec l'accès à ses services. L'une de ces conditions imposées est l'implémentation d'un SLA pour l'installation d'une part et la réparation, d'autre part, avec mention d'un système de compensation si le SLA n'est pas respecté⁴⁵. En d'autres termes, ces SLA induisent une garantie de qualité et une fonction de contrôle au profit des bénéficiaires en ce qui concerne les services fournis par Brutélé et permettent d'évaluer sur une base périodique les services fournis et d'éventuellement les adapter le cas échéant⁴⁶.
102. Tendre à qualité de prestation de services aussi élevée que possible est également essentiel pour les bénéficiaires qui achètent ces services, car ils dépendent des prestations de Brutélé pour offrir le meilleur service possible à leurs propres clients. Une piètre qualité des processus opérationnels de Brutélé peut avoir un impact particulièrement néfaste sur l'utilisateur final du bénéficiaire (par ex., le bénéficiaire risque d'être confronté à un refus d'installation par l'utilisateur final pour cause de non-respect de la date de livraison par le bénéficiaire, ce qui aura également un impact néfaste sur l'image du bénéficiaire).
103. Au sein de ces SLA, il convient d'établir une distinction entre les types de prestations fournies. Il convient par exemple d'établir une distinction entre une installation à distance et une installation qui requiert une intervention sur place. Il y aura en effet une différence notable dans le temps normal dont un opérateur efficient aura besoin pour exécuter ces différentes opérations. De cette manière, tant Brutélé que les bénéficiaires, ainsi que l'IBPT, pourront prévoir et contrôler la qualité de chaque prestation. Dans certains cas une compensation sera imposée. Le non-respect des SLA, ou le cas échéant, le non-respect des critères et/ou conditions fixés par l'IBPT, pourrait justifier l'intervention de l'IBPT sous forme d'une mise en demeure de Brutélé.
104. Nous allons aborder ci-après plus en détail les problèmes spécifiques que l'IBPT a constatés dans ce domaine et la manière dont ils peuvent être résolus. De manière plus spécifique, l'IBPT va se prononcer sur le SLA concernant la validation, le SLA concernant

⁴⁵ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁴⁶ § 941 de la décision de la CRC : « Sur cette base, l'IBPT impose l'obligation de publier tous les deux mois des indicateurs en matière de qualité du service (KPI ou « key performance indicators »). Ces indicateurs seront abordés entre l'IBPT, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer ce qu'il y a de plus pertinent en ce qui concerne le respect des SLA de l'offre de référence et la non-discrimination entre offres wholesale et retail. »

l'exécution de la commande avec et sans visite sur place, le SLA concernant la réparation, l'application d'un principe de « chronomètre », l'établissement de rapports concernant les SLA, le calcul des compensations et l'admission d'une courbe d'apprentissage.

5.1 VALIDATION DU SLA

5.1.1 Problématique

105. L'IBPT estime que les délais de SLA proposés par Brutélé concernant la validation d'une commande sont trop longs :

Niveau de SLA « validation »	
60% des cas	Dans le Jour Ouvrable
90% des cas	Dans les 5 Jours Ouvrables
99% des cas	Dans les 10 Jours Ouvrables

5.1.2 Analyse

106. La validation d'une commande consiste souvent en un simple contrôle d'une base de données, où l'on vérifie si le client dispose de l'installation et de la largeur de bande requises. Ce qui signifie que cette validation, pour la majeure partie des commandes, pourra s'effectuer rapidement. Il est donc raisonnable d'établir comme objectif que 50 % des commandes seront validées dans les 30 minutes. Vu que le marché de la radiodiffusion est un marché quasiment arrivé à saturation, la majeure partie des commandes d'un opérateur alternatif revêtira la forme d'une migration vers l'opérateur bénéficiaire avec maintien du même produit de Brutélé. Un client qui regarde la télévision analogique depuis 20 ans ne va pas soudainement passer à l'offre de télévision numérique et d'Internet d'un opérateur bénéficiaire. Par conséquent, très peu de nouvelles connexions ou de produits complexes nécessiteront un contrôle approfondi. Donc, la validation d'une commande implique dans la majeure partie des cas le simple transfert de facture vers l'opérateur bénéficiaire. Des commandes de ce type ne nécessitent pas une longue validation, ce qui rend raisonnables les KPI proposés par l'IBPT.
107. L'IBPT ne conteste cependant pas que des contrôles manuels restent nécessaires dans certains cas. À cet égard, l'IBPT estime raisonnable d'affiner davantage le SLA en y intégrant une seconde étape au cours de laquelle l'objectif est de tenter de résoudre ces cas (représentant entre 50 et 95 % des commandes) dans un délai de deux jours ouvrables. Pour terminer, il y a une troisième et dernière étape qui tient compte de situations exceptionnelles, qui se traduisent par l'obligation de valider 99 % des commandes dans les 5 jours ouvrables.
108. L'IBPT a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. L'IBPT estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finaux. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement

complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

109. En outre, l'offre de référence ne prévoit aucune compensation pour ce SLA, ce qui fait que ce SLA constitue surtout pour le bénéficiaire une indication de l'absence de prestation de services. L'IBPT peut cependant mettre Brutélé en demeure si Brutélé ne respecte pas son SLA concernant les validations.

5.1.3 Conclusion

110. Brutélé doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant le SLA Validation. L'IBPT suivra de près les valeurs concrètes des SLA après l'implémentation, de sorte que les délais de SLA fixés puissent au besoin être adaptés.

SLA validation commande Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le délai de validation convenu.	
Objectifs niveau de service	Timers
50%	30 minutes
95%	2 jours ouvrables
99%	5 jours ouvrables

5.2 UN SLA DISTINCT POUR L'EXECUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU A DISTANCE

5.2.1 Problématique

111. L'IBPT estime que les délais de SLA proposés par Brutélé pour l'exécution d'une commande avec et sans visite sur place sont généralement trop longs.

Niveau de SLA « activation sur place »	
80% des cas	Dans les 15 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 25 Jours Ouvrables
100% des cas	Dans les 35 Jours Ouvrables

Niveau de SLA « activation à distance »	
80% des cas	Dans les 10 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 16 Jours Ouvrables
100% des cas	Dans les 22 Jours Ouvrables

5.2.2 Analyse

112. L'IBPT estime qu'une scission entre un SLA « activation sur place » et un SLA « activation à distance », telle que proposée par Brutélé, constitue une bonne manière de définir un

SLA qui se rapproche le plus possible de la réalité et fournit des éléments utiles à une mesure aussi précise que possible de la qualité des services fournis. L'IBPT pense que les valeurs proposées sont cependant peu ambitieuses (sauf en ce qui concerne le timer pour 100 % des cas) et insuffisantes pour fournir une prestation de services de qualité au bénéficiaire. L'IBPT insiste sur l'importance d'une installation rapide et correcte chez les clients finaux du bénéficiaire. Si le produit du bénéficiaire n'est pas à la hauteur de l'un de ces aspects, un lancement fructueux de son produit sera improbable.

113. Comme déjà indiqué ci-avant pour le SLA validation, l'IBPT présume en outre que la majeure partie des migrations des commandes s'effectuera de clients Brutélé vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui fait que les installations pourront être mises en œuvre très rapidement.
114. L'IBPT a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. L'IBPT estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finaux. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

5.2.3 Conclusion

115. Brutélé doit prévoir dans son offre de référence les valeurs décrites ci-après concernant le SLA exécution de la commande. Dans ce cadre, l'IBPT demande que tous les intéressés lui transmettent leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que l'IBPT ait une vision claire de ce qui est nécessaire aux bénéficiaires pour garantir une bonne qualité de service.

SLA exécution commande Pourcentage de commandes qui ont été exécuté dans le délai convenu		
Objectifs niveau de service	Timers	
Engagement	Sur place	À distance
80%	15 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95%	20 jours ouvrables	14 jours ouvrables
99%	30 jours ouvrables	20 jours ouvrables
100%	42 jours ouvrables	30 jours ouvrables

5.3 SLA RESOLUTION DES PANNES

5.3.1 Problématique

116. Le SLA « résolution des pannes » sur la ligne des utilisateurs finaux garantit un délai spécifique pour l'exécution de toute demande de réparation.

Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas de perte totale d'un Service Utilisateur Final	
80% des cas	Dans les 3 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 6 Jours Ouvrables
100% des cas	Dans les 15 Jours Ouvrables

Niveau de SLA « résolution des pannes » dans le cas dégradation de qualité de service d'un Service Utilisateur Final	
80% des cas	Dans les 5 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 7 Jours Ouvrables
100% des cas	Dans les 18 Jours Ouvrables

5.3.2 Analyse

117. Pour le SLA relatif aux réparations, l'IBPT admet en première instance les données fournies par Brutélé. L'IBPT demande cependant avec insistance que tous les intéressés lui transmettent leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que l'IBPT ait une vision claire de ce qui est nécessaire pour les bénéficiaires afin de pouvoir garantir une bonne qualité de service.

5.4 APPLICATION DU PRINCIPE « CHRONOMETRE »

5.4.1 Problématique

118. Les limitations que Brutélé applique en ce qui concerne l'applicabilité du SLA relatif à l'exécution des commandes et à la résolution de pannes sont légion et créent un saut-conduit pour contourner ces timers⁴⁷.

119. L'IBPT estime particulièrement utile de prévoir une procédure articulée autour du principe du chronomètre, lors de laquelle le SLA peut, dans des cas spécifiques, être temporairement suspendu, mais non supprimé.

5.4.2 Analyse

120. Brutélé prévoit lui-même un mécanisme où dans un nombre limité de cas les *timers* du SLA sont suspendus⁴⁸. Brutélé prévoit cependant également plusieurs cas dans lesquels le

⁴⁷ Voir Annexe A.3 « Niveaux de Service Level Agreement ».

SLA relatif à l'installation⁴⁹ et celui relatif à la réparation⁵⁰ ne sont simplement pas d'application. L'IBPT ne peut accepter le large éventail des hypothèses dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application⁵¹ et est favorable à un usage étendu de la procédure de suspension également appelée procédure du chronomètre. Cela signifie que, pour une période spécifique, les timers pour le calcul de la durée totale de la livraison ou de la réparation sont arrêtés, situations où l'opérateur PSM n'a aucune maîtrise de la situation.

121. Selon l'IBPT, l'usage d'un système stop-clock est utile dans les cas suivants :

- Le client postpose la visite ;
- Le client est absent ;
- Le client refuse l'installation ;
- Le client n'est pas prêt ;
- Le client annule la commande ;
- Le lieu n'est pas accessible ;
- Les informations de la personne de contact sont incomplètes ou erronées ;
- L'installation n'est pas possible ;

⁴⁸ Voir par exemple le point 3.3 de l'Annexe A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « Le délai de résolution de pannes est suspendu dans les cas suivants, cités de manière non exhaustive :

- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais le bénéficiaire ou le Client Final n'accepte pas la date proposée par BRUTELE pour le rendez-vous ou le bénéficiaire ne parvient pas à joindre le Client Final;*
- *La réparation nécessite un rendez-vous avec le Client Final mais la date du rendez-vous est reportée à la demande du bénéficiaire ou du Client Final ;*
- *A la date du rendez-vous, le Client Final n'est pas présent ou BRUTELE n'a pas accès à la partie du Réseau qui se trouve chez le Client Final, ou BRUTELE ne peut pas terminer la réparation pour des raisons indépendantes de BRUTELE. »*

⁴⁹ Voir point 3.2 de l'Annexe A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « Aucun délai d'activation n'est applicable dans les cas suivants cités de manière non exhaustive :

- *L'installation demandée par le bénéficiaire est erronée ;*
- *La réalisation de l'installation nécessite des travaux préalables au réseau câblé de BRUTELE ;*
- *Toute situation de Force Majeure. »*

⁵⁰ Voir point 3.3 de l'Annexe A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : « Aucun délai de résolution de pannes n'est applicable dans les cas suivants :

- *L'information fournie par le bénéficiaire est erronée ;*
- *Il s'agit d'un signalement erroné de panne ou d'un dommage au Réseau de BRUTELE non dépendant de BRUTELE ;*
- *La panne est de caractère intermittent et difficilement identifiable ;*
- *La panne nécessite des travaux de génie civil ;*
- *La panne est due à un problème de Réseau qui concerne plusieurs clients.*
- *Toute situation de Force Majeure.*

Conformément au paragraphe 2.6, les Niveaux de SLA ne sont pas d'application pour les pannes nécessitant une intervention au niveau du raccordement de l'habitation du Client Final au Réseau de BRUTELE. »

⁵¹ Comme déjà indiqué ci-avant, les SLA sont en effet essentiels aux bénéficiaires, afin qu'ils puissent construire une bonne relation, durable, avec leurs clients finaux. Si la qualité de la prestation de services wholesale n'est pas suffisante, le bénéficiaire ne pourra jamais fournir un produit de grande qualité à ses clients finaux.

- Des réparations sont nécessaires, car l'installation n'a pas été exécutée conformément aux exigences ;
- Toute réparation est impossible.

122. Une liste détaillée et exhaustive des motifs est à cet égard essentielle pour préserver de bonnes relations entre les parties et avec les utilisateurs finaux. En outre, une liste détaillée contribue à une transparence et clarté améliorée, et évite les discussions interminables et peu efficaces sur l'applicabilité du SLA.

5.4.3 Conclusion

123. Brutélé ne peut pas bloquer le fonctionnement des SLA en appliquant de vastes limitations dans son offre de référence stipulant que les SLA ne sont pas d'application. Brutélé peut, par le biais du principe du chronomètre, tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA doive être supprimé dans son intégralité.

124. L'utilisation de la procédure du chronomètre sera documentée dans le système de commande en mentionnant la raison du recours au chronomètre et la période agrégée pendant laquelle le chronomètre a été arrêté.

5.5 REPORTING ET KPI

5.5.1 Problématique

125. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Brutélé, aux paragraphes 856, 941 et 1045, à publier tous les deux mois des indicateurs concernant la qualité du service (KPI ou « key performance indicators »)⁵². Cependant, Brutélé n'a prévu aucun rapport SLA à propos des KPI.

5.5.2 Analyse

126. Des compensations ont été imposées dans l'offre de référence, dans le but de forcer Brutélé à fournir un service avec ponctualité et dans le respect d'un niveau de qualité donné. Il est essentiel que le calcul de toutes les compensations pour non-respect des SLA soit suffisamment simple pour que le bénéficiaire puisse l'effectuer lui-même. Si un bénéficiaire ne peut être sûr de ses propres calculs, il y a un risque que la somme totale des compensations fasse l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA. Il faut éviter cela en publiant les rapports SLA.

127. En publiant des rapports bimestriels circonstanciés sur le respect des obligations contenues dans les SLA, rapports qui contiennent notamment des données brutes ainsi que les valeurs mesurées des indicateurs, Brutélé peut prouver à l'IBPT et aux

⁵² §856, 941, 1043 de la décision de la CRC : « Sur cette base, l'IBPT impose l'obligation de publier tous les deux mois des indicateurs en matière de qualité du service (KPI ou « key performance indicators »). Ces indicateurs seront abordés entre l'IBPT, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer ce qu'il y a de plus pertinent en ce qui concerne le respect des SLA de l'offre de référence et la non-discrimination entre offres wholesale et retail. »

bénéficiaires qu'elle remplit ses obligations et qu'elle fournit un accès à des conditions raisonnables. Gage de transparence, cette méthode incite Brutélé à satisfaire à ses obligations. L'IBPT est donc d'avis que cette information est essentielle afin de satisfaire aux besoins du marché et oblige Brutélé à communiquer cette information, conformément à l'article 40/11 § 8 de la loi du 30 mars 1995⁵³.

128. Voici les KPI pertinents :

128.1. KPI Validation : le pourcentage du nombre de commandes validées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au total du nombre de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.

128.2. KPI Activation (en distinguant entre « sur place » et « à distance ») : le pourcentage du nombre de commandes ayant été livrées dans les délais du SLA timer par rapport au total du nombre de commandes du SLA pertinent calculé sur une période de 2 mois.

128.3. KPI Réparation : le pourcentage du nombre de demandes de réparation ayant été exécutées dans les délais du SLA timer par rapport au total du nombre de demandes de réparation du SLA pertinent.

129. L'IBPT indique que Brutélé n'est pas obligé de fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut assortir sa délivrance d'un prix raisonnable.

5.5.3 Conclusion

130. Brutélé doit prévoir l'option de demande d'un rapport SLA par le bénéficiaire. Ce rapport, effectué sur une base bimestrielle par le biais des KPI susmentionnés, doit offrir une transparence suffisante au bénéficiaire au sujet du respect des engagements SLA. Il mentionnera toutes les informations utilisées par Brutélé pour le calcul.

5.6 LE CALCUL DES COMPENSATIONS

5.6.1 Problématique

131. L'IBPT a plusieurs remarques à formuler concernant le procédé appliqué par Brutélé pour le calcul de la compensation en cas de non-respect des SLA timers⁵⁴. Brutélé limite les

⁵³ Art. 40/11 § 8 de la loi de 30 mars 1995: « [...] L'Institut précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication.[...] ».

⁵⁴ Voir point 3.4 de l'Appendice A.3 Niveaux de Service Level Agreement (SLA) : En cas de dépassement du Niveau de SLA « activation sur place » (« activation à distance » « 100% des cas », le bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,5% (4,25% ;) du tarif « Activation sur place sans installation/remplacement d'un NIU » pour chaque activation sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du service fee mensuel. En cas de dépassement du Niveau de SLA « résolution des pannes » « 100% des cas », le bénéficiaire pourra prétendre à une compensation. Cette compensation sera de 4,25% du Service Fee mensuel de

compensations à 100 % du rental fee mensuel pour tous les SLA, de sorte qu'à l'issue de cette période, il ne soit plus encouragé à assurer un traitement rapide des réparations ou installations. En outre, les compensations s'appliquent uniquement à l'objectif de 100 % des SLA, et non aux objectifs inférieurs de 99, 95 et 80 %. En outre, peu d'information est fournie sur la méthode de calculation des compensations (qui sera utilisée).

5.6.2 Analyse

132. De son expérience des offres de référence de Belgacom, l'IBPT a appris que le calcul des compensations peut être une question très complexe. La méthode de calcul est souvent compliqué et confuse pour les bénéficiaires ce qui entraîne que ces derniers ne sont plus en mesure d'exiger des compensations exactes. C'est pourquoi, l'IBPT souhaite clarifier la manière dont de pareilles compensations peuvent être réclamées.

132.1. Afin de déterminer le nombre d'ordre/tickets sujets à compensation, la méthode suivante devra être appliquée :

132.1.1 Les commandes/tickets seront triés par ordre décroissant en fonction de leur niveau de conformité avec le SLA⁵⁵ ;

132.1.2 Les (SLA 100 %) des pires cas seront supprimés du calcul des compensations ;

132.1.3 Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).

132.2. Exemple : si le SLA est de 95 % et que le KPI indique que les résultats obtenus étaient de 80 %, les compensations sont applicables sur le différentiel de 15 % (=95 %-80 %), étant donné que l'opérateur PSM peut être en défaut sur 5 % des commandes selon la définition du SLA.

132.3. Si des compensations différentes sont prévues pour différents objectifs de niveau de service, la compensation qui peut être attribuée à une commande/ticket de réparation s'applique seulement à l'objectif le plus faible. Cela signifie par exemple que si une compensation peut être demandée pour un niveau de service (Service Level Goal) de 80 % et 95 %, la compensation doit être calculée sur base du SLG de 95%.

chaque Service Utilisateur Finale sujet au dépassement du Niveau de Service, par Jour Ouvrable de dépassement, tout en se limitant à 100% du Service Fee mensuel.

⁵⁵ Cette ordre garantit que les compensations auront un impact maximal car se seront les infractions les plus importantes qui seront compensées. Cette étape est par conséquent nécessaire pour l'application correcte de la méthode de calculation.

- 132.4. Un délai dans lequel le bénéficiaire peut demander une compensation doit être prévu. L'IBPT considère raisonnable que le bénéficiaire fournisse à Brutélé les informations nécessaires dans les 30 jours en cas de tout manquement de Brutélé qui donne droit aux compensations décrites dans ce Service Level Agreement. Selon l'IBPT les informations nécessaires sont:
- 132.4.1 le code d'identification de l'utilisateur final ;
 - 132.4.2 l'ID de la commande/du ticket ;
 - 132.4.3 le SLA qui est appliqué ;
 - 132.4.4 une estimation de la compensation.
- 132.5. L'opérateur PSM motivera sa décision en cas de rejet de la demande de compensation.
133. De plus, l'IBPT souhaite réagir au fait que Brutélé propose une compensation basée sur l'indemnité d'activation, à savoir 4,25 ou 4,50 % de l'indemnité d'activation, selon qu'il y ait une installation sur place ou non. L'IBPT ne comprend pas pourquoi cette compensation repose sur l'indemnité d'activation. Tous les autres opérateurs régulés basent cette indemnité sur le loyer mensuel, ce qui est bien entendu bien plus logique ; l'indemnité d'activation est notamment payée pour le démarrage du service et se compose d'une indemnité unique servant à couvrir les frais de démarrage. Le loyer mensuel par contre couvre la maintenance des services et leur utilisation continue. Une compensation pour une installation tardive de ce service ou une réparation de celui-ci correspond davantage à un défaut de prestation de services plutôt qu'à la cessation et au redémarrage d'un service. Par analogie, on peut argumenter que pour le client affecté, il serait préférable de supprimer le loyer mensuel plutôt que de payer une indemnité de désactivation et d'activation pour le service rétabli. C'est pourquoi il est pratique commune que les compensations sont basées sur le loyer mensuel et non sur les indemnités d'activation.
134. De plus, l'IBPT estime que les compensations offertes doivent être cohérentes pour tous les câblo-opérateurs de sorte qu'un opérateur bénéficiaire puisse, en se basant sur l'ensemble cohérent de SLAs et KPIs, calculer la compensation que devrait lui verser tout opérateur régulé. A cet égard une compensation de 5%⁵⁶ de la compensation mensuelle est plus en ligne avec les normes du secteur. C'est pourquoi l'IBPT estime que Brutélé doit adapter sa proposition de SLA à la proposition de l'IBPT.

⁵⁶ Le pourcentage de 5% découle de la présomption que chaque mois contient 4 semaines de travail et que cette semaine de travail consiste en 5 jours ouvrables. Par conséquent, un mois compte 20 jours ouvrable par quoi une panne par jour revient à $1/20 = 5\%$ de la compensation mensuelle. De cette façon, le bénéficiaire ne paie pas les services aussi longtemps que l'installation n'est pas terminée.

135. En ce qui concerne les compensations octroyées dans le cadre des réparations, l'IBPT estime que ces compensations doivent être supérieures à la simple indemnisation du rental fee journalier vu que les dommages réels du bénéficiaire sont également supérieurs. En effet, si Brutélé n'effectue pas la réparation dans un délai raisonnable, il est logique que le bénéficiaire ne doive pas payer le service. Toutefois, l'atteinte à la réputation subie par le bénéficiaire et la pression exercée sur la relation avec son client ne sont pas prises en compte. Par conséquent, Brutélé doit faire l'objet d'une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif pour Brutélé doit être de payer le moins possible de compensations, ce qui est uniquement possible si le SLA est scrupuleusement respecté. Par conséquent, l'IBPT opte pour une indemnité représentant 150 % du loyer journalier, ou bien 7,5 % du loyer mensuel.
136. Enfin, l'IBPT formule encore une remarque relative à la compensation maximale que Brutélé décrit dans son offre de référence. L'IBPT n'est pas d'accord avec la définition d'une compensation maximale par dépassement constaté d'un SLA. En effet, cette règle pourrait induire que certaines installations ou réparations ne soient plus exécutées. Si la compensation pour une commande ou une réparation atteint la valeur maximale, Brutélé ne sera nullement incité à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, la suppression du seuil maximum induira l'exécution de toutes les commandes et réparations. Mieux encore, grâce à l'absence de compensations maximales, les installations et réparations tardives auront un impact tel qu'elles seront réalisées avec la plus grande priorité.

5.6.3 Conclusion

137. Brutélé doit conformer, dans son offre de référence, les paragraphes concernant les compensations du non-respect des SLA aux remarques susmentionnées de l'IBPT et reprendre la méthode de calcul des compensations telle qu'exposée par l'IBPT.
138. De surcroît, aucune compensation maximale ne pourra être prévue pour les différents SLA et la valeur de la compensation sera calculée sur base de la formule suivante :

Compensation pour le SLA d'exécution du provisioning
<i>5% du rental fee mensuel par jour ouvrable</i>

Compensation pour SLA de réparation
<i>7,5% du rental fee mensuel par jour ouvrable</i>

5.7 LA COURBE D'APPRENTISSAGE

5.7.1 Problématique

139. L'idée d'introduire une courbe d'apprentissage dans l'application du SLA est accueillie positivement par l'IBPT. De manière plus spécifique, une courbe d'apprentissage de six mois est prévue, prenant cours au moment de la première commande de l'un des bénéficiaires lors de laquelle aucun SLA timer n'est d'application.

5.7.2 Analyse

140. Néanmoins, l'IBPT estime que la remarque suivante doit être respectée : durant cette période, l'on s'efforcera d'atteindre les SLA décrits ci-dessus, mais ils ne seront pas encore d'application. Les timers mesurés pour l'installation et la réparation serviront à l'analyse des SLA imposés et une éventuelle révision des SLA, de telle sorte qu'après la période d'apprentissage, les SLA réalisables et les compensations pourront être d'application. L'IBPT rappelle également à Brutélé que conformément à la loi du 30 mars 1995⁵⁷, toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par lui avant de pouvoir entrer en vigueur.

141. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être utilisée par Brutélé comme excuse pour dépasser volontairement les délais d'installation et de réparation. La phase de départ est essentielle pour chaque opérateur bénéficiaire compte tenu du fait que le succès d'un produit se bâtit ou non à l'occasion de son lancement. C'est à Brutélé de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.

142. Pour terminer, Brutélé est, selon la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, tenue par plusieurs obligations, dont la non-discrimination et l'accès au réseau. Si des divergences notables de prestation de services entre le département de détail et le département wholesale de Brutélé constituent un obstacle à la concurrence comme un lancement raté d'un nouveau produit, cet obstacle induira une infraction à ces obligations. En d'autres termes, bien que les SLA et KPI ne soient pas contraignants pendant la courbe d'apprentissage, Brutélé n'a pas la liberté de négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.

5.7.3 Conclusion

143. L'IBPT soutient l'idée d'une courbe d'apprentissage mais tient à mettre en garde que ceci ne constitue pas un blanc-seing permettant de négliger la qualité des services aux bénéficiaires. L'IBPT attend de Brutélé qu'il mette tous les moyens en œuvre pour tendre vers les SLAs décrits.

⁵⁷ Conformément à l'article 40/11 §8 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale : « Toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut ».

6 LA PERIODE D'IMPLEMENTATION

6.1 PROBLEMATIQUE

144. La section 3.2.2. « Demande de négociation » indique qu'un opérateur intéressé doit à tout le moins confirmer par écrit : « Un engagement du paiement de « l'Upfront fee » (voir Appendice A.10) nécessaire pour la conduite des négociations et pour débiter l'implémentation et les tests du Service avec le bénéficiaire ». Concernant cette partie, l'IBPT se fera une opinion du caractère souhaitable de cette structure tarifaire. Les montants y afférents seront traités dans une décision concernant les aspects quantitatifs de l'offre de référence de Brutélé.

6.2 ANALYSE

145. La phase d'implémentation et de test est essentielle au développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et de Brutélé. Il est dès lors important qu'une telle phase ait lieu. Toutefois, l'IBPT souhaite que Brutélé ajoute des délais à cette section, de sorte que le bénéficiaire ait un aperçu du chemin qu'il lui reste à parcourir. Il est crucial que Brutélé respecte ces délais afin d'éviter tout retard inutile lors de la mise en service de l'offre de référence.

146. Rendre son offre de référence opérationnelle, conformément à la présente décision, oblige Brutélé à faire des investissements considérables. Ceci sera nécessaire pour se conformer aux obligations que leur impose la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 (à savoir, adapter leur réseau et autres processus techniques et commerciaux afin d'octroyer l'accès à des tiers). L'ampleur de ces investissements sera déterminée par le degré de nouveauté des produits d'accès régulés (sur le plan réglementaire, technique, opérationnel et commercial). L'exécution de la décision du 1^{er} juillet 2011 se distingue dès lors de celle des autres mesures de régulation auxquelles les câblo-opérateurs étaient auparavant soumis dans le cadre de leurs activités de communications électroniques (ex. tarifs de la terminaison d'appel pour la téléphonie fixe).

147. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 présente une autre spécificité liée à la nature de la demande. L'analyse du marché a mis en lumière un intérêt réel des bénéficiaires à voir le réseau des câblo-opérateurs ouvert à la concurrence. Cet intérêt est d'ailleurs confirmé dans le cadre de la procédure d'approbation des offres de référence. L'on ne peut toutefois pas garantir avec certitude que ces marques d'intérêt se traduiront par la conclusion d'accords contractuels portant sur chacun des trois produits régulés par la décision du 1^{er} juillet 2011, dans chacun des marchés géographiques concernés par cette décision. En outre, une question similaire se pose en ce qui concerne l'option d'accès au service Video on Demand.

148. Bien qu'un régulateur doive favoriser le développement de la concurrence, en créant les conditions qui facilitent l'arrivée de nouveaux acteurs, il ne peut pas agir à la place des opérateurs alternatifs. Ces derniers sont les seuls à pouvoir décider de demander l'accès aux produits régulés par la décision du 1^{er} juillet 2011. Le risque qu'un câblo-opérateur

ne conclue aucun contrat (à court ou moyen terme) alors qu'il a rendu opérationnelle son offre de référence (avec les conséquences financières qui en découlent) n'est donc pas à exclure à l'heure actuelle.

149. La nouveauté d'une régulation ne justifie pas à elle seule une adaptation spécifique de ses conditions d'application. En revanche, la nouveauté combinée à l'ampleur des investissements et à la structure de la demande caractéristiques de la situation du marché régulé par la décision du 1^{er} juillet 2011 peuvent justifier, selon l'IBPT, que des mesures proportionnées et adaptées soient prises.
150. De telles mesures visent un objectif double : d'une part, limiter le risque financier que les opérateurs régulés doivent assumer pour l'implémentation effective des offres de référence et, d'autre part, inciter les bénéficiaires de la décision du 1^{er} juillet 2011 à prendre leurs responsabilités, avec le sérieux que requiert le jeu technique et financier lié à l'ouverture des réseaux câblés à la concurrence.
151. Compte tenu du contexte spécifique élaboré ci-dessus, l'IBPT a décidé d'adopter les dispositions suivantes concernant le début du délai d'implémentation de l'offre de référence de Brutélé.

6.3 CONCLUSION

152. Pour chacune des trois obligations d'accès imposées par la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, considérés séparément, à savoir (1^o) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, (2^o) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et (3^o) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès large bande, et conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 (voir §§ 850, 930 et 1035), le délai d'implémentation de 6 mois débutera:

152.1. soit à la date à laquelle un accord précontractuel est conclu entre Brutélé et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer une **somme forfaitaire** immédiatement en échange de l'engagement de Brutélé à entreprendre directement l'exécution effective de l'offre de référence, de sorte que cette offre devienne opérationnelle **au plus tard six mois** après la conclusion de cet accord précontractuel.

152.1.1 L'IBPT fixera de manière transparente et proportionnée le montant de cette somme forfaitaire dans le cadre de l'approbation des aspects quantitatifs de l'offre de référence de Brutélé.

152.1.2 Brutélé ne pourra pas refuser au demandeur la conclusion d'un tel accord précontractuel au demandeur.

- 152.1.3 Brutélé communiquera immédiatement tout accord précontractuel à ce que mention puisse en être publiée sur le site internet de l'IBPT.
- 152.1.4 Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Brutélé et le demandeur, la somme forfaitaire versée après l'accord précontractuel constituera une avance qui sera soustraite des sommes dont le demandeur sera redevable en vertu du contrat d'accès.
- 152.1.5 En cas d'échec des négociations relatives au contrat d'accès, le demandeur ne pourra en principe pas récupérer la somme forfaitaire précédemment versée, à moins qu'il n'apporte la preuve d'une erreur précontractuelle (hors contrat) de Brutélé devant les tribunaux compétents.
- 152.1.6 La conclusion d'un accord précontractuel pour un produit d'accès donné de Brutélé ne sera plus requise dès qu'un premier accord de ce type aura été conclu. Ce qui signifie que pour chaque produit d'accès, la conclusion d'un seul accord précontractuel entre Brutélé et un bénéficiaire suffit pour que le délai de six mois débute pour rendre opérationnelle l'offre de référence relative à ce produit. Cet accord précontractuel exercera le même effet à l'égard de tous (erga omnes). Plus particulièrement, le délai de d'implémentation de 6 mois prenant effet à ce moment s'appliquera également aux éventuels bénéficiaires futurs. Donc, les bénéficiaires suivants jouiront d'un délai d'implémentation plus court que les premiers (ayant conclu l'accord précontractuel). Il en découle également que le délai d'implémentation de six mois ne débutera pas nécessairement au même moment pour les différents produits d'accès.
- 152.2. soit à la date à laquelle le contrat d'accès est conclu entre Brutélé et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Brutélé devra rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.
153. L'IBPT souhaite également profiter de cette consultation national afin de demander au secteur de se prononcer sur la nécessité éventuelle d'une approche phasée pour la fonctionnalité Video on Demand.

7 CONCLUSION

154. Tout d'abord, l'IBPT, décide, que l'offre de référence de Brutélé soit adaptée dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, dans les 30 jours à dater de la publication de cette dernière.
155. Ensuite, sans préjudice des §§ 849, 929, 1034 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011⁵⁸, l'IBPT décide que l'implémentation de l'offre de référence de Brutélé, ainsi adaptée, débutera au plus tard 6 mois à compter de :
- 155.1.1 soit **la date à laquelle un accord précontractuel est conclu** entre Brutélé et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer immédiatement une **somme forfaitaire** en échange de l'engagement de Brutélé à entreprendre immédiatement l'exécution effective de l'offre de référence, de telle sorte que cette offre devienne opérationnelle **au plus tard six mois** après la conclusion de cet accord précontractuel ;
- 155.1.2 soit **la date à laquelle le contrat d'accès est conclu** entre Brutélé et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Brutélé devra rendre son offre de référence opérationnelle au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.
156. Enfin, l'IBPT rappelle que conformément à l'article 40/11, § 8 de la loi du 30 mars 1995, ce dernier peut imposer, à tout moment, des modifications à l'offre de référence afin de tenir compte des évolutions des offres de Brutélé et des demandes des opérateurs alternatifs.

⁵⁸ L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs [...] de signer un contrat dans une période raisonnable de trois semaines quand ils n'ont pas des demandes supplémentaires.

8 VOIES DE RECOURS

157. Conformément à 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 d'appel 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.

158. La requête contient, à peine de nullité, les indications 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 télécommunications belges. Si la requête présente des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer explicitement et, sous peine de nullité, déposer une version non confidentielle de la requête. L'Institut publie sur son site web la requête notifiée par le greffe du tribunal. Toute partie intéressée peut intervenir dans l'affaire dans les trente jours qui suivent cette publication.

9 SIGNATURES

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

**OFFRE DE RÉFÉRENCE WHOLESALÉ
DE BRUTELE**

SERVICES TV PAR CÂBLE

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES

Table des matières

1	GÉNÉRALITÉS	3
2	GLOSSAIRE	4
3	PROCÉDURE CONTRACTUELLE	6
3.1	DEMANDE PAR LE BÉNÉFICIAIRE	6
3.2	CONCLUSION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT.....	6
4	SERVICES COUVERTS PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES	8
5	OBLIGATIONS DES PARTIES	9
5.1	OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE	9
5.2	OBLIGATIONS DE BRUTÉLÉ	10
6	CONDITIONS FINANCIÈRES	12
6.1	FACTURATION ET PAIEMENTS.....	12
6.2	GARANTIES FINANCIÈRES	12
7	PRINCIPES	16
7.1	TARIFICATION AU DÉTAIL ET FACTURATION	16
7.2	BRANDING.....	16
7.3	CONDITIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS	16
8	COORDINATION ENTRE LES PARTIES	17
8.1	POINTS DE CONTACT UNIQUES (<i>SINGLE POINT OF CONTACT</i>)	17
9	RESPONSABILITÉ	18
9.1	RÈGLES GÉNÉRALES.....	18
9.2	FORCE MAJEURE	18
9.3	ACCIDENTS DE TRAVAIL ET RÈGLES DE SÉCURITÉ	19
10	QUESTIONS OPÉRATIONNELLES ET GESTION DU RÉSEAU	20
11	AMENDEMENTS ET RÉVISIONS	21
12	CESSATION, RÉSILIATION ET SUSPENSION	22
13	CONFIDENTIALITÉ	24
13.1	DEMANDE D'INFORMATIONS.....	24
13.2	INFORMATIONS CONFIDENTIELLES	24
13.3	NON-DIVULGATION.....	25
13.4	DIVULGATION AUX MEMBRES DU PERSONNEL, CONSEILLERS OU FOURNISSEURS	25
13.5	DIVULGATION REQUISE PAR LA LOI.....	26
14	RÈGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE	27
14.1	PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES.....	27
14.2	DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE	27
15	DIVERS	29
15.1	PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	29
15.2	RENONCIATION	29
15.3	FRAUDE	29
15.4	PARTIES INDÉPENDANTES – APPROBATION	29

1 GÉNÉRALITÉS

1. Le présent document fait partie intégrale de l'Offre de référence wholesale portant sur les services TV et large bande par le câble (dénommée ci-après « WRO » pour « Wholesale Reference Offer ») communiquée à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (dénommé ci-après l'IBPT). Il inclut les conditions générales applicables à la fourniture de Services TV et large bande de gros par le câble. Pour plus de facilité, nous ferons toujours référence aux Services TV et large bande, bien que ce dernier service ne soit pas nécessairement inclus dans un contrat spécifique.
2. Ces Services de gros (Wholesale) par le câble sont fournis conformément aux lois et arrêtés pertinents en vigueur. Les présentes Conditions générales resteront d'application jusqu'à ce qu'elles soient supplantées par d'autres conditions.
3. Il convient d'opérer une distinction entre les éléments suivants :
 - 3.1. Le texte principal (Main Body) : Ce document décrit les Services TV et large bande de gros proposés par Brutélé.
 - 3.2. L'Annexe 1, « Conditions générales » (le présent document) : Les Conditions générales répertorient les droits et obligations de Brutélé et du Bénéficiaire quant à la fourniture de Services TV et large bande de gros.
 - 3.3. L'Annexe 2, « Technical Specifications » : Les conditions techniques définissent les caractéristiques techniques et les normes de qualité des Services TV et large bande de gros.
 - 3.4. L'Annexe 3, « Planning & Operations » : Le manuel Planning & Operations décrit les conditions de fourniture des Services TV et large bande de gros.
 - 3.5. L'Annexe 4, « Service Level Agreement » : Le Service Level Agreement définit les conditions auxquelles Brutélé doit assurer l'installation et la maintenance des Services TV et large bande de gros.
 - 3.6. L'Annexe 5, « Pricing and Billing » : Le document Pricing and Billing indique les tarifs, les conditions de facturation et de paiement afférents aux Services TV et large bande de gros.

2 GLOSSAIRE

4. Dans les présentes Conditions générales, les termes arborant une ou plusieurs majuscules sont définis ci-dessous :

Bénéficiaire	Opérateur agréé avec lequel un ou plusieurs Contrats ont été conclus pour la fourniture d'un ou de plusieurs Services.
Opérateur agréé	Entité habilitée à fournir des services de distribution conformément à la législation applicable. « Dienstenverdelers » en vertu du décret flamand du 27 mars 2009 relatif aux médias, « Distributeur de services » en vertu du décret du 27 février 2003 sur la radiodiffusion, modifié par le décret du 5 février 2009 « Opérateur » en vertu de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale « Betreiber » en vertu du décret du 27 juin 2005 sur la radiodiffusion et les représentations cinématographiques
Contrat	Accord conclu entre Brutélé et un Bénéficiaire au terme de négociations entre Brutélé et le Bénéficiaire sur la base des présentes Conditions générales, des conditions techniques, opérationnelles, financières de facturation et de planification pour un ou plusieurs Services telles que décrites dans la WRO de Brutélé.
Décision de la CRC	Décisions du 1 ^{er} juillet 2011 adoptées par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en Belgique.
Service	Service que Brutélé fournit jusqu'au Point de démarcation inclus et qui est décrit dans la WRO de Brutélé. Quatre principaux services de gros sont offerts : Télévision câblée analogique (CATV), télévision numérique indépendante (DTV), interactivité (VoD) et services internet large bande.
Point de démarcation	Point (NTP) dans la maison où le câble coaxial entre et par lequel le réseau domestique est connecté. Ce point, qui fait partie du Réseau Brutélé, garantit la séparation des responsabilités entre Brutélé et le Bénéficiaire. Le

	Bénéficiaire est responsable du réseau domestique, tandis que Brutélé est responsable du Réseau Brutélé.
Services associés	Services, mesures et systèmes d'information fournis par Brutélé pour permettre au Bénéficiaire d'utiliser un ou plusieurs Services dans des conditions normales.
VRM	Régulateur flamand des médias
CSA	Conseil supérieur de l'Audiovisuel
Medienrat	Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens
IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
NRA(s)	Nom (collectif) du ou des régulateurs des médias concernés, c'est-à-dire le VRM, l'IBPT et le CSA.
Partie / Parties	Selon le contexte, Brutélé et/ou le Bénéficiaire étant « parties » au Contrat.
Demande valide	La demande du Bénéficiaire lui permet de fournir un ou plusieurs Services tels que décrits dans la WRO de Brutélé.
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00, à l'exception des jours fériés légaux nationaux en Belgique et d'autres jours/heures spécifiés par Brutélé via son Application web.
WRO	Les Conditions générales, le texte principal (« Main Body »), les annexes « Technical Specifications », « Planning and Operations », « Service Level Agreement », « Pricing and Billing », constituent conjointement l'offre de référence wholesale (« Wholesale Reference Offer ») en matière de Services TV et large bande par le câble.
Utilisateur final	Client final auquel le Bénéficiaire fournit un ou plusieurs Services.
Réseau Brutélé	L'infrastructure technique, ainsi que tous les éléments/composants et leurs systèmes auxiliaires, qui sont gérés et exploités par Brutélé, à partir desquels Brutélé fournit un ou plusieurs Services jusqu'au Point de démarcation inclus.
Application web	Systèmes électroniques qui font partie des Services associés, mis à la disposition du Bénéficiaire par Brutélé afin de lui permettre de gérer correctement le ou les Services pertinents.

3 PROCÉDURE CONTRACTUELLE

3.1 DEMANDE PAR LE BÉNÉFICIAIRE

5. Afin de pouvoir commencer à fournir un Service, le Bénéficiaire doit introduire une demande auprès du département Wholesale de Brutélé en complétant et signant le formulaire de commande approprié, ou en envoyant une commande au format électronique (selon le type de Service), conformément aux règles décrites à l'Annexe 3 « Planning & Operations ». Les conditions relatives à la fourniture des Services sont décrites ci-après.
6. Le Bénéficiaire consulte la WRO de Brutélé, qui est disponible sur le site Internet de Brutélé.
7. Brutélé ne peut pas refuser d'exécuter la demande du Bénéficiaire, sauf pour les motifs suivants :
 - 7.1. le Bénéficiaire ou son agent agréé refuse de fournir à Brutélé la confirmation de la satisfaction des conditions prescrites dans la décision de la CRC, la WRO ou ses Annexes ;
 - 7.2. en cas d'urgence (c'est-à-dire des cas exceptionnels de force majeure), dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau Brutélé, lorsque toutes les mesures requises prises par Brutélé pour garantir l'accès au service se sont révélées sans effet ;
 - 7.3. en raison du non-respect par le Bénéficiaire des obligations découlant de la décision de la CRC, la WRO, ses Annexes et/ou les présentes Conditions générales pour l'utilisation du Service.
 - 7.4. afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par Brutélé ;
8. En cas de refus de l'un des motifs répertoriés ci-dessus, Brutélé avertit le Bénéficiaire de sa décision et des motifs y afférents sous pli ordinaire, dans les 3 jours ouvrables. Une copie est envoyée à l'IBPT dans le même délai.

3.2 CONCLUSION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT

9. La fourniture d'un Service est soumise à la conclusion d'un Contrat entre un Bénéficiaire et Brutélé conformément à la WRO, aux présentes Conditions générales et aux négociations entre les Parties.

10. Le Service est mis à la disposition du Bénéficiaire pour une durée indéterminée. Le Bénéficiaire peut ensuite mettre un terme au Contrat renouvelé après en avoir averti par écrit au moins trois (3) mois à l'avance.

4 SERVICES COUVERTS PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

11. Brutélé octroie au Bénéficiaire la possibilité de revendre un ou plusieurs Services selon la WRO, sans préjudice des droits accordés par le cadre réglementaire applicable au Bénéficiaire. Un Service s'accompagne d'un certain nombre de Services associés afin de permettre au Bénéficiaire d'utiliser correctement le Service.
12. Brutélé reste propriétaire de l'infrastructure jusqu'au Point de démarcation inclus.
13. Un Service est mis en œuvre conformément aux descriptions de Service fournies dans les annexes pertinentes.
14. Le Service est mis en œuvre par Brutélé conformément aux conditions (techniques) applicables.
15. À cet égard, Brutélé informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des services offerts, au plus tard 3 (trois) mois avant le lancement commercial par Brutélé d'un service commercial basé sur ces caractéristiques techniques.
16. Dans les limites autorisées en vertu du cadre réglementaire applicable, les deux Parties échangent des informations opérationnelles opportunes (y compris et particulièrement, les coordonnées de la maintenance, les données réseau, les informations requises pour se conformer à l'application de la loi et d'autres agences de sécurité du gouvernement, ainsi que toute autre information ayant fait l'objet d'un accord mutuel entre les Parties).
17. L'annulation d'un Service par l'Utilisateur final du Bénéficiaire ne doit en rien affecter les Services fournis par Brutélé à cet Utilisateur final du Bénéficiaire.

5 OBLIGATIONS DES PARTIES

5.1 OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

18. Le Bénéficiaire doit être un « Opérateur agréé », habilité à fournir les services pertinents sur le marché belge (ou une partie) en vertu de la législation applicable.
19. Eu égard aux interventions requises de Brutélé, le Bénéficiaire communique en toute bonne foi à Brutélé, dans les cas pertinents, en temps opportun et de manière exhaustive, toutes les informations nécessaires à Brutélé pour réparer les produits livrables définis dans le cadre de la WRO. Le Bénéficiaire peut refuser de communiquer des données confidentielles pour lesquelles le Bénéficiaire indiquera en quoi elles ne sont pas pertinentes aux fins requises. Brutélé peut demander à l'IBPT la communication de ces données si Brutélé estime que ces informations sont nécessaires et sa demande est raisonnable.
20. Eu égard à l'offre d'un produit TV et large bande à ses Utilisateurs finaux sur la base d'un Service wholesale fourni par Brutélé en vertu des dispositions contractuelles, le Bénéficiaire est tenu :
 - 20.1. de communiquer les problèmes relatifs au Service TV et large bande de gros à Brutélé ; de s'assurer toutefois d'abord que toutes les recherches ont été effectuées du côté du Bénéficiaire, de l'Utilisateur final et du diffuseur avant de soulever un problème auprès de Brutélé ;
 - 20.2. d'assumer les responsabilités afférentes aux problèmes de réseau, d'équipement ou de signal qui ne sont pas liés à Brutélé ;
 - 20.3. d'opérer en tant que point de contact unique pour ses Utilisateurs finaux en ce qui concerne les produits TV et large bande offerts par le Bénéficiaire à ses Utilisateurs finaux, et de s'abstenir de renvoyer ces Utilisateurs finaux vers Brutélé en toute circonstance et pour tout problème lié aux produits TV et large bande ;
 - 20.4. de payer à Brutélé les prix en vertu du Contrat.
21. Le Bénéficiaire s'engage à l'égard de Brutélé à garantir que l'équipement connecté au Réseau Brutélé par les Utilisateurs finaux du Bénéficiaire est conforme aux exigences de la législation applicable et aux conditions et certifications techniques en vigueur.
22. Eu égard à l'offre d'un produit TV et large bande à ses Utilisateurs finaux sur la base d'un Service wholesale fourni par Brutélé en vertu des dispositions contractuelles, le Bénéficiaire est tenu :

- 22.1. de chercher et prendre tous les arrangements préalables avec les ayants droit afin d'autoriser et de permettre à Brutélé d'agir en tant qu'installation technique au nom du Bénéficiaire dans le cadre du ou des Contrats ;
 - 22.2. d'acquérir tous les droits de propriété intellectuelle et toutes les autorisations appropriés concernant le contenu utilisé dans le contexte de la fourniture de Services de gros au Bénéficiaire ; ce dernier garantit qu'il est dûment autorisé par les ayants droit à utiliser le contenu pour lequel il a demandé à Brutélé de rendre le signal disponible ;
 - 22.3. le Bénéficiaire apportera la preuve de ces autorisations lors de la Demande d'activation de la ou des chaînes télévisées partagées concernées ;
 - 22.4. de conserver ces autorisations pour toute la durée du ou des Contrats, et de veiller à ce que ces autorisations soient mises à jour conformément à toute modification apportée aux Services TV et large bande de gros ;
23. Dans tous les cas, le Bénéficiaire ne fera aucune publicité ou remarque au détriment de Brutélé ou de son image. Le Bénéficiaire restera neutre en toute circonstance.

5.2 OBLIGATIONS DE BRUTÉLÉ

24. Brutélé accepte la Commande et fournit les Services TV et large bande de gros, tels que décrits dans la WRO, dans la mesure où les conditions et restrictions décrites dans la décision de la CRC, les présentes Conditions générales et la WRO sont respectées.
25. Brutélé respecte tous les niveaux de service, timers et autres garanties mentionnées dans la WRO, ou se conforme dans le cas contraire aux pénalités applicables.
26. Pour toute modification susceptible d'exercer un impact significatif sur le système (nouveaux types de messages ou nouveau processus d'échange), le Bénéficiaire est averti au moins 6 mois à l'avance au moyen d'une description détaillée de l'impact et d'une structure de la documentation. Brutélé fournit une description détaillée de l'impact et la documentation 3 mois avant le début des modifications. Pour des modifications plus restreintes, le Bénéficiaire est averti au moins 3 mois à l'avance au moyen d'une description détaillée de l'impact et d'une structure de la documentation. Brutélé fournit une description détaillée de l'impact et la documentation 1 mois avant le début des modifications.
27. Brutélé déploie tous les efforts raisonnables pour corriger tout problème affectant la qualité de son service. À cet égard, en cas d'urgence et agissant de bonne foi, Brutélé a le droit de déconnecter un Service immédiatement et sans consultation préalable avec le Bénéficiaire, à condition que Brutélé puisse identifier et prouver que le Service a engendré une panne des réseaux ou services. Brutélé informe immédiatement le Bénéficiaire de la déconnexion.

28. Seule Brutélé peut effectuer des travaux sur l'équipement appartenant à Brutélé. Brutélé opère conformément aux normes générales d'intégrité qu'elle a élaborées et mises en pratique en interne. En cas d'application de cette disposition, Brutélé informe immédiatement le Bénéficiaire de l'opération avant son exécution.
29. Dans tous les cas, Brutélé ne fera aucune publicité ou remarque au détriment du Bénéficiaire ou de son image. Brutélé restera neutre en toute circonstance, conformément à la nature technique de son intervention.
30. Brutélé n'entreprend aucun service à la clientèle auprès des Utilisateurs finaux du Bénéficiaire.

6 CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1 FACTURATION ET PAIEMENTS

31. Eu égard au(x) Service(s) fournis par Brutélé conformément au Contrat concerné, le Bénéficiaire règle les coûts et redevances tels que stipulés dans la WRO.

6.2 GARANTIES FINANCIÈRES

6.2.1 Principe général – Prépaiement

32. Chaque mois, Brutélé envoie une préfacture au plus tard le 2^e Jour ouvrable qui suit le début du mois de service en question. Pour le Bénéficiaire en service, la première préfacture se fonde sur la moyenne des factures pour les Services émises par Brutélé sur les trois derniers mois. Pour le Bénéficiaire qui n'est pas encore en service et qui conclut un nouveau Contrat, la première préfacture se fonde sur l'estimation de la moyenne des factures pour les Services à émettre par Brutélé durant les trois premiers mois de services.
33. Le montant de la préfacture est adapté trimestriellement, c'est-à-dire majoré ou minoré le cas échéant, selon les montants dus par le Bénéficiaire pour les Services fournis en vertu du Contrat durant le trimestre écoulé.
34. Le Bénéficiaire accepte de payer le montant de la préfacture au plus tard le 20^e jour civil à partir de la date de la préfacture.
35. Dans les 15 jours civils qui suivent l'envoi de la facture finale, Brutélé envoie une note de crédit portant sur la préfacture.
36. Si, pour le même mois, le montant de la préfacture est supérieur au montant des factures finales, Brutélé rembourse le solde.
37. Si, pour le même mois, le montant de la préfacture est inférieur au montant des factures finales, le Bénéficiaire paie le surplus.
38. Le Bénéficiaire effectue le paiement par transfert bancaire dans les 20 jours civils qui suivent la facture finale. Si Brutélé ne reçoit pas le paiement au plus tard à l'échéance, Brutélé peut prétendre à un intérêt calculé sur la base du taux d'intérêt légal + 2 pour cent sur le solde impayé à titre d'intérêts de retard et de frais administratifs et de recouvrement.

39. En cas de désaccord avec une facture reçue de Brutélé, le Bénéficiaire doit en avertir Brutélé par lettre recommandée avant la date d'échéance de ladite facture, conformément aux dispositions pertinentes du Contrat. La lettre recommandée doit clairement mentionner le(s) motif(s) de contestation du montant concerné. Toute facture non contestée dans la période de paiement applicable est considérée comme étant acceptée par le Bénéficiaire.
 40. Sans préjudice d'autres recours judiciaires ou contractuels et nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, si le Bénéficiaire omet de payer dans le délai prescrit tout montant non contesté en vertu des présentes conditions de prépaiement, Brutélé a le droit de :
 - 40.1. – suspendre toute obligation en matière de niveaux de service ;
 - 40.2. – refuser par écrit tout nouveau Service ;
 - 40.3. – suspendre les Services existants.
 41. La facture relative au(x) Service(s) est envoyée par e-mail au Bénéficiaire.
 42. La facture finale pour les frais récurrents par Utilisateur final du Bénéficiaire est envoyée à ce dernier le mois qui suit la fourniture du ou desdits Services. Tous les montants dus par le Bénéficiaire pour les frais récurrents sont facturés en tant que montant total unique. Le calcul du montant dû se fonde sur la proportion de la période de facturation durant laquelle un Service a été fourni aux Utilisateurs finaux concernés du Bénéficiaire.
 43. La facture finale pour les frais ponctuels par Utilisateur final du Bénéficiaire est envoyée à ce dernier le mois qui suit la période de fourniture du ou desdits Services.
 44. Le montant dû par le Bénéficiaire pour les frais ponctuels est facturé en tant que montant total unique.
 45. Les corrections apportées aux factures se font sous la forme de notes de crédit ou d'une facture supplémentaire.
- 6.2.2 Paiement et délais de paiement**
46. Tous les paiements facturés au Bénéficiaire doivent être réglés en EUROS par virement sur les comptes bancaires de Brutélé avec mention de la communication structurée indiquée sur la facture.
 47. En cas de non-paiement ou de paiement incorrect par le Bénéficiaire, la facture est considérée comme non payée.

48. Toute facture doit être payée dans les 20 jours civils qui suivent la date de la facture. Si Brutélé ne reçoit pas le paiement dans les 20 jours civils qui suivent la date de la facture, un intérêt de retard conventionnel équivalant au taux d'intérêt légal annuel majoré de 2 % est ajouté au montant en souffrance. Cet intérêt de retard conventionnel est calculé à partir de la date d'échéance de la facture et continue à courir jusqu'à la date du paiement intégral, sans préjudice du droit de Brutélé à requérir un montant supérieur.
49. En cas de litige, le ou les montants contestés sont différés jusqu'à résolution du litige. Ce report s'applique uniquement aux montants contestés et ne produit aucun effet sur la période de paiement des montants non contestés.
50. En cas de non-paiements ou de paiements tardifs récurrents par le Bénéficiaire, Brutélé a le droit de :
 - 50.1. - suspendre le(s) Service(s) fourni(s) au Bénéficiaire jusqu'à réception du paiement intégral ;
 - 50.2. - refuser toute demande de fourniture de Service pour d'autres Utilisateurs finaux du Bénéficiaire.

6.2.3 Litiges

51. La procédure de règlement des litiges ne peut commencer que lorsque Brutélé reçoit de la part du Bénéficiaire une lettre recommandée qui mentionne le montant contesté et les motifs de cette contestation.
52. Dès réception de la lettre recommandée, Brutélé répond au Bénéficiaire par lettre recommandée. Dans cette lettre, Brutélé se prononce sur le bien-fondé de la requête du Bénéficiaire. Si la requête est jugée non fondée par Brutélé, cette dernière motive dûment sa décision.
53. Si la requête du Bénéficiaire est jugée comme étant correcte, Brutélé modifie le ou les montants facturés et émet, le cas échéant, une note de crédit ou une facture supplémentaire.
54. Si le Bénéficiaire n'accepte pas la réaction de Brutélé et qu'aucun accord n'existe dès lors entre les Parties concernant ce litige, le Bénéficiaire est tenu de le confirmer par courrier recommandé à Brutélé dans les 15 Jours ouvrables qui suivent la réaction de Brutélé. Dans ce cas, chaque Partie désigne une personne de contact pour la résolution du litige, dans l'objectif de trouver une solution au moyen de négociations bilatérales.
55. Si aucune solution n'est trouvée dans les 15 Jours ouvrables ou toute autre période convenue d'un commun accord par les deux Parties, après la réaction du Bénéficiaire, qui rejette la réaction de Brutélé, le litige peut être porté devant les Tribunaux de Bruxelles.

6.2.4 Garanties financières

56. Le Bénéficiaire a fourni à Brutélé une garantie bancaire irrévocable et inconditionnelle à première demande émise par une banque ou institution financière de renom établie dans l'UE. Cette garantie bancaire est émise pour une période minimale de trois ans et pour un montant égal à un montant estimé de six mois dû par le Bénéficiaire pour les Services fournis conformément au Contrat et/ou à la Convention et avec un minimum de 500.000,00 EUROS. Selon l'évolution des montants dus pour le(s) Service(s), le Bénéficiaire et Brutélé ont le droit de requérir une adaptation du montant de la garantie bancaire tous les trois mois. Dès réception de la demande d'adaptation du montant de la garantie bancaire, toutes les démarches requises sont prises dans les 5 Jours ouvrables. Lors de l'expiration de la garantie bancaire ou après que Brutélé a recouru à la garantie bancaire, le Bénéficiaire octroie à Brutélé un prépaiement ou une autre garantie financière conformément aux dispositions du présent article dans les cinq (5) Jours ouvrables de la demande de Brutélé.

7 PRINCIPES

7.1 TARIFICATION AU DÉTAIL ET FACTURATION

57. Sauf disposition contractuelle contraire et sans préjudice du cadre réglementaire applicable, le Bénéficiaire est responsable de la définition des tarifs que le Bénéficiaire appliquera à ses Utilisateurs finaux.

58. Sauf disposition contractuelle contraire, aucune déduction ou réduction ne sera octroyée sur le paiement des frais ou redevances pour un Service en cas de dettes douteuses ou impayées ou toute autre créance irrécouvrable (y compris et particulièrement les créances résultant de fraudes) que le Bénéficiaire peut avoir à l'encontre de ses Utilisateurs finaux ou de toute autre tierce partie concernant le Service.

7.2 BRANDING

59. Les Parties acceptent de n'offrir aucun Service sous n'importe quelle marque, y compris des marques commerciales, dénominations commerciales ou nom de sociétés, de l'autre Partie à moins que l'utilisation de la ou des marques de l'autre Partie soit explicitement mentionnée dans le Contrat. Une telle utilisation de la marque se limite alors rigoureusement au Service concerné.

60. Nonobstant ce qui précède, les Parties reconnaissent que l'installation de l'équipement sur le site après le Point de démarcation des Utilisateurs finaux pertinents du Bénéficiaire qui ont souscrit à une offre du Bénéficiaire ne peut jamais être réalisée par le personnel de Brutélé. Les deux Parties conviennent que Brutélé n'est pas tenue d'ôter la marque ou de renommer ses techniciens d'entretien ou ses camionnettes. Brutélé opère conformément aux normes générales d'intégrité qu'elle a élaborées et mises en pratique en interne.

7.3 CONDITIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS

61. Le Bénéficiaire s'assure que les conditions régissant les relations contractuelles du Bénéficiaire avec ses propres Utilisateurs finaux sont conformes aux règles et principes établis dans la WRO.

62. Le Bénéficiaire préserve Brutélé de toute perte, revendication ou responsabilité encourue ou subie par Brutélé parce que le Bénéficiaire n'a pas intégré les règles et principes susmentionnés dans ses conditions.

8 COORDINATION ENTRE LES PARTIES

8.1 POINTS DE CONTACT UNIQUES (*SINGLE POINT OF CONTACT*)

63. Le Bénéficiaire et Brutélé désignent tous deux une personne qui agira en tant que point de contact unique respectif (« single point of contact » ou « SPOC ») au sein de son organisation, en tant que personne de contact pour l'autre Partie.
64. Le SPOC de chaque Partie a tout pouvoir d'agir et de décider au nom de la Partie respective pour toutes les questions techniques et opérationnelles relatives à la gestion quotidienne de l'exécution de leur Contrat. Sauf indication expresse contraire de la Partie concernée, le SPOC de chaque Partie n'a aucun pouvoir d'agir en dehors de la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat.
65. Chaque Partie est autorisée à remplacer son SPOC au moyen d'un avis envoyé à l'autre Partie. Cet avis s'applique avec effet immédiat.

9 RESPONSABILITÉ

9.1 RÈGLES GÉNÉRALES

66. Compte tenu de la nature des activités respectives des Parties, des risques associés à ces activités et des gains obtenus par chaque Partie en vertu du Contrat, les Parties conviennent explicitement que leur responsabilité respective est restreinte de la manière suivante.
67. Si l'une des Parties est tenue pour responsable à l'égard de l'autre Partie (y compris tout employé, sous-traitant ou contractant de l'autre Partie) en vertu du Contrat, cette responsabilité se limite aux aspects suivants :
- 67.1. si une telle responsabilité découle d'une conduite attribuable à la Partie concernée, qui est qualifiée de faute lourde ou dol au regard du droit belge, cette responsabilité n'est soumise à aucune restriction, à l'exception des cas prévus par la loi ;
- 67.2. si une telle responsabilité découle de tout dommage matériel, autre que ceux susmentionnés, résultant ou lié de quelque manière que ce soit à l'exécution du Service par la Partie concernée ou au manquement de cette Partie aux obligations en vertu du Contrat et/ou de la Convention.
68. En outre, et nonobstant ce qui précède, le Bénéficiaire préserve Brutélé de toute revendication ou perte liée à l'utilisation illégale ou l'utilisation à des fins illégales d'un Service par le Bénéficiaire ou les Utilisateurs finaux du Bénéficiaire.
69. Enfin, s'il est établi que le Bénéficiaire n'a pas correctement suivi les exigences (techniques) afférentes à un Service, Brutélé a le droit de mettre un terme au Contrat et, le cas échéant, de réclamer des dommages et intérêts.

9.2 FORCE MAJEURE

70. Aucune des deux Parties n'est tenue pour responsable de tout retard ou manquement à remplir ses obligations en vertu du Contrat du fait de la survenance de tout événement échappant à son contrôle raisonnable (événements dénommés ci-après « Force majeure »).
71. La Partie qui invoque la Force majeure envoie dans les plus brefs délais à l'autre Partie un avis de Force majeure. Un tel avis fournit des éléments de preuve adéquats quant à la survenance et l'étendue du cas de Force majeure, ainsi qu'une estimation de la durée prévue de cette Force majeure. Dès que possible après réception d'un tel avis, les Parties se consultent afin de trouver une solution équitable aux problèmes et difficultés engendrés par le cas de Force majeure.

72. La Partie qui invoque la Force majeure déploie tous les efforts raisonnables pour minimiser les conséquences d'une telle Force majeure, et pour garantir, dans toute la mesure du possible, la continuité des services fournis en vertu du Contrat, et remplit ses obligations qui ne sont pas affectées par ce cas de Force majeure.
73. Lorsque la Force majeure a cessé de produire ses effets, la Partie initialement affectée par cette Force majeure avertit rapidement l'autre Partie de cette cessation.

9.3 ACCIDENTS DE TRAVAIL ET RÈGLES DE SÉCURITÉ

74. Par les présentes, chaque partie s'engage à souscrire une assurance contre les accidents de travail pour ses propres employés conformément aux exigences légales applicables. Chaque Partie renonce, par la présente, à toute réclamation possible contre l'autre Partie, et s'engage à obtenir que son assureur n'intentera pas une action afférente à des accidents de travail contre l'autre Partie ou toute tierce partie pour des actes ou omissions dont l'autre Partie peut être responsable.
75. Chaque Partie se conforme aux pratiques et procédures en matière de sécurité raisonnables applicables lors de l'accès aux locaux et installations de l'autre Partie afin d'y effectuer un travail. Chaque Partie s'engage à veiller à ce que son personnel ou celui de ses sous-traitants présent dans les locaux et les installations de l'autre Partie respecte toutes les règles internes ou codes déontologiques qui s'y appliquent, à condition que ces règles et/ou codes aient été préalablement mis à sa disposition. Sans préjudice des dispositions de la section relative à la responsabilité, chaque Partie préserve et exonère de toute responsabilité l'autre Partie pour tout dommage, coût ou frais encouru par suite de tout acte ou omission du personnel d'une Partie ou du personnel d'un sous-traitant d'une Partie pendant qu'il se trouve dans les locaux et les installations de l'autre Partie.

10 QUESTIONS OPÉRATIONNELLES ET GESTION DU RÉSEAU

76. Un Service fourni en vertu du Contrat est mis en œuvre et fourni par les Parties dans le respect de toutes les caractéristiques (techniques) applicables décrites dans les Annexes pertinentes.
77. Les deux Parties collaborent pour installer et maintenir des Services fiables. Pour atteindre le niveau de fiabilité souhaité, les deux Parties échangent les informations opportunes telles que décrites à l'Annexe 3 « Planning and Operations » (y compris et particulièrement, les coordonnées de la maintenance, les données réseau, les informations requises pour se conformer à l'application de la loi et d'autres agences de sécurité du gouvernement, ainsi que toute autre information ayant fait l'objet d'un accord mutuel entre les Parties).
78. Chaque Partie applique des principes de gestion saine des réseaux en ayant recours à des contrôles de gestion des réseaux pour faciliter le fonctionnement de leurs systèmes respectifs. Chaque Partie veille à ce que les contrôles de gestion des réseaux soient appliqués de manière à garantir l'absence de discrimination en faveur de cette Partie.
79. Les Parties s'assurent que les exigences essentielles, telles que définies et applicables en vertu du cadre réglementaire et de la WRO, font l'objet d'une protection adéquate et suffisante, en ce qui concerne l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des services offerts en vertu du Contrat.
80. Il est admis que les présentes Conditions générales ainsi que, plus largement, la WRO mentionnent un certain nombre de principes et règles spécifiques élaborés pour garantir la protection de toutes les exigences applicables. En outre, les Parties se consultent afin de veiller à ce que toutes les exigences applicables bénéficient d'une protection adéquate et suffisante.
81. Pour que Brutélé fournisse les Services en vertu du Contrat, il convient que la demande du Bénéficiaire ne porte pas préjudice au fonctionnement des réseaux et Services en question ou à leur intégrité ou interopérabilité, et que la protection du service et des données internes, de l'équipement réseau, des logiciels et des données stockées, y compris les données à caractère personnel, les informations confidentielles et la vie privée puisse être maintenue.
82. Dans des cas exceptionnels et imprévisibles, Brutélé a le droit d'interrompre ou de modifier le Réseau et les Services Brutélé au détriment de la fourniture des Services en vertu du Contrat en combinaison avec des mesures qui sont considérées comme nécessaires pour des raisons afférentes à la technique, la maintenance et au fonctionnement, compte tenu de l'équilibre des intérêts des deux Parties ou qui sont ordonnées par des instances réglementaires. Brutélé informe de bonne foi le Bénéficiaire le plus tôt possible quant à ces interruptions et modifications en lui exposant la raison.

11 AMENDEMENTS ET RÉVISIONS

83. Sauf disposition contraire dans le Contrat, tout accord s'écartant du Contrat est uniquement valide si les représentants respectifs des Parties marquent dûment leur consentement par écrit.

12 CESSATION, RÉSILIATION ET SUSPENSION

84. Le Bénéficiaire a le droit de mettre fin à un Service.
85. Si le Bénéficiaire utilise les Services fournis en vertu du Contrat, ou en autorise l'utilisation, de manière illégale ou à des fins illégales, ou si le Bénéficiaire occasionne, ou que l'on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il occasionne, par ses actes ou omissions des dommages au fonctionnement ou à la sécurité du Réseau Brutélé, et que le Bénéficiaire s'abstient de prendre des mesures appropriées pour remédier à la situation dans un délai de quinze (15) Jours ouvrables à partir de la réception d'un Avis de Suspension envoyé par Brutélé, Brutélé a le droit de suspendre les dispositions contractuelles.
86. Nonobstant ce qui précède, Brutélé a le droit de suspendre un Service préalablement à l'envoi de l'Avis susmentionné dans des cas urgents où une telle suspension est requise par les circonstances. Dans ce cas, Brutélé informe les parties concernées de la suspension des Services au plus tard 1 Jour ouvrable après la suspension.
87. Si le Bénéficiaire utilise les Services fournis en vertu du Contrat, ou en permet l'utilisation, d'une manière non conforme aux Caractéristiques techniques définies à l'Annexe 2 « Technical Specifications » et que le Bénéficiaire s'abstient de prendre des mesures appropriées pour remédier à la situation dans un délai de quinze (15) jours à partir de la réception d'un Avis envoyé par Brutélé, Brutélé se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services.
88. Brutélé a le droit de suspendre un Service si elle s'y trouve contrainte par une ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité compétente. Brutélé informe le Bénéficiaire de la cause d'une telle suspension dans les plus brefs délais.
89. Si le Bénéficiaire s'abstient de régler la ou les factures en souffrance pour tout montant dû en vertu du Contrat, Brutélé a le droit, après en avoir dûment informé l'IBPT, de suspendre le service si le montant total dû n'a pas été réglé dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'avis écrit de suspension. Cette disposition ne s'applique pas aux montants contestés.
90. Si le Bénéficiaire s'abstient de fournir, renouveler, adapter ou reconstituer la garantie financière telle que décrite à la section « Garantie financière », Brutélé a le droit de suspendre le service si cette situation n'a pas été rectifiée dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'avis écrit de suspension.
91. Les dispositions de la présente section relative à la Suspension des Services s'appliquent sans préjudice de tout autre droit ou demande d'indemnisation auxquels l'une des Parties peut prétendre en cas de suspension d'un Service.

92. En cas de Suspension de Services, le Bénéficiaire est responsable d'informer d'une manière neutre ses propres Utilisateurs finaux concernés des conséquences de la suspension du Contrat.
93. Si le Bénéficiaire manque à son obligation de s'acquitter des sommes dues pour un Service offert en vertu du Contrat et qu'il n'est pas remédié à un tel manquement dans les trente (30) jours civils qui suivent l'avis écrit de Suspension, Brutélé peut mettre fin à tous les Services, après en avoir dûment informé l'IBPT et après avoir envoyé un avis écrit de résiliation au Bénéficiaire. Cette disposition ne s'applique pas aux montants contestés.
94. Si l'une des Parties est déclarée en faillite ou entre en liquidation, l'autre Partie peut mettre un terme au Service, sans autre procédure judiciaire ou autre, en envoyant un avis de résiliation avec effet immédiat à l'autre Partie.
95. Les dispositions de la présente section relative à la Cessation des Services s'appliquent sans préjudice de tout autre droit ou demande d'indemnisation auxquels l'une des Parties peut prétendre en cas de cessation des Services.
96. En cas de cessation des Services pour quelque raison que ce soit, Brutélé a le droit de prétendre au paiement de tous les Services effectués avant cette cessation, conformément aux conditions applicables entre les parties au moment de la résiliation.
97. En cas de cessation des Services, le Bénéficiaire est responsable d'informer ses propres Utilisateurs finaux concernés des conséquences de ladite cessation.
98. Les dispositions du Contrat qui, par leur nature, sont déterminées à survivre à la cessation des Services (y compris, particulièrement, mais sans restriction, les dispositions relatives à la confidentialité, au droit applicable et à la juridiction compétente) resteront en vigueur et de plein effet après la cessation.

13 CONFIDENTIALITÉ

13.1 DEMANDE D'INFORMATIONS

99. Le Bénéficiaire peut adresser ses demandes d'informations relatives à la WRO et ses Annexes et/ou au Contrat par écrit à son SPOC au sein de Brutélé.
100. La transmission par Brutélé d'informations confidentielles est soumise à la signature préalable d'un accord de non-divulgence par la partie requérante.
101. Le Bénéficiaire qui a signé un accord de non-divulgence a le droit d'obtenir des informations confidentielles par le biais d'un accès sécurisé à une application web dédiée de Brutélé. Les informations relatives à l'accès à ladite application web peuvent être obtenues auprès du SPOC du Bénéficiaire au sein de Brutélé.

13.2 INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

102. Aux fins de la présente section, le terme « Informations confidentielles » désigne : des informations communiquées par une Partie (ou l'une de ses Sociétés liées) (la « Partie divulgateuse ») à l'autre Partie (ou ses employés et conseillers) (la « Partie récipiendaire »), ou obtenues par la Partie récipiendaire en rapport avec l'exécution du Service, à condition que ces informations soient, au moment de leur divulgation, raisonnablement désignées comme étant « confidentielles » ou un terme équivalent. Si ces informations ont été divulguées oralement, elles sont considérées comme étant confidentielles à condition que la Partie divulgateuse informe l'autre Partie au moment de cette divulgation que ces informations sont confidentielles et que (i) un avis écrit incluant une synthèse des informations divulguées oralement et mentionnant que ces informations sont confidentielles ait été émis par la Partie divulgateuse à l'autre Partie dans les cinq Jours ouvrables à partir de la date de divulgation, ou que (ii) une telle divulgation ait été enregistrée dans le procès-verbal d'une réunion qualifiée, étiquetée ou signalée comme étant « confidentielle » ou un terme équivalent ;
103. Les « Informations confidentielles » n'incluent pas :
 - 103.1. les informations qui relèvent à juste titre et légalement du domaine public autrement que par une violation du Contrat ou de toute autre obligation de confidentialité ;
 - 103.2. les informations divulguées par un tiers à la Partie récipiendaire sans restriction concernant leur divulgation ou utilisation, sauf si la Partie récipiendaire savait ou aurait raisonnablement dû savoir que ces informations avaient été acquises illégalement ou par une violation du contrat ou d'un rapport de confiance.

104. Sauf mention écrite expresse par la Partie divulgateurice lors de la divulgation, les Informations confidentielles continuent d'être considérées comme telles jusqu'au terme d'une période de trois ans après leur communication initiale en vertu du Contrat.

13.3 NON-DIVULGATION

105. La Partie récipiendaire s'abstient de divulguer les Informations confidentielles à un tiers et utilise ces informations uniquement dans le cadre de l'exécution des Services offerts conformément au Contrat. En outre, la Partie récipiendaire prend toutes les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité de ces informations. Quoi qu'il arrive, la Partie récipiendaire déploie des efforts au moins équivalents à ceux qu'elle met en œuvre pour protéger la confidentialité de ses propres Informations confidentielles.
106. Nonobstant ce qui précède et sans préjudice des dispositions ci-dessous relatives à la Divulgation aux membres du personnel, conseillers ou fournisseurs, les deux Parties sont autorisées à divulguer des Informations confidentielles à des tiers moyennant le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Ce consentement écrit est octroyé au cas par cas à titre discrétionnaire. Ce consentement écrit est uniquement valide et opposable pour les informations spécifiques qu'il énumère. Le consentement écrit à la divulgation d'Informations confidentielles identifie le ou les tiers auxquels les informations peuvent être divulguées et définit les conditions afférentes à cette divulgation.
107. La Partie divulgateurice reste libre de divulguer à un tiers des Informations confidentielles divulguées à la Partie récipiendaire.

13.4 DIVULGATION AUX MEMBRES DU PERSONNEL, CONSEILLERS OU FOURNISSEURS

108. Une Partie récipiendaire divulgue les Informations confidentielles reçues de l'autre Partie uniquement à ses directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, revendeurs, contractants ou sous-traitants qui ont besoin d'en connaître. Cette Partie veille à ce que ces directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, contractants ou sous-traitants soient liés par les obligations de confidentialité afférentes aux Informations confidentielles telles que stipulées dans le Contrat. À cette fin, le Bénéficiaire conclut un accord de non-divulgation similaire avec les parties autorisées susmentionnées qui ne font pas partie de son effectif, accord qui contient au moins les mêmes dispositions que l'accord de non-divulgation que le Bénéficiaire a conclu avec Brutélé.
109. Nonobstant toute mention contraire dans les dispositions qui précèdent, la Partie récipiendaire ne divulgue ni utilise les Informations confidentielles, dans le but d'octroyer un avantage commercial aux divisions de la Partie récipiendaire ou de ses Sociétés liées, qui sont engagées dans des activités en concurrence avec l'autre Partie.

110. Les deux Parties peuvent divulguer des Informations confidentielles qu'elles ont reçues de l'autre Partie, à leurs fournisseurs ou contractants à condition que et dans la mesure où ces fournisseurs, contractants ou sous-traitants doivent effectivement avoir accès à ces informations pour fournir les biens et services pertinents. Les Parties mettent tout en œuvre pour imposer aux fournisseurs ou contractants ayant obtenu l'accès aux Informations confidentielles des obligations de garder ces informations confidentielles, qui sont au moins équivalentes aux obligations imposées en vertu du Contrat.
111. Chaque Partie est responsable, dans les limites définies à la section relative à la Responsabilité, de toute divulgation ou utilisation non autorisée des Informations confidentielles par ses directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, contractants ou sous-traitants. Dans tous les cas, la Partie responsable d'une divulgation ou utilisation non autorisée des Informations confidentielles prend toutes les mesures raisonnables (y compris et sans limitation les poursuites judiciaires) afin de limiter les dommages qui en découlent.

13.5 DIVULGATION REQUISE PAR LA LOI

112. Si la divulgation d'Informations confidentielles à des tiers est requise en raison d'exigences légales, comptables ou réglementaires échappant au contrôle de la Partie récipiendaire, celle-ci peut divulguer ces informations dans la mesure nécessaire au respect de ces exigences. Sans préjudice de l'application de la disposition précédente, les Parties s'efforcent de garantir le traitement confidentiel des Informations confidentielles par les tiers qui les reçoivent à la suite de telles exigences.
113. Sans pour autant limiter le caractère général de ce qui précède, les deux Parties ont le droit de divulguer des Informations confidentielles aux instances réglementaires nationales, chaque fois que la loi le requiert ou que cette divulgation est considérée comme raisonnablement nécessaire dans le contexte de toute procédure ou discussion portée devant ou avec lesdites instances. Dans le cas d'une telle divulgation d'Informations confidentielles, la Partie qui communique les informations veille à attirer dûment l'attention des instances réglementaires nationales sur le fait que les informations sont confidentielles et doivent le rester.

14 RÈGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE

14.1 PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES

114. Le SPOC s'efforce en permanence de régler tout litige, toute controverse ou toute revendication entre les Parties concernant l'interprétation, l'application et la mise en œuvre des Conditions générales et de la WRO en général par le biais de discussions de bonne foi.
115. Si les Parties n'ont pas été capables de résoudre un litige, après notification de l'une des Parties, chacune des Parties désignera un cadre supérieur (autre que leur SPOC respectif) qui aura pour mission de se réunir dans le but de tenter de régler le litige. Chaque Partie veille à ce que le cadre supérieur désigné dispose d'une autorité ou d'un pouvoir décisionnel suffisant dans la matière en question. Les cadres supérieurs désignés se rencontrent aussi souvent que les Parties l'estiment raisonnablement nécessaire pour recueillir et fournir à l'autre Partie toutes les informations afférentes à la matière en question que les Parties estiment être appropriées pour la résolution dudit litige. Ces cadres supérieurs discutent du Litige et négocient de bonne foi afin de tenter de résoudre le litige sans devoir entamer une procédure officielle en la matière.
116. Si les Parties ne parviennent pas à trouver une solution et/ou un règlement dans les quinze (15) Jours ouvrables à partir de la réception de la notification susmentionnée, elles portent la question devant un niveau hiérarchique supérieur au sein de leur propre organisation. Les discussions menées à ce niveau seront conduites comme décrit au précédent paragraphe. Les Parties peuvent, à n'importe quel niveau d'escalade, convenir d'étendre les limites de temps décrites au présent article et au paragraphe précédent lorsqu'elles l'estiment nécessaire pour faciliter la conclusion d'un accord sur la question qui fait l'objet du litige.
117. Sauf dans les cas d'urgence, tels que déterminés de bonne foi par la Partie invoquant le litige, aucune procédure formelle de résolution de litige ne peut être entamée jusqu'à la première des éventualités suivantes : (a) une conclusion de bonne foi par les cadres désignés qu'une résolution à l'amiable par des négociations continues de la question ne semble pas possible ou (b) les Parties ne sont pas parvenues à un accord sur le litige dans les 15 Jours ouvrables qui suivent la date à laquelle le litige a été porté devant un niveau hiérarchique supérieur.

14.2 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

118. Les Services et le Contrat, la WRO et ses Annexes sont régis par le droit belge.

119. Sans préjudice de la section précédente, tout litige relatif à la validité, l'interprétation du Contrat ou l'exécution du Service, ou des contrats subséquents qui en découlent sera finalement soumis aux Tribunaux de Bruxelles (Belgique). Cette disposition s'applique sans préjudice du droit de chacune des Parties à soumettre le litige à l'IBPT dans le but de parvenir à une conciliation ou à soumettre le litige au Conseil de la concurrence.

15 DIVERS

15.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

120. Les Parties acceptent tous les termes et conditions de la présente WRO, y compris ses Annexes, sans préjudice des droits et obligations qu'une Partie peut tenir des dispositions applicables du cadre réglementaire. Le fait qu'une Partie ait accepté une disposition de cette WRO ne saurait en rien constituer une renonciation par cette Partie à invoquer (i) un droit que cette Partie peut tenir d'une disposition impérative du cadre réglementaire applicable ou (ii) une obligation qui peut être imposée à l'autre Partie en vertu d'une disposition impérative du cadre réglementaire applicable.

15.2 RENONCIATION

121. Le fait que Brutélé ou le Bénéficiaire omette d'insister sur l'exécution d'une clause du Contrat ou d'exercer un droit ou un privilège en vertu des présentes ne constitue nullement une renonciation continue ou future de ladite clause ou condition ou desdits droit ou privilège. Seules sont valides les renonciations faites par écrit et signées au nom de la Partie qui consent à la renonciation.

15.3 FRAUDE

122. Les Parties acceptent de coopérer au mieux de leurs capacités respectives en vue d'éviter et d'éliminer tout type de fraude qui implique des Services fournis en vertu du Contrat. Si l'une des Parties suspecte une telle fraude, les Parties coopéreront de manière à identifier l'origine de la fraude et à utiliser tous les moyens adéquats dans le but d'éliminer et d'éviter une telle fraude dans les plus brefs délais. Aux fins de l'application de la présente disposition, la fraude désigne toute manipulation d'un réseau de communications, y compris par le Bénéficiaire connecté au Réseau Brutélé afin d'obtenir un ou plusieurs services sans payer les coûts y afférents, ou de favoriser d'autres activités criminelles (y compris et en particulier, les écoutes téléphoniques, les interceptions non autorisées et la collecte de numéros secrets).

123. Il est explicitement admis par les Parties que toute coopération dans le contexte de la présente disposition doit se faire dans le respect de l'ensemble du cadre réglementaire.

15.4 PARTIES INDÉPENDANTES – APPROBATION

124. Chaque Partie est responsable d'obtenir et de maintenir en vigueur toutes les approbations des autorités compétentes, autres opérateurs et toute autre personne requise dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat, ainsi que tous les droits que ces autorités, opérateurs et autres ont octroyés à cette Partie dans ce même contexte. Chaque Partie collabore raisonnablement avec l'autre Partie afin d'obtenir et de maintenir tous droits et approbations requis pour lesquels l'autre Partie est responsable.

125. Chacune des Parties est et reste indépendante à tout moment. Aucune Partie n'est autorisée et aucune des Parties ou aucun de leurs employés, agents, représentants ou sous-traitants ne tentera à aucun moment d'agir ou d'agir au nom de l'autre Partie dans le but de lier l'autre Partie de quelque manière que ce soit à une obligation quelconque. Aucune Partie et aucun de ses employés, agents ou représentants ne s'engagent dans des actes susceptibles de conduire une personne à penser que cette Partie est un employé, agent ou représentant de l'autre Partie. Rien dans le Contrat ne sera considéré comme constituant un partenariat entre les Parties.

126. Si un élément du Contrat est déclaré illégal, non valide ou non opposable, pour quelque raison que ce soit, chaque Partie accepte qu'une telle disposition soit mise en œuvre dans toute la mesure permise de manière à refléter les intentions des Parties, et sans que la validité, la légalité et la force exécutoire des autres dispositions du Contrat ne soient en aucun cas affectées ou compromises.