



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

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 20 DECEMBRE 2010
CONCERNANT
L'ANALYSE DES MARCHES LARGE BANDE**

VERSION PUBLIQUE

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: jusqu'au 18 février 2011
Personne de contact : Reinhard Laroy, Ingénieur-conseiller (02 226 88 22)
Adresse de réponse par e-mail: SMP@ibpt.be

**Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.
Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.
La présente consultation a lieu conformément à l'article 140 de la loi du 13 juin 2005.**

Table des matières

Introduction	6
1 Base juridique et considérations méthodologiques	9
1.1 Le cadre européen	9
1.2 Le cadre belge	12
1.3 Principes du cadre réglementaire européen	12
1.4 Méthodologie relative à la définition des marchés pertinents	14
1.4.1 Définition des marchés pertinents	15
1.4.2 Définition des marchés géographiques	20
1.4.3 Vérification de l'éventuelle régulation <i>ex ante</i> des marchés définis	21
1.5 Méthodologie relative à l'analyse des marchés pertinents	22
1.5.1 Principes généraux	22
1.5.2 Structure des analyses de marché	25
1.6 Méthodologie relative à l'imposition des obligations appropriées	27
1.6.1 Obligations de gros	29
1.6.2 Obligations de détail	32
1.7 Rétroactes	33
1.7.1 Premier cycle d'analyse	33
1.7.2 Deuxième cycle d'analyse	35
1.8 Considérations méthodologiques	37
1.8.1 Considérations méthodologiques concernant les marchés géographiques	37
1.8.2 Considérations méthodologiques concernant « l'échelle d'investissement »	38
2 Procédure de consultation	41
2.1 Consultation nationale	41
2.1.1 Base légale	41
2.1.2 Modalités et résultats de la consultation nationale	42
2.2 L'avis du Conseil de la concurrence	42
2.2.1 Base légale	42
2.2.2 Modalités et résultats de la consultation du Conseil de la concurrence	43
2.3 La concertation avec les autres régulateurs des Communautés	44
2.3.1 Base légale	44
2.3.2 Modalités et résultats de la concertation avec les autres régulateurs des Communautés	45
2.4 La consultation européenne	45
2.4.1 Base légale	45
2.4.2 Modalités et résultats de la consultation européenne	45
3 Marchés de détail des services d'accès à large bande	46
3.1 Localisation dans la décision	46
3.2 Relations entre les marchés de gros et de détail	46
3.2.1 Marchés de produits	49
3.2.2 Aperçu des acteurs et des parts de marché sur le marché de détail de l'Internet large bande	68

3.2.3	Marchés géographiques	77
3.2.4	Offres et tarifs sur le marché de détail d'accès à l'internet à large bande	80
3.2.5	Évolution vers les offres multiplay	94
3.2.6	Futures tendances sur le marché de détail d'accès Internet à large bande	122
4	Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)	124
4.1	Localisation dans la décision	124
4.2	Introduction	124
4.2.1	Offres existantes	124
4.2.2	L'évolution du réseau d'accès	129
4.2.3	Fermeture de centraux	139
4.3	Définition des marchés pertinents	140
4.3.1	Marchés pertinents de produits	140
4.3.2	Marchés pertinents géographiques	152
4.4	Analyse de marché et identification des opérateurs puissants	156
4.4.1	Principaux facteurs structurants du marché	156
4.4.2	Autres facteurs affectant la concurrence sur le marché	163
4.4.3	Contre-pouvoir des acheteurs	166
4.4.4	Analyse prospective du marché et développements technologiques	167
4.4.5	Conclusion	169
4.5	Développement des obligations appropriées	170
4.5.1	Obligations actuellement applicables	173
4.5.2	Suppression d'obligations existantes	178
4.6	Obligations proposées	182
4.6.1	Prestations d'accès dégroupé	184
4.6.2	Non-discrimination	201
4.6.3	Transparence	204
4.6.4	Séparation comptable	215
4.6.5	Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	217
4.6.6	Mise en place de nouvelles obligations auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence concernant « excellence opérationnelle » et « Equivalence of input » ²²³	
5	Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande	228
5.1	Localisation dans la décision	228
5.2	Introduction	228
5.2.1	Offres existantes	228
5.2.2	Évolutions technologiques des offres actuelles	240
5.2.3	Offres alternatives	245
5.3	Définition des marchés pertinents	251
5.3.1	Marchés pertinents de produits	251
5.3.2	Marchés pertinents géographiques	276
5.4	Analyse de marché et identification des opérateurs puissants	278

Analyse des marchés pertinents du haut débit

5.4.1	Principaux facteurs structurants du marché	278
5.4.2	Autres facteurs affectant la concurrence sur le marché	285
5.4.3	Contre pouvoir des acheteurs	291
5.4.4	Analyse prospective du marché et développements technologiques	294
5.4.5	Conclusion	298
5.5	Développement des obligations appropriées	298
5.5.1	Réglementation actuellement applicable	301
5.5.2	Cohérence de la régulation entre marchés amont et aval - Impact des obligations du marché 5 sur le marché 4	305
5.5.1	Suppression d'obligations existantes	307
5.5.2	Différentiation géographique des obligations proposées sur le marché 5	308
5.6	Obligations proposées	310
5.6.1	Prestations d'accès large bande	313
5.6.2	Non-discrimination	337
5.6.3	Transparence	340
5.6.4	Séparation comptable	355
5.6.5	Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	357
5.6.6	Mise en place de nouvelles obligations auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence concernant l' « excellence opérationnelle » et l' « équivalence des inputs »	364
6	Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision	369
6.1	Localisation dans la décision	369
6.2	Entrée en vigueur	369
6.3	Durée de validité de la présente décision	370
6.4	Voies de recours et signatures	371
6.4.1	Voies de recours	371
6.4.2	Signatures du Conseil	372
	Annexe 1 : Informations confidentielles	373
	Parts de marchés sur le marché de détail de l'accès à large bande dans les différentes régions en Belgique	373
	L'importance de la télévision numérique pour la fourniture d'offres groupées multiplay	373
	Annexe 2 : Calcul de l'espace entre les offres de gros et de détail DSL	374
	Annexe 3: Description technique de l'offre multicast	376
	Annexe 4 : Viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale	378
	Annexe 5 : Remèdes auxiliaires imposés sur le marché 4 et le marché 5 en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels)	380
1.	Contexte des remèdes auxiliaires et audit des processus opérationnels réalisé en 2009 à la demande de l'IBPT	380

Analyse des marchés pertinents du haut débit

2.	Les différents (macro-)processus opérationnels	382
3.	Justification de l'introduction de remèdes auxiliaires	386
4.	Le principe d' « equivalence of inputs »	388
5.	Le partage des informations nécessaires par Belgacom (<i>customer relations</i>)	389
6.	La commande et la réservation d'accès (<i>customer life management</i>)	398
7.	Accords et indicateurs du niveau de service (<i>SLA and forecasts</i>)	413
	GLOSSAIRE	424

Introduction

- 1 L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) veille à ce que la concurrence sur les marchés des télécommunications puisse se développer pleinement et équitablement. A cet effet, il est tenu d'examiner à intervalles réguliers certains marchés pertinents dans le secteur des communications électroniques et à vérifier s'il existe une concurrence réelle sur ces marchés¹. Si ce n'est pas le cas, l'IBPT peut imposer des obligations adéquates aux entreprises disposant d'une puissance significative sur un marché déterminé².
- 2 Après avoir défini le marché de détail de l'Internet à large bande en aval, la présente décision traite des deux marchés de gros associés qui sont susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante d'après la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques³:
 - Le marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé), marché 4 dans la Recommandation de 2007, ci-après «le marché de la fourniture d'accès physique à l'infrastructure du réseau ».
 - Le marché de la fourniture en gros d'accès à la large bande, marché 5 dans la Recommandation de 2007.

¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, art. 54 et 55, § 1^{er}.

² Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, art. 55, § 3.

³ Recommandation 2007/879/CE de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante, J.O. L 28 décembre 2007, fasc 344, 65-69, ci-après « la Recommandation de 2007 ».

- 3 La précédente décision concernant ces marchés a été prise par la décision du 10 janvier 2008 d'analyse du marché 11 et marché 12⁴. Dans le cadre de cette décision, l'IBPT a identifié Belgacom comme étant un opérateur avec une position dominante sur les marchés de l'accès dégroupé et la fourniture en gros d'accès large bande.
- 4 Le 12 novembre 2008, l'IBPT a adopté un addendum à la décision du 10 janvier 2008 portant sur l'impact des Next Generation Networks (NGN) et des Next Generation Access (NGA) sur les marchés d'accès à bande large⁵. Cet addendum porte uniquement sur les mesures correctrices réglementaires, autrement dit sur les remèdes ou obligations, et n'affecte ni la définition du marché, ni la désignation des entreprises puissantes sur le marché.
- 5 A la suite de l'arrêt du 7 mai 2009 de la Cour d'appel de Bruxelles⁶, la décision du 10 janvier 2008 a été partiellement annulée pour défaut de motivation de certaines mesures. L'IBPT a ensuite adopté la décision de réfection du 2 septembre 2009⁷ visant à corriger avec effet rétroactif la décision d'analyse de marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008.
- 6 Au moment de prendre la présente décision, sont par conséquent d'application les décisions suivantes :
 - la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008, telle que refaite avec effet rétroactif à la même date par la décision de réfection du 2 septembre 2009
 - l'addendum NGN / NGA du 12 novembre 2008.

4 Décision du Conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 - la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) aux boucles et sous-boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux - et marché 12 – la fourniture en gros d'accès à large bande, ci-après : « la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 ».

5 Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 : l'impact des Next Generation Networks « NGN » et Next Generation Acces « NGA » sur les marchés d'accès à large bande, ci-après « l'addendum NGN / NGA du 12 novembre 2008 ».

6 Cour d'appel de Bruxelles 7 mai 2009, n° 2008/AR/787/ (<http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3082>).

7 Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande, ci-après « la décision de réfection du 2 septembre 2009 ».

- 7 Afin de tenir compte de la Recommandation de 2007 et des remarques de la Commission Européenne, l'IBPT a procédé à une nouvelle analyse de marché en fin d'année 2008 et en début d'année 2009. La présente décision constitue le projet de mesure de ce deuxième cycle d'analyse des marchés large bande en Belgique⁸.

⁸ Le premier tour d'analyse se réfère à la décision du marché concernant le marché 11 et le marché 12, comme modifié par la décision de restauration de 2009, conformément à la Recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents 2003, alors que le deuxième tour d'analyse se réfère à l'analyse de marché de la présente décision, compte tenu de la Recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents 2007.

1 Base juridique et considérations méthodologiques

1.1 Le cadre européen

8 Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté en 2002 cinq directives visant à instaurer un nouveau cadre réglementaire pour la fourniture des réseaux et services de communications électroniques:

- 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 (ci-après abrégée « Directive Cadre »)⁹;
- Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation des réseaux et de services de communications électroniques (ci-après abrégée « Directive Autorisation »)¹⁰ ;
- Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (ci-après abrégée « Directive Accès »)¹¹;
- Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (ci-après abrégée « Directive Service universel »)¹²;
- Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la

⁹ 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. L* 24 avril 2002, fasc. 108, 33-50.

¹⁰ Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques (Directive « Autorisation ») (*J.O.C.E.* 24 avril 2002, L 108/21-32)

¹¹ Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées (Directive « Accès ») (24 avril 2002, L 108/7 7-20)

¹² Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (*JOCE* 24 avril 2002, L 108/51-57).

protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (ci-après abrégée « Directive vie privée et communications électroniques »).¹³

9 Ce cadre réglementaire européen a été modifié par la publication au Journal officiel de l'Union européenne le 18 décembre 2009 de deux directives modifiant les cinq précédentes:

- Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques¹⁴;
- Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs¹⁵.

¹³ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (Directive « Vie privée et communications électroniques ») (J.O.C.E. 31 juillet 2002, L 201/37-47)

¹⁴ Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques; (JOCE. L 18 décembre 2009, n°337, 37-69)

¹⁵ Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le Règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. JOCE. L 18 décembre 2009, 337, n° 11-36

- 10 Ces nouvelles directives sont entrées en vigueur (en droit européen) le lendemain de leur publication et doivent être transposées en droit belge pour au plus tard le 25 mai 2011. Entre temps, l'IBPT doit, dans le cadre des analyses de marché qu'il effectue, appliquer les dispositions actuelles de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. « Toutefois , il est de jurisprudence constante que dans l'intervalle entre l'entrée en vigueur d'une directive et la date ultime de transposition, les Etats membres ne peuvent adopter des mesures qui seraient contraires aux dispositions de la directive. »¹⁶
- 11 L'IBPT estime que ladite loi n'est pas contraire aux deux directives du 25 novembre 2009.
- 12 D'autres documents, émanant de la Commission européenne, viennent compléter le cadre réglementaire européen, entre autres:
- La directive 2002/77/CE de la Commission européenne du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques¹⁷;
 - Les Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), (ci-après abrégées : « les lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 17 juillet 2002 »)¹⁸;
 - La Recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du

¹⁶ Avis du Conseil d'Etat n° 33/255/4 du 5 juin 2002, Parl St, Chambre, 2001-2002, n°1937/, page 54

¹⁷ Directive 2002/77/CE de la Commission européenne du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques; *JOCE L*, 17 septembre 2002, 249, n° 21-26.

¹⁸ Directive 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, *JOCE C* 11 juillet 2002, 165, n° 6-31.

Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques¹⁹ ; (ci-après abrégé « la Recommandation de 2007 »). Cette recommandation est accompagnée d'une *Notice explicative*²⁰, uniquement disponible en anglais (ci-après : « Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007 »).

- La Recommandation de la Commission du 20.9.2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (ci-après « la Recommandation NGA »).

1.2 Le cadre belge

- 13 La loi belge d'application à la présente analyse de marché est la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.²¹ Ensuite, certains aspects de cette loi, relatifs aux analyses de marché, ont été modifiés par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques²². Les missions et compétences générales de l'IBPT sont définies dans la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après abrégée « la loi statut de 2003 »²³).

1.3 Principes du cadre réglementaire européen

- 14 Afin de garantir une concurrence effective sur les marchés de communications électroniques, le cadre réglementaire européen contraint les autorités réglementaires

¹⁹ Recommandation 2007/879/CE de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, *JOCE L*. 28 décembre 2007, n° 344, 65-69.

²⁰ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

²¹ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, *M.B.*, 20 juin 2005, 28070.

²² Loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, *MB* du 4 juin 2009, 39917

²³ Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, *M.B.* 24 janvier 2003, 2591.

nationales à imposer des obligations aux opérateurs de communications électroniques puissants sur un marché pertinent. Le concept de « puissance » est équivalent au concept de « position dominante » en droit de la concurrence. La Directive Cadre a mis en place une procédure de définition du marché et une procédure d'analyse de marché inspirées du droit de la concurrence. Ces procédures sont conduites par chaque autorité réglementaire nationale (ARN) et font intervenir tant la Commission européenne que les ARN des autres Etats membres.²⁴

- 15 L'article 15 de la Directive Cadre prévoit que: « Après consultation publique et consultation des autorités réglementaires nationales, la Commission adopte une recommandation sur les marchés pertinents de produits et de services [...] ». La Recommandation recense « les marchés de produits et de services dans le secteur des communications électroniques dont les caractéristiques peuvent justifier l'imposition d'obligations réglementaires fixées dans les directives particulières ».
- 16 Conformément à l'article 15, la Commission européenne a adopté la Recommandation sur les marchés pertinents de produits et de services en 2003.²⁵ Ces marchés pertinents ont été définis par la Commission européenne sur la base de l'Annexe I de la Directive Cadre qui indique les marchés pertinents devant figurer dans la première Recommandation. Une deuxième Recommandation a été adoptée le 17 décembre 2007²⁶.
- 17 L'article 16 de la Directive Cadre prescrit encore : “Dès que possible après l'adoption de la recommandation ou de sa mise à jour éventuelle, les autorités réglementaires nationales effectuent une analyse des marchés pertinents, en tenant le plus grand compte des lignes directrices. » Cet article a été transposé à l'article 54 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

²⁴ Art 15 de la 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.

²⁵ Recommandation 2003/311/CE de la Commission du 11 février 2003 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

²⁶ Recommandation 2007/879/CE de la Commission européenne du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

- 18 La Directive Cadre reconnaît que les circonstances de marché nationales peuvent rendre inadaptée la reprise des définitions de marché contenues dans la Recommandation : dans ce cas, celles-ci peuvent être élargies ou réduites.²⁷ La Commission européenne envisage la possibilité que le contexte national puisse amener les ARN à identifier des marchés pertinents additionnels ou à effectuer un découpage plus fin de certains marchés pertinents.
- 19 Pour encadrer la mise en œuvre de la Recommandation par les ARN, la Directive Cadre prévoit l'adoption par la Commission européenne de « lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché » (ci-après abrégées les « lignes directrices »), ce qu'a fait la Commission européenne en 2002.²⁸ Les lignes directrices rappellent les principes méthodologiques applicables à la définition des marchés, l'analyse des marchés et la détermination des obligations. Elles disposent également que les ARN doivent procéder à une analyse prospective et dynamique des marchés.²⁹

1.4 Méthodologie relative à la définition des marchés pertinents

- 20 Cette section présente les différentes étapes suivies par l'IBPT pour la définition des marchés pertinents de communications électroniques. Elle n'entend se substituer de manière générale ni aux lignes directrices de la Commission européenne, ni à la Recommandation sur les marchés pertinents, ni au droit communautaire de la concurrence.
- 21 Il y a lieu de rappeler ce qui est écrit au considérant 16 de la Recommandation de 2007: *«Le recensement de marchés en vertu de la présente recommandation ne porte pas préjudice à la définition de marchés dans le cadre d'affaires spécifiques en droit de la concurrence. En outre, la portée de la réglementation ex ante n'influence pas la portée des activités qui peuvent être analysées au titre du droit*

²⁷ Voir art 15.3 de la 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.

²⁸ Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques.

²⁹ Voir point 26 des Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques

de la concurrence. » Le Conseil de la concurrence a également déclaré à cet égard dans sa décision dans l'affaire BASE/ Belgacom Mobile : « *Le Conseil souhaite souligner qu'il est préférable que l'autorité de concurrence, en l'occurrence le Conseil, et les autorités de régulation, notamment l'IBPT, adoptent des approches similaires en matière d'analyse de marché. Cependant, l'analyse par le Conseil se fait obligatoirement en fonction des faits spécifiques de chaque dossier et sa tâche est, par sa nature, différente de celle des régulateurs. L'application concrète des méthodes d'analyse de marché peut conduire à des résultats différents selon la nature du problème de concurrence en cause*³⁰. »

1.4.1 Définition des marchés pertinents

- 22 Préalablement à l'identification des entreprises puissantes sur le marché, l'IBPT se doit de définir les marchés pertinents de produits ou de services et les marchés pertinents géographiques.
- 23 Selon une jurisprudence constante de la Cour de Justice des Communautés Européennes (CJCE), le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont suffisamment interchangeables ou substituables l'un à l'autre, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question.³¹ A contrario, la CJCE estime que les produits ou les services qui ne présentent entre eux qu'un degré faible ou relatif d'interchangeabilité ne font pas partie du même marché.³²
- 24 Afin de définir les marchés pertinents, les critères de substituabilité du côté de l'offre et de la demande sont utilisés. Le critère de la substituabilité du côté de la

³⁰ Décision du Conseil de la concurrence du 26 mai 2009, dans l'affaire CONC – P/K-05/0065: BASE/BMB,16.

³¹ Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, *Tetra Pak contre la CE*, Recueil 1996, p. I-5951, point 13; affaire 31/80, *L'Oréal*, Recueil 1980, p. 3775, point 25; affaire 322/81, *Michelin contre la CE*, Recueil 1983, p. 3461, point 37; affaire C-62/86, *AkzoChemie contre la CE*, Recueil 1991, p. I-3359.

³² Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, *Tetra Pak contre la CE*, Recueil 1996, p. I-5951, point 13; affaire 66/86, *AhmedSaeed*, Recueil 1989, p. 803, points 39 et 40; affaire *UnitedBrand s contre la CE*, Recueil 1978, p. 207, points 22 à 29 et point 12.

demande est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les consommateurs sont disposés à substituer d'autres services ou produits au service ou produit en question, tandis que la substituabilité du côté de l'offre indique si des fournisseurs autres que ceux qui offrent le produit ou le service en question réorienteraient, sans délai ou à court terme, leur production ou offriraient les produits ou les services en question sans encourir d'importants coûts supplémentaires.

- 25 Pour déterminer la substitution du côté de la demande et de l'offre, on peut, lorsque cela est approprié, utiliser le test du monopoleur hypothétique.³³ Le principe de ce test est de considérer le marché comme un service, ou un ensemble de services, sur lequel une entreprise hypothétique cherche à maximiser ses profits. Cette entreprise est supposée exempte de toute régulation en matière de prix, et représente l'unique fournisseur du service ou du groupe de services en question. Cette augmentation hypothétique des prix est communément désignée par le test d'une « augmentation des prix relatifs » – ou test small significant non-transitory increase in price (SSNIP). Il s'agit généralement d'une augmentation de l'ordre de 5% à 10% pendant une période d'un an. Le test SSNIP constitue un guide d'analyse utile, mais ne saurait cependant être utilisé comme une procédure générique de définition des marchés.

1.4.1.1 Substituabilité du côté de la demande

- 26 Concernant la substituabilité du côté de la demande, il y a lieu de dresser une liste non limitative des principaux critères. Il n'est pas obligatoire d'utiliser l'ensemble de ces critères pour chaque cas. Ces critères sont :
- **Les caractéristiques techniques d'un produit ou d'un service** sont systématiquement analysées en premier car elles définissent de manière factuelle (c'est à dire objective) les propriétés des produits.
 - **L'usage d'un produit ou d'un service par un utilisateur** est central dans la mesure où l'interchangeabilité des produits dépend en grande partie de

³³ Comme recommandé au point 40 des Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques.

leur utilisation et des attentes des utilisateurs. Ainsi, des produits ayant des caractéristiques différentes, mais correspondant à une même utilisation, peuvent être considérés comme substituables du côté de la demande. A l'inverse, des produits similaires du point de vue des caractéristiques, mais n'ayant pas le même usage, peuvent ne pas appartenir au même marché.

- **La tarification d'un produit ou d'un service.** Même si cet élément n'est pas décisif en lui-même pour conclure à la substituabilité du côté de la demande, un écart de prix substantiel et durable entre différents produits constitue un indice de non-substituabilité et donc de non-appartenance au même marché.

27 Les critères mentionnés ci dessus ne sont pas limitatifs. S'ils sont pertinents, d'autres critères pourront être utilisés, comme l'environnement réglementaire, les normes utilisées, la perception de la marque d'un produit par les utilisateurs finals.

28 En dernier lieu, on peut noter que le secteur des communications électroniques se caractérise par des évolutions technologiques rapides, impliquant des phénomènes de migration technologique de la part des utilisateurs. Par exemple, dans le secteur de l'accès à Internet de détail, on a pu constater une migration des utilisateurs finals d'offres bas débit vers les offres haut débit. Ce type de phénomène ne traduit pas nécessairement une substituabilité du côté de la demande. Une migration technologique de ce type est unidirectionnelle et n'est pas (ou peu) motivée par des variations tarifaires du type « SSNIP ». Elle est motivée surtout par les services additionnels offerts par la nouvelle technologie.

1.4.1.2 Substituabilité du côté de l'offre

29 La substitution du côté de l'offre permet de « tenir compte de la probabilité que des entreprises qui ne sont pas encore actives sur le marché pertinent de produits décident d'y entrer dans un délai raisonnable ». La jurisprudence communautaire³⁴

³⁴ Dans l'affaire n° IV/M126 - Accor/Wagon-lit, la CE rappelait que « contrairement à l'opinion d'Accor, le marché pertinent n'inclut pas la restauration collective exécutée par des collectivités en autogestion. L'autogestion d'une cantine par une entreprise ou une administration n'est pas un service offert sur le marché de la prestation de services en matière de restauration. Elle ne représente pas une alternative pour les clients recherchent une restauration collective fournie par un tiers ».

et la pratique administrative de la Commission européenne³⁵ n'intègrent pas l'autofourniture dans la définition des marchés pertinents, c'est-à-dire la fabrication par une entreprise d'un bien intermédiaire aux fins de sa propre production. D'autre part, une « substituabilité du côté de l'offre purement hypothétique ne suffit pas aux fins de la définition du marché ».³⁶ Les ARN doivent tenir compte des éléments suivants:

- Les coûts globaux d'adaptation de la production au produit en question sont relativement négligeables.
- Le fait qu'une entreprise rivale possède certains des actifs nécessaires à la prestation d'un service donné est sans importance si un volume considérable d'investissements supplémentaires est nécessaire pour commercialiser le service en question et en tirer des bénéfices.³⁷
- Les ARN doivent vérifier si un fournisseur donné utiliserait ou adapterait effectivement ses capacités pour fabriquer le produit ou offrir le service en question (en vérifiant, par exemple, si les capacités en question ne sont pas affectées à des contrats de fourniture de longue durée, etc.).

30 Pour éviter une segmentation excessive des marchés, la Commission européenne retient parfois une acception plus large de la substituabilité du côté de l'offre. Dans ces cas-là, la Commission européenne examine uniquement la capacité d'une entreprise à adapter son appareil de production pour fournir un service. Si la modification de l'outil de production n'exige pas d'investissements ni de délais importants, la Commission européenne intègre dans un seul et même marché des produits A et des produits B qui ne seraient pas substituables du point de vue de la

³⁵ Voir point 98 de la Communication COM 2000/C 291/01 de la Commission européenne du 13 octobre 2000 concernant les Lignes directrices sur les restrictions verticales JOCE C 13 octobre 2000, n° 291, 1-44 : « *La production interne, c'est-à-dire la fabrication par une entreprise d'un bien intermédiaire aux fins de sa propre production, peut revêtir une très grande importance dans une analyse de la concurrence en tant que contrainte concurrentielle ou en tant que facteur qui renforce la position d'une entreprise sur le marché. Cependant, pour définir le marché et calculer la part de marché pour les biens et les services intermédiaires, la production interne ne sera pas prise en considération* »

³⁶ Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, 6.

³⁷ Voir également l'arrêt rendu dans l'affaire C-333/94 P, *Tetra Pak contre la CE*, Recueil 1996, I-5951, point 19. Comme indiqué plus haut, les investissements nécessaires doivent aussi être réalisés dans un délai raisonnable.

demande. Cette approche est pertinente pour les marchés sur lesquels prévalent les mêmes conditions de concurrence (mêmes barrières à l'entrée, mêmes opérateurs, même opérateur en position dominante, mêmes perspectives d'évolution).³⁸ Une segmentation excessive pourrait être remise en cause rapidement par des innovations technologiques. La délimitation de marchés pertinents n'interdit pas au régulateur d'adopter des mesures de régulation différenciées au sein de ces marchés. Le régulateur doit donc s'interroger sur l'utilité finale d'une segmentation fine du marché³⁹.

- 31 Dans la segmentation des marchés de produits, la Cour de Justice accorde une plus grande importance à la détermination de la substituabilité de la demande qu'à celle de la substituabilité de l'offre. Si la substitution par rapport à la demande est établie, il n'est alors pas indispensable dans la pratique de procéder à la substituabilité par rapport à l'offre, les deux offreurs étant déjà sur le même marché de produits. Dans la pratique, une analyse de la substituabilité du point de vue de l'offre viendrait alors juste confirmer l'analyse de la substituabilité de la demande. Dans certains cas, la substituabilité au niveau de la demande sera faible voire inexistante. Dans ces cas précis, l'existence d'une substituabilité au niveau de l'offre pourra infirmer les conclusions au niveau de la demande et donc permettre d'inclure le service en question dans le marché pertinent.

Ce raisonnement est élaboré dans le tableau de décision suivant.

Conditions	Substituabilité du côté de la demande entre A et B	oui	non	non
	Substituabilité du côté de l'offre entre A et B	-	oui	non
Résultat	A et B dans un même marché	oui	oui	non

Tableau 1 - décision concernant la substitution du côté de la demande et de l'offre

³⁸ Pour une application de ce principe dans le contexte du nouveau cadre réglementaire, voir l'avis n° 05-A-05 du Conseil de la concurrence français du 16 février 2005, §19.

³⁹ Voir aussi le § 116-124 de la décision du Conseil de la concurrence dans l'affaire CONC -- P/K-05/0065 : BASE/BMB du 26 mai 2009, p. 20-21 : « Contrairement à l'avis de l'auditeur, le Conseil estime qu'il n'est pas nécessaire de retenir un marché plus restreint. Rien n'empêche d'examiner le comportement d'une entreprise sur un seul segment du marché pertinent (la téléphonie mobile), pour autant que la position dominante soit établie sur ce marché pertinent selon les critères juridiques appropriés ».

1.4.2 Définition des marchés géographiques

- 32 Selon une jurisprudence constante de la Cour de Justice, le marché géographique comprend le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans l'offre des biens et des services en cause, sur lequel les conditions de concurrence sont suffisamment homogènes et qui peut être distingué de zones géographiques voisines parce que, en particulier, les conditions de concurrence y diffèrent de manière appréciable.⁴⁰
- 33 La Cour de Justice a estimé à plusieurs reprises que la définition du marché géographique n'implique pas que les conditions de concurrence entre négociants ou prestataires de services soient parfaitement homogènes. Il suffit selon elle qu'elles soient similaires ou suffisamment homogènes et, par voie de conséquence, seuls les territoires sur lesquels les conditions de concurrence sont «hétérogènes» ne peuvent être considérés comme constituant un marché uniforme.⁴¹ En définitive, il s'agit de la zone géographique sur laquelle un pouvoir de monopole pourrait effectivement être exercé sans être exposé à la concurrence d'autres fournisseurs situés dans d'autres zones géographiques ou à celle d'autres biens et services.
- 34 Pour définir les marchés géographiques, on peut utiliser les critères de substituabilité de la demande et de l'offre, combinés avec le test du monopoleur hypothétique. En pratique, la Commission européenne rappelle dans les Lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 17 juillet 2002 que dans le secteur des communications électroniques, les limites géographiques d'un marché sont généralement fonction de la couverture des réseaux et des obligations légales et réglementaires.⁴² On peut citer d'autres critères qui ont parfois été pris en compte dans certaines affaires en matière de concurrence: cadre réglementaire, fonctionnalités de services, norme (GSM par exemple), tarification, pratiques commerciales.

⁴⁰ Voir par exemple : Cj 27/76, *Arrêt United Brands*, recueil 1978, 207, 44; Cj 322/81, *Michelin contre la Commission*, Recueil 1983, 3461, 26.

⁴¹ Voir par exemple : Affaire EG T-229/94 *Deutsche Bahn contre la Commission*, Recueil. 1997,II-1689, 92; Affaire. EG T-139/98, *AAMS contre la Commission*, Recueil 2001, II-03413, 39.

⁴² Voir Décision 1999/573/CE de la Commission du 20 mai 1999, relative à une procédure d'application de l'article 81 du traité CE (Affaire IV/36.592- Cégétel +4), JOCE n° L 218 du 18 août 1999, n° 218 p. 0014-0023.

1.4.3 Vérification de l'éventuelle régulation *ex ante* des marchés définis

35 Dans la Recommandation de 2007, il est écrit que la réglementation *ex ante* et le droit de la concurrence sont à utiliser comme des moyens d'action complémentaires pour atteindre les objectifs fixés dans le secteur des communications électroniques et pour remédier au manque de concurrence effective et que, parallèlement, l'une des règles fondamentales veut que la réglementation *ex ante* soit levée lorsqu'elle n'est plus nécessaire.

36 Trois critères sont jugés appropriés pour recenser les marchés pertinents. Ces critères sont cumulatifs : il suffit que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas être régulé *ex ante*. Ces critères sont les suivants :

- Le premier critère consiste à déterminer si un marché présente des barrières à l'entrée élevées et non provisoires ; deux types de barrières peuvent être distingués : les barrières structurelles et les barrières légales ou réglementaires.
- Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché présagent une évolution vers une situation de concurrence effective ; ce critère est dynamique et prend en compte un certain nombre d'aspects structurels et comportementaux, qui permettent de savoir si, sur la période considérée, le marché va devenir plus concurrentiel . Un cas typique est un marché qui abrite un nombre limité, mais suffisant, d'entreprises actives au-delà des barrières à l'entrée qui répondent à une demande élastique par rapport au prix. Pour déterminer si un marché présente ces caractéristiques, il y a lieu de tenir compte de l'évolution passée, de la situation présente et également de l'avenir pour autant que ce soit fait dans des limites temporelles précises (correspondant à l'intervalle qui sépare les réexamens effectués par les ARN) et non comme une spéculation théorique.
- Le troisième critère envisage l'efficacité suffisante du droit de la concurrence en lui-même (sans réglementation *ex ante*), compte tenu des caractéristiques du secteur des communications électroniques.

1.5 Méthodologie relative à l'analyse des marchés pertinents

37 Cette section présente les différentes étapes suivies par l'IBPT pour analyser les marchés pertinents de communications électroniques. Elle n'entend se substituer de manière générale ni aux lignes directrices de la Commission européenne, ni à la Recommandation sur les marchés pertinents, ni au droit communautaire de la concurrence.

1.5.1 Principes généraux

38 L'analyse des marchés a pour objectif d'identifier les entreprises puissantes sur les marchés étudiés.

1.5.1.1 Position dominante simple

39 L'article 14 de la Directive Cadre dispose : *“Une entreprise est considérée comme disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, elle se trouve dans une position équivalente à une position dominante, c'est-à-dire qu'elle est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs.”*

40 L'article 14.3 de la Directive Cadre précise que: *“Lorsqu'une entreprise est puissante sur un marché particulier, elle peut également être considérée comme puissante sur un marché étroitement lié, lorsque les liens entre les deux marchés sont tels qu'ils permettent d'utiliser sur un des deux marchés, par effet de levier, la puissance détenue sur l'autre marché, ce qui renforce la puissance de l'entreprise sur le marché.”*

41 *Dans une analyse ex ante, la dominance se détermine par la possibilité que l'entreprise en cause à « d'augmenter ses prix en restreignant sa production sans enregistrer une baisse significative de ses ventes ou de ses revenus »⁴³.*

⁴³ Voir point 73 des Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques

42 Pour identifier une entreprise disposant d'une puissance significative sur le marché, la mesure des parts de marché est un élément fondamental, mais il n'est ni décisif ni suffisant. Les lignes directrices de la Commission européenne rappellent plusieurs principes à ce sujet:

- Il est improbable que des entreprises dont la part de marché n'excède pas 25% détiennent une position dominante individuelle sur le marché pertinent.
- Il est probable que des entreprises dont la part de marché excède 40% possèdent une position dominante.
- Il est certain, sauf circonstances exceptionnelles, que des entreprises dont la part de marché excède 50% possèdent une position dominante.

43 En complément du calcul des parts de marché, les lignes directrices énoncent également plusieurs critères qui permettent de mesurer le niveau de concurrence actuel et son évolution à l'horizon temporel de l'analyse:

- la taille globale de l'entreprise ;
- le contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer ;
- les avancées ou la supériorité technologiques ;
- l'absence ou la faible présence de contre-pouvoir des acheteurs ;
- l'accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières ;
- la diversification des produits et/ou des services (par exemple, produits ou services groupés) ;
- les économies d'échelle ;
- les économies de gamme ;
- l'intégration verticale ;
- l'existence d'un réseau de distribution et de vente très développé ;
- l'absence de concurrence potentielle ;
- des entraves à l'expansion.

- 44 Cette liste n'est ni exhaustive, ni cumulative. Seule la réunion de plusieurs critères constitue un élément décisif pour la détermination de la position dominante.
- 45 La dominance peut être limitée par l'existence :
- de faibles barrières à l'entrée sur le marché ;
 - de concurrents potentiels.
- 46 Les ARN doivent donc tenir compte de l'éventualité que des entreprises n'exerçant pas encore d'activité sur le marché de produits pertinent puissent décider à moyen terme d'y accéder à la suite d'une augmentation légère mais significative et durable des prix. L'analyse à moyen terme se différencie donc de l'analyse de la substituabilité du côté de l'offre dans la définition des marchés qui implique une analyse à court terme.

1.5.1.2 Position dominante conjointe

- 47 La Directive Cadre dispose que lorsque les ARN procèdent à une évaluation visant à déterminer si deux entreprises, ou plus, occupent conjointement une position dominante sur un marché, elles se conforment aux dispositions du droit communautaire et tiennent le plus grand compte des lignes directrices.
- 48 Deux entreprises (ou plus) peuvent être en situation de dominance conjointe même s'il n'existe entre elles aucun lien structurel ou autre. La dominance conjointe peut être constatée dans un marché dont la structure est considérée comme propice à produire des effets coordonnés.
- 49 L'annexe II de la Directive Cadre dresse de surcroît une liste non limitative de critères non cumulatifs pour apprécier la position dominante conjointe : marché arrivé à maturité, stagnation ou croissance modérée de la demande, faible élasticité de la demande, produits homogènes, structures de coût analogues, parts de marché similaires, absence d'innovations techniques, technologie au point, absence de capacité excédentaire, importantes barrières à l'entrée, absence de contre-pouvoir des acheteurs, absence de concurrence potentielle, diverses sortes de liens informels ou autres entre les entreprises concernées, mécanismes de rétorsion, absence ou possibilité réduite de concurrence par les prix.

50 La Directive Cadre dispose que l'«analyse du caractère effectif de la concurrence devrait notamment porter sur les perspectives que ce marché offre en termes de concurrence afin de déterminer si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer»⁴⁴. Lorsque la Commission européenne a recensé les 18 marchés de la Recommandation de 2003, elle a également utilisé une analyse prospective. En effet, les trois critères utilisés par la Commission européenne (présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée, caractère dynamique du marché, capacité du droit de la concurrence à instaurer à lui seul une concurrence effective sur le marché) nécessitent une analyse prospective.

1.5.2 Structure des analyses de marché

1.5.2.1 Principaux facteurs structurants du marché

51 Cette section présente les principaux facteurs, essentiellement quantitatifs, qui caractérisent le marché étudié. On distingue notamment les éléments suivants:

- les parts de marché ;
- la concentration.

52 La conclusion de cette section établira si, à ce stade, une présomption de dominance peut être formulée pour un ou plusieurs acteurs du marché. Cette conclusion ne reprendra pas nécessairement l'ensemble des critères mentionnés ci-dessus mais se focalisera sur ceux que l'IBPT estime nécessaires pour développer sa conclusion (comme par exemple l'existence de parts de marché importantes).

1.5.2.2 Autres facteurs influençant la concurrence sur le marché

1.5.2.2.1 Analyse de la dominance individuelle

53 Cette section traite des facteurs, essentiellement qualitatifs, qui permettent de mesurer le niveau de concurrence du marché. On distingue deux catégories principales de facteurs permettant d'analyser le niveau de concurrence sur le marché:

⁴⁴ Voir Considérant 27 de la 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.

- 54 Les barrières à l'entrée et/ou à l'expansion représentent l'ensemble des facteurs pouvant décourager le développement des acteurs sur le marché. Parmi ces facteurs, les critères mentionnés dans les lignes directrices les plus pertinents en fonction des marchés étudiés (voir section 1.5.1.) pourront être étudiés. L'absence ou la faible présence de barrières à l'entrée augmente la probabilité que des opérateurs entrent ou se développent sur le marché et limite ainsi la capacité d'un opérateur actif d'exercer une position dominante sur le marché.
- 55 Le contre-pouvoir des acheteurs reflète la capacité des acheteurs à négocier les offres des fournisseurs. La présence d'un contre-pouvoir important aura pour effet « naturel » d'adapter l'offre à la demande et d'encourager le développement d'une concurrence effective tandis que l'absence de contre-pouvoir aura tendance à déséquilibrer le rapport entre l'offre et la demande.
- 56 Lors de l'analyse des marchés, les critères mentionnés ci-dessus seront examinés avec pour objectif d'identifier si ceux-ci confirment ou infirment la présomption de dominance établie dans la section précédente. En fonction des marchés étudiés, certains critères ne sont pas pertinents lors de l'analyse et ne sont pas examinés.

1.5.2.2 Analyse de la dominance conjointe

- 57 Cette section traite, si cela est pertinent compte tenu des conclusions des analyses précédentes, des facteurs essentiellement qualitatifs qui permettent de déterminer si deux entreprises, ou plus, occupent conjointement une position dominante sur un marché. Les critères, jugés les plus pertinents et mentionnés par la Directive Cadre (voir ci-dessus), seront alors examinés.

1.5.2.3 Analyse prospective du marché et développements technologiques

- 58 Les conclusions des analyses précédentes seront examinées à la lumière des développements attendus sur le marché au cours de la période d'analyse.
- 59 Sur la base de l'ensemble des analyses, l'IBPT conclura si une concurrence effective existe ou non sur ce marché. Si l'IBPT conclut à l'absence d'une concurrence effective, il désignera alors les entreprises qui jouissent individuellement ou conjointement d'une position dominante sur ce marché.

1.6 Méthodologie relative à l'imposition des obligations appropriées

- 60 L'objectif de cette section est de présenter la démarche suivie par l'IBPT pour l'imposition des obligations appropriées dans le cadre de l'analyse des marchés pertinents de communications électroniques. Elle n'entend se substituer de manière générale ni aux Lignes directrices de la Commission européenne, ni à la Recommandation sur les marchés pertinents, ni au droit communautaire de la concurrence.
- 61 Lorsqu'une entreprise dispose d'une puissance significative sur un marché de détail ou sur un marché de gros, l'ARN doit appliquer au moins une obligation. Sur les marchés de gros, les ARN peuvent imposer les obligations prévues dans la Directive Accès. Sur les marchés de détail, les ARN doivent privilégier les obligations de la Directive Accès ⁴⁵. Si l'ARN présume que celles-ci ne seraient pas suffisantes pour réaliser les objectifs du nouveau cadre réglementaire, elle peut alors imposer des obligations prévues par l'article 17 de la Directive Service universel.
- 62 En revanche, lorsqu'il ressort de l'analyse que le marché est effectivement concurrentiel, les obligations visées aux articles 58 - 65 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques doivent être levées.
- 63 Dans la sélection des mesures imposées aux opérateurs puissants, l'IBPT conformément à la législation nationale et communautaire, et notamment l'article 5 de la loi du 13 juin 2005, l'article 8 de la Directive Cadre et l'article 8(4) de la Directive Accès, s'efforce d'identifier les obligations au regard des objectifs du nouveau cadre réglementaire. L'IBPT veille en particulier à ce que les obligations proposées soient justifiées et proportionnées aux objectifs et aux problèmes de marché identifiés. Pour ce faire, l'IBPT fera le choix des obligations qu'il estime nécessaires et suffisantes pour atteindre le ou les buts recherchés, sans aller au-delà de ce qui est strictement nécessaire pour traiter le problème.

⁴⁵ Ce point de vue a été confirmé dans un arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 1^{er} juin 2007, R.G. 2006/AR/2154, (notamment les points 24 et 25 de cet arrêt).

64 Les objectifs sont énoncés à l'article 8 de la Directive Cadre et repris à l'article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques sont :

- la promotion de la concurrence au niveau de la fourniture de réseaux et services de communications électroniques et des ressources et services associés⁴⁶
- le développement du marché intérieur⁴⁷
- le soutien des intérêts des citoyens de l'Union européenne⁴⁸.

⁴⁶ Voir article 8.2 de la 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. Selon la Directive Cadre, cet objectif s'accomplit notamment en :

- a) en veillant à ce que les utilisateurs, y compris les utilisateurs handicapés, retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité;
- b) en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques ;
- c) en encourageant des investissements efficaces en matière d'infrastructures, et en soutenant l'innovation, et
- d) en encourageant l'utilisation et la gestion efficaces des radiofréquences et des ressources de numérotation.

⁴⁷ Selon la Directive Cadre, les ARN doivent réaliser cet objectif:

- a) en supprimant les derniers obstacles à la fourniture de réseaux de communications électroniques, de ressources et services associés et de services de communications électroniques au niveau européen
- b) en encourageant la mise en place et le développement de réseaux transeuropéens et l'interopérabilité des services paneuropéens et la connectivité de bout en bout
- c) en veillant à ce qu'il n'y ait pas, dans des circonstances analogues, de discrimination dans le traitement des entreprises qui fournissent des réseaux et des services de communications électroniques, et
- d) en coopérant entre elles ainsi qu'avec la CE, de manière transparente, afin de veiller à l'élaboration de pratiques réglementaires cohérentes et à l'application cohérente de la présente directive et des directives particulières

⁴⁸ Selon la Directive Cadre, les ARN doivent réaliser cet objectif:

- a) en assurant à tous l'accès à un service universel spécifié dans la directive 2002/22/CE (directive «service universel»);
- b) en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs, en particulier en garantissant l'existence de procédures de règlement des litiges simples et peu coûteuses mises en oeuvre par un organisme indépendant des parties concernées
- c) en contribuant à assurer un niveau élevé de protection des données à caractère personnel et de la vie privée
- d) en encourageant la fourniture d'informations claires, notamment en exigeant la transparence des tarifs et des conditions d'utilisation des services de communications électroniques accessibles au public
- e) en répondant aux besoins de groupes sociaux particuliers, notamment les utilisateurs handicapés
- f) en garantissant l'intégrité et la sécurité des réseaux de communications publics.

65 Pour réaliser ces objectifs, les ARN peuvent imposer des obligations plus ou moins contraignantes⁴⁹. Lorsqu'un marché est concurrentiel, une ARN n'impose ni ne maintient les obligations au titre de la Directive Accès ou de la Directive Service universel⁵⁰. Lorsqu'un marché n'est pas concurrentiel, une ARN est obligée d'imposer au moins une obligation réglementaire. Si l'ARN le juge approprié, elle peut aussi modifier ces obligations ou imposer de nouvelles obligations. La faculté d'imposer des obligations supplémentaires, en plus des obligations prévues dans la Directive Accès, est soumise à une possibilité de veto de la Commission européenne.

1.6.1 Obligations de gros

66 Les articles 9 à 13 de la Directive Accès énoncent les obligations standards que les ARN peuvent appliquer sur un marché de gros ou de détail. Elles concernent :

1.6.1.1 Transparence

67 Lorsque l'opérateur est soumis à une obligation de non-discrimination, l'ARN peut lui imposer notamment une obligation de publication d'une offre de référence (conformément à l'article 59, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

1.6.1.2 Non-discrimination

68 Conformément à l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'opérateur peut être soumis à une obligation de non-discrimination.

69 La non-discrimination se définit comme l'application de conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services

⁴⁹ Les Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques stipulent : « Si une entreprise a déjà été soumise à des obligations au titre du cadre réglementaire de 1998, l'ARN doit examiner si le maintien d'obligations analogues reste justifié, compte tenu du nouveau cadre réglementaire, sur la base d'une nouvelle analyse du marché effectuée conformément aux présentes lignes directrices. S'il apparaît que l'entreprise concernée est puissante sur un marché pertinent selon les critères du nouveau cadre réglementaire, des obligations réglementaires semblables à celles imposées précédemment peuvent donc être maintenues.

⁵⁰ Voir article 16 de la 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.

équivalents. La non-discrimination s'apprécie notamment par rapport aux services, filiales et partenaires de l'opérateur dominant. Elle s'applique aux services et aux informations pertinentes nécessaires aux opérateurs alternatifs pour exercer leur activité.

1.6.1.3 Séparation comptable

70 La séparation comptable concerne notamment la transparence des prix de gros et des prix de transferts internes. La séparation comptable a pour objectif de garantir le respect du principe de non-discrimination et le cas échéant la prévention des subventions croisées abusives. Le format et la méthodologie à mettre en œuvre pour la séparation comptable sont définies par les ARN (conformément à l'article 60, §1er, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

1.6.1.4 Accès à des ressources de réseau spécifiques et leur utilisation

71 L'article 12, §1er de la Directive Accès et l'article 61, §1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques reprennent une liste non exhaustive d'obligations en matière d'accès. Un opérateur puissant sur un marché de gros ou de détail peut se voir imposer:

- d'accorder à des tiers l'accès à certains éléments et/ou ressources de réseau, y compris l'accès dégroupé à la boucle locale
- de négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent un accès
- de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé ;
- d'offrir des services en gros spécifiés en vue de la revente à des tiers ;
- d'accorder un accès ouvert aux interfaces techniques, protocoles ou autres technologies clés qui revêtent une importance essentielle pour l'interopérabilité des services ou des services de réseaux virtuels ;
- de fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage des ressources, y compris l'utilisation partagée de chemins de câbles, bâtiments ou pylônes ;

- de fournir les services spécifiques nécessaires pour garantir aux utilisateurs l'interopérabilité des services de bout en bout, notamment en ce qui concerne les ressources destinées aux services de réseaux intelligents ou permettant l'itinérance sur les réseaux mobiles ;
- de fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services ;
- d'interconnecter des réseaux ou des ressources de réseau.

72 En vertu de l'article 12§2 de la Directive Accès et de l'article 61,§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les ARN doivent prendre en considération les éléments suivants dans la définition des obligations en matière d'accès:

- la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et de la nature et du type d'interconnexion et d'accès concernés ;
- le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible ;
- l'investissement initial réalisé par le propriétaire des ressources, sans négliger les risques inhérents à l'investissement ;
- la nécessité de préserver la concurrence à long terme ;
- le cas échéant, les éventuels droits de propriété intellectuelle pertinents ;
- la fourniture de services paneuropéens.

1.6.1.5 Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts

73 Les ARN peuvent entre autres fixer une obligation en matière d'orientation sur les coûts (conformément à l'article 62, §1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

74 L'article 13, § 1er, de la Directive Accès stipule: « *Les autorités réglementaires nationales peuvent [...] imposer des obligations liées à la récupération des coûts et*

au contrôle des prix, y compris les obligations concernant l'orientation des prix [...] lorsqu'une analyse du marché indique que l'opérateur concerné pourrait, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals ».

- 75 Les ARN doivent tenir compte des investissements réalisés par l'opérateur et de la nécessité de lui permettre de rémunérer raisonnablement le capital adéquat engagé.

1.6.2 Obligations de détail

- 76 L'article 17, §1er de la Directive Service universel, repris par l'article 64 de la loi relative du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques⁵¹, permet l'instauration d'obligations lorsque :

- à la suite d'une analyse du marché effectuée conformément à l'article 16, paragraphe 3, une ARN constate qu'un marché de détail donné, déterminé conformément à l'article 14 de la Directive Cadre, n'est pas en situation de concurrence réelle;
- l'ARN conclut que les obligations imposées au titre de la Directive Accès ou de l'article 19 de la présente directive ne permettraient pas de réaliser les objectifs fixés à l'article 8 de la Directive Cadre.

- 77 L'emploi du conditionnel au deuxième alinéa indique qu'il ne faut pas attendre l'échec des obligations de gros pour pouvoir imposer des obligations de détail (si celles-ci s'avèrent justifiées et appropriées aux termes de l'évaluation prospective du marché).

- 78 Les obligations visées par l'article 17 de la Directive Service universel et l'article 64 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques portent sur les interdictions:

- d'utiliser des prix anormalement hauts ;

⁵¹ L'article 64, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que : « Si l'IBPT constate que les obligations imposées en vertu des articles 58 à 63 ne permettraient pas de réaliser les objectifs fixés par les articles 6 à 8, il peut imposer, conformément à l'article 55, §§ 3 et 5, une ou plusieurs des obligations visées au deuxième alinéa aux opérateurs désignés comme des opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché de détail donné. »

- d'entraver l'accès au marché ;
- d'utiliser des prix d'éviction restreignant la concurrence ;
- d'appliquer des préférences injustifiées pour certains utilisateurs finals ;
- de grouper des services de manière injustifiée.

79 L'article 17 stipule que : « *Les autorités réglementaires nationales peuvent appliquer à ces entreprises des mesures d'encadrement des tarifs de détail, des mesures visant à maîtriser certains tarifs ou des mesures visant à moduler les tarifs en fonction des coûts ou des prix sur des marchés comparables, afin de protéger les intérêts des utilisateurs* ».

1.7 Rétroactes

1.7.1 Premier cycle d'analyse

80 Au terme d'un premier cycle d'analyse de marché, l'IBPT a adopté la décision du 10 janvier 2008⁵² relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès » sélectionnés dans la Recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 : Marché 11 et Marché 12⁵³ (ci-après : « la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 »). Dans le cadre de cette décision, l'IBPT a désigné Belgacom comme opérateur avec une position dominante sur les marchés de l'accès dégroupé et l'accès bitstream. Le 12 novembre 2008, l'IBPT a adopté un « Addendum à la décision concernant l'analyse du marché du 10 janvier 2008 » portant sur « l'impact des Next Generation Networks « NGN » et du Next Generation Access « NGA » sur les marchés d'accès à bande large » (ci-après

⁵² Décision du Conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande (ci-après : la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009).

⁵³ Depuis la nouvelle Recommandation de 2007, les marchés 11/2003 et 12/2003 ont été renommés marchés 4 et 5.

l'Addendum NGN/NGA du 12 novembre 2008). Cette décision, dont le principe était prévu dans la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 et qui a été adoptée à la suite d'une consultation organisée du 3 janvier au 28 février 2008, modifie en partie les remèdes imposés lors du premier cycle d'analyse afin de résoudre les problèmes posés par la migration annoncée du réseau ATM/DSL de Belgacom vers un réseau NGN/NGA (VDSL). L'Addendum NGN/NGA du 12 novembre 2008 porte uniquement sur les mesures correctrices réglementaires. Cet Addendum n'affecte ni la définition du marché, ni la désignation en tant qu'entreprise puissante sur le marché.

- 81 Par un arrêt du 7 mai 2009 rendu à l'occasion d'un recours introduit par Belgacom, la Cour d'appel de Bruxelles a partiellement annulé la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 pour défaut de motivation de certaines mesures :

« La Cour, [...]

Annule la décision du 10 janvier 2008 du Conseil de l'IBPT en ce qu'elle impose comme remède les obligations suivantes sur BELGACOM comme opérateur puissant sur le Marché 11 pour défaut de motivation :

- L'obligation d'accorder des prestations d'accès sans différenciation géographique ;

-L'obligation de fournir le dégroupage au niveau de la sous-boucle locale ;

- L'obligation de ne pas retirer l'accès lorsqu'il a été accordé, sans autorisation préalable de l'IBPT ou d'un tribunal.

Annule la décision du 10 janvier 2008 du Conseil de l'IBPT en ce qu'elle désigne BELGACOM comme opérateur puissant sur le Marché 12 et par conséquent en ce qu'elle impose de ce chef des remèdes à BELGACOM pour défaut de motivation. »

- 82 Selon la Cour, il relève « *de la compétence de l'IBPT d'apprécier, dans le respect de l'arrêt de la Cour, s'il y a lieu pour lui d'adopter une nouvelle décision, les conditions dans lesquelles il pourra l'adopter et s'il lui est permis de lui conférer un caractère rétroactif conformément aux principes dégagés par le Conseil d'Etat* »⁵⁴.
- 83 L'article 14§2, 6° de la loi statut de 2003 introduit par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques dispose que l'Institut « *peut procéder, en respectant les motifs de l'annulation et sans modifier l'étendue de son champ d'application, à la réfection d'une décision annulée par une autorité juridictionnelle lorsque, du fait de cette annulation, un ou plusieurs des objectifs visés aux articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne sont plus réalisés* ».
- 84 Sur la base de cet article, l'IBPT a adopté la décision rétroactive du 2 septembre 200955 visant à corriger le manque de motivation de certaines mesures de la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 (ci-après « la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 ») . Cette décision modifie le premier cycle des analyses et n'interfère d'aucune mesure avec le deuxième cycle d'analyse concerné par la présente décision⁵⁶.

1.7.2 Deuxième cycle d'analyse

- 85 Dans son commentaire, la Commission a rappelé que « les obligations réglementaires imposées à un opérateur disposant d'une puissance significative de

⁵⁴ Voir § 303 de l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 7 mai 2009, 2008/AR/787.

⁵⁵ La décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés accès à large bande.

⁵⁶ A la suite de cette décision, on entend par « la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 » (*Supra nr; 1.7.1*) que ceci concerne la décision du 10 janvier 2008, corrigée par la décision rétroactive du 2 septembre 2009 (sauf mention contraire).

marché doivent rester en vigueur jusqu'à l'adoption de l'analyse de marché suivante »⁵⁷.

86 Dans la décision concernant l'analyse de marché susmentionnée, l'IBPT a stipulé ce qui suit:

« L'IBPT fera tout son possible pour qu'une nouvelle analyse de marché soit réalisée avant le 15 mai 2009. Cependant, vu la troisième observation de la Commission européenne, l'article 16, paragraphe 2 de la Directive Cadre et l'article 55, §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les obligations imposées en vertu de cette décision seront maintenues jusqu'à l'adoption définitive de cette nouvelle analyse de marché. »

87 La Commission a formulé plusieurs remarques à l'IBPT dans le cadre de ses lettres du 3 janvier 2008⁵⁸ et du 21 août 2009⁵⁹, à savoir:

- la Commission invite l'IBPT à examiner dans un contexte national les raisons pouvant expliquer le niveau élevé des prix de détail pour les services à large bande en Belgique, en considérant en particulier les marges importantes qui existent entre les produits de gros et les produits de détail correspondants; la Commission considère que le faible niveau de concurrence au niveau du détail pourrait trouver son origine dans la faible présence d'opérateurs s'appuyant sur le dégroupage de la boucle locale;
- la Commission remarque que l'IBPT a récemment réduit le niveau de prix de l'accès dégroupé à la boucle locale mais invite l'IBPT à assurer une mise en œuvre efficace des obligations réglementaires afin d'encourager la fourniture de l'accès dégroupé à la boucle locale de manière à inciter les opérateurs alternatifs à basculer de l'offre bitstream vers l'offre d'accès dégroupé à la boucle locale;
- la Commission invite l'IBPT à évaluer dans sa prochaine analyse de marché l'impact de la réglementation de l'accès dégroupé à la boucle locale et de la

⁵⁷ Commission européenne, Observations conformément à l'article 7, paragraphe 3 de la directive 2002/21/CE, Cas BE/2007/0735 et BE/2007/0736, 3/01/2008, p. 7.

⁵⁸ Lettre de la Commission Européenne à l'IBPT du 3 janvier 2008, aff. BE 2007/0735 et 07356.

⁵⁹ Lettre de la Commission Européenne à l'IBPT du 21 août 2009, aff. BE 2009/0949 et 0950.

réglementation de l'accès de gros à la large bande, en contrôlant notamment le développement des conditions de concurrence sur le marché de détail, y compris en évaluant si le développement futur du marché pourrait justifier une définition de marché géographiquement plus restreinte;

- la Commission invite enfin l'IBPT à réexaminer les conditions de marché afin d'assurer des conditions de concurrence égales dans le futur environnement NGN.

88 Par ailleurs, l'article 54 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques précise que l'IBPT détermine les marchés pertinents après chaque publication par la Commission de la recommandation concernant les marchés pertinents de produits et de services et à intervalle régulier. L'article 55 souligne qu'une analyse de ces marchés doit être effectuée le plus rapidement possible après l'adoption ou la révision de cette recommandation.

89 Afin de tenir compte de la Recommandation de 2007 qui révisé la liste des marchés de produits et de services susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante et des remarques de la Commission Européenne, l'IBPT a procédé à une nouvelle analyse de marché en fin d'année 2008 et en début d'année 2009. La présente décision constitue le projet de mesure de ce deuxième cycle d'analyse des marchés large bande en Belgique.

1.8 Considérations méthodologiques

1.8.1 Considérations méthodologiques concernant les marchés géographiques

90 Quand une ARN constate que les conditions économiques ne sont pas suffisamment homogènes dans le territoire national pour justifier une approche nationale, une différenciation géographique peut s'imposer. Cette différenciation géographique peut s'opérer à deux niveaux: lors de la définition du marché et lors de l'imposition des remèdes.

91 La possibilité de faire une différenciation géographique est mentionnée dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007⁶⁰ :

« However, investment in alternative infrastructure is often uneven across the territory of a Member State, and in many countries there are now competing infrastructures in parts of the country, typically in urban areas. Where this is the case, an NRA could in principle find sub-national geographic markets. »

1.8.2 Considérations méthodologiques concernant « l'échelle d'investissement »

92 Le principe de l'échelle d'investissement sous-tend le cadre réglementaire européen. Selon ce principe, un opérateur peut entrer sur le marché par le biais d'une offre de gros nécessitant peu d'investissements propres et passer progressivement à des offres de gros « de plus haut niveau » complémentaires aux investissements à faire pour déployer progressivement son propre réseau.

93 Dans le domaine de la large bande, cela se traduit par :

- une offre de revente comprenant l'accès, la collecte et le transport du trafic des abonnés jusqu'à un point central ; l'investissement propre de l'opérateur alternatif se limite alors à la fourniture d'une connectivité Internet et de la commercialisation/distribution des services large bande ;
- une offre d'accès binaire comprenant l'accès, la collecte et le transport du trafic des abonnés selon des spécifications techniques permettant de contrôler le dimensionnement de ces composantes avec des points d'accès locaux, régionaux ou nationaux ; l'investissement de l'opérateur alternatif porte alors sur un réseau longue distance et potentiellement un réseau de collecte;
- une offre de dégroupage ne comprenant plus que l'accès avec la possibilité d'installer ses équipements au niveau des centraux (LEX) ou bien plus près des clients finals comme au niveau des cabines de rue; l'investissement de

⁶⁰ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

l'opérateur alternatif inclut alors le raccordement de l'utilisateur final avec un réseau de transport, de collecte, l'acquisition d'équipements DSLAM et potentiellement le raccordement de cabines de rue.

- la constitution d'un réseau où l'opérateur investit dans l'ensemble de l'infrastructure jusqu'à l'utilisateur final.

94 L'opérateur nouvel entrant procède ainsi à des investissements de plus en plus importants dans une infrastructure propre, acquérant au fur et à mesure plus d'indépendance par rapport à l'opérateur historique.

95 L'ERG détaille ce processus dans la position commune sur les principes réglementaires applicables aux NGA's ⁶¹ d'octobre 2007.

96 L'échelle d'investissement expliquée précédemment peut être illustrée de la manière suivante :

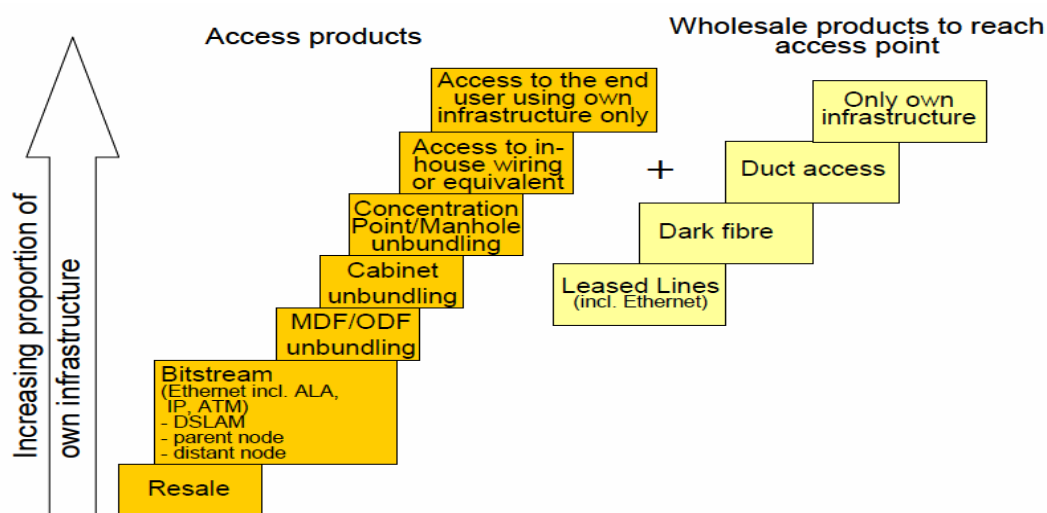


Figure 1.1: Illustration du principe de l'échelle d'investissement [Source: ERG]

97 Lorsque l'objectif d'une concurrence au niveau des infrastructures n'est pas réalisable, une concurrence équilibrée au niveau des services doit être encouragée afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'accéder au marché à partir des différentes marches de l'échelle d'investissement. Les prix de ces différentes

⁶¹ Voir point 4.6. ERG Opinion (07) 16 rev2 on Regulatory Principles of NGA.

marchés de l'échelle ont une double importance : leur niveau absolu détermine si les opérateurs alternatifs peuvent concurrencer les opérateurs intégrés sur le marché de détail et leur niveau relatif (par rapport aux autres marchés de l'échelle) détermine s'il est intéressant de «monter » l'échelle et d'investir davantage dans leur propre réseau.

- 98 Pour être conforme à l'article 8 de la Directive Cadre et à l'article 6, 3° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les obligations doivent encourager les opérateurs alternatifs à gravir l'échelle et effectuer ainsi des investissements efficaces en termes d'infrastructure.

2 Procédure de consultation

2.1 Consultation nationale

2.1.1 Base légale

99 La consultation nationale est fondée sur l'article 6 de la Directive Cadre⁶² :

“ Sauf dans les cas relevant de l'article 7, paragraphe 6, ou des articles 20 ou 21, les Etats membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales, lorsqu'elles ont l'intention, en application de la présente directive ou des directives particulières, de prendre des mesures ayant des incidences importantes sur le marché pertinent, donnent aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur le projet de mesures dans un délai raisonnable.

Les autorités réglementaires nationales publient les procédures de consultation nationale.

Les Etats membres veillent à ce que soit mis en place un guichet d'information unique permettant l'accès à toutes les consultations en cours.

Les résultats de la procédure de consultation sont rendus publics par l'autorité réglementaire nationale, sauf s'il s'agit d'informations confidentielles au sens du droit communautaire et national sur le secret des affaires.”

100 La consultation est organisée en vertu des articles 139 et 140 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'arrêté royal du 26 janvier 2006 relatif aux modalités des consultations publiques organisées par l'article 140 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques:

Art. 139. 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.

⁶²

Directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

Art. 140. 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.

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 données d'entreprise.

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

101 L'A.R. du 26 janvier 2006 stipule quant à lui :

« Art. 2. L'Institut annonce l'organisation d'une consultation publique visée à l'article 140 de la Loi, par la publication d'un avis sur son site Internet à l'adresse <http://www.ibpt.be>.

L'avis comprend l'objet de la consultation publique et copie du projet de décision soumis à consultation. Une copie de cet avis est notifiée en même temps par l'Institut aux personnes concernées, par courrier électronique.

Art. 3. L'Institut établit un rapport exposant les résultats de la consultation publique. Ce rapport est publié sur le site Internet de l'Institut, dans le mois qui suit la fin de la consultation publique »

2.1.2 Modalités et résultats de la consultation nationale

102 [Cette section sera complétée après la consultation nationale]

2.2 L'avis du Conseil de la concurrence

2.2.1 Base légale

103 L'article 16, §1er de la Directive Cadre⁶³ prévoit la collaboration avec les autorités de concurrence dans les termes suivants:

⁶³

Directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

« Dès que possible après l'adoption de la recommandation ou de sa mise à jour éventuelle, les autorités réglementaires nationales effectuent une analyse des marchés pertinents, en tenant le plus grand compte des lignes directrices. Les Etats membres veillent à ce que cette analyse soit effectuée, le cas échéant, en coopération avec les autorités nationales chargées de la concurrence. »

104 Cette disposition est transposée par l'article 55 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques telle que modifiée par la loi du 18 mai 2009:

« Art. 55. § 1^{er}. Conformément au § 4, l'Institut effectue au moins le plus rapidement possible après l'adoption de la recommandation ou d'une révision de celle-ci, une analyse de ces marchés pertinents afin de déterminer si ceux-ci sont effectivement concurrentiels. L'échange d'informations nécessaires à cette analyse, se fait conformément à l'article 137, § 2.(...)»

§4. L'Institut soumet ses décisions renvoyant à ce paragraphe à une concertation préalable avec le Conseil de la concurrence. Le Conseil de la concurrence émet son avis dans les 30 jours calendrier à dater de l'envoi du projet de décision par l'Institut. Passé ce délai, le silence du Conseil de la concurrence équivaut à une approbation du projet de décision susmentionné.

§4/1. L'Institut envoie ses décisions renvoyant à ce paragraphe, au préalable au Conseil de la concurrence, qui dans les trente jours, à partir de l'envoi du projet de décision par l'Institut, émet un avis concernant la question de savoir si les décisions projetées par l'Institut sont conformes aux objectifs visés par le droit de la concurrence. Passé ce délai, le silence du Conseil de la concurrence équivaut à une approbation du projet de décision mentionné.

§5. L'Institut envoie ses décisions renvoyant à ce paragraphe au préalable au Conseil de la concurrence qui dans les 30 jours calendrier à partir de l'envoi des projets de décision par l'Institut émet un avis contraignant concernant la question de savoir si les décisions projetées de l'Institut sont conformes aux objectifs visés par le droit de la concurrence. Passé ce délai, le silence du Conseil de la concurrence équivaut à une approbation du projet de décision susmentionné. »

2.2.2 Modalités et résultats de la consultation du Conseil de la concurrence

105 [Cette section sera complétée après la consultation du Conseil de la concurrence]

2.3 La concertation avec les autres régulateurs des Communautés

2.3.1 Base légale

- 106 L'article 3, § 4 de la Directive Cadre⁶⁴ prévoit la consultation et la coopération avec les régulateurs des Communautés dans les termes suivants:

« Les Etats membres publient les tâches à accomplir par les autorités réglementaires nationales d'une manière aisément accessible, en particulier lorsque ces tâches sont confiées à plusieurs organismes. Les États membres assurent, le cas échéant, la consultation et la coopération entre ces autorités [...]. »

- 107 L'accord de coopération a été approuvé par tous les gouvernements concernés le 17 novembre 2006 et ratifié par le pouvoir législatif de l'Etat fédéral (le 28 décembre 2006), de la Communauté flamande (le 4 mai 2007), de la Communauté germanophone (le 25 juin 2007) et de la Communauté française (le 4 septembre 2007). Il est entré en vigueur le 29 septembre 2007.

- 108 L'article 3 prévoit que chaque projet de décision doit 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^o, 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

64

Directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié. »

2.3.2 Modalités et résultats de la concertation avec les autres régulateurs des Communautés

109 [Cette section sera complétée après la consultation des régulateurs des Communautés]

2.4 La consultation européenne

2.4.1 Base légale

110 L'article 7, §3 de la Directive Cadre⁶⁵ prévoit la consultation de la Commission Européenne et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

« 3. Outre la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure:

a) qui relève des articles 15 ou 16 de la présente directive, des articles 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès») ou de l'article 16 de la directive 2002/22/CE (directive «service universel»);

b) qui aurait des incidences sur les échanges entre les Etats membres, elle met en même temps à disposition de la Commission et des autorités réglementaires nationales des autres Etats membres le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels elle est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission et les autres autorités réglementaires nationales.

Les autorités réglementaires nationales et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois ou dans le délai visé à l'article 6, si celui-ci est plus long. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé.»

2.4.2 Modalités et résultats de la consultation européenne

111 [Cette section sera complétée après la consultation européenne]

⁶⁵

Directive 2002/21/CE du Parlement Européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

3 Marchés de détail des services d'accès à large bande

3.1 Localisation dans la décision

Introduction	
Base juridique et considérations méthodologiques	Chapitre 1
Procédure de consultation	Chapitre 2
Marché de détail des services d'accès à large bande	Chapitre 3
Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)	Chapitre 4
Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande	Chapitre 5
Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision	Chapitre 6

3.2 Relations entre les marchés de gros et de détail

112 La chaîne de valeur représentant les relations entre les marchés de gros et de détail dans le contexte des services d'accès à large bande est rappelée à la figure 3.1. Il ressort de cette figure que le marché de détail d'accès Internet à large bande est un marché de détail sous-jacent des marchés de gros en amont de la fourniture en gros d'accès physique à l'infrastructure du réseau (marché 5) et de la fourniture en gros d'accès à la large bande (marché 4).

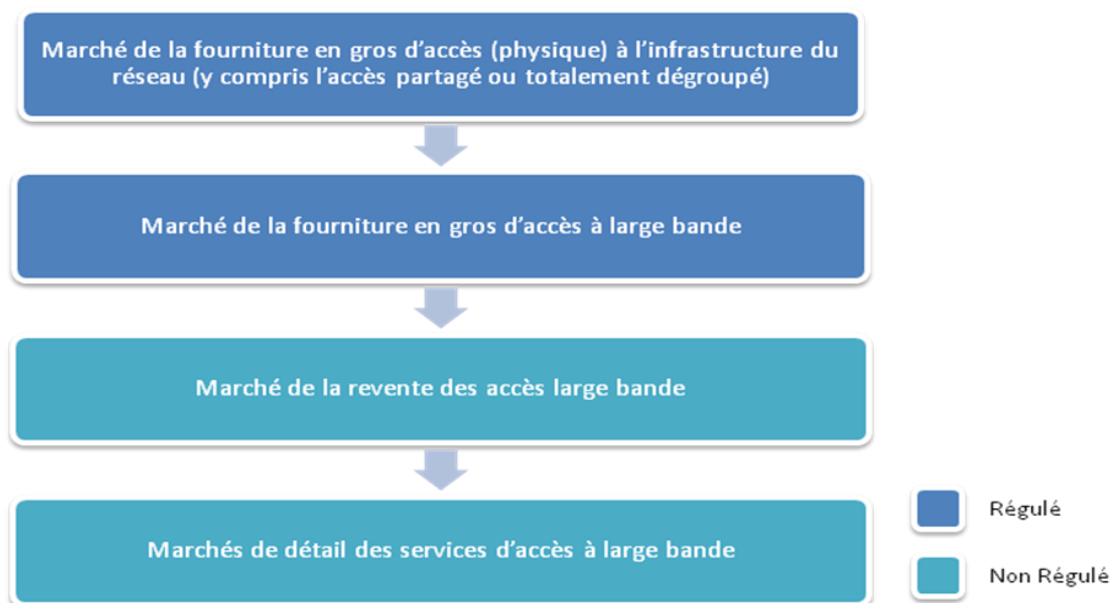


Figure 3.1: Dépendances entre les marchés de gros et de détail (Source IBPT)

113 Ce marché de détail d'accès Internet à large bande sera examiné dans ce chapitre de la décision. Pour les autres marchés de détail qui sont desservis par un de ces deux marchés de gros, comme celui de l'accès à un réseau de téléphonie public (qu'il soit du type classique (analogique ou ISDN) ou du type VoIP), l'IBPT fait référence aux analyses de marché pertinentes en la matière.

114 Dans la Recommandation de 2007⁶⁶, la Commission européenne ne désigne aucun marché de détail d'accès Internet à large bande comme un marché susceptible d'être soumis a priori à une réglementation ex ante. Toutefois, l'IBPT juge utile d'examiner le marché de détail sous-jacent d'accès Internet à large bande pour les raisons suivantes :

- Le Considérant (4) de la Recommandation de 2007 stipule ce qui suit:

« Dans la présente recommandation, le point de départ du recensement des marchés est la définition des marchés de détail dans une perspective d'avenir, compte tenu de la substituabilité du côté de la demande et de l'offre. Après avoir

⁶⁶ Recommandation 2007/879/CE de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JOCE L. 28 décembre 2007, n° 344, 65-69.

défini les marchés de détail, on pourra aborder le recensement des marchés de gros pertinents » ;

- Un examen des marchés de détail en aval des marchés 4 et 5 permet de mieux appréhender les relations et interactions entre le marché de détail et le marché de gros et les conséquences qui peuvent découler de cette interaction. La meilleure connaissance des conditions de concurrence sur le marché de détail permet d'analyser plus finement les marchés de gros en amont aussi bien en termes d'acteurs présents sur le marché et de leur puissance qu'au niveau d'un choix éclairé de remèdes éventuellement appropriés.

115 L'examen du marché de détail des services d'accès à large bande ne vise pas à définir en tant que tel un marché de détail pertinent dans la perspective d'une éventuelle régulation de ce marché. L'analyse qui suit est effectuée dans la stricte mesure où cet examen du marché de détail est utile à l'analyse de ces marchés de gros.

116 L'examen du marché de détail se déroulera en plusieurs étapes :

- Tout d'abord, il sera procédé à une délimitation du marché de détail pertinent de l'accès Internet à large bande. Cette délimitation s'effectuera en examinant la substituabilité de plusieurs sortes de produits de détail ;
- Lors de la deuxième étape, il sera donné un aperçu des différents acteurs présents sur le marché de détail de l'accès Internet à large bande et de leurs parts de marché ;
- Lors de la troisième étape, l'évolution des tarifs de l'accès Internet à large bande et des offres de produits sera examinée en détail;
- Lors de la quatrième étape, l'on s'attardera sur la popularité croissante des produits groupés (également appelés les offres « multiplay »).
- Enfin, quelques tendances futures sur le marché de détail de l'accès Internet à large bande seront examinées.

3.2.1 Marchés de produits

117 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission Européenne rappelle que⁶⁷ :

«En règle générale, la fourniture d'accès à large bande au détail comprend deux volets :

le service de réseau ou de transmission à destination et au départ de la position de l'utilisateur final.

la prestation de services Internet à large bande, notamment la connectivité de bout en bout avec d'autres utilisateurs finals ou hôtes».

118 D'une part, il y a lieu de distinguer les services d'accès à large bande des autres services de transmission de données dans la mesure où les demandeurs achètent les services d'accès à large bande « afin de pouvoir atteindre d'autres utilisateurs reliés à la toile »⁶⁸.

119 D'autre part, il y a également lieu de séparer les marchés de services d'accès à large bande de détail des marchés de services de connectivité Internet. Ces derniers sont des services de gros fournis par des fournisseurs de connectivité Internet aux fournisseurs d'accès à Internet (FAI) au détail afin que ces derniers puissent atteindre l'ensemble des internautes. Les fournisseurs de connectivité Internet fournissent leurs services en utilisant des liaisons louées internationales de télécommunications, qu'ils louent à des opérateurs de télécommunications qu'ils possèdent eux-mêmes.

⁶⁷ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

⁶⁸ Voir pt 59 de la décision 99/287/CE de la Commission européenne du 8 juillet 1998 déclarant la compatibilité de la concentration WorldCom/MCI avec le marché commun et avec le fonctionnement de l'accord sur l'Espace Economique Européen [Affaire n° IV/M.1069- WorldCom/MCI], J.O. L 4 mai 1999, fasc.116, 0001-0035.

120 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission européenne fait référence à trois modes d'accès à large bande⁶⁹:

- (i) *le service commuté;*
- (ii) *les services à large bande par DSL (ou techniques équivalentes) ou modem câble ;*
- (iii) *l'accès spécialisé.*

121 La Commission européenne indique dans cette notice⁷⁰ également certains critères à prendre en compte pour la définition des marchés pertinents de services d'accès à large bande de détail.

- les délais de connexion :
 - les prix et les modalités de tarification ;
 - les limites de volume imposées à la réception ou à l'envoi de données ;
 - la qualité de service ;
 - les services d'accompagnement.

122 Sur la base de ces indications de la Commission européenne et des offres de détail disponibles en Belgique, il y a lieu de s'interroger sur la substituabilité entre plusieurs types de services de détail d'accès à large bande :

- Substituabilité entre les services d'accès à large bande pour la clientèle résidentielle et les services d'accès à large bande pour la clientèle non résidentielle;

⁶⁹ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29.

⁷⁰ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission à la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29-33

- Substituabilité entre les services d'accès à Internet bas débit et les services d'accès à large bande;
- Substituabilité entre les services d'accès large bande DSL et les services mobiles d'accès à large bande;
- Substituabilité entre les services d'accès à large bande DSL et les services d'accès à large bande sur les réseaux Wifi publics ;
- Substituabilité entre les services fixes à large bande utilisant différentes technologies : xDSL, câble, fibre et radio ;
- Substituabilité entre les services d'accès à large bande et les services d'accès à très large bande reposant sur les Next Generation Access « NGA » (VDSL, eurodocsis 3, FTTH).

3.2.1.1 Substituabilité entre les services d'accès à large bande pour la clientèle résidentielle et pour la clientèle non résidentielle

123 Sur le marché des services d'accès à large bande, on peut distinguer deux grands types d'offres :

- **Les offres destinées à une clientèle résidentielle**, disposant généralement de débits asymétriques, qui peuvent être limitées (ou facturées) en durée d'utilisation (essentiellement en entrée de gamme), en volume d'utilisation (situées en milieu ou haut de gamme), ou illimitées (éventuellement sous condition d'usage « raisonnable »).
- **Les offres destinées à une clientèle non résidentielle**, disposant généralement de débits symétriques (ou du moins avec un débit montant souvent supérieur à ce qui est proposé à la clientèle résidentielle). Elles se caractérisent également par une qualité de service supérieure (taux de contention, garantie de débit, ...) et une ou plusieurs adresses IP fixes. Elles sont également souvent utilisées pour un service de téléphonie non résidentielle (de type téléphonie d'entreprise pour raccorder un commutateur téléphonique numérique d'entreprise en Voix sur IP).

124 Il semble opportun d'analyser si la segmentation entre le marché non résidentiel et le marché résidentiel, constatée par l'IBPT lors du premier cycle⁷¹ d'analyse, correspond toujours aux caractéristiques du marché belge des services d'accès à large bande de détail.

3.2.1.1.1 Absence de substituabilité d'un point de vue de la demande.

125 La frontière entre les marchés de services à la clientèle résidentielle et les marchés de services à la clientèle non résidentielle est une frontière floue qu'il peut être complexe de déterminer lorsqu'il s'agit des professions libérales ou des artisans. Pour ce type d'activités professionnelles, les préférences exigées par l'utilisateur peuvent être similaires à celles de l'utilisateur résidentiel. Une grande partie du marché non résidentiel a toutefois des exigences spécifiques, différentes de celles d'un utilisateur résidentiel, qui utilise principalement l'Internet large bande pour son usage privé.

126 Comme observé dans le cadre de la décision du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 comme modifiée par la décision de réfection de 2009, les offres à destination de la clientèle résidentielle et celles à destination de la clientèle non résidentielle présentent de nombreuses différences tant du point de vue des caractéristiques (applications Virtual Private Network, options de sécurité notamment), des usages (qualité de service, débit et disponibilité) que des prix (tarifs plus élevés pour la gamme des produits pour la clientèle résidentielle). En cas d'augmentation légère mais permanente du prix d'une offre résidentielle, on peut donc supposer que le client résidentiel ne choisira pas une offre professionnelle, bien souvent significativement plus onéreuse. Inversement, le client professionnel ne va pas choisir un accès résidentiel car le contrat résidentiel ne permettra pas une utilisation professionnelle, et les caractéristiques des services ne seront pas adaptées à l'utilisation professionnelle.

⁷¹ Décision du conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande, 58-60.

3.2.1.1.2 Absence de substituabilité d'un point de vue de l'offre.

- 127 D'un point de vue de l'offre, l'IBPT considère que le degré de substituabilité n'est pas suffisant pour pouvoir intégrer les offres d'accès à large bande résidentielles et les offres d'accès à large bande non résidentielles dans un même marché pertinent. En effet, la capacité à gérer un nombre plus important de lignes que pour la clientèle non résidentielle (par exemple la mise en place de help desks), peut exiger des investissements humains et logistiques qui rendent difficile, pour un opérateur actif sur le marché non résidentiel uniquement, une entrée immédiate sur le marché résidentiel. Ainsi, en réaction à une augmentation légère mais permanente des prix des offres résidentielles, un opérateur non résidentiel ne pourrait pas fournir des produits résidentiels à court terme sans encourir d'importants coûts supplémentaires.
- 128 Réciproquement, un opérateur résidentiel ne pourrait entrer sur le marché non résidentiel immédiatement. Une telle initiative demande par exemple des investissements importants en vue de pouvoir établir des dispositifs de garantie de niveau de service (temps de rétablissement, support client, adaptabilité des offres).

3.2.1.1.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès à large bande à destination de la clientèle résidentielle et les services d'accès à large bande à destination de la clientèle non résidentielle ne peuvent pas être intégrés dans le même marché pertinent.

3.2.1.2 Substituabilité entre les services d'accès bas débit et les services d'accès à large bande

- 129 Il n'existe pas de frontière fixe stable entre les offres bas débit et les offres large bande. Le droit communautaire de la concurrence reconnaît l'existence de marchés pertinents séparés pour les services d'accès à Internet bas débit et les services d'accès à large bande⁷². Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission européenne mentionne une capacité

⁷²

Voir la décision de la Commission européenne du 16 juillet 2003 relative à une procédure d'application de l'article 82 du Traité CE, (COMP/38.233-Wanadoo Interactive).

descendante de 128 kbps comme une frontière entre les deux types d'offre⁷³. A noter à cet égard qu'un débit exact n'est pas le seul facteur déterminant qui permet de faire une distinction entre l'accès bas débit et les services d'accès à large bande.

130 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission est d'avis que les services d'accès bas débit ne peuvent pas être intégrés dans le même marché que les services d'accès à large bande⁷⁴.

131 Il appartient à l'IBPT de déterminer si la segmentation entre offres bas débit et offres d'accès à large bande telle qu'identifiée dans le cadre du premier cycle d'analyse⁷⁵ correspond à l'heure actuelle aux réalités du marché des services d'accès à Internet de détail en Belgique.

3.2.1.2.1 Substituabilité à sens unique du point de vue de la demande

132 Conformément au premier cycle de l'analyse, l'IBPT relève l'existence de différences très nettes entre les offres bas débit et les offres large bande du point de vue des caractéristiques, des usages et des prix. Les écarts de performance en termes de débits et de temps de téléchargement sont très importants.

133 D'un point de vue des usages, il existe des différences selon le débit de l'offre de détail. Par exemple, avec une connexion bas débit, il est quasiment impossible de regarder une vidéo en mode streaming ou même de regarder certains sites (avec beaucoup d'images et d'interactivité). En outre, les offres haut débit sont généralement « always on » au contraire des offres bas débit.

⁷³ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29.note de base (29).

⁷⁴ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29-31.

⁷⁵ Décision du Conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande, 60-62.

134 Enfin, d'un point de vue de la tarification, les deux types d'offres diffèrent notamment quant à leur mode de facturation. Les offres bas débit sont en principe facturées sur la base d'un usage à la minute alors que les offres large bande sont facturées sur la base d'un forfait mensuel.

135 Tenant compte de ces éléments, l'IBPT considère qu'en présence d'une augmentation légère mais permanente des prix des services d'accès à large bande, les utilisateurs finals de ces services ne migreront pas vers les offres bas débit. En revanche, une augmentation des tarifs des offres d'accès à Internet bas débit pourrait signifier la disparition quasi complète des offres bas débit et achever la migration des offres bas débit vers les offres large bande.

136 Les enquêtes trimestrielles de l'ISPA confirment cette évolution: la part du haut débit dans les connexions Internet belges (tant résidentielles que non résidentielles) a atteint 97% et connaît encore une légère tendance à la hausse.

	Q3 2008	Q4 2008	Q1 2009	Q2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010
Résidentiel								
Internet à large bande	97,00%	97,00%	97,00%	97,25%	97,41%	97,50%	97,93%	98,00%
Internet bas débit	3,00%	3,00%	3,00%	2,75%	2,59%	2,50%	2,07%	2,00%
Business								
Internet à large bande	97,00%	97,00%	97,00%	97,19%	97,00%	97,38%	97,00%	97,47%
Internet bas débit	3,00%	3,00%	3,00%	2,81%	3,00%	2,62%	3,00%	2,53%

Figure 3.2 : Evolution parts de marché Internet bas débit et Internet à large bande [Source: ISPA market survey, www.ispa.be]

137 Comme souligné dans la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 comme modifiée par la décision de réfection de

2009⁷⁶, cette migration, observable dans l'ensemble des États membres de l'Union européenne, correspond davantage à une migration technologique qu'à une substituabilité au sens du droit de la concurrence. L'IBPT rejoint ainsi la Commission européenne⁷⁷ pour conclure à l'existence d'une substituabilité à sens unique d'un point de vue de la demande entre les offres bas débit et large bande des premières vers les secondes.

3.2.1.2.2 Absence de substituabilité du point de vue de l'offre

138 Comme souligné lors du premier cycle d'analyse, l'étude de la substituabilité du point de vue de l'offre n'est pas un exercice totalement adéquat pour la détermination des marchés de services d'accès à Internet de détail dans la mesure où une majorité de FAI sont en mesure d'offrir à la fois des offres bas débit et des offres large bande, et que l'ensemble des fournisseurs migrent vers la large bande. Ainsi, en réaction à une augmentation faible mais significative et durable des prix des offres de détail large bande, il est peu probable que l'on assiste à une migration des FAI large bande vers le marché des offres de détail bas débit. En revanche, en réaction à une augmentation relative mais durable des offres bas débit, on pourrait assister à une accélération de la migration déjà existante pour d'autres raisons des offres bas débit vers les offres large bande.

3.2.1.2.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès à Internet bas débit et les services d'accès à large bande ne peuvent être intégrés dans le même marché.

⁷⁶ Décision du Conseil de L'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande, 60-62.

⁷⁷ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29-31. « *Substitutability is therefor primarily in one direction, from narrowband to broadband.* » ; Voir la décision de la Commission européenne du 16 juillet 2003 relative à une procédure d'application de l'article 82 du Traité CE, (COMP/38.233-Wanadoo Interactive).

3.2.1.3 Substituabilité entre les services d'accès fixe large bande et les services d'accès mobile à large bande

- 139 Outre les offres d'accès à large bande fixe sur DSL, il existe sur le marché belge plusieurs offres d'accès mobile à large bande. L'Internet large bande mobile permet à l'utilisateur d'accéder n'importe où (s'il y a couverture du réseau) à l'Internet large bande sur son GSM, smartphone, notebook, ordinateur portable, PDA, etc. L'Internet large bande mobile se base généralement sur les technologies EDGE, HSDPA ou UMTS.
- 140 L'Internet large bande mobile a connu une croissance continue au cours de ces dernières années : à la fin 2009, la pénétration des utilisateurs d'Internet mobile représentait 5,7 % de la population totale, contre seulement 3,4 % en 2008⁷⁸.
- 141 Dans l'enquête de marché 2010 de l'IBPT, 19 % des utilisateurs Internet interrogés ont déclaré utiliser l'Internet large bande mobile ; 75 % de ces utilisateurs d'Internet mobile possèdent également une connexion Internet large bande fixe.
- 142 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission européenne relève que les services d'accès large bande et les services d'accès mobile à large bande n'appartiennent généralement pas au même marché de détail⁷⁹.
- 143 Il appartient à l'IBPT de vérifier si ces services d'accès mobile à large bande sont substituables aux services fixes d'accès large bande DSL et peuvent donc par conséquent appartenir au même marché pertinent.

3.2.1.3.1 Absence de substituabilité d'un point de vue de la demande

- 144 Concernant la demande, l'IBPT relève qu'il existe des différences notables entre les services d'accès à large bande DSL et les services d'accès mobile à large bande du point de vue des caractéristiques (couverture), des usages et des prix.

⁷⁸ Source : IBPT (données fournies par les opérateurs dans le cadre des rapports statistiques de la COCOM).

⁷⁹ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 29.

- 145 En premier lieu, les services DSL disposent d'une couverture du territoire supérieure à 99% alors que les réseaux 3G disposent quant à eux d'une couverture géographique plus limitée⁸⁰.
- 146 Du point de vue des usages, les offres d'accès mobile à large bande offrent à l'utilisateur final une mobilité qui ne peut être offerte par les offres DSL. De plus, il existe actuellement des différences de débit importantes entre les offres d'accès fixe et mobile à large bande : la norme HSDPA actuellement utilisée par les utilisateurs limite les utilisateurs à un débit crête de 7.2 Mbps⁸¹ – débit qui est dans la pratique significativement inférieur en fonction de la distance au site d'antenne et du fait qu'il est partagé entre les utilisateurs d'une même cellule - alors que les réseaux fixes peuvent offrir des débits théoriques supérieurs à 15Mbit/s dédiés à chaque utilisateur, et donc une vitesse de téléchargement nettement différente. L'utilisateur d'un service d'accès large bande fixe ne pourrait donc pas se satisfaire d'un service d'accès large bande mobile.
- 147 Enfin, la structure tarifaire diffère de manière importante entre les offres fixes et mobiles à large bande, comme on peut le voir dans la figure ci-dessous qui compare les prix des offres d'Internet large bande mobile des opérateurs mobiles principaux aux offres Internet large bande fixe équivalentes. Les services d'accès large bande fixe sont généralement facturés sous la forme d'un abonnement auquel s'ajoute parfois un faible montant par Gb (donc fonction de l'usage du service). En comparaison, l'abonnement à un service d'accès large bande mobile est en général moins élevé, mais il s'accompagne d'un paiement par Gb nettement plus élevé que dans le cas des services d'accès large bande fixes.

⁸⁰ Voir par exemple la couverture de réseau pour l'Internet mobile de Proximus (http://customer.proximus.be/fr/Sup_Network_And_Coverage/index.html) et de Mobistar (http://corporate.mobistar.be/go/fr/reseau/reseau_mobile.cfm).

⁸¹ Ici, il convient de souligner que le débit dépend de la version (release) et de la catégorie : La release 5 catégorie 8 HSDPA offre un débit maximum de 7,2 Mbps, alors que la release 5 catégorie 10 HSDPA peut atteindre un débit maximum de 14 Mbps. Il s'agit néanmoins de débits théoriques, valables pour un utilisateur par cellule. Une cellule peut desservir jusqu'à 30 utilisateurs, faisant ainsi reculer le débit à 384 kbps.

Opérateur	Offre		Vitesse	Limite GB	Prix	
	type	Nom			abonnement	par GB
Fixe						
Belgacom	standard	internet Comfort	12 Mb/s	50,000	32,50 €	0,65 €/GB
	maximale	internet Intense	30 Mb/s	Illimité	56,00 €	Illimité
Mobistar	standard	internet relax	16 Mb/s	70,000	30,00 €	0,43 €/GB
	maximale	internet max	16 Mb/s	Illimité	40,00 €	Illimité
KPN	standard	Home internet 4	4 Mb/s	Illimité	30,00 €	Illimité
	maximale	Home internet 12	12 Mb/s	Illimité	40,00 €	Illimité
Mobile						
Belgacom	standard	Comfort	7,2 Mb/s	1,000	9,99 €	39,96 €/GB
	maximale	Intense	7,2 Mb/s	2,000	24,99 €	12,49 €/GB
Mobistar	standard	Mobile mail & surf Relax	7,2 Mb/s	0,500	15,00 €	30,00 €/GB
	maximale	Mobile mail & surf max	7,2 Mb/s	2,000	30,00 €	15,00 €/GB
KPN	standard	Surf & mail 5		0,050	5,00 €	100,00 €/GB
	maximale	Surf & mail 10		0,500	10,00 €	20,00 €/GB

Figure 3.3 : Comparaison des prix/GB pour les offres Internet mobile et fixe (prix datant du 01/10/2010).

148 En outre, l'enquête de marché 2010 de l'IBPT met également en avant le prix de l'Internet large bande mobile comme la principale raison pour laquelle les répondants ne sont pas intéressés par l'utilisation de l'Internet large bande mobile. De plus, seul un tiers des répondants n'utilisant actuellement pas l'Internet large bande mobile déclare être éventuellement intéressé par l'achat d'un abonnement Internet large bande mobile si son coût devenait sensiblement moins élevé qu'un abonnement Internet large bande fixe.

149 75 % des répondants qui déclarent utiliser l'Internet mobile disposent aussi d'un abonnement Internet large bande fixe. Ce pourcentage indique donc que l'Internet large bande mobile est utilisé plutôt de façon complémentaire via des réseaux mobiles et fixes.

150 L'IBPT considère dès lors qu'en présence d'une augmentation légère mais permanente des prix des services d'accès à large bande fixes, les utilisateurs finals de ces services ne migreront pas vers les offres mobiles à large bande et inversement. Il y a donc lieu de conclure à une absence de substituabilité du côté de la demande.

3.2.1.3.2 Absence de substituabilité d'un point de vue de l'offre

- 151 D'un point de vue de l'offre, l'IBPT considère que le degré de substituabilité n'est pas suffisant pour pouvoir intégrer les offres d'accès fixes et mobiles à large bande dans un même marché pertinent. En effet, en raison des différences en termes d'architecture et de technologie existant entre les réseaux fixes large bande et les réseaux mobiles large bande, un opérateur fournissant des services fixes large bande ne peut à court terme fournir des services mobiles large bande et inversement. Ainsi, en réaction à une augmentation légère mais permanente des prix des offres fixes large bande, un opérateur fixe ne pourrait entrer sur le marché mobile immédiatement, ni sans consentir des investissements considérables. Réciproquement, un opérateur mobile ne pourrait entrer sur le marché fixe immédiatement.
- 152 En outre, le fait que des principaux opérateurs mobiles offrent à la fois des services d'accès large bande fixes et mobiles indique que ces services sont complémentaires plutôt que substituables.

3.2.1.3.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès à large bande DSL et les services d'accès mobile à large bande n'appartiennent pas au même marché pertinent.

3.2.1.4 Substituabilité entre les services d'accès fixe large bande et les services d'accès à large bande par borne publique WiFi

- 153 L'Internet large bande est de plus en plus disponible via les applications publiques WiFi⁸². Le WiFi permet de transférer des données sans fil et à une courte distance. Les applications WiFi portent le nom de « hotspots » (bornes WiFi) que l'on peut trouver dans des hôtels, cafés, aéroports, et même dans des villes ou des villages entiers. Il appartient à l'IBPT de vérifier si ces services par borne publique WiFi

⁸² Seules les applications publiques WiFi rentrent en ligne de compte dans ce test de substituabilité. En effet, les connexions WiFi sans fil utilisées pour surfer sans fil à domicile vont presque toujours de pair avec un abonnement Internet utilisateur passant par une connexion fixe.

sont substituables aux services fixes d'accès large bande DSL et peuvent donc par conséquent appartenir au même marché pertinent.

3.2.1.4.1 Absence de substituabilité d'un point de vue de la demande

- 154 Concernant la demande, l'IBPT relève qu'il existe des différences notables entre les services d'accès à large bande DSL et les services d'accès à large bande par bornes publiques WiFi du point de vue des caractéristiques (couverture), des prix et des usages.
- 155 En premier lieu, les services DSL disposent d'une couverture du territoire supérieure à 99% alors que les réseaux WiFi disposent quant à eux d'une couverture géographique plus limitée. La zone de couverture d'un réseau WiFi se limite à une unité géographique spécifique et restreinte, qui se situe généralement aux alentours de l'émetteur WiFi (p. ex : un café, une place, ou une ville).
- 156 Les tarifs des bornes WiFi sont des tarifs prépayés pour des périodes de connexion limitées durant des périodes elles-mêmes limitées (X heures valides pendant Y jours). De ce fait, ces offres ne sont pas comparables avec celles pour des accès fixe large bande à connexion illimitée à une adresse donnée. Ces tarifs sont des tarifs prépayés accordant une durée de connexion Internet durant une période déterminée tandis que les accès Internet à large bande offrent une connexion illimitée en durée. Par exemple l'opérateur Citymesh offre les prix suivants :

Type de carte	Prix	Validité
30 Min.	4 €	1 Jour = 24h
2h	7 €	1 Mois
5h	12 €	1 Mois
10h	20 €	2 Mois

Figure 3.4 : Prix WiFi de l'opérateur Citymesh (source : site Internet de Citymesh, 01/11/2010)

- 157 Du fait même de leur tarification, ces offres sont destinées à un usage nomade ; c'est-à-dire à un usage hors du domicile ou du bureau, usage que ne peuvent pas couvrir les offres d'accès fixe large bande. Inversement, vu leur dimensionnement (limité aux besoins d'une clientèle nomade, donc utilisant le service pour de courtes périodes), les réseaux WiFi ne pourraient pas offrir de services répondant aux besoins de la clientèle des offres d'accès fixes large bande.
- 158 L'IBPT considère dès lors qu'en présence d'une augmentation légère mais permanente des prix des services d'accès à large bande fixes, les utilisateurs finals de ces services ne migreront pas vers les offres WiFi et inversement. Il y a donc lieu de conclure à une absence de substituabilité du côté de la demande.

3.2.1.4.2 Absence de substituabilité d'un point de vue de l'offre

- 159 D'un point de vue de l'offre, l'IBPT considère que le degré de substituabilité n'est pas suffisant pour pouvoir intégrer les offres d'accès à large bande fixes et WiFi dans un même marché pertinent. En effet, même si les bornes WiFi utilisent la même infrastructure de transport que les accès fixes à large bande, elles nécessitent des compétences techniques et commerciales très différentes. Un opérateur de bornes publiques WiFi n'a pas à gérer de nombreux points d'accès chez le client final (modems, routeurs, ...) ; il ne possède donc pas un service de support client aussi développé que celui d'un opérateur d'accès, ni les mêmes outils de diagnostic, ni certains serveurs de services annexes indispensables comme les serveurs mail. Au niveau commercial, il vend à des intermédiaires des cartes prépayées et la vente à de tels intermédiaires n'implique pas la même approche commerciale que la vente aux utilisateurs finals. Ainsi, en réaction à une augmentation légère mais permanente des prix des offres fixes large bande, un opérateur de bornes publiques WiFi ne pourrait entrer sur le marché de l'accès fixe à large bande immédiatement sans consentir des investissements importants.

3.2.1.4.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès fixe à large bande et les services d'accès à large bande par bornes WiFi n'appartiennent pas au même marché pertinent.

3.2.1.5 Substituabilité entre les services fixe large bande utilisant différentes technologies : xDSL, câble, fibre et radio

- 160 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission européenne relève que les services d'accès large bande utilisant les réseaux DSL et les services d'accès sur réseaux câblés appartiennent généralement au même marché de détail⁸³.
- 161 La Commission recommande cependant aux ARN, lorsqu'elles procèdent à la définition des marchés pertinents sur la base de la Recommandation de 2007, de vérifier la substituabilité entre les services de détail reposant sur des technologies différentes en ayant égard au principe de régulation technologiquement neutre⁸⁴.
- 162 Le marché belge se caractérise par une forte pénétration des câblo-opérateurs sur le marché de l'accès à large bande, que ce soit en Wallonie, en Flandre ou à Bruxelles⁸⁵.
- 163 L'accès large bande via les réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH/FTTB/FTTO) n'est offert en Belgique que sur le marché non résidentiel, principalement dans des zones à forte concentration de bureaux. Sur le marché résidentiel, Belgacom a déployé 3 réseaux pilote de tests à Rochefort, Saint Trond et La Louvière. Ces projets ne sont pas encore passés au stade commercial.
- 164 L'accès large bande radio (Wimax et autres) est limité en termes géographiques et n'a encore qu'une pénétration marginale⁸⁶.

⁸³ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 30. *"At the retail level, a number of broadband access possibilities at a fixed location exist, including DSL networks and cable TV networks [...]. Experience under the market analysis and Article 7 review procedures so far indicates that at retail level broadband access services over these platforms, where available, generally belong to a single product market."*

⁸⁴ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 30: *"However, when defining markets taking into account this Recommendation, NRAs should analyze on a case-by-case basis substitutability of services provided using these various technologies, thereby taking the principle of technology-neutral regulation as a starting point"*.

⁸⁵ Voir " 3.2.2.2.2 Parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande.

- 165 A l'occasion du premier cycle de l'analyse des marchés large bande en Belgique, l'IBPT a conclu à la substituabilité entre les services de détail d'accès à large bande DSL et les services d'accès à large bande sur réseaux câblés⁸⁷. L'IBPT considère important de déterminer si cette position se vérifie toujours concernant le marché belge à l'horizon du deuxième cycle d'analyse.
- 166 La présente analyse de substituabilité est faite entre offres de débit égal sur les différentes infrastructures, la substituabilité entre offres de débits différents faisant l'objet d'un test distinct⁸⁸.

3.2.1.5.1 Substituabilité d'un point de vue de la demande

- 167 La couverture géographique des réseaux DSL et câble sont largement similaires, par contre les couvertures géographiques des réseaux fibre et radio sont largement moins étendues.
- 168 Toutefois le choix de l'utilisateur final ne prend pas en compte le fait que l'offre disponible chez lui n'est pas disponible ailleurs dans le pays. De plus, la différence de couverture n'est pas un élément de non substituabilité du point de vue de la demande pour un service fixe.
- 169 A débit égal, les offres sur les différents réseaux ont des performances et des services accessoires largement similaires, les offres sont donc interchangeables du point de vue de l'utilisateur final.
- 170 Il existe des coûts de migration pour passer d'un type de réseau à l'autre liés au fait des modems spécifiques à chacun des types de réseau mais on constate que ces coûts sont suffisamment faibles pour ne pas constituer une barrière au changement ; et ceci d'autant plus que les modems les plus onéreux (notamment les modems routeurs) sont le plus souvent inclus dans le prix de l'abonnement et non de

⁸⁶ Voir 3.2.2.2.2.1 Parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande

⁸⁷ Décision du Conseil de L'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande, 65-66.

⁸⁸ Voir section 3.2.1.6.

l'installation. En outre, les opérateurs pratiquent régulièrement des promotions telles que : installation gratuite, modem gratuit, premiers mois gratuits. Ce type de promotions abaisse le coût de migration pour l'utilisateur final.

- 171 Au sein de chacun des types de réseau, l'opérateur ne spécifie pas ses offres en faisant référence au type d'équipement (xDSL, EuroDocsis, ..) et le client final ne le connaît généralement pas. Une même offre peut, par exemple, être mise en oeuvre en ADSL2+ ou VDSL2 selon les cas. Les types de technologies au sein de chaque type de réseau sont donc substituables.
- 172 D'un point de vue tarifaire, il existe un degré élevé d'homogénéité entre les offres de tous les réseaux d'accès fixes⁸⁹.
- 173 En conclusion, l'IBPT considère qu'il existe une substituabilité au niveau de la demande entre les offres d'accès à large bande via tous types de réseau fixe.

3.2.1.5.2 Absence de substituabilité d'un point de vue de l'offre

- 174 Puisqu'il a été établi qu'il existe une substituabilité d'un point de vue de la demande, il n'est pas nécessaire de démontrer qu'il existe une substituabilité d'un point de vue de l'offre.

3.2.1.5.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès à large bande par tout type de réseau fixe doivent être intégrés dans le même marché pertinent de produits.

3.2.1.6 Substituabilité entre les services d'accès à large bande de différents débits, y compris les services d'accès à très large bande reposant sur les Next Generation Access « NGA » (VDSL, Eurodocsis 3, FTTH).

- 175 Comme il a été mentionné plus haut, la Commission recommande aux ARN, lorsqu'elles procèdent à la définition de marchés pertinents sur base de la Recommandation de 2007, de vérifier la substituabilité entre les services de détail

⁸⁹ Voir "3.2.4 Offres et tarifs sur le marché de détail d'accès à l'internet à large bande"

reposant sur des technologies différentes, eu égard au principe de régulation technologiquement neutre⁹⁰.

176 L'analyse de substituabilité précédente a montré la substituabilité entre les différents types de réseau. Il reste à analyser si les différents débits possibles sur ces réseaux sont également substituables.

3.2.1.6.1 Substituabilité d'un point de vue de la demande.

177 En termes d'usage, la grande majorité des applications sont accessibles par l'ensemble des offres à haut débit. De plus aucune application spécifique NGA ne semble pour le moment susceptible d'induire à elle seule un clivage dans le comportement des consommateurs au terme de la présente analyse. Il en est de même pour la possibilité de souscrire aux services PSTN/ISDN et pour tous les services complémentaires à la connectivité (adresse électronique, espace web personnel, adresses IP, ...). Le choix du consommateur est un choix subjectif entre le prix et le confort d'utilisation et non un choix mécanique en fonction du débit.

178 En termes de tarifs, il n'existe pas de discontinuité qui permettrait de distinguer des catégories d'offres entre lesquelles les critères de choix seraient spécifiques. Il existe même des offres à des prix moins élevés que ceux d'offres concurrentes de débit inférieur. Il faut de plus noter que, actuellement, la concurrence se fait plus par l'augmentation de débit ou de volume disponible dans le cadre d'une offre donnée plutôt que par la réduction de son prix ; l'utilisateur final peut donc changer (augmenter) de débit sans aucune initiative de sa part⁹¹.

179 Dans le cadre de la Notice explicative de 2007, la Commission européenne considère quant à elle qu'il n'existe pas d'élément démontrant que les différents services d'accès large bande de détail utilisant les différentes catégories de services

⁹⁰ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 30: "However, when defining markets taking into account this Recommendation, NRAs should analyze on a case-by-case basis substitutability of services provided using these various technologies, thereby taking the principle of technology-neutral regulation as a starting point".

⁹¹ Voir par exemple le communiqué de presse de Belgacom du 27 août 2010 « Belgacom booste encore plus l'internet », http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/PressRelease/20100827_bgc_Internet_fr.pdf

DSL (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL ou autres) n'appartiennent pas au même marché⁹²:

« Experience under the market analysis and Article 7 review procedures so far indicates that at retail level broadband access services over these platforms, where available, generally belong to a single product market. Likewise, within the category of DSL-based services, there is no evidence suggesting that retail broadband services using ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL or other DSL technologies would not be part of a single product market ».

180 Dans le cadre de l'évolution de ses offres de détail des 1er mars, 1er juin et 1er septembre 2010, Belgacom a augmenté les débits de chacune de ses offres en signalant à ses clients qu'ils pouvaient renoncer à cette augmentation de débit en optant pour une offre inférieure et en s'engageant ainsi pour une nouvelle période minimale d'un an. Le fait que Belgacom considère qu'il existe une continuité contractuelle en cas d'augmentation de débit démontre que Belgacom considère elle-même que les différents débits sont substituables dans le chef de ses clients.

181 L'IBPT considère qu'il existe une chaîne de substituabilité du côté de la demande entre les services d'accès large bande de différents débits, y inclus les services d'accès très large bande reposant sur les NGA. Ce fait est confirmé par la Commission européenne dans la dernière recommandation sur l'accès aux réseaux de nouvelle génération⁹³.

3.2.1.6.2 Substituabilité d'un point de vue de l'offre.

182 Puisqu'il a été établi qu'il existe une substituabilité d'un point de vue de la demande, il n'est pas nécessaire de démontrer qu'il existe une substituabilité d'un point de vue de l'offre.

⁹² Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 30.

⁹³ Voir §31 de la Recommandation C(2010) 6223 de la Commission Européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

3.2.1.6.3 Conclusion

L'IBPT considère que les services d'accès à large bande de tous débits, y inclus les services d'accès à très large bande reposant sur les NGA (VDSL, eurodocsis 3 et FTTH), peuvent être intégrés dans le même marché pertinent de produits.

3.2.1.7 Conclusion sur le marché de produits

183 Les analyses de substituabilité ci-dessus permettent de distinguer les marchés de détail d'accès Internet à large bande suivants :

- Le marché de détail de l'accès Internet à large bande pour usage résidentiel.
- Le marché de détail de l'accès Internet à large bande pour usage non résidentiel.

3.2.2 Aperçu des acteurs et des parts de marché sur le marché de détail de l'Internet large bande

3.2.2.1 Principaux acteurs du marché

184 Les marchés des services d'accès à large bande se caractérisent par la présence de nombreux acteurs parmi lesquels:

- Belgacom, l'opérateur historique désigné comme entreprise puissante sur les marchés du dégroupage et de l'accès bitstream par la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12, comme modifiée par la décision de réfection de 2009⁹⁴ :
- Des câblo-opérateurs, qui opèrent principalement via le réseau hybride câblé coaxial/fibre optique (HFC) ;

⁹⁴ Décision du Conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 : marché 11 et marché 12 telle que modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009 corrigeant la décision du 10 janvier 2008 concernant les marchés d'accès à large bande (ci-après : la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008 concernant l'analyse des marchés 11 et 12 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009).

- Des opérateurs alternatifs DSL, qui opèrent principalement via les différentes offres de gros sur le réseau cuivre de Belgacom ;
- Des opérateurs s'appuyant sur des infrastructures alternatives comme la boucle locale radio, la fibre optique etc.

185 Belgacom dispose d'une couverture DSL supérieure à 99,8% de la population. Elle fournit une large gamme de services fixes large bande xDSL (ADSL, ADSL2, ADSL2+ Reach-Extended, SDSL et VDSL2⁹⁵). En 2008, Belgacom a acquis Scarlet, un des principaux opérateurs alternatifs DSL en Belgique (Scarlet était le deuxième opérateur alternatif DSL à la fin du deuxième semestre 2008). Au début du mois de juillet 2010, Belgacom (incluant Scarlet) dispose de près de 47,5% de parts de marché sur le marché de détail des services d'accès à large bande⁹⁶.

186 Les câblo-opérateurs sont les principaux concurrents de Belgacom dans le marché des services large bande. Ils ne sont actifs que dans des zones de couverture spécifiques et ne disposent pas d'une empreinte nationale. En Flandre, Telenet a regroupé les câblo-opérateurs locaux. Numericable, anciennement Coditel, est actif dans la région de Bruxelles, ainsi que dans les communes flamandes Drogenbos et Wemmel. Une consolidation a également lieu en Wallonie sous la marque Voo. On ajoutera qu'il existe encore des zones en Wallonie où les réseaux câblés ne fournissent que des services de télévision à l'exclusion des services d'accès à large bande (dans ces régions, les réseaux câblés doivent être mis à niveau et devenir bidirectionnels pour offrir des services d'accès à large bande).

187 Les opérateurs alternatifs DSL, comme KPN/Base, Mobistar, Colt, Euphony, Schedom (opérant sous la marque « Dommel »), ... s'appuient sur les offres de gros des services DSL de Belgacom – le dégroupage de la boucle locale (via l'offre de référence régulée BRUO⁹⁷), le bitstream (via les offres de référence régulées BROBA et WBA VDSL2⁹⁸) ou la revente des offres de Belgacom (via l'offre

⁹⁵ En avril 2008, Belgacom a lancé une offre de détail VDSL2.

⁹⁶ Source : IBPT/données des opérateurs

⁹⁷ Belgacom Reference Unbundled local loop Offer.

⁹⁸ Belgacom Reference Offer for Bitstream Access / Wholesale Bitstream Access.

dérégulée « Carrier wholesale ») – pour fournir des offres de services Internet à large bande sur le marché de détail. Ils disposent d'environ 8,5% de part de marché sur le territoire belge. Le 25 novembre 2009, KPN a annoncé que sa filiale, KPN Mobile International est parvenue à un accord avec Mobistar pour la vente à cette dernière de ses activités fixes B2B et Carrier Business en Belgique, en ce compris son réseau de fibre optique. Par cet accord, KPN a également établi un partenariat wholesale avec Mobistar. Mobistar revend à KPN des services large bande basés sur BRUO et BROBA, services que KPN commercialise à son tour sur le marché de détail.

188 D'autres opérateurs offrent des services d'accès à large bande sur la base de différentes technologies comme la boucle locale radio, ou la fibre (par exemple dans des zones à clientèle non résidentielle). Ces opérateurs représentent une part marginale du nombre de lignes d'accès à large bande (inférieure à 1%) et ciblent principalement une clientèle non résidentielle fortement consommatrice en services de communications électroniques.

189 Enfin, les opérateurs actifs sur le marché de la téléphonie mobile offrent également des produits Internet large bande mobile, permettant de surfer à n'importe quel endroit couvert par le réseau mobile⁹⁹.

3.2.2.2 Parts de marché

190 Cette section donne un aperçu de la taille totale du marché de détail de l'accès Internet à large bande en Belgique et des parts de marché des différents acteurs.

3.2.2.2.1 Taille du marché total

191 Début juillet 2010, la Belgique compte 3,2 millions de lignes à large bande. Ce chiffre représente une hausse de près de 1,1 million de lignes en quatre ans (comparé au premier semestre 2006), ce qui correspond à un taux de croissance annuelle moyen de 11,3%. La pénétration des services d'accès à large bande a atteint 30% de la population début juillet 2010, contre 20,7% fin juin 2006¹⁰⁰.

⁹⁹ Voir "Substituabilité entre les services d'accès fixe large bande et les services d'accès mobile à large bande "

¹⁰⁰ La pénétration de l'Internet large bande comme pourcentage du nombre total de ménages sur le territoire belge.

192 La pénétration est stimulée par une croissance nette accrue du nombre de lignes Internet à large bande : au 1er semestre de 2010, 120.309 nouvelles lignes Internet à large bande ont été souscrites, par rapport à 79.000 au 1er semestre de 2009 et 92.000 le semestre suivant. La figure ci-dessous illustre ces chiffres.

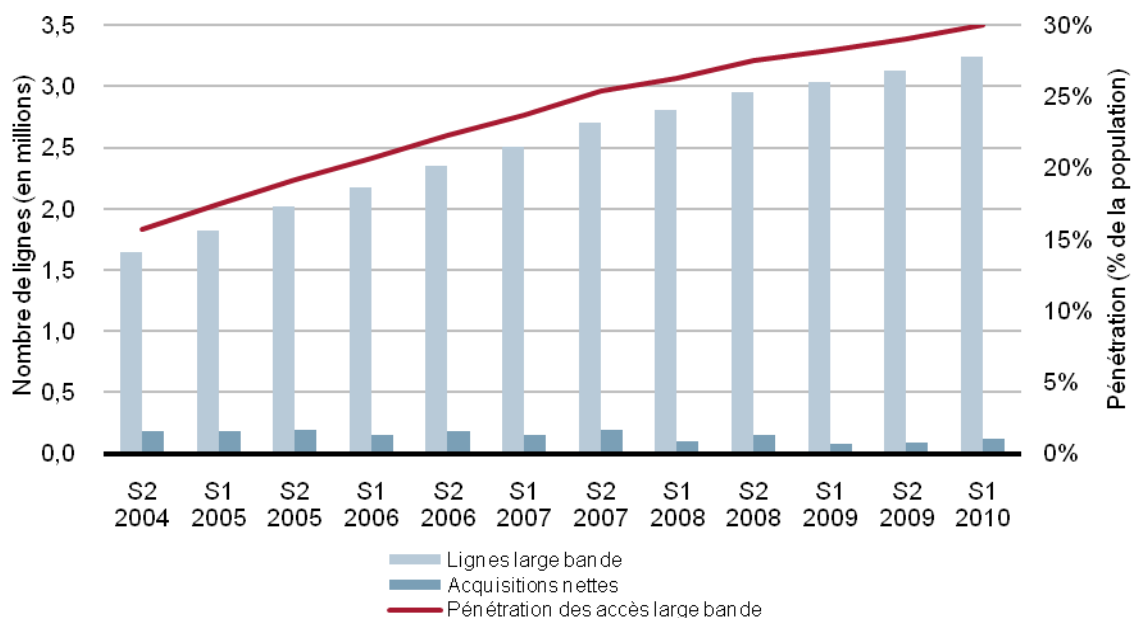


Figure 3.5 *Évolution des lignes Internet à large bande et de pénétration de l'Internet à large bande :*
 - *Acquisitions nettes : (Nouvelles lignes des accès à large bande) – (lignes des accès large bande perdues)*
 - *Pénétration des accès large bande : Proportion (en %) de la population totale avec accès large bande. [Source: Analysys Mason, IBPT]*

193 Au niveau international, la Belgique occupait la 9e place (avec 29,1%) en 2009, juste au-dessus de la moyenne UE-15 de 27,4 %. Le Danemark et les Pays-Bas se situent au sommet du classement européen de la pénétration de l'Internet large bande.

194 Cependant, on observe que la Belgique a régulièrement reculé dans ce classement au cours des dernières années. A la fin 2006, la Belgique occupait encore la 5e place de ce classement, avec 22,4 %. Depuis lors, notre pays a été dépassé par le Luxembourg (32,1%), l'Allemagne (30,4%), la France (30,3%) et le Royaume-Uni (29,8%).

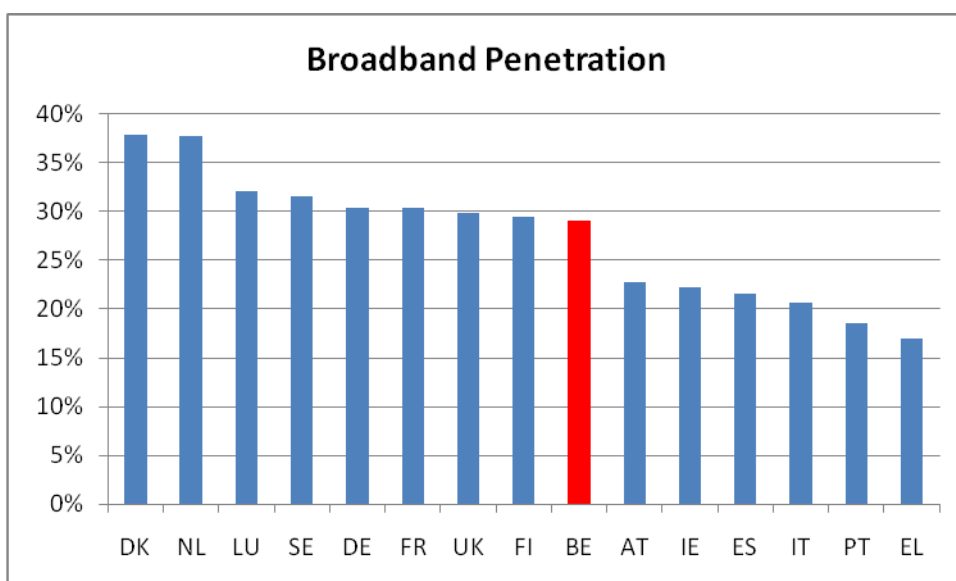


Figure 3.6 : Pénétration large bande dans l'UE-15 fin 2009 [Source : Cocom]

195 La plupart des lignes Internet à large bande, environ 84%, sont souscrites par des utilisateurs résidentiels et cette proportion est relativement stable, comme le montre la figure ci-dessous.

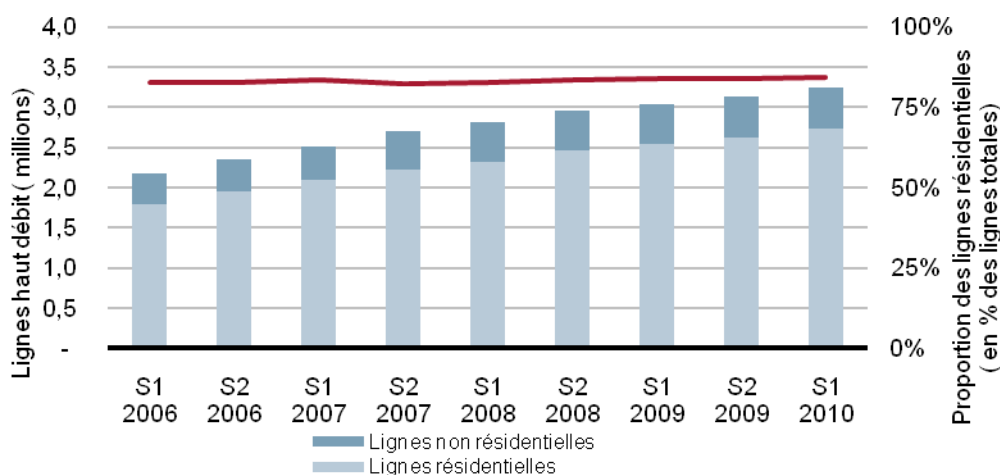


Figure 3.7 : Évolution des lignes d'accès à large bande par type de ligne¹⁰¹ [Source: Analysys Mason, l'IBPT]

¹⁰¹ Sur le marché des services d'accès à large bande, il y a eu un changement de définition de la terminologie résidentiel / non-résidentiel au cours du premier semestre 2006, affectant particulièrement les chiffres fournis par Belgacom. Pour conserver une méthode de décompte cohérente, les données sont donc présentées à partir du premier semestre 2006.

3.2.2.2.2 Analyse du marché de l'Internet large bande

3.2.2.2.2.1 Parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande

- 196 Le marché belge de l'accès à large bande est globalement réparti entre Belgacom (y compris Scarlet) qui dispose d'une part de marché de l'ordre de 47,5% au premier semestre 2010 et les câblo-opérateurs, dont la part de marché commune s'élève à environ 44%¹⁰².
- 197 Les parts de marché des câblo-opérateurs diffèrent sensiblement les unes des autres¹⁰³ : Telenet (principalement active en Flandre) a une part de marché de 36,2% sur le marché belge de l'Internet large bande, alors que Numericable (surtout actif à Bruxelles) et VOO (surtout actif en Wallonie) possèdent respectivement [0-10]% et [0-10]% du marché (début juillet 2010).
- 198 Les opérateurs alternatifs, opérant via des offres de gros sur le réseau DSL de Belgacom et/ou via des réseaux alternatifs, ont une part de marché de 8,5%.
- 199 Les parts de marché du marché de détail belge de l'Internet large bande sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Aperçu des parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande	
Pénétration des services d'accès à large bande	30%
Part de marché de Belgacom sur le marché de détail	47,5%
Part de marché des câblo-opérateurs sur le marché de détail dont :	44%
Telenet	36,2%
VOO	[0-10]%
Numericable	[0-10]%
Part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché de détail dont:	8,5%
Opérateurs alternatifs sur DSL	8%
Autres opérateurs alternatifs	0,5%

Figure 3.8 : Parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande [IBPT juillet 2010]

¹⁰² Source : IBPT/données des opérateurs.

¹⁰³ Voir 3.2.2.4.

3.2.2.2.2 *Evolution des parts de marché sur le marché belge de l'Internet large bande*

200 La part de marché de Belgacom est restée relativement stable entre 2007 et 2009, à environ 50%. Une diminution jusqu'à 47,5% s'est amorcée au 1er semestre de 2010.

201 Sur la période 2005-2010, les câblo-opérateurs renforcent leurs parts de marché, de 38% à 44%.

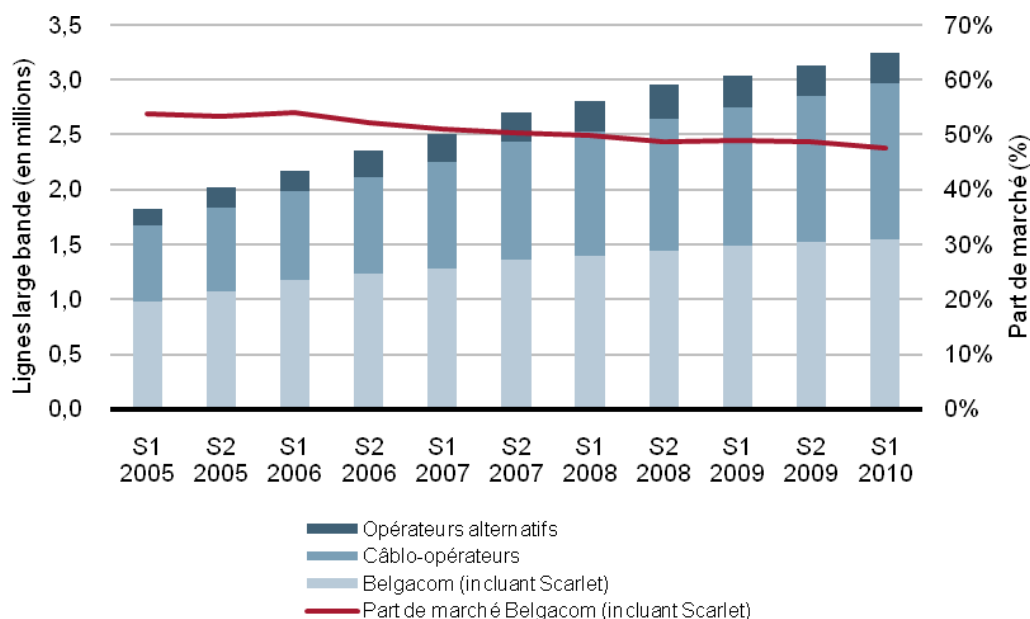


Figure 3.9 : Évolution des parts de marché par opérateur sur les marchés de l'accès à large bande

3.2.2.2.2.3 *Acquisitions nettes sur le marché belge de l'Internet large bande*

202 Les acquisitions nettes (net-additions) représentent le nombre de nouvelles lignes qu'un opérateur gagne au cours d'une année donnée, moins le nombre de lignes que cet opérateur perd durant la même année. Un chiffre négatif de ce paramètre indique donc qu'un opérateur a perdu plus de lignes qu'il n'en a gagnées durant une année donnée.

203 La figure ci-dessous représente les acquisitions nettes de Belgacom, des câblo-opérateurs et des opérateurs alternatifs opérant via le réseau DSL.

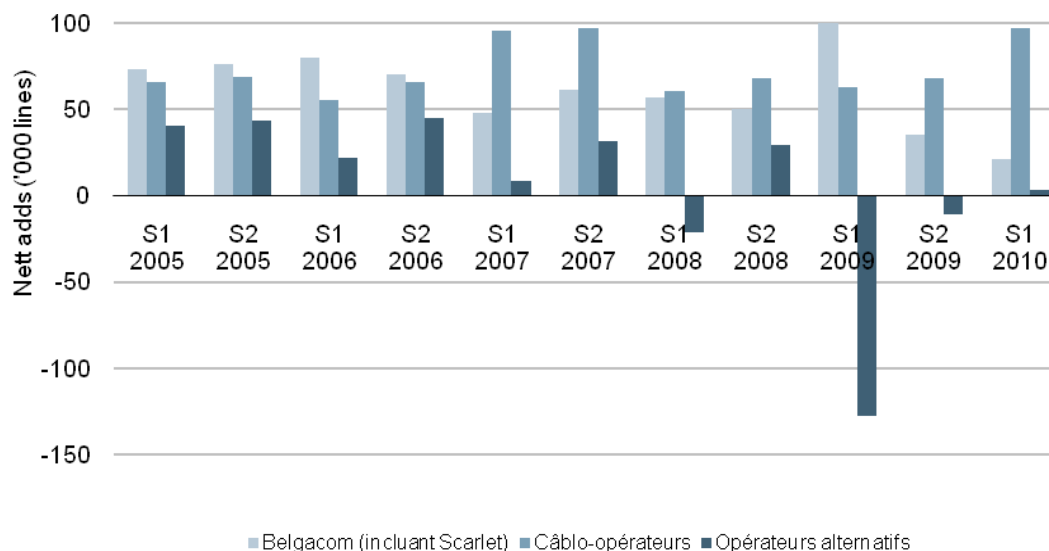


Figure 3.10 : Évolution des acquisitions nettes par type d'acteur [Source: IBPT, Analysys Mason]

- Cette figure montre que les importantes acquisitions nettes négatives des OLO au 1^{er} semestre de 2009 et, à l'inverse, les grosses acquisitions nettes positives de Belgacom durant la même période, sont principalement dues au rachat de Scarlet par Belgacom.
- Nous observons que tant Belgacom que les câblo-opérateurs ont profité d'une augmentation du nombre de lignes au cours des dernières années. Cette croissance a été stable jusqu'en 2007. Toutefois à partir du 1^{er} semestre 2007, on observe que les câblo-opérateurs obtiennent clairement plus d'acquisitions nettes que Belgacom, ce qui se traduit par une augmentation de leur part de marché sur le marché de l'Internet large bande.
- Durant la période considérée, les acquisitions nettes des OLO sont clairement en régression. Abstraction faite de l'effet négatif sur les acquisitions nettes provoqué par le rachat de Scarlet et compte tenu uniquement de l'évolution organique des acquisitions nettes des OLO, les acquisitions nettes sont les suivantes :

	2005	2006	2007	S1 2008	S2 2008	S1 2009	S2 2009	S1 2010
Acquisitions nettes des OLO opérant sur le réseau xDSL	84.323	66.545	40.229	-21.161	29.312	-9.595	-10.867	1.148

Figure 3.11 : Évolution des acquisitions nettes OLO xDSL [Source: IBPT, Analysys Mason]

- On constate que les OLO avaient des acquisitions nettes positives jusqu'au 1^{er} semestre 2008. Au 1^{er} semestre de 2008, les OLO ont perdu des lignes, perte toutefois compensée par une acquisition nette de lignes au second semestre de la même année. En 2009, les OLO ont enregistré des acquisitions nettes négatives durant les deux semestres, ce qui signifie qu'ils ont perdu plus de lignes qu'ils n'en ont gagnées sur toute l'année. Au 1^{er} semestre de 2010, on observe une très légère augmentation du nombre de lignes. Cette évolution montre l'environnement concurrentiel difficile auquel sont confrontés les opérateurs alternatifs.

3.2.2.2.4 *Parts de marchés dans les différentes régions en Belgique*

204 Le marché de détail des services d'accès à large bande en Belgique est caractérisé par des différences d'une région à l'autre en termes des parts de marché des principaux acteurs. Le tableau ci-dessous représente les parts de marché des différents acteurs sur le marché de détail de l'accès Internet à large bande par région.

	<i>Bruxelles</i>	<i>Flandre</i>	<i>Wallonie</i>	<i>Belgique</i>
<i>Pénétration des services d'accès à large bande</i>		31%	27%	30%
<i>Part de marché de Belgacom sur le marché</i>	[50-60]%	[30-40]%	[60-70]%	47,5%
<i>Part de marché des câblo-opérateurs sur le marché</i>	[30-40]%	[50-60]%	[10-20]%	44%
<i>Telenet</i>	[0-10]%	[50-60]%	0%	36,2%
<i>VOO</i>	[0-10]%	0%	[10-20]%	[0-10]%
<i>Numericable</i>	[10-20]%	0%	0%	[0-10]%
<i>Part de marché des opérateurs DSL alternatifs sur le marché de détail</i>	12%	5%	14%	8%

Figure 3.12 : Parts de marché sur le marché de détail de l'accès à large bande, juillet 2010 [Source: IBPT]

205 Globalement, l'analyse de ces données géographiques montre que :

- Belgacom a une part de marché supérieure à 30% en Flandre et au-dessus de 50% dans la région de Bruxelles et en Wallonie;

- La présence des câblo-opérateurs est particulièrement forte en Flandre. Les câblo-opérateurs sont moins présents dans les autres régions, où la couverture des réseaux câblés bidirectionnels est moins large ;
- La concurrence des opérateurs DSL alternatifs varie d'une région à une autre, mais est assez limitée dans son ensemble (leur part de marché est de 8% au niveau national et atteint son maximum en Wallonie avec 14%).

3.2.3 Marchés géographiques

206 Selon les lignes directrices de la Commission, le marché géographique pertinent peut être défini comme « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes*¹⁰⁴ ».

207 Comme illustré dans la section 3.2.2.2.4., le marché de détail des services d'accès à large bande en Belgique est caractérisé par un certain nombre de différences d'une région à l'autre. C'est notamment le cas au niveau de certaines parts de marché.

208 Il est également vrai que les acteurs disposant de réseaux câblés ne sont présents que dans certaines parties du territoire national, à l'inverse des principaux acteurs DSL mais comme l'indique la Commission européenne dans sa note explicative à la Recommandation sur les marchés pertinents : « *the fact that competitors have a supply area which is not national does not suffice to conclude that there are distinct markets* »¹⁰⁵. Il convient en effet d'analyser les conditions de concurrence afin d'établir la dimension géographique du marché.

¹⁰⁴ Voir point 56 des Lignes directrices 2002/C 165/3 de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques

¹⁰⁵ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 12.

- 209 A cet effet, l'Institut relève que, comme la plupart de ces services et produits (en ce compris les promotions), Belgacom applique des tarifs de détail sur la large bande qui sont fixés sur une base nationale. De même, les tarifs des offres « carrier DSL » sont fixés sur une base nationale. Le Conseil de la concurrence a dans sa décision du 7 novembre 2008¹⁰⁶ par ailleurs imposé à Belgacom (durant une période fixée par la décision) une détermination nationale du prix en matière de services large bande et en matière de services de téléphonie fixe.
- 210 En ce qui concerne la couverture de réseaux, il y a lieu de rappeler qu'en Belgique, plus de 99 % de la population a accès à l'ADSL et environ 88% a accès aux réseaux câblés. Les niveaux de couverture des deux types d'offres d'accès à la large bande sont dès lors élevés et largement comparables sur l'ensemble du territoire national.
- 211 Enfin, le Conseil de la concurrence dans sa décision Belgacom NV/ Scarlet NV du 7 novembre 2008 indique que les marchés de détail de l'accès Internet large bande recouvrent l'ensemble du territoire belge. Il s'aligne ainsi sur la définition nationale du marché donnée par l'IBPT dans le cadre de la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008 et note par ailleurs « *qu'il n'y a pas de différence d'opinion entre l'auditeur général, Belgacom et les entreprises tierces sur la délimitation de ces marchés, du moins en ce qui concerne la délimitation des marchés sur lesquels la présente opération de concentration donne lieu à des problèmes de concurrence. Généralement, il s'agit de la définition du marché prise en considération par l'IBPT pour ses analyses de marché*¹⁰⁷ ».
- 212 Comme il a été rappelé plus haut, le marché de détail de l'accès à large bande ne fait pas partie des marchés qui sont listés par la Commission européenne dans la Recommandation de 2007 comme marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante. L'Institut a procédé à un examen de ce marché de détail en Belgique en tant que point de départ pour l'analyse des marchés de gros de l'accès à large bande et non en vue d'une éventuelle régulation ex ante du marché de détail en soi. En l'espèce, l'Institut estime que la conclusion qui serait tirée quant à la

¹⁰⁶ Décision n° 2008-C/C-59 van 7 novembre 2008, Affaire MEDE – C/C – 08/006 : Belgacom SA / Scarlet SA.

¹⁰⁷ *Id.*, point 62.

délimitation géographique des marchés de détail de l'accès à large bande en Belgique n'est pas nécessaire pour procéder ensuite à une analyse éclairée des marchés de gros amont. Par contre, l'IBPT considère que les données et informations dont il dispose concernant le marché de détail et qu'il a exposées plus haut sont des éléments importants qu'il prendra en compte lorsqu'il procédera à l'examen des marchés de gros de l'accès à large bande.

3.2.4 Offres et tarifs sur le marché de détail d'accès à l'internet à large bande

213 Les tendances principales qui prévalent dans les offres d'Internet large bande seront abordées dans cette section.

214 Il ressort de l'enquête de marché 2010 de l'IBPT que le choix d'un opérateur Internet large bande donné dépend de plusieurs facteurs. L'achat de plusieurs produits auprès du même opérateur s'avère être la raison principale¹⁰⁸. L'image de marque de l'opérateur et le prix déterminent également le choix.

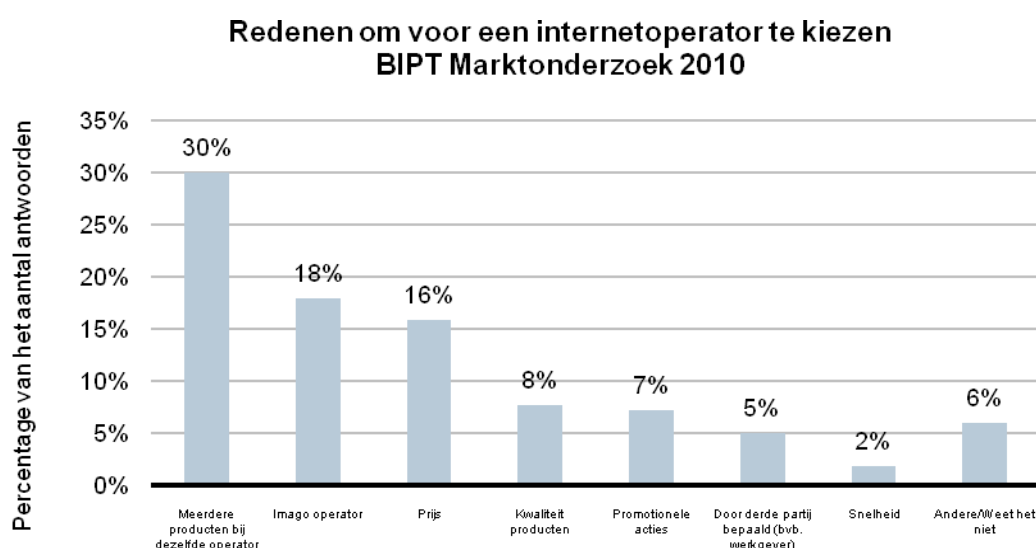


Figure 3.13 : Raisons du choix d'un opérateur Internet (Source : IBPT Analyse de marché 2010)

215 Outre le prix, les produits Internet large bande sont généralement caractérisés par les éléments suivants :

- La vitesse (exprimée en méga-octet par seconde, ou Mbps (Megabit per second) A cet égard, on établit la distinction entre la vitesse de chargement - upload - (la vitesse théorique à laquelle l'utilisateur peut envoyer des données) et la vitesse de téléchargement – download - (la vitesse théorique à

¹⁰⁸ Voir également "3.2.5.Evolution vers le multiplay"

laquelle l'utilisateur peut recevoir des données). La vitesse indiquée par les opérateurs dans les offres est généralement la vitesse de téléchargement.

- Le volume (exprimé en giga-byte, ou GB).

216 Historiquement, les prix de détail des services d'accès à large bande en Belgique sont restés relativement stables pendant de nombreuses années, avec une faible augmentation des débits et des volumes de téléchargement inclus dans l'abonnement. Toutefois, depuis la fin de l'année 2007, le marché a connu des évolutions significatives du point de vue de l'attractivité des offres tant en termes de baisse des prix mensuels que d'augmentation de vitesses et volumes offerts.

217 Ces tendances seront expliquées plus en détail ci-dessous. Nous examinerons d'abord l'évolution du niveau de prix moyen et des vitesses moyennes proposées. Ensuite, nous aborderons les dernières innovations au niveau des offres de produits des opérateurs individuels.

3.2.4.1.1 Evolution du niveau de prix moyen et des débits moyens proposés

218 La figure ci-dessous montre l'évolution du niveau de prix moyen par catégorie de débit¹⁰⁹.

¹⁰⁹ Ces données proviennent du « baromètre des prix », une initiative lancée par l'IBPT visant à donner un aperçu global de l'évolution générale des prix des services des communications électroniques. Ce site Internet fournit toute une série de statistiques sur les prix et la qualité des services (<http://www.barometretelecom.be>)

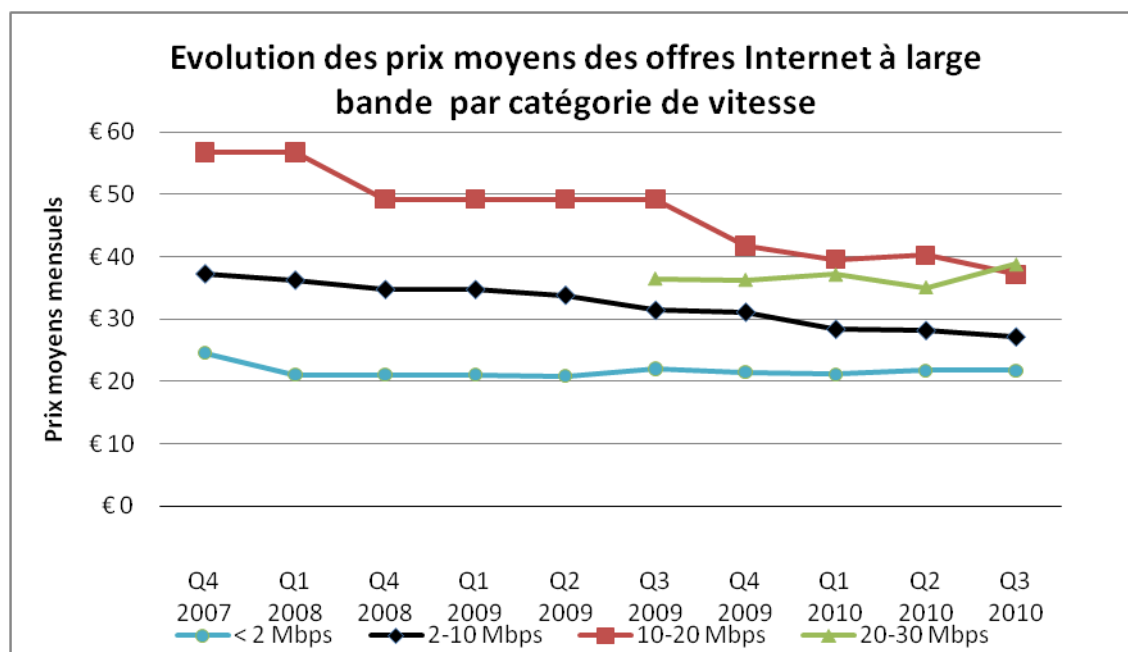


Figure 3.14 : Evolution moyenne des prix des offres Internet par catégorie de vitesse (Source : IBPT Baromètre des prix)

219 Le prix moyen des offres des principales catégories de vitesse a diminué entre 2007 et 2010. Le prix moyen des offres d'entrée de gamme (moins de 2 Mbps) a diminué de 11,5%. Celui des offres milieu de gamme (entre 2 à 10 Mbps) a diminué de 26,9%. Celui des offres permettant une vitesse de téléchargement supérieure (entre 10 et 20 Mbps) a diminué de 34,5%. Depuis le troisième trimestre de l'année 2009, le prix moyen des offres avec une vitesse de téléchargement entre 20 et 30 Mbps a quant à lui augmenté de 6,33%.

220 Les deux éléments suivants peuvent fortement influencer l'évolution du niveau de prix moyen :

- L'ajout ou la suppression d'un ou plusieurs produits Internet large bande peut fortement influencer le niveau du prix moyen d'un trimestre à l'autre ;
- Au cours des dernières années, les vitesses des produits Internet large bande ont subi beaucoup de fluctuations. En conséquence, des produits peuvent changer de catégorie de vitesse d'un trimestre à l'autre, sans que leur prix ne fluctue pour autant. Le niveau de prix moyen d'une catégorie de vitesse donnée peut donc diminuer, parce qu'un ou plusieurs de ses produits tombent dans une autre catégorie. Toutefois, si le consommateur n'opte pas

pour un autre produit avec la même vitesse qu'avant, il ne paiera pas nécessairement moins cher¹¹⁰.

221 Pour obtenir un aperçu complet de l'évolution du niveau de prix, il est donc nécessaire de considérer l'évolution des offres Internet large bande individuelles. Ces offres sont expliquées avec plus de précision à la section 3.2.4..

222 En parallèle à la diminution des prix moyens mensuels, les vitesses moyennes proposées par catégorie de prix ont augmenté au cours des dernières années, comme on peut le voir dans la figure ci-dessous. Autrement dit, le client obtient des vitesses moyennes supérieures pour le même prix.

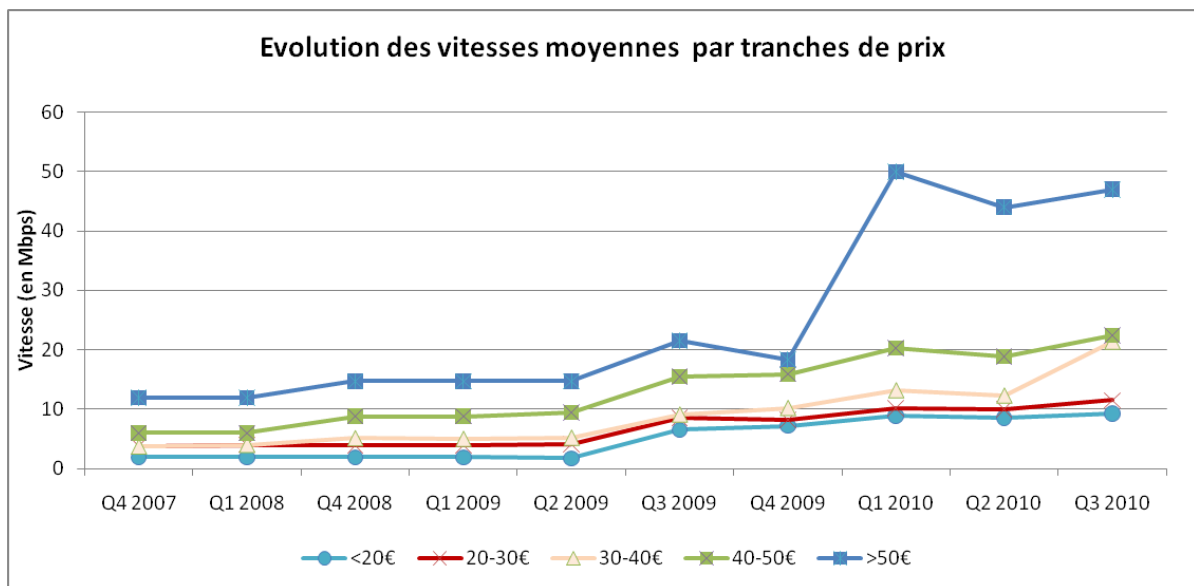


Figure 3.15 : Evolution des vitesses moyennes des offres Internet par catégorie de prix (Source : IBPT Baromètre des prix)

110

Le prix moyen varie en fonction du niveau du prix mensuel des offres appartenant à une catégorie de vitesse de téléchargement donnée. Il varie également en fonction du nombre d'offres présentes dans chaque catégorie. Le nombre d'offres présentes dans une catégorie peut évoluer suite à la hausse de la vitesse de téléchargement des offres ou suite au lancement ou au retrait d'une offre sur le marché. Le nombre d'offres prises en compte dans le calcul du prix moyen au S3 2010 est de 2 (< 2 Mbps), 23 (2-10 Mbps), 18 (10-20 Mbps) et 12 (20-30 Mbps). Depuis le premier mars 2010, Belgacom a périodiquement augmenté les vitesses de téléchargement de ses offres, à prix constant. Etant donné que les offres concernées ont été prises en compte dans une catégorie de vitesse supérieure dont le prix moyen était supérieur au prix de ces offres, cela a impacté à la baisse le prix moyen des catégories de vitesse.

3.2.4.2 Evolution des produits Internet large bande par opérateurs individuels

- 223 Les tendances qui ont prévalu au cours des dernières années au niveau des offres Internet large bande seront examinées de plus près dans la présente section. Pour ce faire, il sera procédé à une répartition des différentes offres de produits en fonction de leur vitesse de téléchargement (0-6 Mbps, 7-16 Mbps, 17-30 Mbps et les vitesses supérieures à 30 Mbps).
- 224 L'IBPT n'entend en aucun cas utiliser cette répartition pour comparer des offres Internet large bande précises entre elles. La répartition en différentes catégories de vitesses, les évolutions des tarifs mensuels et les coûts mensuels moyens ne servent qu'à dégager clairement des évolutions générales concernant les produits Internet large bande.
- 225 Pour chacune des différentes catégories de vitesses, les informations suivantes seront fournies :
- L'évolution des tarifs mensuels¹¹¹, des vitesses et des volumes compris pour la période 2007-2010, pour Belgacom et les câblo-opérateurs:
 - Le coût mensuel moyen¹¹² des produits Internet large bande pour Belgacom, les câblo-opérateurs et les opérateurs alternatifs, à la date du 10 novembre 2010.

3.2.4.2.1 Offres de produits entre 0 et 6 Mbps

- 226 Les figures ci-dessous indiquent l'évolution des tarifs mensuels, des vitesses et des volumes compris de Belgacom et des câblo-opérateurs pour les produits avec une vitesse entre 0 et 6 Mbps. Il ressort de ces figures que pendant la période considérée :

¹¹¹ Il s'agit ici des frais d'abonnement mensuels, à l'exclusion des autres coûts comme l'activation, l'achat du modem et les frais d'installation.

¹¹² Il s'agit d'un montant mensuel qui couvre tant les coûts d'abonnement que les coûts fixes (amortis sur un an). Ces données proviennent du simulateur tarifaire de l'IBPT (www.meilleurtarif.be).

Analyse des marchés pertinents du haut débit

- les tarifs mensuels des produits dans cette catégorie de vitesse ont diminué, excepté le pack de base de Numericable qui a augmenté et l'offre de Voo illimitée qui est restée la même;
- les vitesses et les volumes de ces packs de base ont sensiblement augmenté.

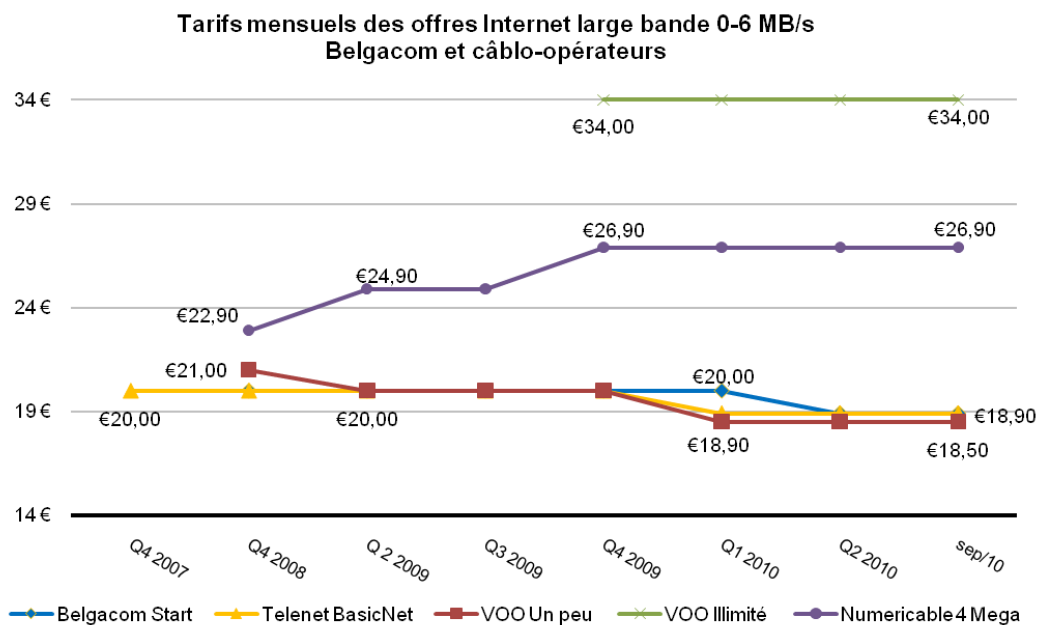


Figure 3.16 : Tarifs mensuels des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs jusqu'à 6 Mbps (Source : IBPT et sites Internet des opérateurs)

	Q4 2007	Q4 2008	Q 2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010	Q3 2010
Belgacom Start		1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	2 Mbps 2 GB	3 Mbps 15 GB	3 Mbps 15 GB ¹¹³
Telenet BasicNet	0,5 Mbps 0,4 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	4 Mbps 5 GB	4 Mbps 5 GB	4 Mbps 15 GB
VOO Un peu		0,5 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	1 Mbps 1 GB	2 Mbps 2 GB	2 Mbps 15 GB	2 Mbps 15 GB
VOO Illimité					4 Mbps illimité	4 Mbps illimité	4 Mbps illimité	4 Mbps illimité
Numericable 4 Mega		3 Mbps 3 GB	3 Mbps 3 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB

Figure 3.17 : Evolution des vitesses et des volumes des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs jusqu'à 6 Mbps (Source : IBPT et opérateurs).

¹¹³ Pour tous ses produits ayant une limite de volume, Belgacom offre la possibilité d'obtenir un volume illimité moyennant un supplément de € 10.

227 Les coûts mensuels moyens des offres Internet large bande de cette catégorie de vitesse sont repris dans la figure ci-dessous. On peut y voir que les coûts mensuels moyens varient sensiblement : entre 20€ et 40€, avec des pointes allant jusqu'à 50€ et plus. Certains opérateurs alternatifs se distinguent de Belgacom et des câblo-opérateurs en offrant une vitesse de téléchargement supérieure pour un coût mensuel identique, voire même inférieur (notamment Belgian Telecom). D'autres opérateurs alternatifs (BASE, Clearwire, Belcenter) offrent de plus gros volumes que les grands opérateurs.

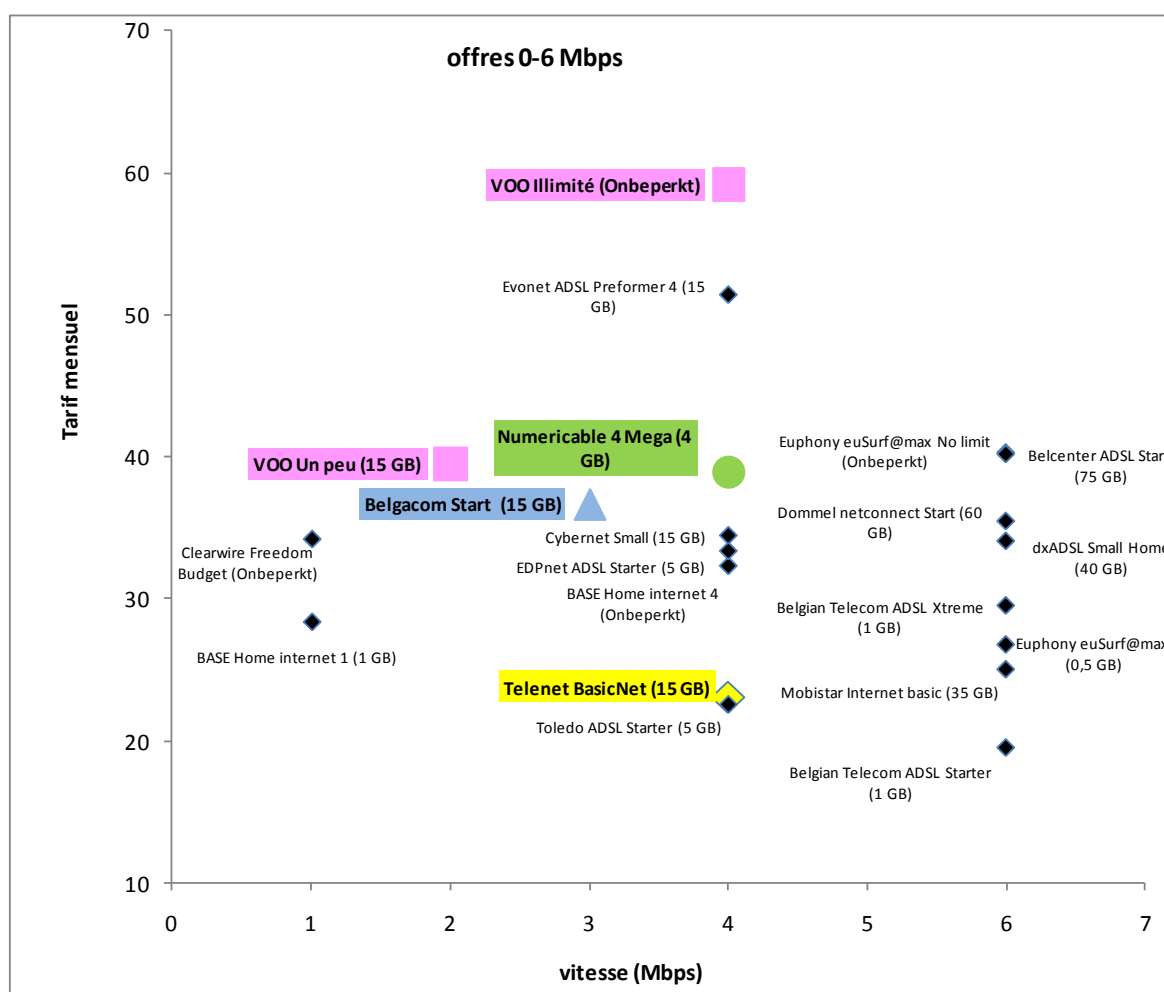


Figure 3.18 : Coûts mensuels moyens des offres Internet large bande jusqu'à 6 Mbps de Belgacom, des câblo-opérateurs et des opérateurs alternatifs (Source : IBPT – opérateurs - 10/11/2010).

3.2.4.2.2 Offres de produits entres 7 et 16 Mbps

228 L'évolution des tarifs mensuels, des vitesses et des volumes proposés de la catégorie de produits de 7 à 16 Mbps est illustrée par la figure ci-dessous :

- Contrairement aux tarifs mensuels de la catégorie de base, les tarifs mensuels de ces produits sont restés quasi constants chez les grands opérateurs.
- Les vitesses et les volumes compris dans ces produits ont sensiblement augmenté. Ainsi, au 3^e trimestre de 2010, Telenet et Belgacom offrent des vitesses 10 à 15 fois supérieures à celles proposées à la fin 2007.

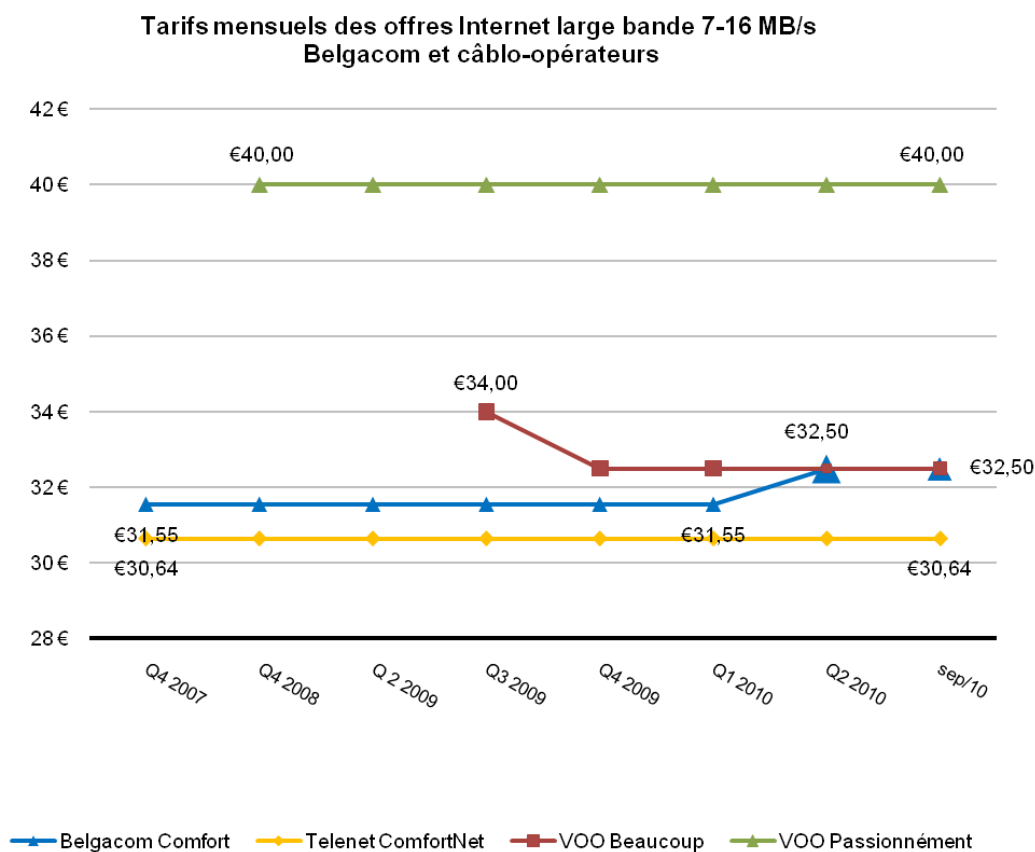


Figure 3.19 : Tarifs mensuels des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs entre 7 et 16 Mbps (Source : IBPT et sites Internet des opérateurs)

	Q4 2007	Q4 2008	Q 2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010	Q3 2010
Belgacom Comfort	1 Mbps 1 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	4 Mbps 4 GB	12 Mbps 8 GB	12 Mbps 50 GB	12 Mbps 50 GB
Telenet ComfortNet	1 Mbps 1 GB	4 Mbps 4 GB	6 Mbps 4 GB	6 Mbps 4 GB	6 Mbps 4 GB	15 Mbps 15 GB	15 Mbps 15 GB	15 Mbps 50 GB
VOO Beaucoup				4 Mbps 30 GB	5 Mbps 30 GB	10 Mbps 30 GB	10 Mbps 30 GB	10 Mbps 50 GB
VOO Passionnément		15 Mbps 10 GB	15 Mbps 10 GB	15 Mbps 10 GB	15 Mbps 30 GB	15 Mbps 60 GB	15 Mbps 60 GB	15 Mbps 100 GB

Figure 3.20 : Evolution des vitesses et des volumes des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs entre 7 et 16 Mbps (Source : IBPT et opérateurs).

229 En observant les coûts mensuels moyens, on voit que certains opérateurs alternatifs (notamment Mobistar, Belgian Telecom) proposent des produits dans cette catégorie de vitesse à un prix inférieur et un débit supérieur aux grands opérateurs.

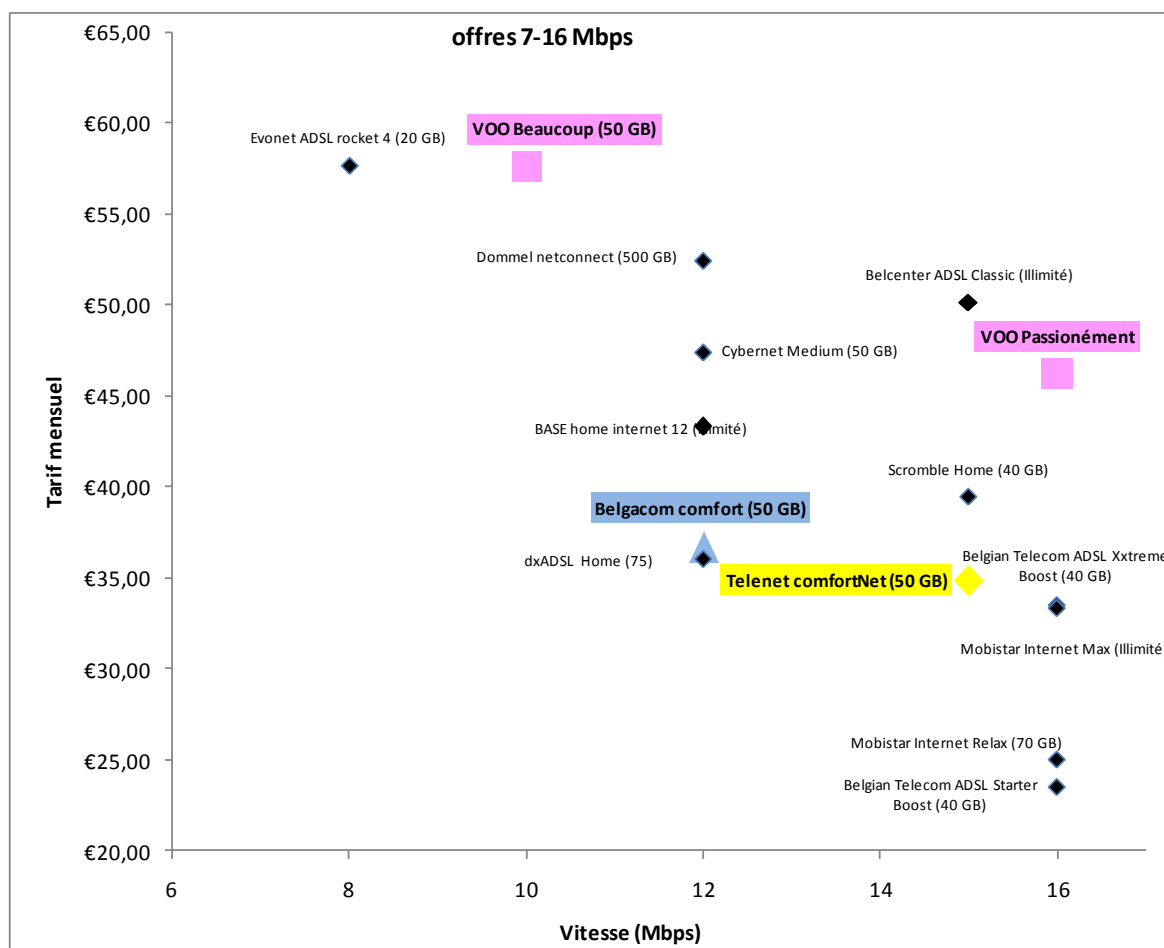


Figure 3.21 : Coûts mensuels moyens des offres Internet large bande jusqu'à 7 Mbps de Belgacom, des câblo-opérateurs et des opérateurs alternatifs (Source : IBPT – opérateurs - 10/11/2010).

3.2.4.2.3 Offres de produits entres 17 et 30 Mbps

230 L'évolution des tarifs mensuels, des vitesses et des volumes proposés de la catégorie de produits de 17 à 30 Mbps est illustrée dans la figure ci-dessous :

- Dans cette catégorie de produits, les tarifs mensuels de Belgacom et des câblo-opérateurs sont également restés stables ou ont même légèrement augmenté. C'est entre autres le cas de Belgacom Favorite. Le tarif mensuel

du produit de Belgacom ayant la vitesse la plus élevée (« Intense ») a donc diminué.

- A l’instar des autres catégories de produits, les vitesses et les volumes compris dans ces produits ont fortement augmenté au cours des dernières années. A partir du deuxième trimestre de 2010, les limitations de vitesse ont été supprimées pour un certain nombre de ces offres haut débit.

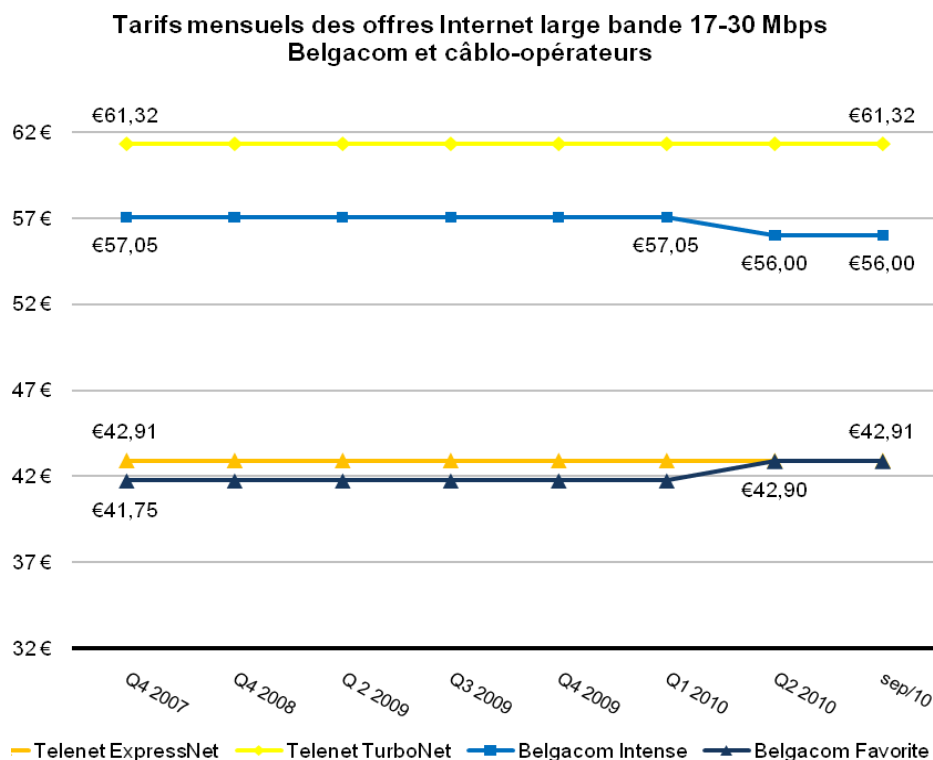


Figure 3.22 : Tarifs mensuels des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs entre 17 et 30 Mbps (Source : IBPT et sites Internet des opérateurs)

	Q4 2007	Q4 2008	Q 2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010	Q3 2010
Telenet ExpressNet	10 Mbps 12 GB	15 Mbps 20 GB	15 Mbps 25 GB	15 Mbps 25 GB	15 Mbps 25 GB	30 Mbps 30 GB	30 Mbps 30 GB	30 Mbps 80 GB
Telenet TurboNet	20 Mbps 35 GB	20 Mbps 60 GB	20 Mbps 60 GB	25 Mbps 60 GB	25 Mbps 60 GB	30 Mbps 60 GB	30 Mbps 60 GB	30 Mbps illimité
Belgacom Intense	4 Mbps 30 GB	12 Mbps 60 GB	12 Mbps 60 GB	18 Mbps 60 GB	18 Mbps 60 GB	20 Mbps illimité	20 Mbps illimité	30 Mbps illimité
Belgacom favorite	4 Mbps 10 GB	12 Mbps 25 GB	12 Mbps 25 GB	12 Mbps 25 GB	20 Mbps 25 GB	25 Mbps 75 GB	25 Mbps 100 GB	25 Mbps 100 GB

Figure 3.23 : Evolution des vitesses et des volumes des offres Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs entre 17 et 30 Mbps (Source : IBPT et opérateurs).

231 La figure ci-dessous montre que, pour cette catégorie de produits aussi, on trouve sur le marché des offres d’opérateurs alternatifs à un coût mensuel moyen inférieur et des vitesses similaires, par rapport à Belgacom et aux câblo-opérateurs.

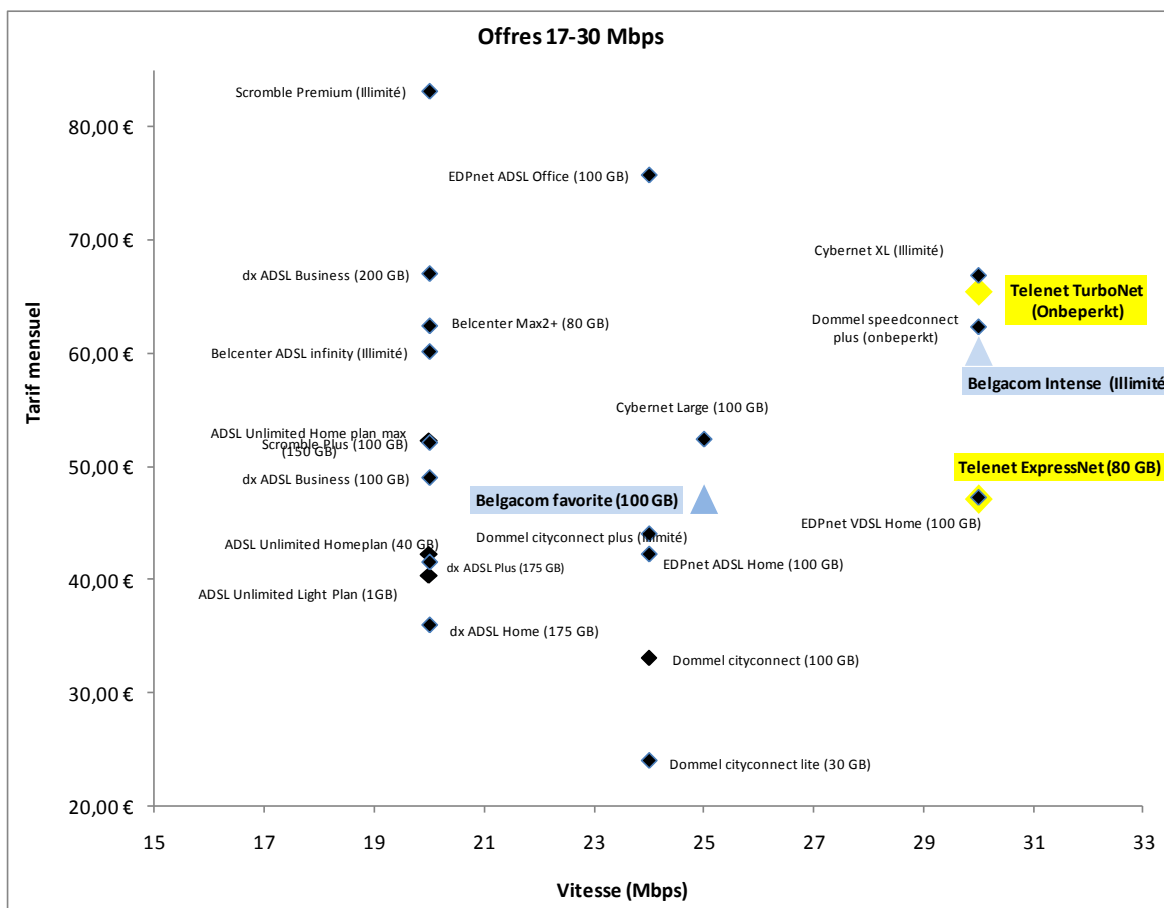


Figure 3.24 Coûts mensuels moyens des offres Internet large bande de 17 à 25 Mbps de Belgacom, des câblo-opérateurs et des opérateurs alternatifs (Source : IBPT – opérateurs - 10/11/2010).

3.2.4.2.4 Offres de produits avec une vitesse supérieure à 30 Mbps

232 Depuis la fin 2009, Numericable et Telenet offrent des produits à des vitesses entre 50 et 100Mbps. Ces offres incluent également un volume illimité par défaut. On remarquera une grande différence entre les tarifs mensuels des offres au volume illimité 100 Mbps de Telenet (99€) et de Numericable (49,80€).

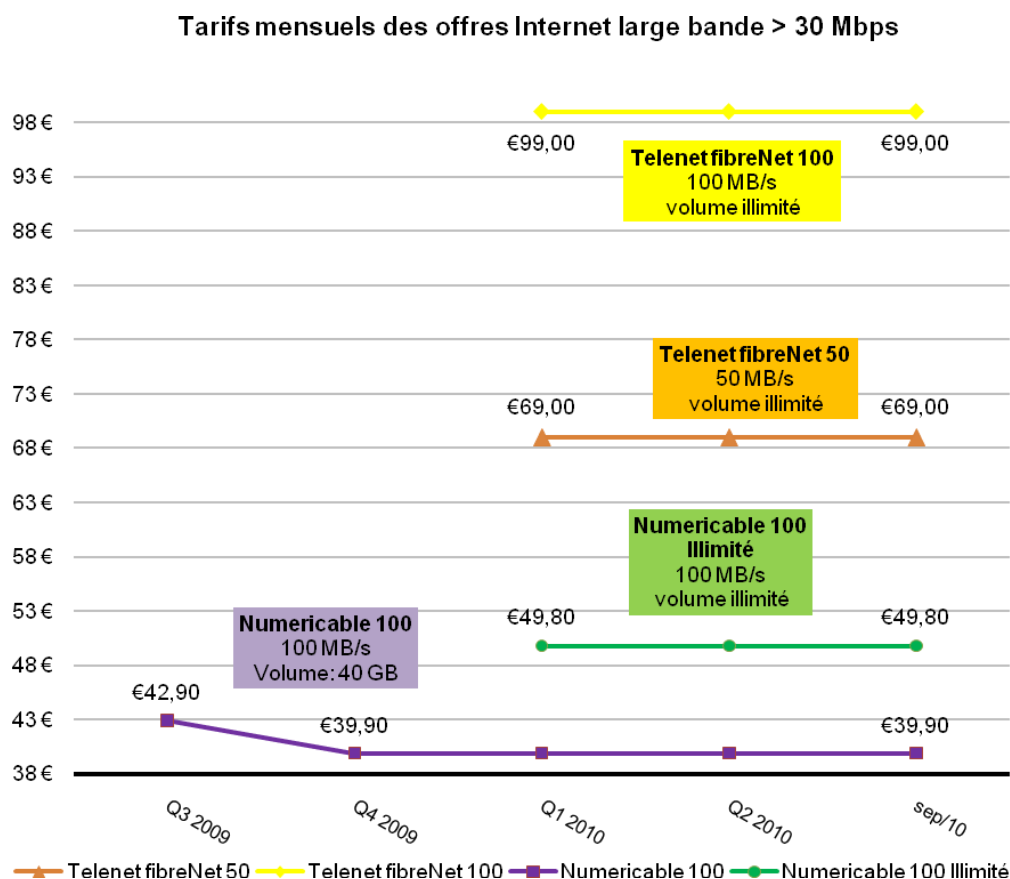


Figure 3.25 : Evolution des tarifs mensuel des offres Internet large bande avec une vitesse supérieure à 30 Mbps (Source : IBPT/Sites Internet des opérateurs)

3.2.4.3 Benchmark international des offres Internet large bande

233 Malgré une augmentation du caractère attrayant des offres de Belgacom (et Telenet) depuis 2007, les offres d'accès à large bande demeurent moins attrayantes que celles des pays voisins (tels que la France, les Pays-Bas ou le Royaume-Uni). Comme le montre la figure 3.26. pour un prix équivalent à celui des offres de Belgacom, Telenet ,VOO et Numericable, les offres de détail des principaux acteurs en France, au Royaume-Uni et aux Pays-Bas sont plus attrayantes : chaque pays dispose d'offres illimitées avec des vitesses plus élevées à des prix plus faibles.

Pays	Opérateur	Produit	Tarif mensuel	Vitesse (Mbps)	Volume (GB)
Belgique	VOO	VOO Un peu	22,67 €	2	15
Belgique	Belgacom	Belgacom start	36,67 €	3	15
Belgique	Telenet	Telenet Basicnet	23,07 €	4	15
Belgique	Numericable	Internet 4	38,90 €	4	4
Pays-Bas	UPC	Internet 5	24,33 €	5	Illimité
Pays-Bas	Ziggo	Internet Z1	19,95 €	5	Illimité
Pays-Bas	KPN	Basis	25,00 €	8	Illimité
France	Orange	Internet découvert	22,90 €	8	Illimité
France	SFR	Internet 8	19,90 €	8	Illimité
Royaume-Uni	Virgin Media	Internet Large	23,63 €	10	Illimité
Belgique	VOO	VOO Passionément	46,25 €	15	100
Pays-Bas	Tele 2	Internet 20	21,20 €	20	Illimité
Royaume-Uni	BT	Unlimited broadband and calls	44,33 €	20	Illimité
Royaume-Uni	Sky	Broadband unlimited no TV	32,09 €	20	Illimité
Royaume-Uni	O2	The basics	17,60 €	20	Illimité
France	SFR	Internet 25	14,90 €	25	Illimité
Pays-Bas	UPC	Internet fiber power 30	36,33 €	30	Illimité
France	Numericable	Ncbox Internet/TV/Téléphonie	39,07 €	30	Illimité
Belgique	Belgacom	Belgacom Intense	60,17 €	30	15
Pays-Bas	KPN	Premium	50,00 €	40	Illimité
Pays-Bas	Ziggo	Internet Z3	47,95 €	50	Illimité
Pays-Bas	Tele 2	Internet 50	32,45 €	50	Illimité
Royaume-Uni	Virgin Media	Internet XXL	40,85 €	50	Illimité
Belgique	Telenet	Fibrenet 50	73,17 €	50	Illimité
France	Orange	Internet+TV+Tel	41,98 €	100	Illimité
Belgique	Numericable	Internet 100	42,90 €	100	Illimité

Figure 3.26 : Comparaison des offres des principaux fournisseurs d'accès à large bande en France, au Royaume Uni et aux Pays-Bas avec les offres d'entrée de gamme et haut de gamme de Belgacom et Telenet [Source: Sites des opérateurs, novembre 2010]

3.2.4.4 Conclusion offres et tarifs sur le marché de détail d'accès à l'Internet à large bande

234 Au cours des dernières années, les offres Internet large bande sur le marché belge sont devenues de plus en plus attrayantes, offrant des vitesses supérieures et des volumes plus importants.

235 Au niveau des volumes, la suppression des limites de téléchargement devient de plus en plus courante. Actuellement, de nombreux produits à haut débit ne possèdent pas de limite de téléchargement, alors qu'il s'agit d'une option pour beaucoup de produits à moyen et faible débit.

- 236 Malgré le caractère sans cesse plus attrayant des produits Internet en matière de vitesse et de volume, les tarifs mensuels de la plupart des produits Internet large bande de Belgacom et des câblo-opérateurs (qui représentent plus de 90% de la part de marché belge de l'Internet large bande) n'ont pas diminué au cours des dernières années. Ainsi, les tarifs mensuels des offres Internet large bande les plus prisées de Belgacom (Favorite) et de Telenet (Comfort) n'ont pas diminué par rapport à 2007. En revanche, les tarifs mensuels des offres de base ont quant à eux diminué.
- 237 Sur le marché, certaines offres d'opérateurs alternatifs proposent des coûts mensuels moyens plus attrayants et/ou se distinguent des offres de Belgacom et des câblo-opérateurs en offrant un volume de téléchargement plus important. Cependant, la perte de parts de marché de ces opérateurs alternatifs durant les dernières années montre que de nombreux Internautes continuent à opter pour des offres de Belgacom et des câblo-opérateurs. Cette perte de marché est due entre autres à la tendance prononcée d'acheter simultanément plusieurs produits en plus de l'Internet large bande, notamment la télévision numérique, auprès du même opérateur (ce que l'on appelle les offres 'multiplay'). Cette évolution est abordée à la section 3.2.5.
- 238 On a également pu observer que les prix en Belgique restent nettement plus élevés que ceux observés dans les pays limitrophes. La concurrence sur les marchés d'accès à large bande n'est pas encore suffisamment développée pour que les utilisateurs finals puissent bénéficier de prix et de conditions qui peuvent rivaliser avec ceux pratiqués dans les pays voisins.

3.2.5 Évolution vers les offres multiplay

239 L'augmentation de l'offre et l'achat de plusieurs produits au sein d'une même offre auprès du même opérateur (appelé les produits « multiplay », ou produits groupés) est abordée dans cette section:

- Tout d'abord, il sera donné un aperçu des différentes sortes de packs Internet large bande disponibles sur le marché :
- Ensuite, la demande croissante des produits multiplay (en particulier pour les produits incluant la télévision numérique) sera abordée ;
- On examinera l'évolution des prix des produits multiplay ;
- Enfin, on analysera l'importance stratégique des produits multiplay pour les opérateurs.

3.2.5.1 Types et fournisseurs de bundles

240 Un bundle (également appelé une offre groupée ou une offre multiplay) se définit comme l'offre commune de (deux ou plusieurs) produits séparés dans un seul pack par le même opérateur¹¹⁴. En général, ces bundles reviennent moins cher que si le client achetait chaque produit du pack séparément. Aussi l'opérateur facture-t-il souvent les produits comme un tout.

241 Les produits Internet large bande sont traditionnellement offerts dans un bundle avec la téléphonie fixe. Depuis quelques années, certains opérateurs proposent aussi des offres de télévision numérique sur l'accès large bande. Sur ce marché les câblo-opérateurs et Belgacom sont en concurrence. Depuis peu, les opérateurs alternatifs Alpha Networks (appelé « Billi » depuis février 2010) et Mobistar (depuis octobre 2010) offrent également des bundles qui combinent la télévision numérique et l'Internet large bande. En outre, il existe également des offres « quadruple play »

¹¹⁴ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 15-16.

qui combinent l'Internet large bande à la téléphonie fixe, la télévision numérique et la téléphonie mobile.

242 Etant donné que ce chapitre traite du marché de détail de l'Internet large bande, l'évolution des offres groupées avec au moins une composante Internet large bande fixe sera examinée ci-dessous¹¹⁵. Le tableau ci-dessous montre les différents types d'offres groupées avec au moins l'Internet large bande, mentionnant quel opérateur offre le pack. Selon qu'une offre groupée contienne deux, trois ou quatre produits, il est question de double, triple ou quadruple -play.

Type d'offre groupée	Composantes de l'offre groupée	Opérateur
Double play	(1) Internet à large bande + Téléphonie fixe	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom¹¹⁶ • Câblo-opérateurs • Opérateurs alternatifs
	(2) Internet à large bande + TV numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Câblo-opérateurs
	(3) Internet à large bande + téléphonie mobile	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom
Triple play	(4) Internet à large bande + Téléphonie fixe + TV numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Belgacom • Câblo-opérateurs • Alpha networks • Mobistar

¹¹⁵ Les packs avec l'Internet large bande mobile n'entrent pas en ligne de compte.

¹¹⁶ Scarlet compris. Sauf mention contraire, dans cette section, les offres et le nombre de clients de Scarlet sont inclus dans ceux de Belgacom.

	(5) Internet à large bande + Téléphonie mobile + TV numérique	• Belgacom
Quadruple play	(6) Internet à large bande + Téléphonie fixe + TV numérique + Téléphonie mobile	• Belgacom

Figure 3.27 : Aperçu des produits multiplay avec une composante Internet large bande

243 Cet aperçu montre que :

- Tant les câblo-opérateurs, Belgacom, que les opérateurs alternatifs opérant via un réseau DSL de Belgacom proposent un accès Internet large bande dans des offres groupées ;
- Cependant, seuls Belgacom et les câblo-opérateurs proposent des offres groupées complètes avec la télévision numérique.

244 Les opérateurs DSL alternatifs n'offrent pas de produits groupés avec la télévision numérique, sauf :

- Depuis mars 2010, Alpha networks offre également des produits groupés avec la télévision numérique, sous la marque « Billi ». Billi peut le faire grâce à l'offre de dégroupage. A noter que ces produits ne sont disponibles que dans certaines communes¹¹⁷, et n'offrent pas toutes les fonctionnalités de la télévision numérique proposées par Belgacom et les câblo-opérateurs (p. ex : pas de vidéo à la demande).
- Depuis octobre 2010, Mobistar propose également des offres groupées avec la télévision satellite, où une connexion Internet (IPTV via monocast) permet d'obtenir la vidéo à la demande et l'interactivité.

¹¹⁷

La télévision numérique d'Alpha networks est disponible uniquement à Drogenbos, Braine l'Alleud, Courcelles, Huy, La Louvière, Liège (juin), Ottignies, Mons, Namur, Wavre et Waterloo et dans 9 des 19 communes de Bruxelles (Bruxelles ville, Etterbeek, Forêt, Schaarbeek, Uccle, Woluwe St Lambert et Saint-Gilles),

3.2.5.2 Evolution de la demande des produits multiplay

245 L'évolution de l'achat des offres multiplay sera abordée ci-après. Un premier coup d'oeil sera d'abord jeté à l'évolution de la part des offres groupées avec l'Internet large bande par rapport au nombre total de clients d'Internet large bande. Ensuite, l'évolution de l'achat des différents types de produits groupés sera observée.

3.2.5.2.1 Part des offres groupées dans l'utilisation totale de l'Internet large bande

246 Les utilisateurs achètent de plus en plus souvent l'Internet large bande avec d'autres produits chez un même opérateur. La figure ci-dessous donne l'évolution du nombre d'utilisateurs qui achètent l'Internet large bande dans une offre groupée. Au 1er semestre 2010, 54% de l'ensemble des utilisateurs Internet large bande prenaient l'Internet dans une offre groupée, alors que ce chiffre ne s'élevait qu'à 22% en 2007.

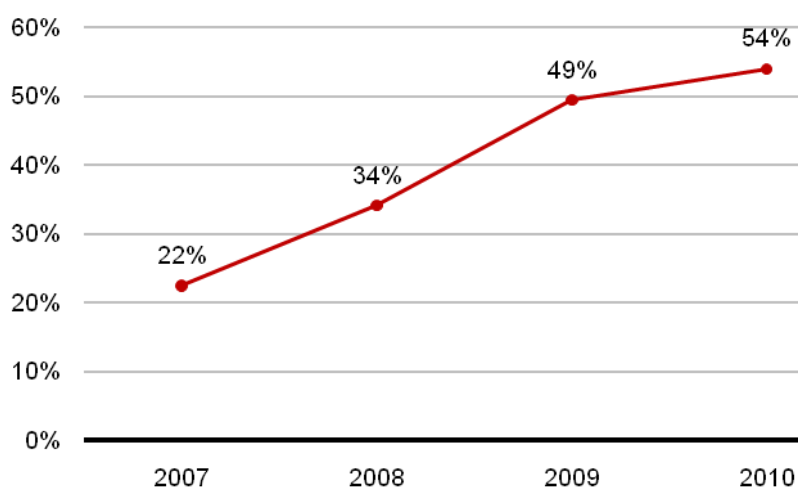


Figure 3.28 : Part des utilisateurs Internet large bande dans une offre groupée par rapport au nombre total d'utilisateurs Internet (Source : IBPT/données des opérateurs).

3.2.5.2.2 Evolution des différents types d'offres groupées avec une composante Internet large bande

247 Afin de donner un aperçu des différents types d'offres groupées par rapport au nombre total de clients Internet large bande, on distingue les trois catégories suivantes :

<p>Internet large bande uniquement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internet large bande non groupé
<p>Offres groupées avec l'Internet large bande sans la TV numérique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internet à large bande + Téléphonie fixe • Internet à large bande + Téléphonie mobile • Internet à large bande + Téléphonie mobile + Téléphonie fixe
<p>Offres groupées avec l'Internet large bande et la TV numérique</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Internet à large bande + TV numérique • Internet à large bande + Téléphonie fixe + TV numérique • Internet à large bande + Téléphonie mobile + TV numérique • Internet à large bande + Téléphonie fixe + TV numérique + Téléphonie mobile

Figure 3.29 : Aperçu des offres groupées

248 Le graphique ci-dessous montre, en fonction de la répartition ci-dessus, l'évolution du nombre de clients des différents types d'offres groupées avec au moins une composante Internet large bande.

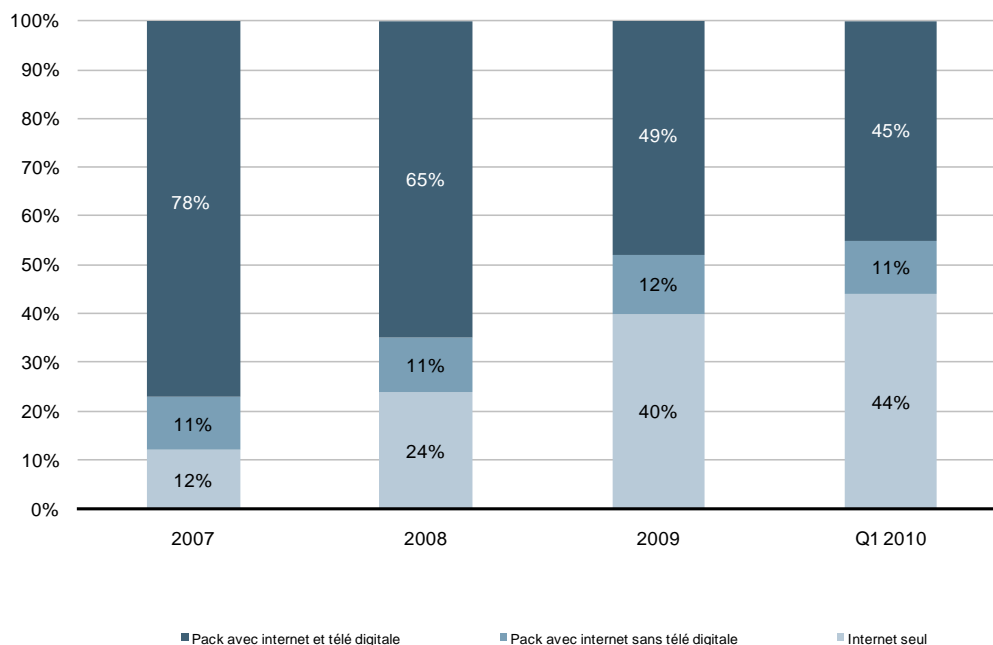


Figure 3.30 : Part des offres groupées par rapport au nombre total de clients Internet large bande (Source : IBPT/ données opérateurs)

249 Il ressort de ce graphique que :

- Les offres groupées combinant l'Internet large bande et la TV numérique ne cessent de gagner en popularité. En 2010, ces offres représentaient 44% du nombre total des utilisateurs Internet large bande, alors que ce chiffre n'était que de 12% en 2007.
- Le nombre d'utilisateurs qui ne prennent que l'Internet large bande diminue : de 78% des utilisateurs Internet large bande en 2007, ce chiffre est passé à 45% en 2010. Le nombre d'utilisateurs Internet large bande qui prennent l'Internet large bande dans une offre groupée sans la télévision numérique est resté relativement stable pendant la période considérée (11 à 12 %).

250 Enfin, la figure ci-dessous montre la répartition du nombre de clients par type d'offres groupées par rapport au nombre total de clients Internet large bande au 1er semestre 2010. Il en ressort que l'offre triple play, avec la télévision numérique, la téléphonie fixe et l'Internet large bande est particulièrement populaire (25% des clients Internet large bande).

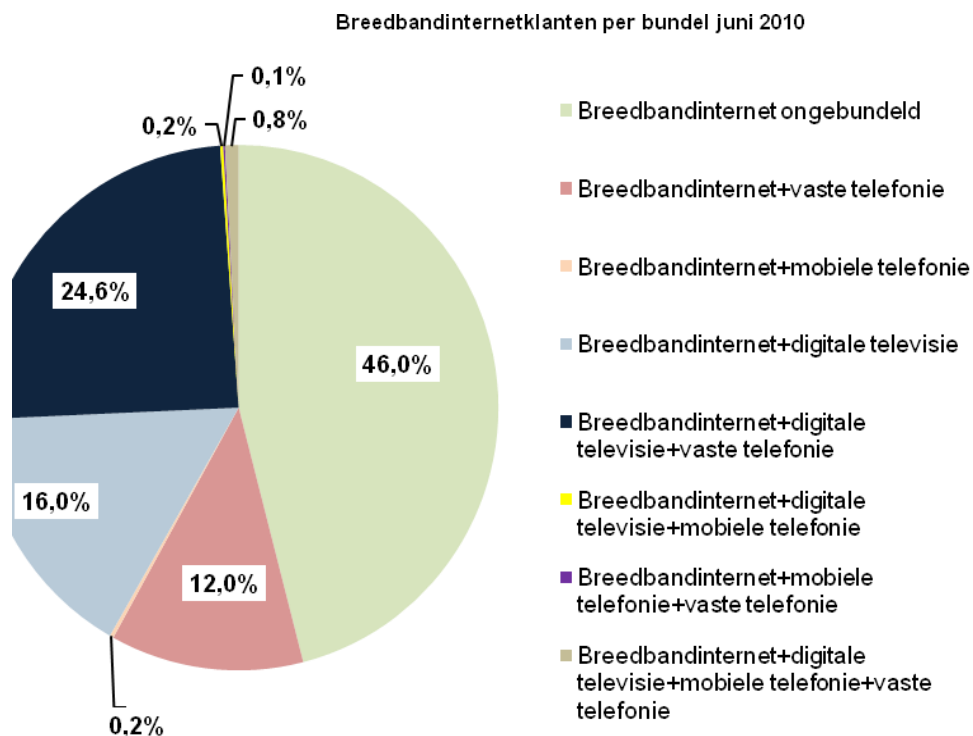


Figure 3.31 : Part des types d'offres groupées par rapport au nombre total de clients Internet large bande (Source : IBPT/ données opérateurs juin 2010)

3.2.5.2.3 Importance du mutiplay pour attirer de nouveaux clients

251 Lorsqu'on observe les nouveaux clients souscrivant à l'Internet large bande, on constate également que toujours plus d'entre eux optent pour une offre groupée avec la TV numérique, comme indiqué dans le graphique ci-dessous :



Figure 3.32 : Evolution de la part des acquisitions de nouveaux abonnés large bande souscrivant aux services de TV (excluant les clients existants souscrivant à de nouveaux services) [Source: Analysys Mason, BIPT, données quantitatives fournies par Belgacom, Brutélé, Newco, Numericable, Tecteo et Telenet]

252 Début 2007, environ un nouveau client large bande sur quatre (25%) souscrivait au service de télévision avec l’offre large bande. Fin 2008, plus d’un nouveau client sur deux souscrivait à la télévision avec l’offre large bande.

3.2.5.2.4 Réductions de prix des offres groupées

253 Basé sur l’enquête de marché 2010 de l’IBPT, le graphique ci-dessous montre les principaux motifs à la base du choix d’une offre groupée.

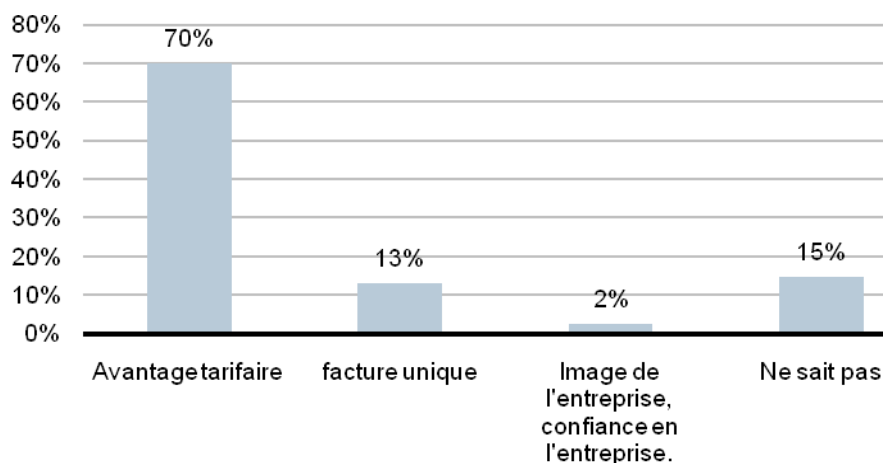


Figure 3.33 : Raisons du choix d’une offre groupée (Source : Enquête de marché IBPT 2010)

254 Le graphique montre que la raison principale du choix du consommateur pour une offre groupée est l'avantage tarifaire. Une offre groupée est en effet intéressante pour l'utilisateur final parce que son prix total est inférieur à la somme des tarifs des composantes prises séparément. La figure ci-dessous montre la réduction moyenne pour une série d'offres groupées de quelques opérateurs¹¹⁸. Le nombre d'offres groupées prises en considération pour un opérateur déterminé est indiqué entre parenthèses.

Type d'offre				
	Belgacom	Telenet	VOO	Numericable
a) Offres groupées avec l'Internet large bande, sans la TV numérique.	€ 8 (3)	€ 8 (4)	€ 8 (1)	€ 8 (1)
b) Offres groupées avec l'Internet large bande et la télévision numérique, sans la téléphonie mobile.	€ 8 (27)	€ 26 (10)	€ 25 (3)	€ 43 (2)
c) Offres groupées avec l'Internet large bande, la télévision numérique, et la téléphonie mobile.	€18,75 (50)			

Figure 3.34 : Avantage tarifaire moyen par offre groupée (Source : sites Internet des opérateurs 01/10/2010).

255 Il ressort de ce tableau que les offres avec l'Internet large bande et au moins la télévision numérique sont généralement proposées avec une plus grande réduction que les produits groupés sans télévision numérique. Ainsi, les opérateurs rendent les offres groupées avec TV numérique plus attrayantes.

256 Une autre façon de rendre les offres groupées avec l'Internet large bande plus attrayantes pour le consommateur consiste à améliorer les caractéristiques des produits, comme une vitesse supérieure ou un volume de données plus important, des offres groupées Internet large bande par rapport aux versions disponibles individuellement. Ainsi, les câblo-opérateurs Telenet et Numericable proposent des vitesses et des limites de téléchargement supérieures pour l'Internet large bande

¹¹⁸ La figure compare des offres de Belgacom, et des câblo-opérateurs Telenet, VOO (produit de la marque de Brutélé et Tecteo) et Numericable. Il s'agit des seuls opérateurs qui possèdent une offre triple play sur le marché, dont chaque composante est également disponible individuellement.

lorsque ces produits sont pris dans une offre groupée, comparée au même produit Internet large bande pris séparément.

3.2.5.3 Evolution des prix des produits multiplay

257 La figure ci-dessous fait état des coûts mensuels des offres groupées incluant un service d'accès à Internet des principaux opérateurs¹¹⁹.

Fournisseur	Internet + TEL fixe	Internet + TV	Internet + TEL fixe + TV	Internet + TEL mobile + TV	Internet + TEL fix + TEL mobile + TV
Belgacom	€43,5	€43,5	€51,4	€52,9	€71,8
Billi	€34,0	-	€50,0	-	-
Mobistar	€28,0	-	€54,9	-	-
Numericable	-	-	€45,9	-	-
Scarlet	€40,0	-	€50,0	-	-
Telenet	€35,0	€48,3	€58,3	-	-
Voo	€24,5	-	€43,0	-	-

Figure 3.35 : Coût des d'offres groupées les moins chères incluant une offre d'accès à Internet des principaux opérateurs, au S3 2010. [Source: IBPT/sites Internet opérateurs]

258 Le coût moyen des offres groupées incluant un service d'accès à Internet est illustré ci-dessous. La hausse du nombre d'offres groupées disponibles sur le marché n'a pas conduit à une baisse des prix. Cette hausse du coût mensuel s'explique notamment par la hausse de la qualité des services disponibles à présent dans les packs. Seul le coût moyen des offres incluant un accès à Internet à large bande et la téléphonie fixe a diminué.

¹¹⁹ Les coûts de location du décodeur, du modem et de l'abonnement au câble ont été ajoutés au prix mensuel du pack, le cas échéant.

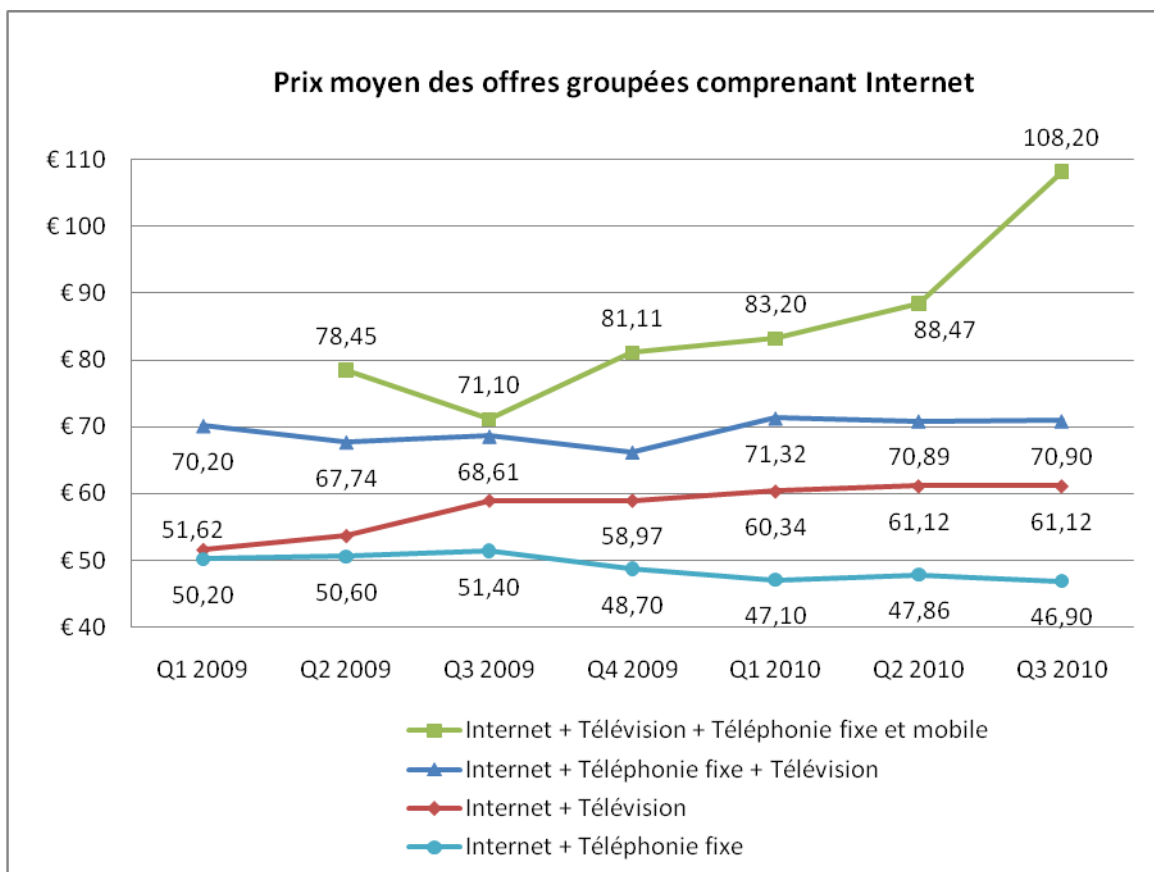


Figure 3.36 : Coût moyen des offres groupées incluant une offre d'accès à Internet, par type de combinaison de services, principales combinaisons au S1 2010. [Source: IBPT]

259 Au sein des offres à trois services incluant l'accès à Internet, la téléphonie fixe et la télévision, les coûts des offres d'entrée de gamme sont restés relativement stables, entre 43 et 58,3 euros par mois.

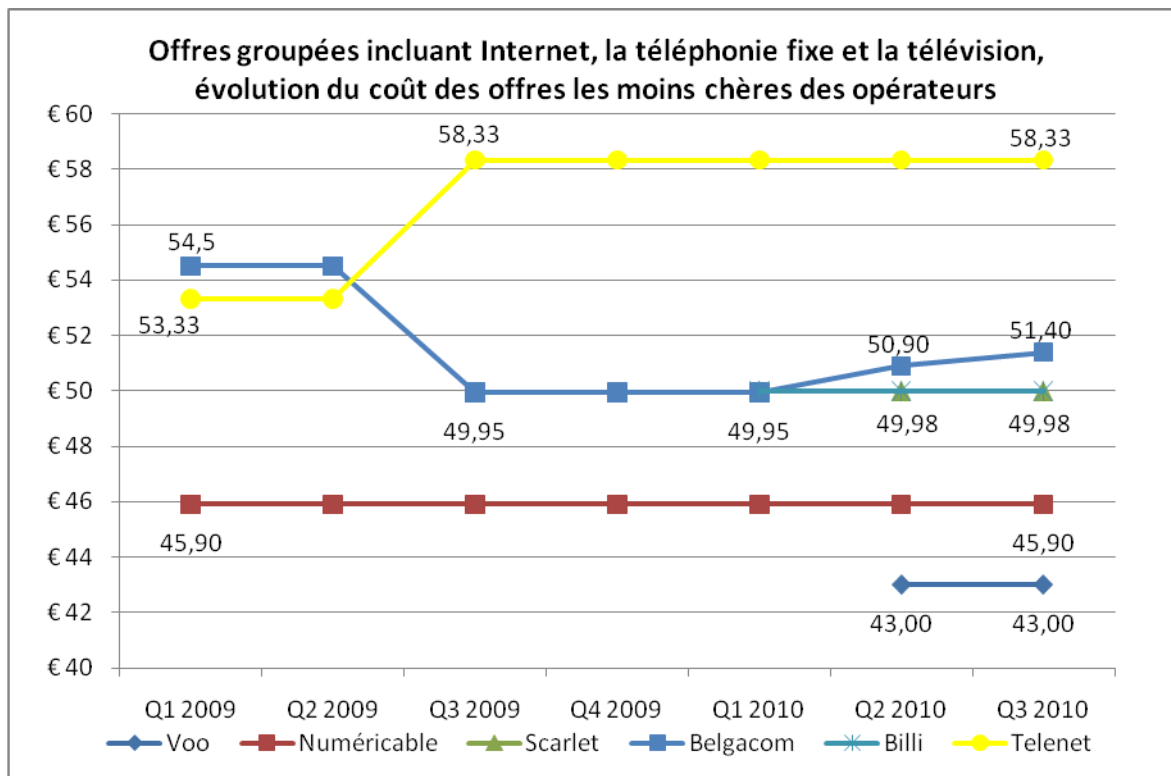


Figure 3.37 : Evolution du coût de l'offre groupée la moins chère des principaux opérateurs incluant une offre d'accès à Internet, la téléphonie fixe et la télévision au S1 2010. [Source: IBPT]

260 Au sein des offres groupées incluant l'accès à Internet et la téléphonie fixe (figure 3.38), les coûts des offres d'entrée de gamme sont également restés stables. On note toutefois l'arrivée de nouvelles offres plus compétitives fournies par les opérateurs Billi et Voo, ce qui explique la baisse du coût moyen de cette catégorie d'offres.

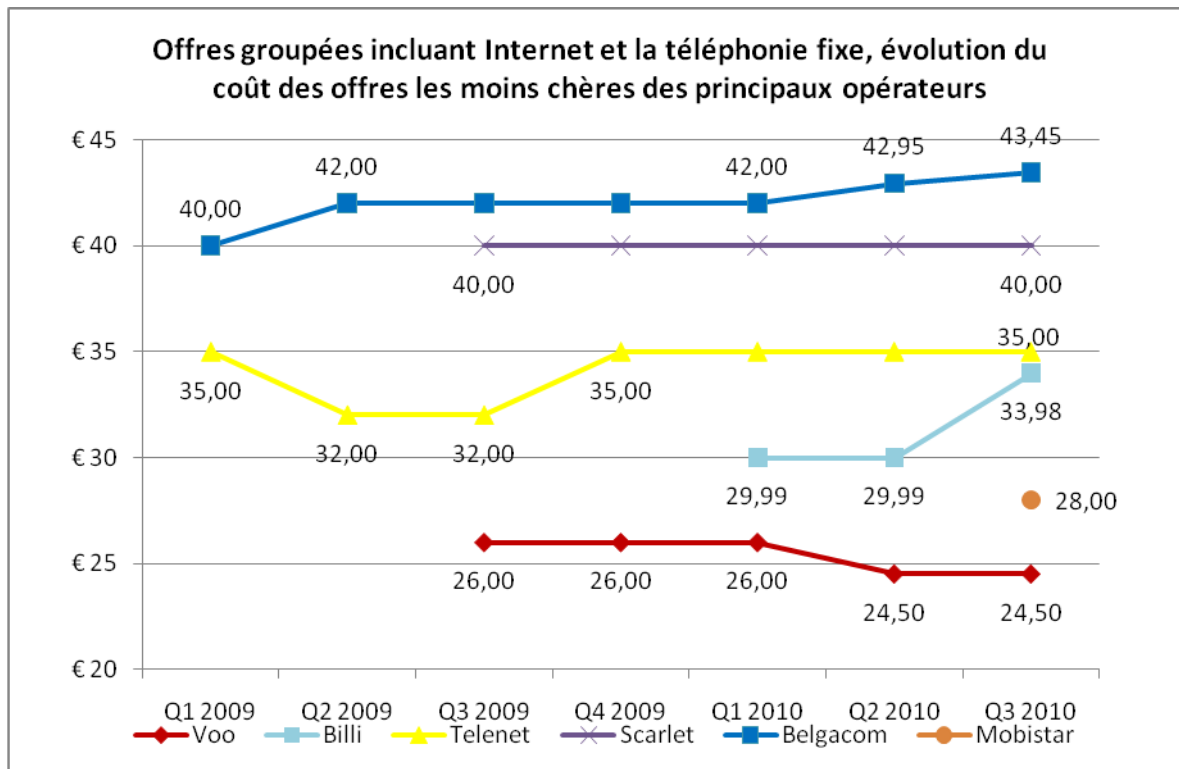


Figure 3.38 : Evolution du coût de l'offre groupée la moins chère des principaux opérateurs incluant une offre d'accès à Internet et la téléphonie fixe au S1 2010. [Source: IBPT]

261 Au sein des offres groupées incluant l'accès à Internet et la télévision, le coût des offres d'entrée de gamme de Belgacom et de Telenet ont augmenté.

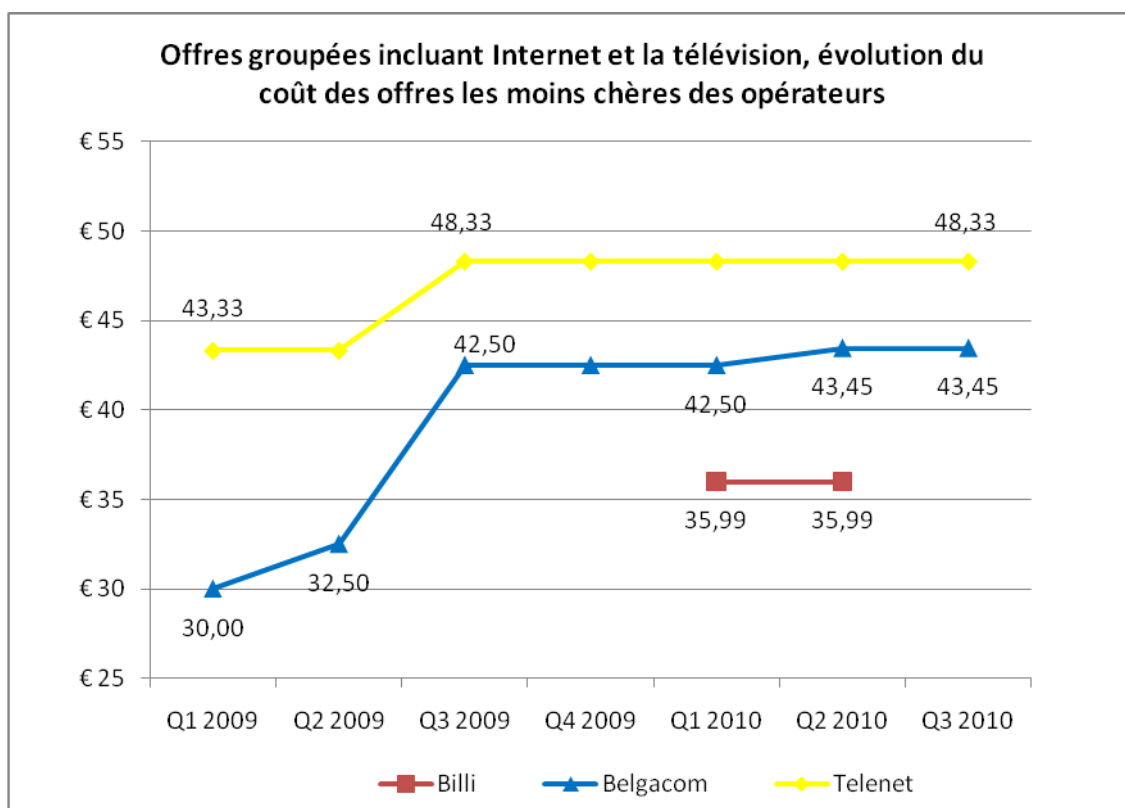


Figure 3.39 : Evolution du coût de l'offre groupée la moins chère des principaux opérateurs incluant une offre d'accès à Internet et la télévision au S1 2010. [Source: IBPT]

262 Enfin, il ressort d'une étude du magazine de consommateur « Test-Achats » que les offres triple play des opérateurs belges sont en moyenne nettement plus chères que des offres similaires dans les pays voisins¹²⁰.

3.2.5.4 Aspects stratégiques des offres groupées

263 Les avantages économiques des offres groupées comprenant l'Internet large bande et la composante TV numérique sont montrés dans de nombreuses études¹²¹. Il ressort de ces études et de déclarations publiques d'opérateurs (voir ci-dessous) que

¹²⁰ « Le Triple Play ne donne pas un triple avantage », Tests-Achats, édition 547, novembre 2010.

¹²¹ Voir entre autres Rey and Tirole (2006), Stremersch & Tellis (2002); Arthur D Little "Telecom Operators – Reviving the fixed line" (2009).

la possibilité de proposer l'Internet large bande dans des offres groupées offre en règle générale les avantages suivants :

- Attirer de nouveaux clients ;
- Garder la clientèle actuelle ;
- Revenus supérieurs par client ;
- Création de convergences technologiques.

3.2.5.4.1.1 Attirer de nouveaux clients

264 Comme il ressort de la section «3.2.5. « Evolution de la demande de produits multiplay », la demande des produits multiplay a sensiblement augmenté ces dernières années. A cet égard, les offres multiplay comprenant l'Internet large bande et la télévision numérique sont en particulier populaires. Cette tendance est confirmée chez les opérateurs qui offrent actuellement ces offres groupées :

3.2.5.4.1.1.1 Telenet

265 La clientèle de Telenet se tourne de plus en plus vers le multiplay. La figure ci-dessous montre que, au cours du 1^{er} semestre de 2010, plus de la moitié de la clientèle totale de Telenet a acheté une offre groupée comprenant plus d'un produit. Un tiers de la clientèle totale de Telenet achète l'Internet, la TV numérique et la téléphonie fixe à la fois.



Figure 3.40 : Evolution de la clientèle de Telenet (Source : Présentation du rapport semestriel 2010 de Telenet)

266 Au cours des cinq dernières années, le nombre de clients triple play de Telenet (Internet large bande, TV numérique et téléphonie fixe¹²²) a quasiment été multiplié par quatre, comme on peut le voir sur le graphique ci-dessous.

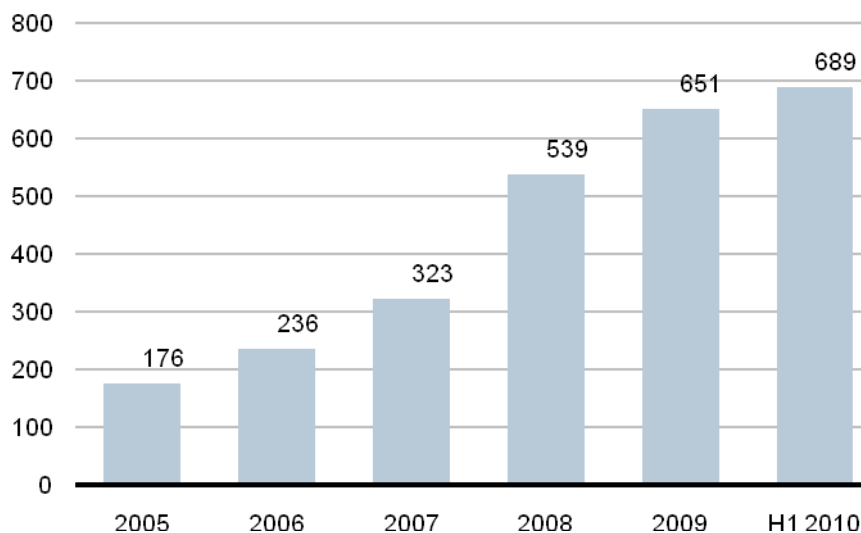


Figure 3.41 Evolution du nombre de clients triple play de Telenet (Source : Rapport annuel 2009 de Telenet)

267 Enfin, l'importance des offres groupées en tant que moteur de croissance de la clientèle Internet large bande de Telenet ressort de diverses déclarations publiques, notamment la suivante:

« Fin juin 2010, nous comptons 1.174.000 abonnés à l'Internet large bande, soit une augmentation de 11% par rapport à l'année précédente à la même période. Cette croissance s'explique toujours en premier lieu par nos offres groupées segmentées, notre position de leader 'produits' par rapport aux technologies concurrentes ainsi que par la poursuite de la hausse de la pénétration de l'Internet large bande dans notre zone de vente¹²³ ».

¹²² Telenet définit les produits triple play comme suit : « Produits comprenant la téléphonie fixe, l'Internet et la télévision numérique ».

¹²³ Premier rapport semestriel 2010 de Telenet, page 14 (*traduction libre*).

3.2.5.4.1.1.2 Belgacom

268 Belgacom offre des produits Internet large bande traditionnels avec la téléphonie fixe. Belgacom a lancé son offre de télévision numérique pendant l'été 2005¹²⁴. En avril 2007¹²⁵, elle lance ses offres groupées (packs), dont l'Internet large bande + la télévision numérique.

269 44% de la clientèle résidentielle Belgacom est abonnée à plus d'un produit, comme il ressort de la figure ci-dessous. Parmi ces packs, les offres comprenant la télévision numérique composent une très grande majorité de l'ensemble de la clientèle multiplay¹²⁶.

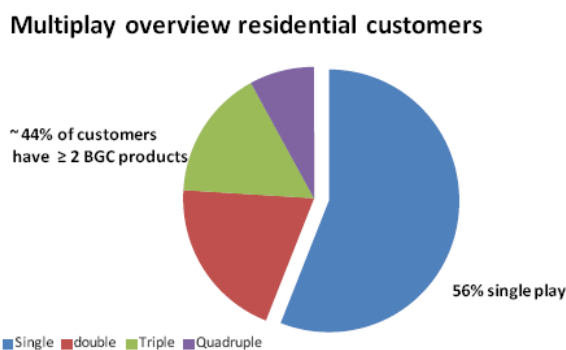


Figure 3.42 Clientèle multiplay de Belgacom (Source : Belgacom roadshow 1^{er} semestre 2010, slide 12)

270 Le graphique ci-dessous provenant du rapport annuel 2009 montre l'évolution du nombre de clients multiplay. L'on peut y voir que le nombre de clients multiplay a fortement augmenté au cours des trois dernières années. Cette tendance se poursuit au troisième trimestre 2010¹²⁷.

124 Cf. Communiqué de presse de Belgacom du 26 juin 2005 : http://www.belgacom.com/group/6/20050625_bqctv/nl/Belgacom-lanceert-Belgacom-TV-la-premiere-offre-de-television-digitale-en-Belgique.html

125 Cf. Communiqué de presse de Belgacom du 5 avril 2007 (http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/PressRelease/2007_04_05_bundles_fr.pdf)

126 Source : données IBPT fournies par les opérateurs.

127 Comme il ressort du rapport du 3^e trimestre 2010 (« 870.000 packs multiplay, environ 78% de plus que l'année précédente ») et du Roadshow 1^{er} semestre 2010, slide 11(« Succes of multi play driving customer growth »).

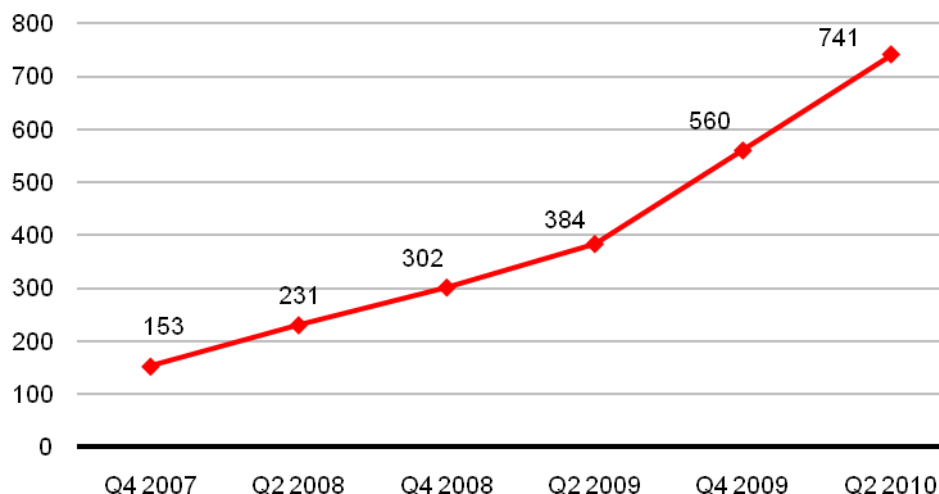


Figure 3.43 Clientèle packs de Belgacom (Source : rapport annuel 2009 de Belgacom)

271 L'importance de la composante TV numérique dans des offres groupées est également montrée dans la figure suivante, où on observe une hausse notable du nombre d'acquisitions nettes de clients de packs, grâce aux nouveaux packs comprenant la télévision numérique.

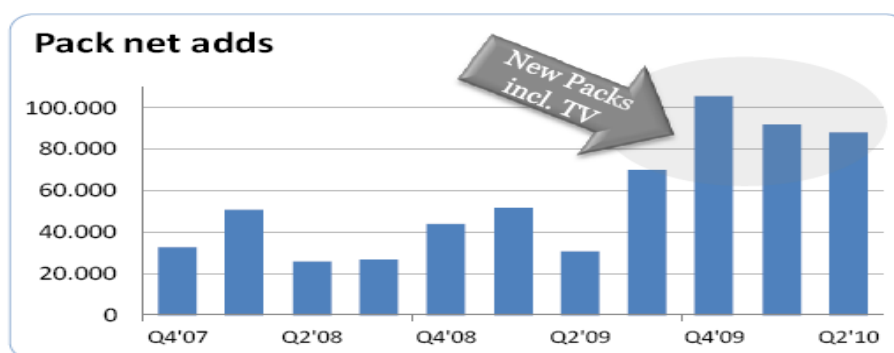


Figure 3.44 Clientèle packs de Belgacom (Source : Belgacom roadshow 1^{er} semestre 2010, slide 12)

272 Une déclaration publique du CEO de Belgacom Didier Bellens:

« Comme mentionné plus haut, la télévision est un vecteur important de croissance pour nos revenus de la Consumer Business Unit. En dépit d'une concurrence plus féroce du câble, nous continuons sur la voie du succès dans le domaine de la télévision. Fin septembre, pas moins de 920.000 clients avaient opté pour Belgacom en tant que fournisseur de télévision, soit une croissance de 39% en un an. Conformément à notre stratégie multiplay, Belgacom TV est souvent vendue sous forme de Pack. Fin septembre, plus de 800.000 packs

avaient été vendus». – Didier Bellens, CEO de Belgacom¹²⁸

*« Le futur passe par les packages. Ligne fixe, connexion internet rapide, TV digitale...L'offre unique simplifie la vie du consommateur qui n'a affaire qu'à un fournisseur. Elle pèse moins sur le portefeuille. [...] Ce doit être notre stratégie 1ere pour nous différencier de la concurrence. »*¹²⁹.

273 Les promotions couronnées de succès « free TV » de Belgacom, où les produits Internet large bande sont vendus avec la télévision numérique gratuite, sont un autre indicateur de l'importance croissante des offres groupées comprenant la télévision numérique. En guise de défi dans le domaine de la télévision numérique, Belgacom a lancé, début 2009, le programme national « FAIR » afin de rivaliser avec la concurrence du câble. Dans ce contexte, l'offre « TV gratuite » a été lancée durant l'été 2009¹³⁰. Cette offre permet aux clients de recevoir une réduction sur le prix total d'un pack comprenant au moins l'Internet large bande et la télévision numérique, au prix d'un produit télévision numérique individuel. Cette offre a fortement contribué à la croissance de la clientèle de Belgacom¹³¹.

3.2.5.4.1.1.3 VOO

274 VOO a lancé assez tardivement (octobre 2009) une offre triple play comprenant la télévision numérique, l'Internet et la téléphonie fixe¹³². Toutefois, en juin 2010, huit mois seulement après son lancement, l'offre représentait déjà une partie importante de la clientèle totale de VOO¹³³.

¹²⁸ 3^e Rapport trimestriel de Belgacom 2010, page 4.

¹²⁹ L'Echo du 22 avril 2007.

¹³⁰ Cf. Communiqué de presse de Belgacom du 10 juillet 2009, (http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/PressRelease/2009_07_10_freetv_fr.pdf)

¹³¹ "Free TV Pack in particular drivers customer growth", Belgacom roadshow H1 2010 ,slide 11.

¹³² "VOO, grand acteur du triple play" – La Libre Belgique 17/11/2009<http://www.lalibre.be/economie/actualite/article/543111/voo-grand-acteur-du-triple-play.html>.

¹³³ Source : données IBPT fournies par les opérateurs.

275 Le 21 novembre 2010, VOO a divulgué les chiffres concernant l'augmentation de sa clientèle pour les produits TV et Internet. Cette croissance s'explique principalement par le lancement d'offres groupées¹³⁴.

276 Lors d'un exposé de Tecteo devant le Parlement wallon le mardi 15 juin 2010, l'importance des offres groupées avec la TV numérique a été citée à plusieurs reprises dans la stratégie de VOO :

*“Aujourd'hui, vous devez savoir que de l'ordre de 60% des Belges francophones ne font plus les choix en question individuellement. De l'ordre de 60 % des gens, lorsqu'ils décident par exemple de choisir tel ou tel opérateur TV, prennent aussi en considération leur abonnement téléphonie fixe ou leur abonnement internet.”- M. Weekers, Directeur stratégie de VOO.*¹³⁵

“Tant que vous n'avez cette offre triple play et nous ne l'avons pas jusqu'en octobre, c'est impossible de vous développer correctement sur un quelconque des trois marchés concerné”- M. Vandeschoor, Directeur des Activités de VOO.

¹³⁶

3.2.5.4.1.1.4 Numericable

277 Enfin, Numericable a une grande partie de sa clientèle qui est composée d'utilisateurs multiplay avec la télévision numérique : la plupart de sa clientèle Internet large bande est abonnée à des offres groupées comprenant la télévision numérique¹³⁷. La stratégie de vente de Numericable est clairement axée sur la vente, presque exclusive, d'offres groupées. En effet, chez cet opérateur, il n'y a pas de différence de prix entre l'offre triple play avec la télévision numérique et le produit Internet large bande le plus vendu dans sa version isolée, ce qui souligne une fois de plus l'importance de la télévision numérique comme moteur de la croissance de la totalité de la clientèle Internet large bande.

¹³⁴ « VOO grandit, mais gagne peu », L'avenir, samedi 20 novembre 2010 : «Le lancement des packs a été un élément déclencheur, remarque Patrick Blocry, directeur de la communication de VOO. »

¹³⁵ Compte rendu integral, Séance publique de Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, 15 juin 2010, 13.

¹³⁶ Compte rendu integral, Séance publique de Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, 15 juin 2010, 23.

¹³⁷ Source : données IBPT fournies par les opérateurs.

278 Lors d'une audition devant le Parlement wallon, des représentants de Numericable ont fortement insisté sur l'importance stratégique des offres groupées :

“Numericable est plus en phase avec le monde des télécommunications aujourd'hui. Cela veut dire le triple play, cela veut dire des services à grande valeur ajoutée, les 100 mégas, la haute définition, la fibre, etc. (...) Notre agenda, depuis la reprise de Coditel, entre 2005 et 2010, a été assez clair. Tout d'abord, nous voulions revoir nos produits. Nous avons refait une nouvelle offre de pack triple play (...). Le taux de pénétration du triple play, les gens qui prennent les trois services sur notre réseau, est également très élevé, soit 35 %. Trente-cinq pourcent de nos clients prennent l'Internet, la téléphonie et la télévision chez nous. (...)Après notre changement de produits, de marque et de prix, on a vraiment assisté à un afflux massif de clients. Ce qui a permis une croissance importante.”- M. Dormal, Directeur general de Numericable¹³⁸

279 L'importance croissante des produits multiplay comprenant la télévision numérique est également citée à maintes reprises par des analystes financiers comme moteur pour attirer de nouveaux clients. Voici ce que déclare Raymond James de la société de recherche financière à propos du marché des télécommunications belge :

“TV based players have the advantage. We believe that TV will play an increasingly important role in capturing customers interested in bundling. (...) TV remains the N°1 service in terms of usage. Consumers watch more than 100h of TV per month versus internet usage of 50,60h/month, fixed line usage of 9h and mobile usage of 2.5h per month. More importantly, as for broadband, changing providers requires at least a couple of days while the process is much faster in mobile. There is more potential for differentiation in TV (via content aggregation, provision of interactive services, VOD catalogue, etc.) than in Internet, fixed line and mobile services, where differentiation depends much more on price than quality of service.”¹³⁹

280 Il ressort également de l'enquête de marché 2010 de l'IBPT que la possibilité d'acheter plusieurs produits est un facteur important dans le choix d'un opérateur. Un tiers des répondants à l'enquête de marché 2010 de l'IBPT déclare que la possibilité d'acheter plusieurs produits est la raison principale pour laquelle ils ont choisi leur opérateur actuel. Comme déjà mentionné, il s'avère également qu'un

138 Compte rendu integral, Séance publique de Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, 29 juin 2010.

139 Raymond James Euro Equities, European Services, 5 augustus 2010, 9.

quart des nouveaux clients Internet souscrivent à une offre groupée comprenant la TV numérique¹⁴⁰.

281 Enfin, des études menées par différents opérateurs auprès de leurs clients montrent le grand intérêt suscité par les offres triple play comprenant la TV numérique. Ainsi, l'étude d'un opérateur montre que la plupart des personnes interrogées envisage de prendre une offre groupée comprenant la télévision numérique dans un futur proche.

3.2.5.4.1.2 *Garder la clientèle actuelle*

282 L'offre de packs permet également aux opérateurs de garder leur clientèle actuelle, ce qui réduit le taux d'attrition (appelée « churn »). Plus le client souscrit de services, plus longtemps il restera abonné. Les exemples suivants de Telenet et de Numericable le démontrent¹⁴¹ :

283 Dans son premier rapport trimestriel de 2010, Telenet cite l'offre de packs comme l'une des raisons principales de la stabilisation de son taux d'attrition:

“Au cours du second trimestre de 2010, le taux d'attrition annualisé était de 6,5%. Celui-ci a été plus ou moins stable par rapport aux 6,4% durant la même période l'année précédente, mais tout de même un peu meilleur que les 6,9% enregistrés durant le premier trimestre de 2010. Nous estimons que notre taux d'attrition relativement bas s'explique par le caractère attrayant de notre offre de produits, le succès de nos offres groupées de produits et notre focalisation permanente sur le service à la clientèle. »¹⁴²

¹⁴⁰ Figure 3.32 : Evolution de la part des acquisitions de nouveaux abonnés large bande souscrivant aux services de TV (excluant les clients existants souscrivant à de nouveaux services) [Source: Analysys Mason, BIPT, données quantitatives fournies par Belgacom, Brutélé, Newco, Numericable, Tecteo et Telenet]

¹⁴¹ Outre ces exemples, diverses publications montrent également les effets positifs du multiplay sur le taux d'attrition de Belgacom, notamment : *“Belgacom decided to enter the TV market as a means of increasing customer loyalty and reducing churn”* (Source : Nokia Siemens, « IPTV succes helps Belgacom to leap ahead, <http://w3.nokiasiemensnetworks.com/NR/rdonlyres/424E023C-17BE-494A-9CDA-A05375F1EBBE/0/Belgacom.pdf>) et « *Explorer, nieuw multi play diensten platform dat convergentie aanbiedt: en zorgt voor daling van de churn en bron van nieuwe inkomsten* » (Source : Présentation rapport annuel 2007, slide 4).

¹⁴² Rapport semestriel de Telenet 2010, p. 13

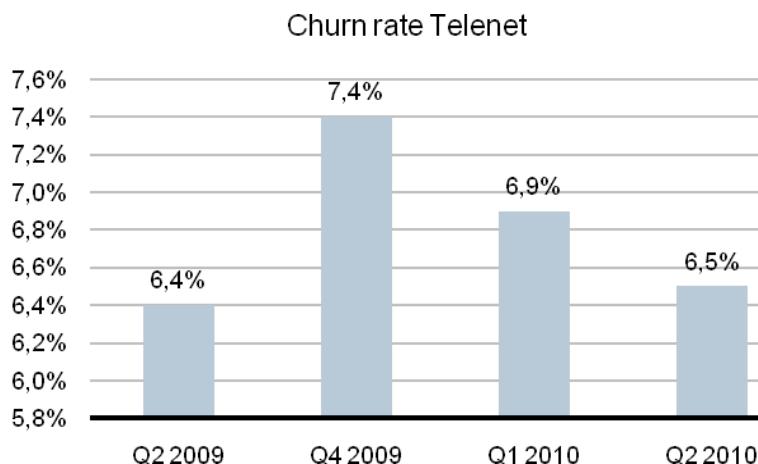


Figure 3.45 : Evolution du taux d'attrition de Telenet (Source : Présentation du rapport semestriel 2010 de Telenet)

284 Numericable a également vu son taux d'attrition chuter radicalement depuis qu'il a orienté ses offres de produits vers le multiplay:

*“Pour traduire cela en chiffres, notre taux de churn, de départ de clients, a fortement baissé depuis 2007. Il était de 21%. Il est aujourd'hui de 14%, en sachant qu'à Bruxelles, le taux de déménagement des foyers est de 10%, ce qui vous donne un seuil qu'il sera difficile de dépasser, étant donné que, quand les ménages déménagent chez nous, ils vont en général dans des zones qui ne sont pas couvertes par Numericable”.*¹⁴³

285 Il ressort également d'études internes sur le taux d'attrition menées par plusieurs opérateurs alternatifs que la raison principale pour laquelle les clients changeaient d'opérateur est les offres triple play comprenant la télévision numérique de Belgacom et des câblo-opérateurs.

286 L'avantage que les opérateurs retirent d'un taux d'attrition inférieur, c'est-à-dire de garder un client plus longtemps, peut s'expliquer comme suit : La NPV¹⁴⁴ d'un client qui souscrit un produit groupé (ex : Internet large bande et TV numérique) est

¹⁴³ Compte rendu intégral, Séance publique de Commission de l'Économie, du Commerce extérieur et des Technologies nouvelles, mardi 29 juin 2010, p. 7

¹⁴⁴ Net present value, un indicateur économique de la valeur d'un client sur toute la durée d'abonnement chez un opérateur défini.

égale à la somme de la NPV des composantes individuelles¹⁴⁵ (ici, un client Internet large bande isolé et un client TV numérique isolé) d'une part, et à la NPV résultant d'une hausse de la durée de vie par rapport aux clients d'offres non groupées et les coûts de transaction inférieurs (p.ex. coûts de marketing, coûts de facturation, coûts de recrutement) d'autre part. Les opérateurs peuvent ainsi proposer à leurs clients une des composantes d'un pack (p.ex : la télévision numérique) à un prix fortement réduit, parce qu'il est compensé par une NPV supérieure sur d'autres produits (p.ex : Internet large bande) dans le pack. Cette NPV supérieure sur les autres produits est due à la plus longue durée de vie, les coûts de transaction inférieurs, et la possibilité de souscrire d'autres services en plus de ces produits (voir ci-dessous).

3.2.5.4.1.3 *Revenus supérieurs par client*

287 A l'aide du simple exemple suivant, Adams & Yellen (1976) et McAfee, McMillan et Whinston (1989) montrent comment des opérateurs peuvent faire augmenter leurs revenus au dessus du niveau possible dans une situation où les mêmes produits sont vendus individuellement.

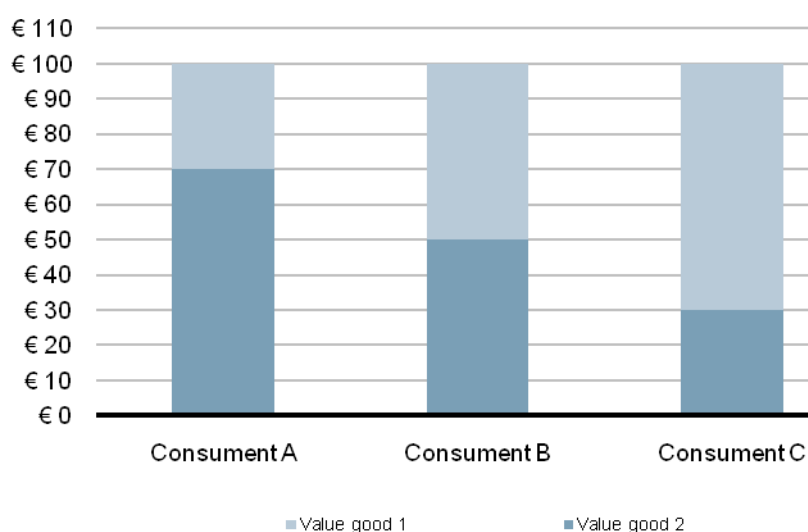


Figure 3.46 Préférences des consommateurs pour le bien 1 et le bien 2

¹⁴⁵ Eventuellement avec un facteur de diminution à cause de la réduction obtenue sur les produits groupés par rapport aux versions seules.

- 288 Le graphique ci-dessus montre la valeur donnée par trois consommateurs (A, B et C) aux deux biens (bien 1 et bien 2). Le Consommateur A est prêt à payer 70€ pour le bien 2, mais seulement 30€ pour le bien 1. Le Consommateur B est prêt à payer 50€ pour chaque bien. Enfin, le Consommateur C est prêt à payer 70€ pour le bien 1, mais seulement 30€ pour le bien 2.
- 289 Supposons que le prix des deux biens soit de 50€. Vu les préférences susmentionnées, le consommateur B achètera les deux produits, alors que le consommateur A n'achètera que le bien 2 et le consommateur C le bien 1. Le revenu total pour l'entreprise sera donc de : $A(50) + B(100) + C(50) = 200$.
- 290 Toutefois, si l'entreprise offre ces deux biens dans un pack, et les facture à 100 euros (soit la somme des prix des produits individuels), les trois consommateurs seront prêts à acheter le pack pour 100€. Autrement dit, les préférences des consommateurs pour les deux produits sont cumulées. Ceci permet d'augmenter les revenus de l'entreprise pour $A(100) + B(100) + C(100) = 300$, soit une hausse des revenus de 50% par rapport à la situation où les deux produits étaient vendus séparément. La vente de produits groupés permet donc aux opérateurs de combiner les préférences des consommateurs pour différents produits, augmentant ainsi les recettes totales.
- 291 Une autre façon pour les opérateurs de générer un profit grâce aux stratégies de groupage est le cross-selling et le upselling. Le cross-selling fait référence à la vente de produits additionnels à la clientèle existante, alors que le upselling se réfère à la vente de services additionnels ou plus avancés pour un produit existant. Dans le cas de produits groupés comprenant la TV numérique, il peut s'agir par exemple de la fourniture de services vidéo à la demande. Le CEO de Belgacom, Didier Bellens, souligne l'importance des produits multiplay pour la vente de nouveaux services comme moteur de croissance :

« Nos résultats montrent combien notre stratégie de convergence s'avère fructueuse. Les produits « convergents sont attrayants pour nos clients. En ce qui nous concerne, ils fournissent une plateforme parfaite pour les ventes croisées. C'est ainsi que la stratégie alimente de plus en plus notre croissance

(...). Internet et la télévision vont se muer en un produit indissociable et unique, riche d'opportunités à forte croissance pour de nouveaux services ¹⁴⁶».

292 Les opérateurs peuvent ainsi augmenter le revenu moyen par client (ARPU). Les déclarations ci-dessous de Telenet montrent par exemple que la vente de produits groupés peut augmenter les revenus par client, même si le revenu moyen pour les produits individuels diminue. Nous voyons également dans la figure ci-dessous que la hausse du revenu moyen par client unique correspond à la hausse des achats de produits groupés (surtout l'Internet large bande avec la télévision numérique, ci-dessus) chez Telenet.

«Bien que le revenu moyen par client pour les produits individuels diminue sans cesse – certes plus lentement que l'année précédente – la part grandissante des packs, les autres réductions et la pression concurrentielle nous a permis d'augmenter le revenu moyen total par client. La hausse du revenu moyen par client est une conséquence directe du pourcentage croissant de nouveaux clients qui optent pour une offre groupée, de la poursuite de la migration des clients existants avec un simple abonnement vers un abonnement groupé, et de la poursuite du passage de la télévision analogique à la télévision numérique (le revenu moyen par client pour les clients avec un abonnement à la télévision numérique est environ deux fois supérieur à celui des clients avec un abonnement à la télévision par câble de base). (...). Cette augmentation absolue de notre revenu moyen par client représente l'augmentation annuelle la plus élevée de l'histoire de Telenet. Une conséquence évidente de la tendance continue qui veut qu'un nombre croissant de clients veulent acheter leurs services numériques chez un fournisseur avec [...] un système interactif avancé pour la télévision numérique¹⁴⁷ ».

¹⁴⁶ Rapport annuel de Belgacom 2009, p. 8

¹⁴⁷ Communiqué de presse sur le 3^e Rapport trimestriel de Telenet 2010, page 4. (traduction libre)

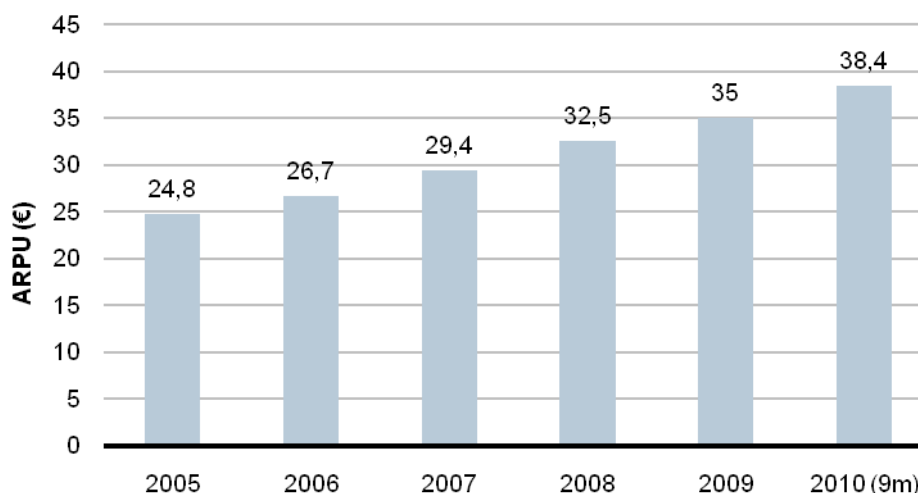


Figure 3.47 : Evolution de l'ARPU de Telenet (Source : Présentation du 3^e rapport trimestriel 2010 de Telenet)

3.2.5.4.1.4 Création de convergences technologiques.

293 Les opérateurs capables de vendre différents produits dans une offre groupée peuvent enfin bénéficier de convergences technologiques. Par convergence technologique, l'on entend : le passage d'une situation où différents services sont fournis par des réseaux existants séparés et dissociables à une situation où différents produits et services de télécommunications sont accessibles sur différents réseaux et plateformes. La convergence permet de créer de nouveaux services, qui peuvent générer à leur tour des revenus supplémentaires. Le partage des plateformes communautaires pour tous ces services réduit également les coûts.

294 Ces avantages sont entre autres démontrés par la stratégie multiplateforme de Belgacom. Les produits comme l'Internet large bande et la télévision sont proposés par le biais de différents canaux (TV, ordinateur, GSM). On y prévoit d'ailleurs de toutes nouvelles applications comme le gaming et le e-health. Parallèlement, on travaille de plus en plus à l'utilisation d'une plateforme simple pour tous ces services. Le CEO de Belgacom, Didier Bellens, souligne à cet égard :

“Dans le cadre de notre objectif visant à conserver notre position de leader dans le domaine de l'innovation et conformément à notre stratégie de convergence, nous développons actuellement notre plateforme interactive de nouvelle génération appelée 'Belgacom Entertainment', l'expérience client telle que nous la voyons dans un avenir proche. Dans notre vision, les clients seront bientôt en mesure de regarder n'importe quel contenu sur n'importe quel

appareil, n'importe où et n'importe quand. Cette vision reposera sur trois partenariats conclus récemment. Au début de l'année, nous avons annoncé une prise de participation dans OnLive, qui fournira des jeux vidéo haut de gamme instantanés accessibles de manière transparente sur téléviseur, PC, téléphone et tablettes aux clients de Belgacom Entertainment en Belgique et au Luxembourg. Plus récemment, nous avons annoncé la conclusion de partenariats avec Jinni et in3Depth Systems.”- Didier Bellens, CEO Belgacom¹⁴⁸

295 Billi, la marque sous laquelle Alpha networks commercialise depuis février 2010 des offres groupées comprenant l'Internet large bande et la télévision numérique (via l'offre BRUO), donne un autre exemple des convergences technologiques possibles dans le cadre des offres groupées de produits. Billi permet à ses utilisateurs de recevoir la TV par d'autres canaux que le poste de TV, comme sur l'ordinateur ou iPad (via webstreaming)¹⁴⁹.

3.2.5.5 Conclusion sur l'évolution vers le multiplay

Le multiplay ou les offres groupées ne cessent de gagner en popularité: les utilisateurs de l'Internet large bande achètent de plus en plus leurs produits Internet en même temps que d'autres produits, regroupés dans une seule offre auprès du même opérateur. Début 2010, plus de la moitié du nombre d'utilisateurs Internet achetait l'Internet large bande dans une offre groupée.

Dans ces offres groupées, les offres comprenant l'Internet large bande et la télévision numérique sont de loin les plus populaires : début 2010, 44% du nombre d'utilisateurs Internet prenait également la télévision numérique auprès du même opérateur. Compte tenu des évolutions observées et des politiques commerciales des opérateurs, on peut raisonnablement s'attendre à ce que cette tendance se poursuivra pendant les prochaines années. En effet, plus de la moitié des nouveaux clients achète l'Internet large bande par le biais d'une offre groupée comprenant la télévision numérique.

Belgacom et les câblo-opérateurs ont longtemps été les seuls opérateurs sur le marché aptes à vendre des produits multiplay, combinant l'Internet large bande et la télévision numérique. Depuis peu, deux opérateurs alternatifs (Mobistar et Alpha networks) offrent également des packs avec la TV numérique.

¹⁴⁸ Rapport trimestriel de Belgacom Q3 2010, page 4.

¹⁴⁹ "Billi lance son offre Web TV accessible à l'iPhone et l'iPad", 26/10/2010, <http://belgium-iphone.lesoir.be/2010/11/25/billi-lance-son-offre-web-tv-accessible-a-liphone-et-lipad/>

Les produits groupés offrent de nombreux avantages aux opérateurs : ils leur permettent de recruter plus facilement des clients, d'obtenir un chiffre d'affaires supérieur par client, de fidéliser plus longtemps la clientèle et de profiter des convergences technologiques.

Par conséquent, l'IBPT attachera plus d'attention lors de l'examen des marchés de gros aux inputs au niveau du gros qui sont nécessaires au développement d'offres groupées.

3.2.6 Futures tendances sur le marché de détail d'accès Internet à large bande

296 L'IBPT prévoit une évolution du marché avec les principales tendances suivantes :

- Une évolution de la demande vers des offres avec des débits de plus en plus élevés, ce qui devrait inciter les opérateurs à accroître encore le caractère attrayant de leurs offres.
- Une poursuite de l'évolution des offres et de la demande vers des produits de type multiplay.
- Une convergence technologique en hausse, reliant différents services via des plateformes différentes.

297 L'IBPT observera attentivement l'impact potentiel des offres d'accès à Internet mobile sur les offres d'accès large bande sur les réseaux fixes. L'attribution d'une nouvelle licence mobile 3G et celle de licences 4G, pourrait, par un effet de concurrence accrue, diminuer le prix des offres d'Internet mobile et avoir une influence sur les offres large bande des réseaux fixes. Ces offres Internet mobile connaissent un succès certain dans certains pays européens (notamment en Autriche) et seront certainement également amenées à se développer en Belgique. Néanmoins, au vu de l'état actuel des offres mobiles large bande en Belgique, le développement de ces offres n'est pas de nature à remettre en cause les conclusions de l'analyse dans la période couverte par celle-ci.

298 L'IBPT considère également que le déploiement commercial du FTTH n'interviendra pas à l'horizon de la période d'analyse¹⁵⁰. Néanmoins, l'IBPT observera attentivement les éventuels développements du marché en la matière.

¹⁵⁰ Scott Alcott, Executive Vice President de la division Service Delivery Engine, Broadband World Forum 2010

4 Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)

4.1 Localisation dans la décision

Introduction	
Base juridique et considérations méthodologiques	Chapitre 1
Procédure de consultation	Chapitre 2
Marché de détail des services d'accès à large bande	Chapitre 3
Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)	Chapitre 4
Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande	Chapitre 5
Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision	Chapitre 6

4.2 Introduction

4.2.1 Offres existantes

299 Belgacom est tenu par l'IBPT de publier depuis 2001 son offre de référence pour le dégroupage de la boucle locale (BRUO), offre amendée à plusieurs reprises depuis lors. Cette offre décrit l'ensemble des services de dégroupage offerts aux opérateurs alternatifs, incluant les services de dégroupage total de la paire de cuivre, l'accès partagé à la paire de cuivre, les services de colocalisation et les services annexes.

300 Grâce aux lignes totalement dégroupées (BRUO raw copper), les opérateurs alternatifs peuvent proposer des services double play ou triple play, l'accès bitstream ou encore l'accès à la revente à d'autres opérateurs via le wholesale. Les opérateurs alternatifs peuvent élaborer des solutions plus intéressantes sur le plan

économique et opérationnel que via l'accès bitstream en réalisant des bénéfices plus importants et en faisant preuve d'une plus grande créativité pour proposer différents types d'abonnements. Enfin, cela permet également une concurrence au niveau de l'infrastructure large bande à des prix moins élevés. Le dégroupage de la boucle locale (LLU) doit donc apporter aux utilisateurs finals un avantage maximum en matière de choix, prix et qualité.

4.2.1.1 Description des différents types de dégroupage de l'accès à la boucle locale

301 Le dégroupage de la boucle locale se décline en deux types d'accès comme représenté à la figure 4.1: le dégroupage total et le dégroupage partiel.

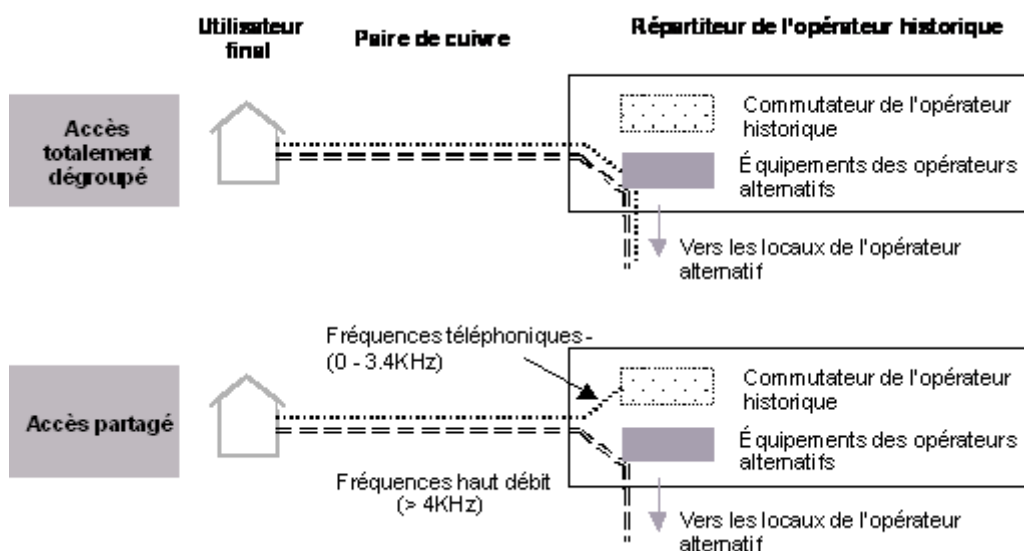


Figure 4.1 : Schéma du dégroupage total et du dégroupage partiel [Source : Analysys]

302 Le dégroupage total consiste en l'attribution de toutes les fréquences à l'opérateur alternatif sur la ligne d'accès (analogique ou ISDN-2) à l'utilisateur final.

303 En cas d'accès partagé, ou de dégroupage partiel, seules les fréquences hautes sont attribuées à l'opérateur alternatif sur la ligne d'accès (analogique ou ISDN-2) à l'utilisateur final. Au niveau du répartiteur ou du LDC, Belgacom installe un filtre pour distinguer les hautes fréquences mises à la disposition de l'opérateur alternatif. Belgacom assure une prestation de maintenance de ce filtre. Dans le cas où l'utilisateur final a un abonnement aux services de téléphonie de Belgacom, on parle d'accès partagé avec voix Belgacom. Si l'utilisateur final n'a pas

d'abonnement aux services de téléphonie de Belgacom, l'accès est dit partagé sans voix Belgacom.

304 Dans le cas où l'utilisateur final résilie son abonnement voix à Belgacom, Belgacom continue à assurer le filtrage des hautes fréquences. L'offre devient alors une offre de dégroupage partiel sans voix Belgacom ce qui implique un changement tarifaire pour l'opérateur alternatif.

305 Pour les accès partagés et les accès totalement dégroupés, l'accès à la paire de cuivre s'effectue, au niveau des centraux téléphoniques, par attribution de blocs (groupe de 48 ou 100 paires de câbles en fonction du type de boucle locale) à l'opérateur alternatif sur les équipements considérés (répartiteur, sous-répartiteur, cabinet de rue). Ces blocs sont alors connectés via un lien de connexion (tie cable) aux équipements de l'opérateur alternatif. Dans le cas d'un accès partagé de l'opérateur alternatif, ce lien relie le filtre aux équipements de l'opérateur alternatif. La paire de cuivre doit être nue, c'est-à-dire ne pas être équipée avec des éléments actifs comme des répéteurs, correcteurs... Lorsque cela est possible, Belgacom doit retirer tous les équipements actifs afin que la paire de cuivre puisse être dégroupée.

4.2.1.2 Niveau de l'accès dégroupé

306 L'accès dégroupé peut s'effectuer physiquement à trois niveaux :

- accès à la boucle locale au niveau des répartiteurs dans les local exchanges (LEX)
- accès à la boucle locale au niveau du local distribution centre (LDC) ou sous répartiteur
- accès à la sous-boucle locale au niveau de la cabine de rue (KVD).

307 La boucle locale est définie comme « le circuit physique à paire torsadée métallique qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné au répartiteur principal ou à toute autre installation équivalente du réseau téléphonique public fixe »

308 La sous-boucle locale est quant à elle « une boucle locale partielle qui relie le point de terminaison du réseau dans les locaux de l'abonné à un point de concentration ou à un point d'accès intermédiaire spécifié du réseau téléphonique public fixe. »

309 Pour chacun de ces niveaux, l'offre de référence BRUO a déterminé un tarif orienté sur les coûts¹⁵¹, qui doit être payé chaque mois à Belgacom afin d'obtenir l'accès dégroupé (avec ou sans la téléphonie Belgacom) :

	boucle locale
BRUO Raw Copper	7.78 €
BRUO Shared Pair (maintenance du splitter comprise)	0.87 €
	Sous-boucle locale
BRUO Raw Copper	5.75 €
BRUO Shared Pair (maintenance du splitter comprise)	0.85 €

Figure 4.2 : Structure tarifaire des offres BRUO

310 Le prix de location mensuel de la shared pair est de loin inférieur au raw copper car les utilisateurs finals rémunèrent déjà les coûts de leur accès via leur abonnement de téléphone Belgacom.

4.2.1.3 Description des techniques autorisées

311 L'offre de référence BRUO, disponible depuis 2001, fournit une description détaillée des spécifications techniques auxquelles doit satisfaire tout équipement utilisé sur les lignes dégroupées, indépendamment des garanties de débit et de qualité des transmissions de données. Celles-ci portent notamment sur :

- les caractéristiques physiques (isolation...) et électriques (impédance, atténuation..) des paires de cuivre formant la ligne d'accès à l'utilisateur final ;
- les caractéristiques des équipements RTC et ISDN pouvant être connectés sur les lignes d'accès ;

¹⁵¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 visant à corriger la décision du 3 août 2010 concernant la BRUO rental fee

- les règles de déploiement des équipements de types xDSL (ADSL, ADSL2, ADSL2+, (E)SDSL, ReADSL, VDSL2) pouvant être utilisés sur des lignes analogiques ou ISDN (puissance des signaux...)
- les caractéristiques physiques et électriques des liens de connexion entre le répartiteur et les équipements co-localisés.

312 L'offre BRUO traite également des problématiques de gestion du spectre et notamment des modalités à respecter pour limiter les problèmes d'interférence.

313 Il est à noter qu'une fonctionnalité très importante du dégroupage est la possibilité pour le bénéficiaire de faire usage d'une technologie de son choix sans dépendre des choix de l'opérateur SMP.

4.2.1.4 Description des prestations associées

314 L'offre BRUO contient également un accès aux systèmes d'information (IT, processus ...). Belgacom doit en outre assurer la fourniture des informations requises par les opérateurs alternatifs préalablement au dégroupage. Celles-ci sont fournies après signature d'un accord de confidentialité et comprennent entre autres la liste des répartiteurs, sous répartiteurs et cabines de rue.

315 L'offre de référence donne également une description détaillée des règles de collocation au niveau technique et de tarification. Sur le plan technique, quatre types de co-localisation sont fournis au niveau des répartiteurs : co-localisation physique, co-mingling, co-localisation distante, et co-localisation virtuelle.

- **Co-localisation physique :** Les équipements de l'opérateur alternatif sont installés dans les bâtiments de l'opérateur historique, dans des salles séparées des équipements de l'opérateur historique et avec un accès séparé à la voie publique.
- Le **co-mingling** est une forme de co-localisation physique où les équipements de l'opérateur alternatif sont placés et utilisés dans la même salle que les équipements de l'opérateur historique, sans séparation physique et avec un accompagnement par un service de gardiennage. Les coûts et les délais d'installation de cette forme de co-localisation sont nettement inférieurs à une co-localisation physique « classique ».
- **Co-localisation distante :** Les équipements de l'opérateur alternatif sont installés dans des locaux séparés du répartiteur de l'opérateur historique auxquels ils sont reliés par une liaison louée de desserte (*backhaul*).
- **Co-localisation virtuelle :** Ce type de co-localisation est offert lorsque ni la co-localisation physique ni la co-localisation distante ne sont possibles. L'opérateur alternatif achète des équipements chez le même équipementier que

celui utilisé par Belgacom pour un usage similaire ; l'installation et la maintenance de ces équipements sont assurées par des techniciens de Belgacom.

316 Au niveau des LDC (sous répartiteurs), le co-mingling et la co-localisation distante sont offerts.

317 L'offre BRUO détaille également l'ensemble des prestations associées à la connexion des équipements des opérateurs alternatifs: sont précisées les modalités de réservation et de commande des blocs et des filtres au niveau du répartiteur/sous répartiteur/cabine de rue, ainsi que les liens de connexion requis. Belgacom propose en outre des lignes louées pour relier le répartiteur au PoP de l'opérateur alternatif (backhaul), lorsque le répartiteur n'est pas directement relié à leur réseau, qui sont fournies via l'offre régulée BROTSOLL.

4.2.2 L'évolution du réseau d'accès

318 Le réseau d'accès actuel où un câble de cuivre passe entre l'utilisateur final et le central (LEX ou LDC) changera radicalement ces prochaines années car la largeur de bande (vitesse de téléchargement et vitesse de chargement) est limitée par la longueur et la qualité du câble de cuivre. Pour atteindre des vitesses plus élevées, le câble de cuivre doit par conséquent être entièrement ou partiellement remplacé par une fibre optique.

319 La Commission européenne souligne dans sa recommandation NGA¹⁵² du 20 septembre 2010 qu'il est important que les conséquences de cette évolution de réseau soient étudiées dans l'analyse de marché et que les adaptations appropriées soient apportées aux obligations réglementaires :

“(5)L'analyse des marchés 4 et 5 dans le cadre de la recommandation 2007/879/CE¹⁵³ devrait tenir compte des réseaux NGA et être exécutée de

¹⁵² Recommandation 2010/572/EU de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)

¹⁵³ Réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA's): réseaux d'accès câblé composés entièrement ou partiellement d'éléments optiques capables de fournir des services d'accès large bande présentant de meilleures caractéristiques (comme un débit supérieur) comparé aux services fournis par des réseaux de cuivre déjà existants. Généralement, les NGA sont le résultat d'une amélioration d'un réseau d'accès cuivre ou coaxial déjà existant.

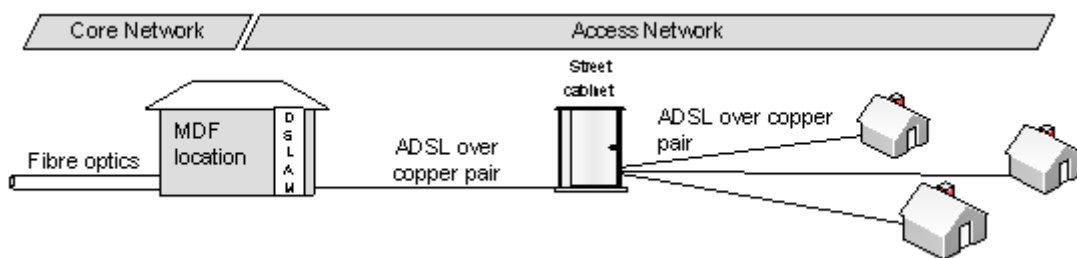
manière coordonnée et en temps voulu par chaque ARN. Les ARN devraient veiller à ce que les mesures correctrices imposées sur les marchés 4 et 5 soient cohérentes.

(6) Lorsque les analyses de marché pertinentes indiquent que les conditions de marché demeurent globalement constantes, les ARN devraient appliquer une approche réglementaire cohérente tout au long de la période d'analyse appropriée. Les ARN devraient, le cas échéant, expliquer dans leurs décisions comment elles comptent adapter les mesures correctrices des marchés 4 et 5 lors des futures analyses de marché pour tenir compte des modifications des conditions de marché qui sont susceptibles de se produire.

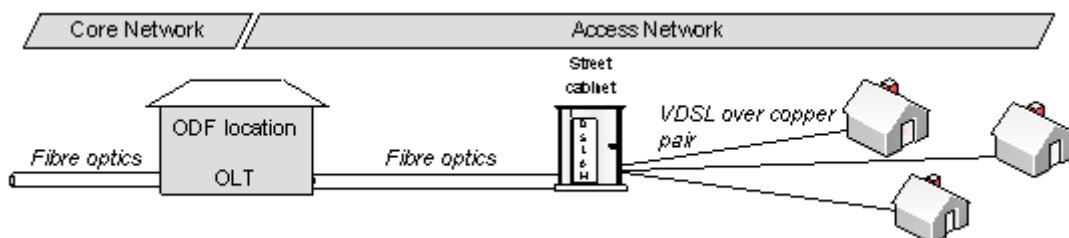
4.2.2.1 Fibre optique jusqu'à la cabine de rue (Fibre to the cabinet)

320 En raison des coûts d'investissement élevés de l'installation de la fibre optique jusque dans chaque salon (fibre to the home), la plupart des opérateurs européens optent pour un scénario intermédiaire où la fibre optique est installée jusqu'à la cabine de rue (SC) et le 'dernier mile' entre la cabine de rue et l'utilisateur final, qui continue d'être assuré par le câble de cuivre présent (Fibre to the cabinet). L'équipement ADSL actif qui se trouvait autrefois encore dans les centraux (LEX/LDC) est alors installé dans la cabine de rue même. De ce fait, un certain nombre de centraux deviennent superflus ou du moins, la superficie nécessaire par central se voit considérablement réduite.

Situation actuelle réseau d'accès



Scénario Fibre to the cabinet



Scénario Fibre to the home/building

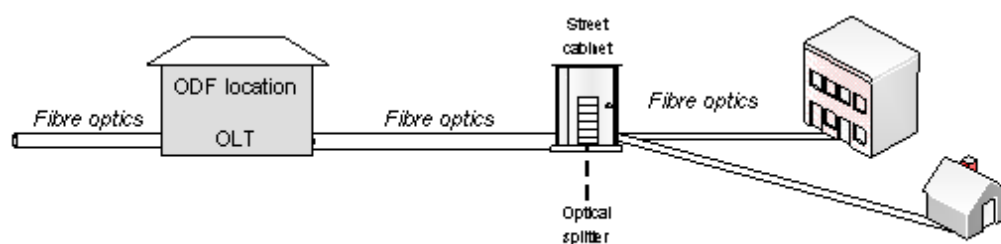


Figure 4.3 : Aperçu de l'évolution du réseau d'accès (Source: Cullen International, 2007)

4.2.2.1.1 La situation belge

321 Ces dernières années, Belgacom a beaucoup investi pour installer la fibre optique jusqu'aux cabines de rue. En avril 2008, Belgacom a lancé une offre de détail VDSL2 (Fibre to the Cabinet). Fin septembre 2010, la couverture du réseau de fibre de Belgacom s'est étendue à plus de 76% des ménages belges¹⁵⁴ avec le VDSL2 et offrait sur la base de cette technologie des débits atteignant les 30Mbps. D'ici fin 2011, Belgacom veut atteindre 80% de la population par le biais du VDSL2.

322 La Remote Optical Platform est une armoire distincte qui se trouve juste à côté du SC, dans laquelle Belgacom place son équipement VDSL et qui relie les DSLAM au SC via un tie cable.

323 Belgacom a annoncé¹⁵⁵ qu'elle allait encore augmenter la vitesse à l'avenir grâce à de plus petites cabines de rue qui seront placées plus près de l'utilisateur final.

324 En outre, il existe encore d'autres évolutions technologiques actuellement étudiées par les fabricants de hardware et qui permettent d'encore augmenter la largeur de bande du VDSL2:

¹⁵⁴ Rapport Q3 2010 de Belgacom, page 9

¹⁵⁵ Belgacom Network Strategy Presentation 5 July 2010, Investor relations, http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/investor_doc/20100705_belgacom_network.pdf

- Vectoring: l'injection d'un anti-bruit permet de neutraliser les émetteurs perturbateurs, envoyant ainsi plus de largeur de bande via une paire de cuivre.
- Pair bonding: le regroupement de plusieurs lignes d'accès permet d'obtenir beaucoup de largeur de bande.
- Ghost modes: le regroupement de deux paires de cuivre permet de coder un troisième canal d'information virtuel pour agrandir la largeur de bande

4.2.2.1.2 Le business case du dégroupage de la sous-boucle locale

- 325 Le dégroupage au niveau de la cabine de rue demande des investissements beaucoup plus élevés en nouveau matériel (IP DSLAM) et IP backhaul car l'opérateur alternatif doit désormais être beaucoup plus présent qu'à l'époque où les DSLAM étaient encore installés dans les centraux, car une présence est nécessaire dans le LEX et tous les SC afférents pour atteindre l'ensemble de la clientèle.
- 326 La volonté et les possibilités d'un opérateur d'investir dans la poursuite du déploiement du réseau vers le SC dépendent notamment du nombre de clients qu'il peut atteindre avec cette offre et des coûts liés à cet investissement.
- 327 Les économies d'échelle et de gamme gagnent plus en importance que pour le dégroupage de la boucle locale car la masse critique pour que certains projets commerciaux restent viable est moins facilement présente au niveau de la cabine de rue qu'au niveau du LEX, ce qui restreint les options pour les opérateurs alternatifs. L'on note également une grande différence de timing et de coûts lorsque le déploiement et l'installation du VDSL2 dans une cabine de rue peuvent se faire en même temps que d'autres opérateurs.
- 328 L'étude Analysys Mason (voir annexe 4) montre que le dégroupage de la sous-boucle locale n'est viable que dans une mesure restreinte. Le déploiement de VDSL2 dans certaines cabines de rue n'est intéressant que si un opérateur alternatif possède une part de marché suffisante (bénéficie d'économies d'échelle), des revenus supplémentaires par client peuvent être générés en offrant des services innovateurs, la connexion backhaul peut se faire de manière économique et les remote optical platforms existantes peuvent être utilisées.

329 Il ressort également de plusieurs études internationales relatives aux projets commerciaux de déploiement de la technologie VDSL que la faisabilité dépend de la pénétration, de la part de marché et des possibilités d'obtenir des revenus plus élevés par client :

- Une étude WIK¹⁵⁶ conclut que la viabilité du déploiement du VDSL par l'opérateur historique dépend fortement de la demande d'accès VDSL. Pour récupérer les investissements (situation de break even), un accès VDSL devrait être pris, en fonction du scénario, entre 14% à 31% de tous les ménages qui peuvent être raccordés.
- Analysys Mason¹⁵⁷ a réalisé une étude néerlandaise sur la faisabilité du dégroupage de la sous-boucle locale (SLLU) sur la base de l'offre de gros de KPN, qui révèle que le SLLU ne constitue pas une alternative économique pour le dégroupage de la boucle locale, sauf dans certains cas exigeant une part de marché considérable ou une forte augmentation des recettes par client. Vu l'intérêt local important des économies d'échelle, une baisse tarifaire wholesale de 50% ne serait pas suffisante pour considérer le SLLU comme une alternative économique viable au LLU pour le marché de masse.
- Selon l'étude JP Morgan¹⁵⁸, une part de marché de deux chiffres et une demande importante pour des services premium sont nécessaires pour défendre le déploiement VDSL d'un nouvel opérateur.
- Les coûts des travaux civils pour l'installation de la fibre optique sont très élevés et varient entre 50% (Paris)¹⁵⁹ et 80% du coût total par ligne utilisateur. Ces coûts sont inversement proportionnels à la densité de la population dans cette zone et dépendent également de la structure déjà

156 WIK (2006), Michael Brinkmann, Dragan Ilic, Technische und ökonomische Aspekte des VDSL-Ausbaus – Glasfaser als Alternative auf der (vor-)letzten Meile, WIK-Diskussionsbeitrag Nr. 281, October 2006.

157 Analysys (2007), The business case for sub-loop unbundling in the Netherlands, Final Report for OPTA, January 26, 2007.

158 JP Morgan (2006), The Fibre Battle – Changing Dynamics in European wireline, October 4, 2006.

159 Voir Arcep (2006), IDATE (2006), JP Morgan (2006), ARCEP (2006), Very high-speed Points of reference and outlook, Press points, 10 November 2006

présente (conduites, égouts, ...) qui peut être utilisée pour placer la fibre optique et qui peut limiter les investissements nécessaires.

4.2.2.2 Fibre optique jusqu'au salon (Fibre to the Home)

330 Dans la lutte concurrentielle avec le câble et l'aspiration à des vitesses plus élevées et des services plus étendus, le "Fibre to the home" constitue l'étape suivante logique après le "Fibre to the Cabinet" (FTTCab).

331 Il existe deux possibilités de déploiement de la fibre optique jusqu'au salon : le point-to-point network et le passive optical network.

- **Fibre-to-the-home point-to-point (PtP)** est une solution en fibre optique à part entière. Chaque client a sa propre fibre optique jusqu'à l'Optical Distribution Frame (ODF) dans le central, tout comme un câble de cuivre va maintenant jusqu'au central. Dans une telle architecture, la fibre optique peut facilement être dégroupée depuis l'Optical Distribution Frame (point où sont également situés les équipements actifs de l'opérateur puissant) puisque la totalité de la capacité de la fibre optique est réservée à un seul client.

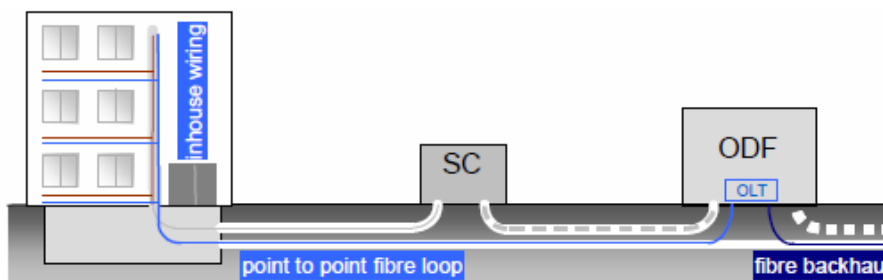


Figure 4.4 : FTTH-scenario Point-to-Point (Source: ERG)

- Le Fiber-to-the-home passive optical network (PON) est une solution point à multipoint. Un seul câble d'alimentation en fibre optique va de l'ODF à un splitter optique. Ce splitter permet de répartir la capacité d'une fibre optique sur plusieurs fibres optiques et il apparaît une sorte de structure arborescente depuis le central jusqu'au domicile du client. La capacité est partagée avec les autres utilisateurs et est moins facile à dégroupier. Une option consiste à

dégrouper à partir du point de flexibilité où sont situés les filtres passifs conformément à la position commune de l'ERG¹⁶⁰. Cette option a une viabilité limitée comme le dégroupage de la sous-boucle locale pour le VDSL2 car le dégroupage doit se faire à un niveau aussi bas dans le réseau que pour le VDSL2 et par conséquent les conclusions d'Analysys peuvent être élargies à cette forme de dégroupage. Ensuite, le dégroupage de la longueur d'onde pourrait être envisagé, impliquant l'existence d'un répartiteur optique, mais il n'est pour le moment ni imposé, ni rendu opérationnel dans aucun autre pays européen.

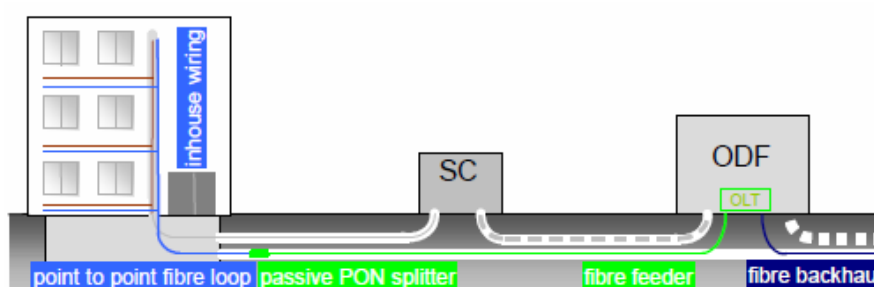


Figure 4.5 : FTTH-scenario Passive Optical Network (PON) (Source: ERG)

- 332 En Belgique, Belgacom effectue pour le moment un test FTTH à échelle réduite à Rochefort, Saint-Trond et La Louvière afin de tester un certain nombre de choix technologiques pour le déploiement de la fibre optique.
- 333 La ville de Courtrai collabore en outre avec le centre de recherche IBBT et le fabricant Alcatel-Lucent, à un projet test visant à déployer le FTTH pour un nombre limité de ménages et à tester de nouveaux services sur la base du FTTH.
- 334 A ce stade, il n'est donc pas question de déploiement FTTH effectif en Belgique.
- 335 L'IBPT restera extrêmement attentif au développement des infrastructures en Belgique pendant la période couverte par la présente analyse.

¹⁶⁰ ERG 07_16_Rev2 « Opinion on regulatory principles of NGA » p43

4.2.2.3 Fibre optique jusqu'au bâtiment (Fibre to the Building)

336 Dans le cadre de la fermeture des centraux, Belgacom équipera un certain nombre de bâtiments de fibre optique et placera des équipements VDSL2 à la cave. Il s'agit du "Fibre to the Building" (FTTB).

337 Ce scénario est comparable au Fibre to the cabinet, mais son envergure est cependant encore plus restreinte. Aussi le FTTB doit-il être abordé de la même manière que le VDSL2 depuis la cabine de rue. Dans le reste de ce document, il ne sera plus fait de distinction entre le Fibre to the building et le Fibre to the cabinet et la notion de dégroupage de la sous-boucle locale recouvrira les deux types d'application.

4.2.2.4 Evolution technologique prospective: FTTH ou VDSL2?

338 L'évolution de l'accès haut débit est une augmentation continue des débits tant downstream que upstream. Cette évolution semblait, jusque récemment, imposer le déploiement de la fibre jusqu'au client final, déploiement facilité par l'existence de fourreaux permettant de déployer la fibre parallèlement au cuivre ou au câble avant le remplacement de ces derniers.

339 Toutefois, la disponibilité de ces fourreaux n'est pas aussi généralisée qu'envisagé dans un premier temps (saturation, mauvais état ou inexistence). Les deux autres technologies filaires (cuivre et câble) ont donc été développées pour en accroître les performances :

- Le câble a défini la norme Eurodocsis 3 permettant de multiplexer un nombre non limité de canaux de 50Mbps en downstream et 27Mbps en upstream ;
- Le VDSL2 a défini deux nouvelles normes, G.998.2 pour le bonding (utilisation de plusieurs paires pour la même connexion) et G.993.5 pour le vectoring (évaluation des perturbations mutuelles entre lignes et envoi d'un bruit opposé). Lucent-Alcatel a ainsi annoncé des tests à 300Mbps et Huawei à 700Mbps.

340 Ces évolutions ont donc pour conséquence qu'il existe une alternative effective au déploiement FTTH.

341 En Belgique, cette alternative est particulièrement importante car aucune des deux infrastructures filaires n'a été déployée en utilisant des fourreaux : le cuivre l'a été

sous forme de câbles armés enterrés et le câble de télédistribution a été déployé sur façade principalement.

342 Lors de la conférence Broadband World Forum 2010 qui s'est tenue à Paris du 26 au 28 octobre 2010, Scott Alcott¹⁶¹ a déclaré qu'un déploiement FTTH nécessiterait un investissement de 6 à 7 milliards d'euros, soit 10 fois plus que le coût du déploiement du projet Broadway VDSL et que les clients ne veulent pas payer plus pour la fibre en précisant que ce genre de dépense n'est tout simplement pas à l'ordre du jour chez Belgacom .

343 Cette déclaration est confirmée par d'autres déclarations de Scott Alcott lors de la conférence call Q3 2010 de Belgacom destinées aux analystes :

« Nokia Siemens Networks and Huawei are all talking about higher bit rate on copper, some of it approaching a gigabit and under. Revolutionary, Belgacom has been talking about this for a long time. We said when we moved first in Europe with fiber to the curb we expected increases in bit rate on copper. We have moved from 20 to 30 megabit already this year and we see evolutions that are enhanced to get to 50 megabit while compression makes that 50 megabit line act like 100 megabit circuit, meaning HD TV which takes 8 or 9 megabits today is headed to 4. So we think there's a lot going on. Now what the vendors are speaking about to get to 600, 700, 800, 900 megabit is about dynamic spectrum management, vectoring and putting together pair bonding (...) We believe there's a huge future for copper and the case for copper is looking better every year and there are big investments happening on the vendor side, so last comment, we think we can continue for a long time with Europe's leading fiber to the curb network to support the developing bit rate needs of our customers without having to jump to fiber to the home. (...)

What the vendors announced is that over the next 2-3 years in steps, rolling on are things like vectoring and dynamic spectrum management. You combine that with the 17 megahertz and that is in hand, and those things happen in steps."

344 Il faut également pointer que les informations transmises aux analystes financiers conduisent ces derniers à évaluer que les investissements annuels de Belgacom seront de l'ordre de 700 Mio € soit un montant trop faible pour le FTTH.

161

Executive Vice President de la division Service Delivery Engine de Belgacom. À ce titre, il supervise l'ensemble des opérations et de l'infrastructure technique pour le Groupe ainsi que les activités wholesale.

345 D'autre part, il faut remarquer également qu'un déploiement FTTH nécessiterait du temps car il faudrait procéder à d'importants travaux de génie civil qui exigent des démarches administratives conséquentes et trouver les ressources en travaux publics. Si elle devait déployer un réseau FTTH, Belgacom rencontrerait des difficultés pour répliquer aux nouvelles offres du câble. Numericable offre déjà du 100Mbps en Eurodocsis 2 modifié et a annoncé sur le forum ADSL-BC la disponibilité imminente de modems 300 Mbps ; Telenet a pour sa part annoncé le déploiement Eurodocsis 3 à 100Mbps. L'Institut considère qu'à l'horizon de la présente analyse la concurrence entre plateformes aura pour conséquence la mise en œuvre dès que possible du bonding et du vectoring sur la plateforme VDSL.

346 Ceci a trois conséquences en termes d'analyse de marché et de régulation :

- Il est prématuré et n'est pas utile à ce stade d'analyser le FTTH dans le cadre des analyses de marché 4 et 5 car son déploiement n'est pas attendu à l'horizon de cette analyse et si les circonstances forçaient un acteur du secteur à le déployer malgré tout, les délais nécessaires pour pouvoir opérer une offre réelle sont tels que le régulateur sera en mesure de procéder à toutes les analyses et décision utiles avant le lancement d'un nouveau service de ce type. Une telle démarche dans le cadre de la présente analyse serait fondée par contre sur une situation totalement hypothétique, techniquement trop indéterminée et sans lien avec la réalité du marché à l'horizon de l'analyse. Les conclusions de cette analyse ne pourraient par ailleurs entraîner une modification significative des conclusions au niveau de l'appréciation des conditions de concurrence sur le marché et finalement de la puissance des acteurs. De plus, il serait à ce stade prématuré et pourrait être disproportionné d'imposer dès à présent des remèdes d'accès à un service ayant une aussi faible probabilité d'exister au cours de la période visée, tenant compte du développement attendu des technologies et des infrastructures et des informations en possession de l'IBPT. Par ailleurs on ignorerait l'architecture de ce réseau et quelles obligations on pourrait techniquement lui appliquer.
- Le vectoring nécessite que toutes les lignes soient contrôlées par le même DSLAM ou groupe de DSLAM. Dans la mesure où le dégroupage de la sous-boucle implique qu'un autre opérateur peut installer son propre

équipement et que le monitoring des lignes se fait sur deux équipements distincts, les mesures de vectoring seraient partielles et le gain de performance marginal¹⁶². Dans le cas du dégroupage, Belgacom risque de renoncer à l'investissement correspondant ne pouvant jamais être certain qu'il puisse apporter le bénéfice attendu. De plus, très peu de sous-boucles sont susceptibles d'offrir un business case positif au dégroupage. Le dégroupage de la sous-boucle est donc un remède disproportionné car il empêcherait Belgacom d'améliorer ses offres à la fois de détail et de gros alors que le bénéfice qui en serait retiré pour une plus grande concurrence n'est pas démontré compte tenu de l'étude d'Analysys Mason (voir annexe 4).

- L'alternative au dégroupage de la sous-boucle dans de pareilles circonstances est de redescendre l'échelle des investissements et d'avoir une offre de bitstream (marché 5 ci après analysé) permettant les mêmes services et performances qu'en dégroupage ce qui nécessite d'ajouter la fonctionnalité du multicast au bitstream existant.

347 En dépit de la non prise en compte des services précités sur la fibre dans le cadre de la présente analyse à défaut du déploiement d'un réseau fibre étendu à l'horizon temporel de la présente analyse de marché, l'IBPT s'engage à surveiller attentivement les développements du marché. et à prendre en considération la disponibilité des réseaux fibre et les futurs projets de déploiement des opérateurs. L'IBPT adopte à cette fin, dans la suite de l'analyse, toute mesure nécessaire à sa parfaite et rapide information, comme celle des acteurs du marché, concernant tout développement ultérieur en particulier en matière de fibre.

4.2.3 Fermeture de centraux

348 Belgacom a annoncé au cours de son assemblée générale du 9 avril 2008 que dans le cadre de la modernisation de son réseau et du passage à la technologie IP, elle souhaitait fermer environ 10% à 15% de ses centraux.

162

L'ADSL, l'ADSL2+ DSLAM dans le central n'ont aucune influence, parce qu'ils ne sont pas soumis au vectoring permettant de mesurer le bruit qu'ils causent pour le DSLAM dans la cabine de rue et qui peut être pris en compte dans des algorithmes vectoring lors du calcul de l'anti-bruit.

- 349 L'impact de la fermeture de 65 centraux est considérable. Bien qu'il s'agisse seulement de 10 à 15% du nombre de centraux, cela aura un impact sur 40% des lignes BRUO et 14% des lignes BROBA et un espace de colocalisation est en outre présent dans 52 de ces centraux. Il est également important de remarquer que cette fermeture peut également avoir des implications sur les points d'interconnexion des services vocaux et du backhaul mobile.
- 350 Dans une série de centraux qui sont fermés, Belgacom prévoit de placer un mini MDF de manière à ce que des services puissent encore être offerts aux cabines de rue qui ne sont pas équipées de VDSL2 à partir de ce mini MDF. Les SC équipés de VDSL2 ne sont pas reliés à ce mini MDF. Belgacom prévoira une possibilité de colocalisation dans ces mini MDF.
- 351 Le premier central 02EUR doit être vidé pour le 1er janvier 2013, par conséquent les opérateurs alternatifs doivent quitter ces centraux au cours de la période 2011-2012.
- 352 Alors que Belgacom avait l'intention en 2008 de fermer les 65 centraux identifiés pour 2018, il est question dans le dernier planning de 2010 d'une fermeture étendue jusqu'en 2020.
- 353 La fermeture de plusieurs centraux par Belgacom peut éventuellement avoir pour conséquence qu'il ne soit plus possible de récupérer les investissements réalisés par les opérateurs alternatifs dans le cadre du développement d'un réseau propre. L'Institut doit donc veiller à ce que les investissements réalisés ces dernières années par les opérateurs alternatifs dans une infrastructure de réseau propre ne soient pas réduits à néant par les plans NGN/NGA de Belgacom et que l'on pèse le pour et le contre entre la nécessité pour Belgacom de laisser évoluer le réseau afin d'offrir des services d'une plus grande qualité et vitesse et la concurrence sur le marché de la large bande belge.

4.3 Définition des marchés pertinents

4.3.1 Marchés pertinents de produits

- 354 La Recommandation de 2007 identifie le marché 4 à savoir le marché de la « fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée » comme un marché

pertinent¹⁶³. Ce marché correspond à l'ancien marché 11 qui était listé dans la Recommandation de 2003 et était intitulé « marché de la fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès partagé) aux boucles et sous-boucles sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux »¹⁶⁴.

355 Dans la Recommandation de 2007, la Commission ne se réfère donc plus, pour délimiter ce marché de l'accès dégroupé aux seules boucles locales et sous-boucles locales de cuivre. La Recommandation de 2007 vise à présent plus largement la « fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure de réseau », (à savoir toutes les infrastructures passives et physiques pertinentes pour atteindre l'abonné).

356 La définition du marché de l'accès dégroupé soulève quatre questions :

- la substituabilité entre les différents modes de dégroupage ;
- autres infrastructures passives (fourreaux, travaux de génie civile)
- l'intégration des réseaux câblés dans le marché pertinent de l'accès dégroupé ;
- la substituabilité entre les offres d'accès dégroupé et les offres d'accès à un débit binaire.

4.3.1.1 Substituabilité entre les différents types d'accès dégroupés

357 Comme déjà dit au chapitre 4.2.1. il existe deux types de boucles, la boucle locale et la sous-boucle locale. Comme déjà expliqué, il y a deux formes d'accès dégroupé : l'accès totalement dégroupé et l'accès partagé. Il y a lieu d'examiner si ces différentes formes de dégroupage sont substituables.

¹⁶³ Recommandation 2007/879/CE de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

¹⁶⁴ Recommandation 2003/311/CE de la Commission du 11 février 2003 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

- 358 La Recommandation de 2007 conclut à l'existence d'une substituabilité entre les différents modes de dégroupage dans la mesure où le marché pertinent est celui de la « fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé) en position déterminée»¹⁶⁵. L'intitulé du marché 4 choisi par la Commission européenne et sa formulation très large suggèrent que les différents modes d'accès dégroupé sont intégrés dans le même marché.
- 359 Tel était le cas en vertu de la précédente Recommandation de 2003 et rien n'indique a priori que tel ne serait pas le cas en vertu de la Recommandation de 2007.
- 360 Il appartient à l'IBPT de vérifier dans quelle mesure cette conclusion est valide au regard des réalités du marché belge. Dans le cadre du premier cycle d'analyse, l'IBPT a procédé à une analyse et a conclu à la substituabilité des différents modes d'accès dégroupés. Il lui appartient de vérifier dans la présente analyse si des conclusions similaires doivent aujourd'hui être tirées.

4.3.1.1.1 Substituabilité limitée du côté de la demande

- 361 En termes d'usages, les différentes formes d'accès dégroupé permettent toutes aux nouveaux entrants de choisir le débit offert à l'utilisateur final. De même, l'ensemble des formes d'accès dégroupé permettent aux nouveaux entrants d'offrir des services vocaux et des services large bande aux utilisateurs finals.
- 362 L'IBPT relève cependant des différences en termes d'investissement réseaux entre les différentes formes d'accès. Certes, les investissements réseaux pour les nouveaux entrants qui veulent utiliser un accès dégroupé sont comparables entre les différentes formes d'accès dégroupé à la boucle locale (ces nouveaux entrants doivent déployer un réseau jusqu'à la boucle locale et investir dans des équipements tels notamment les DSLAM), mais migrer vers un dégroupage de la sous-boucle locale (colocalisation au niveau de la cabine de rue) implique par contre des investissements très importants, comme le démontre le business case non rentable

¹⁶⁵ Recommandation 2007/879/CE de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques

du dégroupage de la sous-boucle¹⁶⁶. En cas d'augmentation légère et permanente du prix du dégroupage de la boucle locale, un opérateur alternatif n'utiliserait pas le dégroupage de la sous-boucle. La substituabilité entre le dégroupage au niveau de la boucle et de la sous-boucle est donc limitée côté demande.

363 S'agissant de la substituabilité entre le dégroupage partiel de la boucle locale active « avec voix » et le dégroupage partiel de la boucle locale active « sans voix », l'IBPT relève que ces deux options de dégroupage partiel constituent une déclinaison dans la gamme des produits de dégroupage qui sont disponibles pour les nouveaux entrants. Elles permettent toutes les deux aux opérateurs alternatifs de fournir aux utilisateurs finals des services comparables. Cependant, l'Institut reconnaît que les prix de ces prestations sont différents. En cas d'augmentation légère mais permanente de l'une de ces deux offres, il est difficile d'établir qu'un opérateur alternatif choisirait l'autre offre pour fournir les mêmes services à l'utilisateur final. Par exemple pour passer du « without voice » au « with voice », il est nécessaire pour l'opérateur alternatif de convaincre son client final de souscrire un abonnement de téléphone chez Belgacom, ce qui est loin d'être une évidence, notamment au vu de l'importance croissante des offres groupées. C'est donc l'utilisateur final qui doit faire un choix entre le « without voice » et le « with voice » et non l'opérateur alternatif.

364 Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'IBPT considère que la substituabilité du point de vue de la demande entre les quatre formes de dégroupage est limitée et qu'il est nécessaire, avant de conclure, d'examiner la substituabilité du côté de l'offre.

4.3.1.1.2 Substituabilité du côté de l'offre

365 Les éléments de réseau nécessaires pour fournir les quatre formes d'accès dégroupé étant similaires, un opérateur ayant un réseau d'accès fournissant une des formes d'accès dégroupé serait en mesure de fournir sans délais ni investissements significatifs une autre de ces formes d'accès dégroupé. De plus, il existe en pratique un seul fournisseur d'accès dégroupé, Belgacom, avec un réseau difficile à

166 Voir annexe 4

dupliquer et par conséquent, il est fort probable que Belgacom reste le seul fournisseur d'accès dégroupé durant la période d'analyse.

366 Du côté de l'offre, il existe donc une substituabilité entre l'ensemble des formes d'accès dégroupé à la boucle locale.

4.3.1.1.3 Conclusion

L'IBPT considère que le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale intègre l'accès totalement dégroupé et l'accès partagé tant pour la boucle locale que pour la sous-boucle locale.

4.3.1.2 Substituabilité entre l'accès à la boucle locale sur la base du réseau téléphonique public en paire de cuivre et les réseaux câblés

367 Historiquement, il a toujours régné un certain scepticisme quant à la possibilité de remplacer le dégroupage de la boucle locale cuivre par une autre forme de raccordement¹⁶⁷. Ainsi, le Règlement européen de 2000 sur le dégroupage de la boucle locale disposait que « les autres infrastructures, telles que la télévision par câble, le satellite, la boucle locale radio, n'offrent en général ni la même fonctionnalité, ni la même densité de couverture, pour le moment, bien que les situations dans les États membres puissent être différentes »¹⁶⁸.

368 Comme indiqué ci-dessus, la Recommandation ne se réfère plus aux seules boucles locales et sous-boucles locales de cuivre pour délimiter le marché de l'accès dégroupé. Toutefois, cette définition élargie du marché de l'accès dégroupé n'implique pas nécessairement une inclusion du câble dans la définition de marché¹⁶⁹. Au contraire, dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission relève que le dégroupage des réseaux câblés n'apparaît, à l'heure actuelle, ni technologiquement possible ni

¹⁶⁷ Les régulateurs européens qui sont arrivés à une telle conclusion sont rares et ont été critiqués par La Commission européenne sur ce point.

¹⁶⁸ Règlement 2887/2000 du Parlement Européen et du Conseil du 18 décembre 2000, relatif au dégroupage de l'accès à la boucle locale, considérant 6

¹⁶⁹ Bruxelles, 7 mai 2009, cons. 122.

économiquement viable. Un service équivalent au dégroupage de la boucle locale ne peut, suivant la Commission européenne, être fourni sur les réseaux câblés¹⁷⁰.

369 Il existe trois pistes possibles pour offrir des services wholesale sur base d'une infrastructure câblée, elles sont examinées en détail ci-dessous:

- l'option *reseller*;
- le dégroupage du spectre ;
- la *policy-based routing*.

370 L'option reseller peut être mise en oeuvre relativement vite. Elle ne nécessite aucune installation par les acheteurs d'appareils dans les head ends des réseaux câblés. Seules quelques légères adaptations de réseau sont nécessaires pour interconnecter le réseau de l'acheteur au réseau câblé. Cette solution ne permet cependant pas à l'acheteur d'exercer un contrôle sur le service large bande offert à ses clients, ni d'ailleurs de différencier son produit par rapport au réseau câblé.

371 Le dégroupage du spectre offre par contre une indépendance bien plus grande mais demande plus d'investissements en équipements et en adaptations de réseau. Cette option limite cependant le spectre des fréquences dont dispose l'exploitant du réseau câblé et réduit l'efficacité de largeur de bande du spectre susceptible d'être utilisée, étant donné qu'il est nécessaire d'allouer les canaux de fréquence pour chaque acheteur, même si ce dernier n'a qu'une part de marché limitée. Par conséquent, l'exploitant du réseau câblé dispose de moins de chaînes pour desservir sa propre clientèle, ce qui a un effet négatif sur ses services de détail, contrairement au dégroupage d'un réseau de cuivre.

372 Une troisième possibilité consiste à installer des policy-based routers, au niveau du head end des réseaux câblés. Cette option est plus réaliste que le dégroupage du spectre mais ne peut pas répondre aux garanties de niveau de service généralement exigées par les opérateurs alternatifs. Vu qu'il n'est pas nécessaire de répartir du spectre, il n'y a aucune perte d'efficacité d'utilisation du spectre, toutefois les

¹⁷⁰ Voir Notice explicative, SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques 31 ; voir également le rapport indépendant M. Cave, U. Stumpf and T. Valletti, « A review of certain markets included in the Commission's recommendation on relevant markets subject to ex ante regulation », juillet 2006, 77

exploitants du réseau câblé et les opérateurs alternatifs se servent tous de la même largeur de bande. Ce fait peut avoir un impact négatif sur la qualité des services que l'exploitant du réseau câblé est susceptible d'offrir à sa propre clientèle. D'autre part, il est pratiquement impossible d'appliquer plusieurs niveaux de qualité dans le cadre des services offerts à la clientèle du câblo-opérateur et à celle des opérateurs alternatifs. L'on peut estimer que la mise en oeuvre de la policy-base routing demande un investissement de minimum 2€ millions et prendra certainement 12 mois.

373 Dans un rapport TNO de décembre 2005¹⁷¹ il est question de deux formes possibles de dégroupage (shared access): shared access @ HUB et shared access @ Regional HE. L'auteur est arrivé à la conclusion que le dégroupage par le câble était réalisable, mais qu'il fallait d'abord trouver une solution à la pénurie du spectre de fréquences en réalisant des investissements additionnels dans l'extension du spectre, investissements qui profiteraient à toutes les activités réseau¹⁷².

374 Dans le cadre de l'analyse du marché 11 sous la Recommandation de 2003 (décision précitée du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision du 2 septembre 2009), l'IBPT a conclu à l'absence de substituabilité entre l'accès à la boucle locale sur la base du réseau téléphonique public en paire de cuivre et les réseaux câblés¹⁷³. Il appartient au régulateur de vérifier, dans le cadre de la présente analyse, dans quelle mesure cette conclusion se confirme ou doit être amendée.

4.3.1.2.1 Substituabilité de la demande

375 Sur les marchés de détail, il a été conclu à l'existence d'une substituabilité entre les services de communications électroniques qui peuvent être fournis à la fois sur le réseau téléphonique et sur les réseaux câblés. La question se pose donc de savoir si la substituabilité est également présente sur le marché en amont de l'accès dégroupé. Toutefois, il n'existe actuellement aucun produit de gros offert par les câblo-opérateurs auquel les fournisseurs d'accès Internet pourraient recourir en cas

¹⁷¹ Nijs, J.M.M. le Wholesale Access via PSTN et les Infrastructures Câble, TNO, Delft, 2005-12-21

¹⁷² op. cit. page 64-65.

¹⁷³ Conclusion qui a été validée par la Cour d'appel de Bruxelles dans son arrêt du 7 mai 2009, considérants 116 à 141.

d'une augmentation faible mais significative et durable du prix du dégroupage. Il peut donc être supposé que dans les conditions du marché actuelles, il n'est pas question de substituabilité de la demande proprement dite¹⁷⁴.

- 376 L'on peut cependant se demander si ces fournisseurs donneraient suite à une offre hypothétique si elle était imposée aux câblo-opérateurs. Répondre à cette question permet de dire s'il est judicieux d'imposer ces offres.
- 377 Concernant l'option reseller: cette offre ne permet pas à l'opérateur alternatif de mettre un produit différencié sur le marché.
- 378 Ce qui vaut pour le câblo-opérateur par rapport au dégroupage du spectre vaut naturellement aussi pour l'acheteur : il ne disposerait que d'une partie limitée du spectre et ne pourrait y offrir qu'un service limité. Le même principe vaut également pour le 'policy-based routing' avec comme inconvénient supplémentaire que cette formule n'est pas en mesure d'offrir de produit différencié au niveau de la qualité par rapport au câblo-opérateur sur le réseau duquel elle est active. Il est donc improbable qu'un opérateur alternatif considérera que l'accès dégroupé et l'une des trois formes de "dégroupage du câble" sont identiques.
- 379 De plus, l'on peut dire qu'aucun câblo-opérateur n'a un réseau national. Un opérateur alternatif qui souhaite couvrir tout le territoire doit conclure des accords auprès de différents câblo-opérateurs et malgré la forte diminution enregistrée ces derniers temps par le nombre de réseaux câblés indépendants, cela représente toujours un handicap par rapport au réseau national de Belgacom.
- 380 Sur la base des éléments ci-dessus, l'IBPT conclut qu'il n'y a pas de substituabilité du côté de la demande.

4.3.1.2.2 Substituabilité du côté de l'offre

- 381 Etant donné qu'il n'existe pas d'offre concurrente sur le câble, l'IBPT évalue ci-après la probabilité que les câblo-opérateurs entrent sur le marché dans un délai

¹⁷⁴ Le Considérant 49 des Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques parle de « La substitution du côté de la demande permet aux ARN de déterminer les produits ou les gammes de produits vers lesquels les consommateurs pourraient facilement se tourner en cas d'augmentation des prix relatifs ».

raisonnable à la suite d'une augmentation légère mais significative et durable des prix. Cette entrée peut être volontaire, car les entreprises concernées sont persuadées que celle-ci peut être rentable ou imposée par l'IBPT.

382 Il est déjà stipulé dans l'introduction que cette entrée peut se faire de trois manières. On doit se poser la question de savoir si l'une de ces solutions est envisageable

- L'option reseller est la moins intrusive sur le réseau du câblo-opérateur ; ou le câblo-opérateur qui fait volontairement une offre dépend de la réponse à la question de savoir si les rémunérations du gros compensent la perte éventuelle de clients de détail;
- le dégroupage du spectre nécessite une forte intervention au niveau du réseau câblé : les canaux utilisables par les équipements actuels pour le téléchargement (et plus encore pour le chargement) sont extrêmement limités, en offrir sur le marché de gros serait donc très pénalisant pour le marché de détail en termes de capacités et donc de performances. Il est donc peu probable que les câblo-opérateurs se lancent dans la fourniture de ce type de produits à l'horizon temporel de l'analyse.
- l'option de *policy-based routing* est moins intrusive et limite moins les possibilités du câblo-opérateur même s'il dispose alors de moins de largeur de bande pour desservir sa propre clientèle et qu'il doit investir en adaptations de réseau; mais il est très peu probable qu'une telle offre verra le jour.

383 A l'exception de l'option reseller, il est très peu vraisemblable qu'un câblo-opérateur fasse une des offres de gros susmentionnées. En conséquence, du côté de l'offre, l'IBPT constate qu'il n'est pas possible de conclure à l'existence d'une substituabilité – même potentielle - entre l'accès dégroupé sur les réseaux téléphoniques et un service équivalent sur les réseaux câblés. Il est inenvisageable pour les câblo-opérateurs d'offrir volontairement à court terme et sans supporter des investissements importants, un produit similaire à l'accès dégroupé sur le réseau téléphonique commuté.

384 Dès lors, l'IBPT considère qu'en présence d'une augmentation légère, mais permanente, des prix de l'accès dégroupé, un câblo-opérateur ne peut pas proposer

à court terme une offre équivalente à celle de Belgacom. Il n'y a donc pas de substitution du côté de l'offre.

4.3.1.2.3 Conclusion

L'IBPT considère que le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale n'intègre pas les réseaux câblés¹⁷⁵.

4.3.1.3 Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire et les offres d'accès dégroupé à la boucle locale

385 La Recommandation de 2007 sépare le marché de la fourniture en gros d'accès large bande du marché de la fourniture en gros d'accès à l'infrastructure du réseau¹⁷⁶.

386 Dans la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007¹⁷⁷, la Commission souligne que ces deux marchés se distinguent par la flexibilité offerte aux opérateurs quant à la fourniture des services de détail et quant à la localisation du point à partir duquel l'accès est fourni. L'accès dégroupé permet aux opérateurs d'avoir une plus grande flexibilité et un contrôle plus important sur l'offre de détail fournie à l'utilisateur final. L'accès dégroupé est de plus fourni au niveau du main distribution frame (MDF).

¹⁷⁵ Cette conclusion est partagée par la Commission européenne. Ainsi, la CE déclare entre autres dans EE/2009/0942 : "The ECA's market definition for WBA includes services provided over the cable TV network. In this respect, the Commission reiterates the need for a thorough assessment of the competitive constraints exerted by cable operators on traditional broadband access products for the purposes of delineating the relevant WBA market properly. Experience under the market analysis and the Article 7 notifications procedures so far has indicated that where cable networks exist, wholesale access to such networks does not generally constitute a direct substitute for DSL-based wholesale network products from the demand- or the supply-side." en FR/2008/0780: "In its analysis, ARCEP has considered that cable is included in the wholesale broadband access market on the basis of direct constraints. The Commission doubts that services provided via cable networks are part of the product market. ARCEP itself admits that cable networks may only be hypothetical substitutes due to especially high switching costs associated with the replacement of customer premise equipment and the absence of demand from ISPs for cable-based wholesale broadband access."

¹⁷⁶ Recommandation 2007/879/CE de la Commission européenne du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

¹⁷⁷ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission à la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, p 32.

- 387 La Commission relève également qu'un opérateur recourant à l'accès dégroupé à la boucle locale ne considérerait pas normalement l'accès de gros à large bande comme un substitut même si le service fourni par le prestataire d'accès de gros à large bande permet la fourniture des mêmes services de détail que ceux fournis par le biais de l'accès dégroupé à la boucle locale. La Commission considère en particulier que, « *du point de vue de la demande, un prestataire de services de gros recourant à la fourniture en gros de l'accès à large bande ne considèrera les boucles locales dégroupées comme un substitut valable que si l'opérateur fournissant en gros l'accès à large bande dispose de toutes les autres composantes nécessaires du réseau pour fournir en interne un service équivalent. Les autres possibilités de substituabilité du côté de l'offre dépendent de la même condition. Il apparaît clairement, dès lors, que l'accès dégroupé à la boucle locale et la fourniture en gros de l'accès à large bande relèvent de marchés distincts* »¹⁷⁸.
- 388 Il appartient à l'IBPT de déterminer si cette position correspond aux circonstances nationales belges (conclusion à laquelle l'IBPT était parvenu dans le cadre de sa première analyse de marché¹⁷⁹).

4.3.1.3.1 Absence de substituabilité du côté de la demande

- 389 La fonctionnalité principale du dégroupage est, pour le fournisseur de services, de pouvoir utiliser la technologie de son choix pour offrir des services de détail. Le recours au débit binaire est par contre lié à la technologie choisie par l'opérateur puissant. En conséquence, la demande d'un opérateur voulant utiliser sa propre technologie ne peut être satisfaite par une offre de débit binaire et les deux types d'offres ne sont pas substituables.
- 390 Même dans le cas d'un choix de la même technologie que celle de l'opérateur puissant, l'opérateur utilisant le dégroupage ne pourra se satisfaire d'une offre d'accès à un débit binaire car il détient le contrôle de l'engineering, du

¹⁷⁸ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission à la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, p. 33

¹⁷⁹ Décision 10.01.2008 p.103 (version publique)

provisionnement et du management de son équipement DSLAM alors qu'en débit binaire, ce contrôle est exercé par l'opérateur puissant sans possibilité d'intervention.

- 391 De plus, l'accès dégroupé à la boucle locale s'effectue à un niveau de capillarité plus important que les offres d'accès à un débit binaire actuellement utilisées en Belgique. En d'autres termes, pour pouvoir bénéficier d'un accès dégroupé à la boucle locale, un opérateur alternatif doit construire un réseau plus capillaire que s'il fournissait ses services de détail par le biais des offres d'accès à un débit binaire.
- 392 Enfin, en matière de tarification, il existe des différences importantes entre les offres d'accès dégroupé et les offres d'accès à un débit binaire, les secondes étant beaucoup plus onéreuses que les premières. Ces différences reflètent la couverture géographique plus étendue, la possibilité de s'interconnecter à un point de présence pour la collecte de trafic, le nombre d'équipements plus important, et la sophistication plus importante des offres de l'un ou de l'autre type.
- 393 Sur la base des éléments ci-dessus, l'IBPT conclut à l'absence de substituabilité du côté de la demande.

4.3.1.3.2 Absence de substituabilité du côté de l'offre

- 394 D'un point de vue de l'offre, un opérateur alternatif en mesure de proposer une offre d'accès à un débit binaire BROBA ou WBA, s'appuyant sur le dégroupage, ne serait pas en mesure de proposer lui-même un accès dégroupé. En effet, il lui faudrait pour cela posséder un réseau téléphonique local d'une capillarité comparable à celui de Belgacom. Compte tenu du niveau d'investissements requis pour un tel projet, il semble extrêmement peu probable, voire impossible, qu'en cas d'augmentation des tarifs de l'accès dégroupé à la boucle locale, un opérateur alternatif soit en mesure de dupliquer l'offre d'accès dégroupé de Belgacom et d'entrer à court terme sur le marché de l'accès dégroupé sans réaliser pour cela des investissements extrêmement significatifs. Il n'y a donc pas de substituabilité du côté de l'offre.

4.3.1.3.3 Conclusion

L'IBPT considère que les offres d'accès à un débit binaire ne peuvent être intégrées au marché de l'accès dégroupé à la boucle locale.

4.3.2 Marchés pertinents géographiques

- 395 Lors du premier tour de l'analyse des marchés de gros de l'accès à large bande (voir la décision précitée du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision du 2 septembre 2009), l'IBPT a conclu au périmètre national du marché pertinent de l'accès dégroupé. En conclusion de la présente analyse, l'IBPT considère que les conditions de concurrence sur le marché pertinent de l'accès dégroupé à la boucle locale demeurent homogènes sur l'ensemble du territoire belge et que le périmètre du marché pertinent est national. Il se fonde sur un certain nombre d'éléments qui sont détaillés dans la présente section.
- 396 Belgacom est à ce jour le seul fournisseur de ce type de services de gros en Belgique et la couverture de son réseau d'accès cuivre (base du dégroupage) est nationale.
- 397 A la section 4.2.2., l'IBPT a mis en évidence l'absence en Belgique de déploiement (actuel et prévisible à l'horizon de l'analyse) d'accès fibre jusqu'aux abonnés (FTTH). Il a également été relevé que, même si Belgacom et les câblo-opérateurs sont concurrents sur le marché de détail à large bande, le marché de l'accès dégroupé n'incluait pas les réseaux câblés (sur le fondement desquels, par ailleurs, aucune offre de gros n'est fournie). Il n'existe en réalité actuellement aucune offre alternative à l'accès dégroupé offert par Belgacom, en quelque point que ce soit du territoire belge et sur quelque infrastructure que ce soit.
- 398 De plus, même si le dégroupage est plus développé à Bruxelles (10 % des lignes large bande) qu'en Flandre (2% des lignes large bande) ou encore en Wallonie (0,1% des lignes large bande), il reste partout significativement faible. Au surplus, on constate que partout en Belgique et sans distinction de régions, Belgacom est en situation de monopole pour la fourniture d'accès dégroupé.

- 399 Par ailleurs, il existe une uniformité au niveau national des caractéristiques des offres, des produits et des prix. Les obligations réglementaires pesant sur l'opérateur historique en matière d'accès dégroupé sont d'ailleurs nationales.
- 400 D'autre part, en raison des coûts fixes élevés de dégroupage d'une zone, le business case pour le dégroupage est uniquement viable dans les zones où le nombre de clients (potentiels) est important afin que les coûts fixes puissent être répartis entre un nombre de clients suffisamment grand. Cela explique la raison pour laquelle des services de dégroupage sont achetés dans certaines zones et pas dans d'autres. Du point de vue de la demande on pourrait considérer que des différences pourraient survenir entre certaines zones du territoire belge. L'achat de ce type de service dépend fortement de la viabilité du business case du dégroupage d'un central donné et cette viabilité est influencée par un certain nombre de paramètres tels que la densité de la population, le nombre de clients reliés à ce LEX, l'usage que l'opérateur alternatif fait du dégroupage ou le fait que l'utilisateur final soit disposé à souscrire à certains services et aux services qui sont offerts par le biais du dégroupage.
- 401 On pourrait imaginer que l'IBPT subdivise le territoire belge par exemple en deux zones : une zone qui réunit les LEX où le dégroupage est effectivement potentiellement viable au niveau économique et une zone qui se compose des LEX qui ne peuvent pas être dégroupés de manière viable au niveau économique¹⁸⁰. Il est cependant extrêmement complexe voire impossible de faire une subdivision globale nette et suffisamment stable dans le temps au regard de l'ensemble des facteurs pouvant entrer en ligne de compte, et de garantir l'absence d'erreurs dans ce type de segmentation. En effet, en ciblant certaines niches de clientèle ou certaines zones géographiques, il est possible de constituer une clientèle suffisante pour assurer un dégroupage économiquement viable de LEX, dont on pourrait dans un premier temps s'attendre à ce que le dégroupage n'est pas économiquement viable. On peut par exemple concevoir un opérateur prenant pour cible commerciale principale les étudiants et qui donc atteindrait cette taille dans les villes universitaires tandis qu'un

¹⁸⁰ Pour qu'un LEX soit économiquement « dégroupable », il faut ainsi qu'un opérateur atteigne une taille critique dans la zone de desserte d'un répartiteur de Belgacom.

opérateur plus important mais plus généraliste au niveau de sa clientèle ne l'atteindrait pas car sa pénétration serait précisément moindre dans ces villes universitaires. De même, les opérateurs travaillent souvent via des magasins de produits IT, lesquels peuvent être localement bien implantés et donc atteindre localement un taux de pénétration que l'opérateur lui-même n'aurait pas a priori envisagé. Les exemples de Dommel, Billi ou Destiny confirment cette analyse. Il faut ajouter que l'accès dégroupé n'est pas exclusivement utilisé pour élaborer des offres sur le marché de détail de la large bande, mais aussi pour d'autres applications (p.ex. mobile backhauling).

402 Ces raisons expliquent que le recours au dégroupage est, sur le plan géographique, assez étendu (quand bien même le nombre de lignes dégroupées reste quant à lui faible). Cette extension géographique est illustrée à la section suivante par la figure ci-dessous (déploiement effectif du dégroupage). On peut constater que le dégroupage est utilisé non seulement dans les zones les plus densément peuplées (les grandes villes et leur périphérie), mais aussi dans des communes rurales et des communes isolées. On peut donc considérer que chaque LEX est potentiellement dégroupable. En bref, le risque de commettre des erreurs en voulant distinguer les LEX potentiellement dégroupables ou non est beaucoup trop important pour soutenir une telle segmentation géographique. Pour éviter que le développement de la concurrence ne soit entravé par de telles erreurs, il est par conséquent plus approprié de ne pas faire ce type de distinction (voir figure au-dessous). Le régulateur considère par ailleurs que ce type de distinction le conduirait finalement à s'éloigner de ce qui doit le guider dans l'analyse de la nécessité de segmenter ou non géographiquement un marché à savoir le constat d'une hétérogénéité des conditions de concurrence actuelles sur le territoire belge en ce qui concerne l'offre de services d'accès dégroupé à la boucle locale (ce qui n'est à l'évidence pas le cas)¹⁸¹

¹⁸¹ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, J.O. C 372 du 09.12.1997 « *La définition d'un marché, au niveau tant de produits que de sa dimension géographique, doit permettre de déterminer s'il existe des concurrents réels, capables de peser sur le comportement des entreprises en cause ou de les empêcher d'agir indépendamment de pressions qu'exerce une concurrence effective.* ».

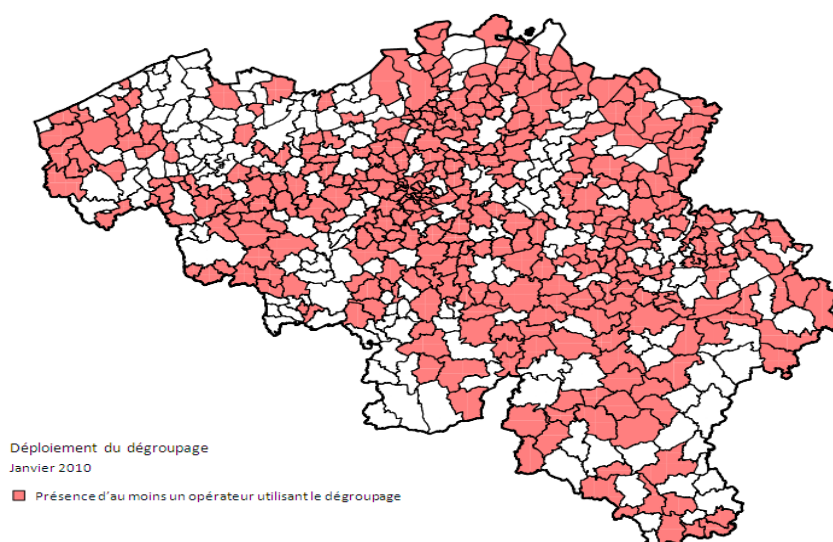


Figure 4.6 : Déploiement effectif du dégroupage par les opérateurs alternatifs, janvier 2010 [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

403 La segmentation graphique du marché 4 dans les autres Etats membres européens est plutôt inhabituelle. Elle est pourtant appliquée dans des pays, où sont établis différents opérateurs qui ne couvrent chacun qu'une partie du territoire. Ainsi, le Royaume-Uni est divisé en Hull, couvert par Kingston et le reste par BT. La Hongrie est divisée en quatre zones couvertes par les opérateurs historiques, Magyar Telekom, Invitel, Hungarotel et Monortel. En Finlande aussi, les frontières de segmentation géographique suivent celles des régions traditionnelles couvertes par les 32 compagnies de téléphone locales. Il n'est pas fait de distinction entre les régions économiquement dégroupables et non dégroupables dans ces pays.

404 L'ensemble de ces éléments conduit l'IBPT à la conclusion que le marché pertinent de l'accès dégroupé à la boucle locale est un marché national.

4.3.2.1 Conclusion

L'IBPT considère que le marché 4 est le marché national de l'accès dégroupé, total et partiel, aux boucles et sous-boucles, qui inclut notamment les offres d'accès dégroupé en cuivre.

4.4 Analyse de marché et identification des opérateurs puissants

4.4.1 Principaux facteurs structurants du marché

405 L'opérateur historique Belgacom est le seul acteur sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé). Il bénéficie donc sur ce marché d'une part de marché de 100% à laquelle une forte présomption de dominance peut être associée.

406 L'objet de l'analyse du marché consiste alors de prendre en compte un ensemble de facteurs complémentaires, à les analyser et à apprécier dans quelle mesure ils viennent confirmer ou au contraire infirmer la présomption de position puissante d'un opérateur. Ainsi, le régulateur va-t-il analyser le développement de ce marché, ses barrières à l'entrée, le développement potentiel de la concurrence, ainsi que l'impact de ce marché sur le développement des marchés en aval (comme par exemple les marchés de détail des services d'accès large bande). Cette analyse s'appuiera également sur une comparaison des marchés de la fourniture en gros d'accès dégroupés dans d'autres pays européens.

4.4.1.1 Principaux opérateurs du marché

407 Belgacom est le seul opérateur présent sur le marché et fournit des services de dégroupage de la boucle locale depuis la publication de sa première offre de référence pour l'accès dégroupé à la boucle locale (BRUO 2001) en décembre 2000.

L'opérateur historique possède 100% de parts de marché sur le marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau. Conformément à la pratique décisionnelle de la Commission européenne et la jurisprudence de la Cour de Justice, ceci entraîne une forte présomption de position puissante dans le chef de Belgacom sur ce marché.

4.4.1.2 Taille du marché, parts de marché et concentration du marché

408 Malgré une progression du nombre des lignes dégroupées au cours de la période 2006-2007, le développement du dégroupage reste encore limité en Belgique. Le total des lignes dégroupées à la fin du première semestre 2010 représentait environ

5.5% des lignes DSL du pays, soit 99.867 lignes (parmi lesquelles 74.496 lignes totalement dégroupées). On observe une légère baisse du nombre de lignes dégroupées par rapport au semestre précédent à la suite de la migration des lignes dégroupées de Scarlet vers les alternatives de revente et de l'arrêt d'investissements dans une nouvelle structure en raison de l'annonce de la fermeture de 65 centraux. La figure 6.1. ci-dessous présente l'évolution historique du nombre de lignes dégroupées en Belgique.

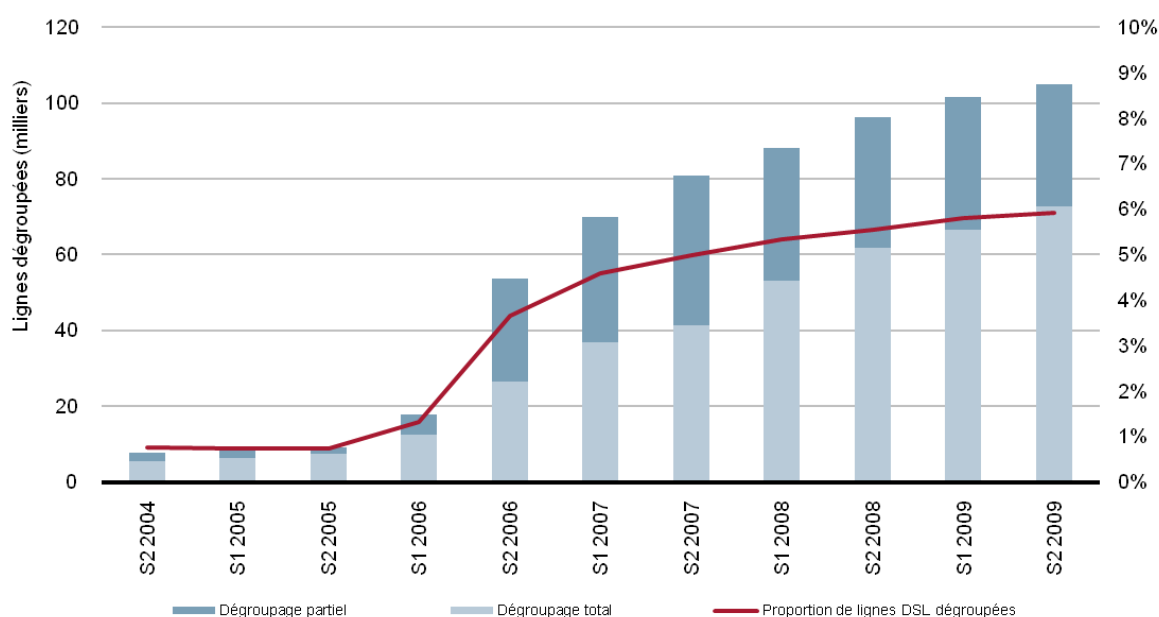


Figure 4.7 : Évolution du nombre de lignes dégroupées [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

409 En comparaison avec d'autres États membres de l'UE, cette part de lignes dégroupées est faible (voir point 367).

410 La carte ci-dessous présente l'évolution du dégroupage sur l'ensemble du territoire belge.

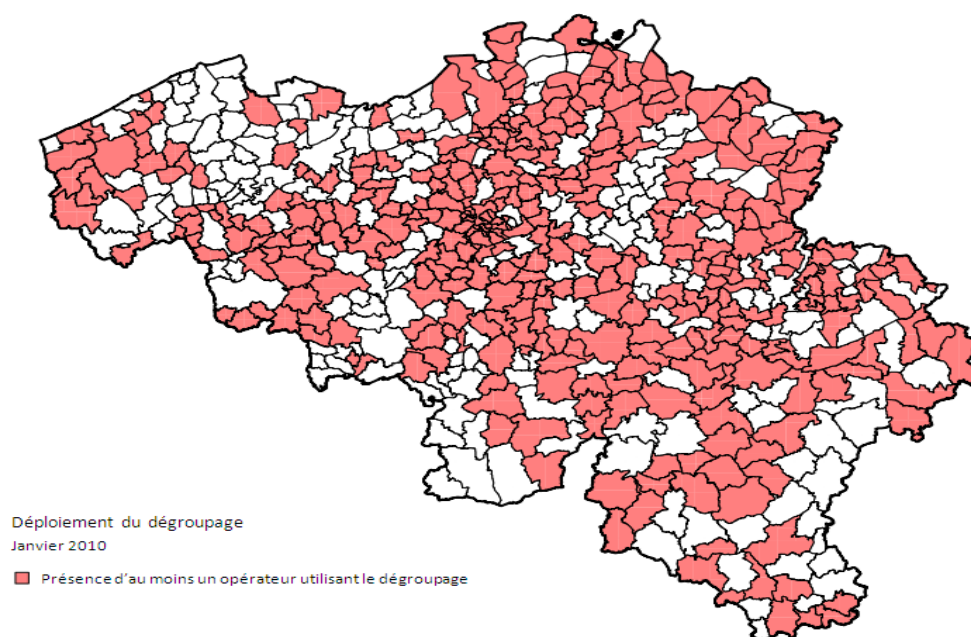


Figure 4.8 : Déploiement effectif du dégroupage par les opérateurs alternatifs, janvier 2010 [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

4.4.1.3 Dynamique de marché

411 Il est intéressant d'étudier le développement du marché de la fourniture en gros d'accès dégroupés notamment au regard du développement de ce marché dans d'autres pays et d'analyser l'impact du développement de ce marché sur les marchés en aval. Le graphique suivant illustre le nombre de lignes dégroupées de l'opérateur historique de plusieurs pays européens en pourcentage du nombre de services d'accès à Internet DSL. La Belgique est dans la fourchette basse des pays étudiés compte tenu de son faible pourcentage de lignes dégroupées (de l'ordre de 6%).

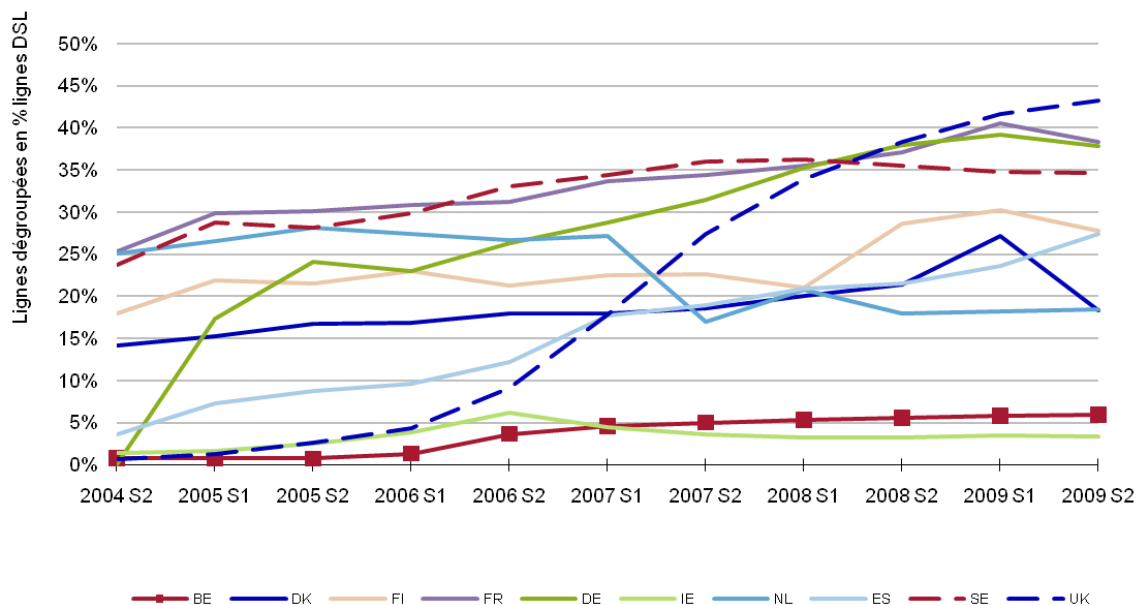


Figure 4.9 : Comparaison des lignes dégroupées en pourcentage des lignes DSL en Europe [Source: Analysys Mason, IBPT, ECTA, 2009]

412 La croissance lente du nombre de lignes dégroupées est principalement due, d'une part à la faible part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché de détail (comme montré à la section 3.2.2), qui explique le temps important pour atteindre une masse critique, et d'autre part aux tarifs réglementés (blocks & tie cables et BRUO rental fee) qui, jusque fin 2006, étaient par rapport à BROBA trop élevés diminuant ainsi l'intérêt du dégroupage. Depuis que les conditions qualitatives¹⁸² et quantitatives¹⁸³ de l'offre ont été adaptées par l'IBPT à partir de 2006, les opérateurs alternatifs étendent lentement leur empreinte de réseau basée sur le dégroupage.

413 La Figure 4.10 au-dessous présente l'évolution des tarifs des lignes dégroupées en Belgique. On peut noter que les tarifs du dégroupage ont connu une baisse progressive en Belgique depuis 2005.

¹⁸² Décision de l'IBPT du 24 avril 2007 concernant l'addendum de BRUO du 22 février 2007.

¹⁸³ Décision de l'IBPT du 29 novembre 2006 concernant les tarifs blocks & tie cables.

Décision du 13 juin 2007 concernant la 'BRUO rental fee'

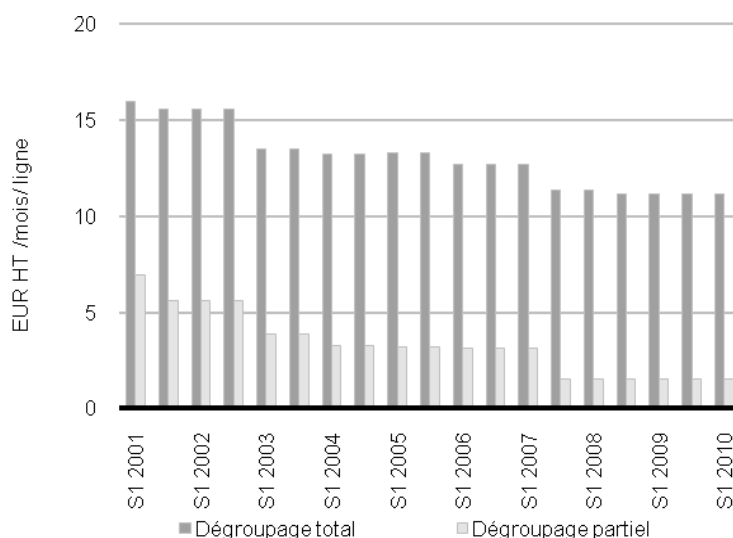


Figure 4.10 : Évolution des prix du dégroupage (rental fee & one time fee) en Belgique [Source: IBPT, Belgacom]

414 Dans sa décision d’analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009, l’IBPT avait évoqué le fait qu’il attendait que la concurrence se développe plus sur les marchés de détail et que les opérateurs alternatifs soient encouragés à investir efficacement dans la boucle locale. En effet, fin 2007, début 2008, plusieurs opérateurs alternatifs avaient montré leur intention¹⁸⁴ d’élargir considérablement le nombre de centraux dégroupés. Ces plans d’investissement n’ont finalement pas été suffisants pour voir le jour.

415 En avril 2008, comme expliqué à la section 4.2.3, Belgacom a annoncé la fermeture de 65 centraux . La plupart des centraux à fermer sont en réalité situés dans des villes importantes et comptent parmi les plus viable économiquement à dégroupier pour les opérateurs alternatifs du fait de la forte densité de population des zones où ils se trouvent. Bien que ces lignes ne correspondent qu’à 10% du nombre total de centraux, elles ne représentent pas moins de 40% du nombre total de lignes dégroupées. Dans ce contexte, il est peu probable qu’il y ait de nouveaux investissements importants des opérateurs alternatifs pour le dégroupage de

184

Décision de réflexion du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l’analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés ‘accès à large bande’ – annexe H confidentielle

nouveaux centraux. Ce constat est d'autant plus valide que ces investissements concerneraient des centraux de plus petite taille que les centraux déjà dégroupés, pour lesquels les opérateurs alternatifs bénéficieraient donc de faibles économies d'échelle et donc d'une marge plus faible pour rentabiliser leur investissement.

- 416 Par ailleurs, dans les endroits où Belgacom déploie le VDSL et ferme des centraux, le dégroupage ne sera plus disponible au niveau de la boucle locale mais au niveau de la sous-boucle. Le modèle économique du dégroupage de la sous-boucle étant encore plus difficile que pour le dégroupage de la boucle locale (comme l'indique une étude d'Analysys Mason portant sur la viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale en Belgique¹⁸⁵).
- 417 Ces développements relatifs au réseau de Belgacom ne sont pas de nature toutefois à diminuer l'importance d'un accès dégroupé. En effet, plusieurs opérateurs alternatifs utilisent l'offre dégroupée de Belgacom pour l'élaboration de services d'accès à la large bande ou encore pour offrir des services en « bundle » sur les marchés en aval. Récemment, par exemple, l'opérateur Billi a lancé une offre triple play incluant la télévision, sur base de l'offre dégroupée de Belgacom¹⁸⁶.
- 418 Les tarifs orientés sur les coûts restent donc essentiels pour encourager les investissements dans l'infrastructure de réseau propre par dégroupage. Au cours de l'été 2010¹⁸⁷, le prix de location mensuel de l'accès dégroupé a été revu (offre BRUO) sur la base d'un nouveau modèle de coûts bottom-up qui a fixé de nouveaux tarifs orientés sur les coûts. Cela a entraîné une baisse de prix d'environ un euro et demi (-16%) pour les lignes raw copper de 9,29 euros à 7,78 euros, alors que les tarifs shared pair sont restés stables (de 0,85 euros à 0,87 euros).

¹⁸⁵ Voir Annexe 4

¹⁸⁶ Voir section 3.2.5.1

¹⁸⁷ Décision du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 visant à corriger la décision du 3 août 2010 concernant la BRUO rental fee

Analyse des marchés pertinents du haut débit

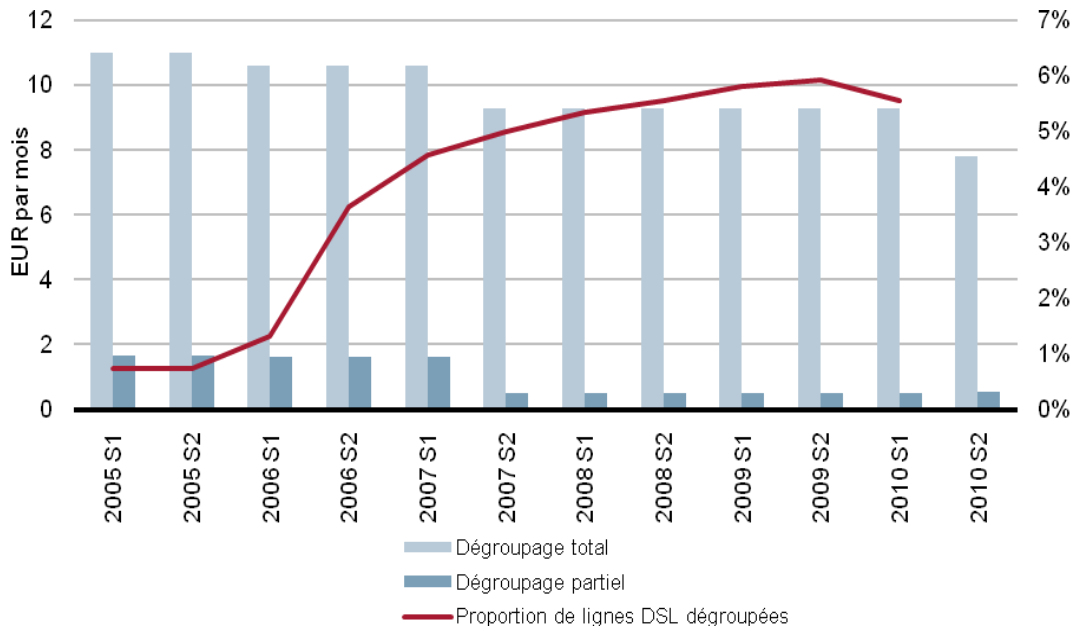


Figure 4.11 : Evolution du prix de location mensuel d'une paire de cuivre dégroupée [Source: IBPT, Belgacom]

419 Les tarifs du dégroupage partiel et du dégroupage total en Belgique peuvent également être comparés aux offres d'autres pays européens, comme illustré par la Figure 4.12. ci-dessous. Suite à leur baisse significative au cours du 2010, le prix du dégroupage se positionne parmi les niveaux les plus bas en Europe (en seconde position derrière les Pays-Bas).

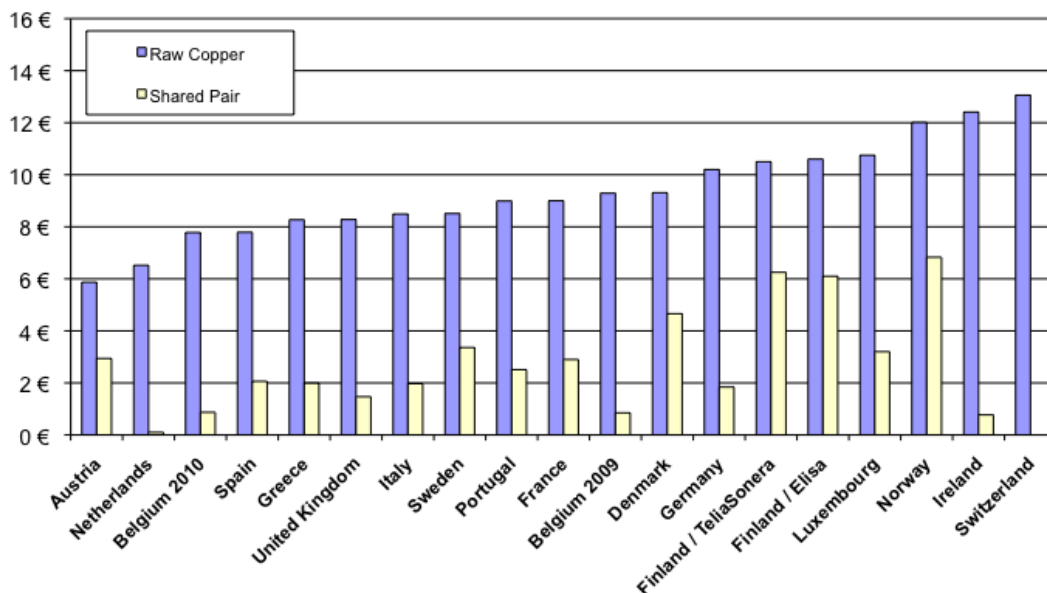


Figure 4.12 : Benchmark européen des tarifs raw copper de la boucle locale (Source: Cullen International, décembre 2010)

L'impact du dégroupage sur le développement de marchés en aval tels que les marchés des services d'accès à large bande est quantitativement limité mais le dégroupage reste néanmoins important pour le maintien d'une concurrence efficace sur les marchés en aval.

4.4.2 Autres facteurs affectant la concurrence sur le marché

420 Pour déterminer si une entreprise est puissante, l'IBPT doit aussi évaluer les barrières à l'entrée et/ou à l'expansion et le contre-pouvoir des acheteurs à travers de multiples facteurs.

4.4.2.1 Barrières à l'entrée et/ou à l'expansion

4.4.2.1.1 Dépense à fonds perdus

421 Les dépenses à fond perdu peuvent être très importantes dans l'industrie des télécommunications et plus particulièrement dans les marchés de l'accès, dans la mesure où d'importants investissements doivent être consentis pour déployer et opérer un réseau.

422 Ainsi, le réseau d'accès national de Belgacom représente plusieurs milliards d'euros d'investissements, et constitue d'un point de vue économique une barrière à l'entrée significative pour d'autres acteurs qui devraient consentir des investissements considérables pour dupliquer l'infrastructure de Belgacom et entrer sur le marché.

4.4.2.1.2 Économies d'échelle

423 Sur les marchés de l'accès, les économies d'échelle sont essentiellement influencées par des facteurs d'économie de densité. En effet, un même réseau d'accès permet dans les zones plus denses de relier un plus grand nombre d'utilisateurs (que dans les zones moins denses) et donc de diminuer fortement le coût par utilisateur.

424 De par son statut d'opérateur historique, Belgacom a bénéficié d'économies d'échelle significatives lors de son déploiement et a pu amortir la majorité de ses coûts sur l'ensemble des abonnés du marché.

425 Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la fourniture de l'accès dégroupé ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont a historiquement bénéficié Belgacom.

426 L'importance des effets d'économies d'échelle est augmentée avec le déploiement de type VDSL où le nombre de centraux à couvrir est plus important que dans un déploiement de type ADSL. En effet, le VDSL est beaucoup plus exigeant quant à la longueur maximale de la paire de cuivre, ce qui signifie que le signal doit être injecté à un niveau plus bas dans l'infrastructure de la boucle locale, au niveau des cabines de rue (SC). Non seulement le nombre de points d'interconnexion augmente, mais aussi le nombre de clients potentiels connectés à un tel point d'interconnexion diminue, réduisant d'autant les économies d'échelle.

4.4.2.1.3 Économies de gamme

427 La réduction des coûts unitaires grâce à l'élargissement de la gamme de produits et de services offerts sur un réseau d'accès représente un principe économique fondamental. Belgacom profite de cet effet économique en multipliant les services offerts sur son infrastructure (accès analogique et numérique au réseau téléphonique, échange de données grâce à des services de type liaisons louées, services haut débit,...).

4.4.2.1.4 Contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

428 Belgacom possède une infrastructure d'accès qu'il est économiquement et techniquement très difficile de dupliquer (nécessité de travaux de génie civil, capillarité du réseau...). Cette difficulté de duplication est encore plus importante dans le cadre des déploiements VDSL de Belgacom (déploiement de la fibre jusqu'à la cabine de rue).

4.4.2.1.5 Accès facile ou privilégié à des ressources ou actifs spécifiques

429 Belgacom bénéficie, pour des raisons historiques, d'un accès à un réseau local très capillaire sur l'ensemble territoire belge.

4.4.2.1.6 Accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières

430 La structure financière de Belgacom, ainsi que celle de certaines filiales d'opérateurs internationaux (ex. Mobistar, KPN) leur assure un accès plus facile aux marchés des capitaux que leurs concurrents.

- 431 L'introduction de Belgacom en bourse de Bruxelles au mois de mars 2004 a donné à Belgacom l'accès aux capitaux boursiers. L'opération a permis au groupe de vendre pour EUR 3.6 milliards d'actions, ce qui a représenté la plus importante introduction en bourse jamais réalisée en Belgique. Par ailleurs, Belgacom disposait d'un rating financier de Moody's de Aa3 ce qui témoigne de sa bonne santé financière (dont notamment une trésorerie importante et un faible niveau d'endettement). En outre, l'Etat reste l'actionnaire majoritaire de Belgacom. Au mois d'octobre 2005, Telenet a rejoint Belgacom en tant que société cotée en bourse, mais son rating financier est inférieur avec une cotation Moody's Ba3. En outre, l'Institut considère que les filiales ou divisions de grands opérateurs internationaux – Mobistar filiale de France Telecom, Base filiale de KPN Belgium pour ne citer que les plus importants sur le marché de détail de l'accès à large bande - bénéficient de l'accès au marché financier de leur maison mère quoique leurs ratios d'endettement soient moins bons que ceux de Belgacom, entraînant un rating financier Moody's inférieur (France Telecom A3, KPN Baa2). En outre, une filiale ou une division d'un groupe international est en concurrence, pour l'obtention de capitaux, avec les autres filiales ou divisions du groupe.
- 432 En revanche, un nombre d'opérateurs concurrents sur le marché de l'accès à Internet ne sont pas cotés en bourse (par exemple Numéricable, Dommel, Alphanetworks (Billi), etc.) et n'ont donc pas accès aux mêmes ressources financières.

4.4.2.1.7 Contraintes réglementaires ou juridiques

- 433 La duplication du réseau d'accès de Belgacom signifierait pour une technologie filaire la gestion de problématiques concernant des travaux de génie civil et poserait des problèmes d'ordre juridique (obtention de permis de bâtir et pour l'autorisation de travaux, d'arrêts de la circulation...)
- 434 Par contre, une duplication du réseau d'accès signifierait pour une technologie sans fil que les licences radio à obtenir constituent des ressources limitées et que la population est de plus en plus hostile à l'implantation de stations de base, ce qui rend l'entrée sur le marché plus ardue.

4.4.2.1.8 Avancées ou supériorité technologiques

- 435 Belgacom ne bénéficie pas sur ce marché d'une supériorité technologique, dans la mesure où des acteurs désirant entrer sur le marché utiliseraient des technologies récentes probablement plus efficaces.
- 436 Même si Belgacom est le seul opérateur à offrir la technologie VDSL, cet avantage est plutôt lié au contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer qu'à une avancée technologique hors de portée des autres acteurs sur le marché.

4.4.2.1.9 Intégration verticale

- 437 L'intégration verticale de Belgacom représente un avantage concurrentiel par rapport à de nouveaux entrants éventuels sur le marchés de la fourniture d'accès dégroupé dans la mesure où Belgacom dispose de débouchés à différents niveaux de la chaîne de valeur ajoutée (marché de gros de l'accès large bande, marché de détail de l'accès au réseau téléphonique, marché de l'accès Internet, marché mobile, marché de la radiodiffusion, ...).

4.4.2.1.10 Barrières au changement du côté des utilisateurs

- 438 Belgacom étant le seul fournisseur d'accès dégroupé à la boucle locale, il n'existe pas d'alternative au changement pour les opérateurs alternatifs clients de Belgacom.
- 439 S'il en existait, les frais de résiliation des lignes ainsi que de déménagement des équipements des centraux Belgacom vers d'autres centraux constitueraient des barrières au changement des opérateurs utilisateurs du dégroupage. De plus, l'existence d'actifs spécifiques comme l'interfaçage réalisé avec les systèmes informatiques de Belgacom, constituerait également une barrière au changement.

4.4.3 Contre-pouvoir des acheteurs

- 440 L'IBPT constate que les opérateurs clients de Belgacom, n'ont pas de pouvoir de négociation face à Belgacom, même si les opérateurs se regroupent en association, telle que la Platform et l'ISPA, pouvant exercer une certaine pression sur Belgacom.
- 441 La menace des opérateurs clients de s'approvisionner ailleurs est peu crédible puisque Belgacom est le seul fournisseur sur ce marché. De la même manière, la

menace des opérateurs alternatifs d'arrêter leurs activités sur le fondement du dégroupage est peu convaincante puisque cela signifierait que les utilisateurs finals migrant vers d'autres fournisseurs, parmi lesquels Belgacom, pourraient espérer en accueillir un bon nombre. De la même manière, la menace de migrer vers une autre solution du type accès de gros à large bande ou du type produit de gros de revente n'est pas non plus particulièrement convaincante puisque le dégroupage est surtout pratiqué dans les zones où le nombre de clients (potentiels) est élevé. En outre, seul le LLU permet aux opérateurs alternatifs d'élaborer des solutions qui sont économiquement et opérationnellement plus intéressantes que via l'accès bitstream car ils peuvent utiliser leurs propres équipements, leur permettant ainsi de devenir plus créatif afin de proposer plusieurs sortes d'abonnements. Ensuite, ils pourront réaliser plus de bénéfices, car ils devront moins payer à Belgacom que pour l'accès bitstream, ce qui permet une concurrence d'infrastructure large bande à des prix moins élevés.

Conclusion sur les barrières au contre-pouvoir des acheteurs

L'IBPT considère que les barrières à l'entrée sur ce marché restent extrêmement fortes et que le contre-pouvoir des acheteurs reste toujours très faible.

4.4.4 Analyse prospective du marché et développements technologiques

442 Les annonces faites par Belgacom quant à l'évolution de son réseau vers un réseau tout IP (Plan « Move to All IP ») et les fermetures de centraux associées sont de nature à décourager les investissements importants des opérateurs alternatifs dans le dégroupage. Bien que ces lignes ne correspondent qu'à 10% du nombre total de centraux, elles ne représentent pas moins de 40% du nombre total de lignes dégroupées. Tenant compte notamment de ce contexte de fermetures de centraux, un certain nombre d'obligations complémentaires ont été imposées par l'IBPT à Belgacom par la Décision du 12 novembre 2008¹⁸⁸ venant compléter le panel d'obligations existantes. Ainsi par exemple, Belgacom est tenue de notifier la fermeture d'un central cinq ans à l'avance. Cependant, dans ce contexte, il est peu

¹⁸⁸ Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008. L'impact des next generation networks « NGN » et next generation access « NGA » sur les marchés d'accès à large bande.

probable qu'il y ait de nouveaux investissements importants des opérateurs alternatifs pour le dégroupage de nouveaux centraux. Ce constat est d'autant plus valide que ces investissements concerneraient des centraux de plus petite taille que les centraux déjà dégroupés, pour lesquels les opérateurs alternatifs bénéficieraient donc de faibles économies d'échelle.

- 443 Par ailleurs, dans les endroits où Belgacom déploie le VDSL et ferme des centraux, le dégroupage ne sera plus disponible au niveau de la boucle locale mais au niveau de la sous-boucle. Le modèle économique du dégroupage de la sous-boucle étant encore plus difficile que pour le dégroupage de la boucle locale (comme l'indique l'étude d'Analysys Mason portant sur la viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale en Belgique¹⁸⁹), il est très peu probable que les déploiements VDSL de Belgacom entraînent un déploiement du dégroupage de la sous-boucle locale.
- 444 L'IBPT s'attend à ce que les vitesses atteignables par la technologie VDSL continuent à augmenter. A ce sujet, Belgacom a déjà annoncé¹⁹⁰ qu'elle entendait entreprendre différentes actions : placer les équipements encore plus près de l'utilisateur final, regrouper les paires de cuivre et le digital line management.
- 445 D'ici la fin 2011, Belgacom aura déployé la fibre optique pour 80%¹⁹¹ des ménages jusqu'à la cabine de rue afin d'offrir le VDSL2.
- 446 Comme discuté dans la section 4.2.2.4 concernant l'évolution technologique prospective, l'Institut considère que le déploiement commercial du FTTH par Belgacom n'interviendra pas à l'horizon de la période d'analyse. L'IBPT ne s'attend pas non plus à ce que d'autres opérateurs que Belgacom procèdent à des investissements dans le FTTH durant les 3 prochaines années dans une mesure suffisamment significative pour modifier les conclusions de l'IBPT actuelles et prospectives. En effet, les autres opérateurs DSL n'ont pas une clientèle suffisante pour supporter de lourds investissements dans le FTTH, et les câblo-opérateurs

¹⁸⁹ Voir Annexe 4 - Viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale

¹⁹⁰ Belgacom Network Strategy Presentation 5 July 2010, Investor relations, http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/investor_doc/20100705_belgacom_network.pdf

¹⁹¹ Rapport S3 2010 de Belgacom, page 9

possèdent actuellement une marge suffisante via leur technologie EuroDOCSIS pour augmenter la bande passante sans devoir investir dans le FTTH.

447 L'IBPT considère que, compte tenu de ces éléments tout comme notamment des barrières à l'entrée identifiées sur le marché de la fourniture en gros d'accès dégroupés et de la position développée par Belgacom, celui-ci devrait rester l'unique opérateur actif sur ce marché à l'horizon de la présente analyse.

448 La fermeture à terme de certains centraux, la migration vers la sous-boucle (VDSL2) ainsi que les évolutions technologiques du VDSL peuvent rendre le dégroupage de la paire de cuivre moins attrayant pour les opérateurs alternatifs car une partie significative des lignes dégroupées est touchée par cette fermeture et devra plus particulièrement migrer vers des solutions bitstream étant donné que ce dégroupage de la sous-boucle n'est pas une option (voir section 0). Bien que l'ULL soit touchée négativement par la fermeture des LEX, elle reste importante à l'horizon de l'analyse (3 ans).

449 Toutefois, le dégroupage donne beaucoup plus de possibilités aux opérateurs alternatifs de différenciation des services en comparaison avec d'autres produits d'accès de gros et ceci constitue un élément important en termes de développement et de maintien de la concurrence sur les marchés aval. Billi, la marque sous laquelle Alpha networks commercialise depuis février 2010 des offres groupées comprenant l'Internet large bande et la télévision numérique illustre les possibilités de différenciation via l'offre de dégroupage BRUO. Billi permet à ses utilisateurs de recevoir la TV par d'autres canaux que le poste de TV, comme sur l'ordinateur ou l'Ipad (via webstreaming).

4.4.5 Conclusion

450 Au regard des analyses effectuées, l'Institut considère que Belgacom dispose d'une puissance significative sur le marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau.

Au regard de l'ensemble des critères quantitatifs et qualitatifs détaillés dans les sections précédentes, l'IBPT considère que Belgacom doit être désignée comme opérateur puissant sur le marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé).

4.5 Développement des obligations appropriées

- 451 Comme indiqué ci-dessus au chapitre 1.6. concernant la “Méthodologie relative à l'imposition des obligations appropriées”, l'IBPT dispose d'une panoplie de mesures correctrices permettant de concevoir des mesures appropriées pour remédier aux défaillances du marché et d'atteindre les objectifs réglementaires fixés . Ainsi, l'IBPT tente-t-il lors de la sélection des mesures imposées aux opérateurs puissants sur le marché, d'identifier les obligations par rapport aux objectifs du cadre réglementaire. L'IBPT veille tout particulièrement à ce que les obligations proposées soient justifiées et proportionnées aux objectifs de la promotion de la concurrence, au développement du marché interne, à la promotion des intérêts des citoyens et aux problèmes identifiés sur le marché. A cet effet, l'IBPT choisira les obligations qu'il estime nécessaires et suffisantes pour atteindre le ou les objectifs visés, sans aller plus loin que ce qui n'est strictement nécessaire pour traiter le problème. L'objectif ultime des obligations qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché pertinent est de promouvoir la concurrence sur les marchés aval qui dépendent de la fourniture en gros d'accès afin de fournir au plus grand nombre d'utilisateurs finals un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité des services de communications électroniques.
- 452 Deux options principales peuvent être considérées pour promouvoir cet objectif: le développement d'une concurrence au niveau des infrastructures et le développement d'une concurrence au niveau des services. La concurrence au niveau des infrastructures est communément considérée comme la plus apte à promouvoir la concurrence à long terme et l'innovation mais elle requiert des investissements substantiels et peut s'avérer économiquement inefficace (duplication d'infrastructure, travaux de voirie affectant la qualité de vie des citoyens...).
- 453 Dans la Notice explicative de la Recommandation de 2007, la Commission précise qu' « *en appliquant des remèdes, les régulateurs doivent trouver une manière de stimuler le développement de nouvelles architectures de réseau plus efficaces tout*

en reconnaissant les investissements réalisés par les nouveaux entrants sur la base des architectures actuelles »¹⁹².

- 454 L'Institut doit encourager la concurrence en assurant la promotion des investissements efficaces en matière d'infrastructures, et en soutenant l'innovation. La concurrence au niveau des services permet d'améliorer la concurrence là où la concurrence au niveau des infrastructures n'est pas suffisante. La concurrence au niveau des services peut également apporter plus rapidement aux utilisateurs des bénéfices en termes de choix, de prix et de qualité, tout en amorçant la pompe des investissements, en permettant à un opérateur alternatif de disposer d'une masse critique de clientèle pour pouvoir se lancer dans des investissements plus lourds. Il s'agit de « l'échelle d'investissements » souvent citée par l'ERG¹⁹³, la Commission européenne et les autorités réglementaires nationales.
- 455 Le régulateur peut ainsi être amené à opposer l'intérêt de l'utilisateur final à court terme et à long terme et doit tenter de trouver un équilibre entre les différentes options tenant compte des divers intérêts en présence: ainsi par exemple, les prix prédateurs peuvent bénéficier aux consommateurs à court terme, mais s'ils mettent en péril le développement de la concurrence durable et l'investissement sur le marché, ils nuisent à leur intérêt à long terme. L'Institut a pris en considération ces différents éléments dans le choix des remèdes imposés à l'opérateur puissant.
- 456 Après avoir pris en considération d'une part l'analyse du marché des services d'accès dégroupé, total et partiel, aux boucles et sous-boucles, les recommandations de la Commission européenne et, d'autre part, les objectifs des articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT décrit dans la suite de la présente décision les remèdes qu'il estime adéquats, justifiés et proportionnés d'imposer à l'opérateur puissant tenant compte des obligations qui

¹⁹² Traduction libre de p.17 de la Notice explicative accompagnant la Recommandation de 2007 : « In applying remedies, regulators need to find ways to promote the deployment of new and more efficient network architectures while at the same time recognising the investments made by new entrants on the basis of current architectures. National authorities will need to carefully follow and evaluate developments in order to ensure that appropriate access remedies are maintained for the forward-looking periods for which competition is judged to be ineffective, and to avoid undermining or discouraging efficient entry. »

¹⁹³ Voir notamment le point 4.2.3 du « Revised ERG Common Position on the approach to Appropriate remedies in the ECNS regulatory framework » ERG (06) 33 de mai 2006 ou encore le point 4.6 de « ERG Opinion on Regulatory Principles of NGA » ERG (07) 16rev2, ou plus récemment la section D.2. du « Report on Next Generation Access- Economic Analysis and Regulatory Principles » ERG(09)17 de juin 2009.

pesaient sur Belgacom en matière d'accès dégroupé à la boucle locale, sur la base de la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008, telle que modifiée par l'Addendum NGN/NGA du 12 novembre 2008 et par la décision de réfection du 2 septembre 2009. Ces obligations ont contribué à l'émergence d'une concurrence sur les marchés belges de la téléphonie et des services d'accès à large bande et l'IBPT décrit les raisons pour lesquelles il considère que la majorité de ces obligations doivent être maintenues (éventuellement modifiées) et pourquoi leur suppression serait préjudiciable au développement d'un marché effectivement concurrentiel.

457 Enfin, la Commission européenne a précisé dans sa Recommandation du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)¹⁹⁴ que «Les ARN devraient, le cas échéant, expliquer dans leurs décisions comment elles comptent adapter les mesures correctrices des marchés 4 et 5 lors des futures analyses de marché pour tenir compte des modifications des conditions de marché qui sont susceptibles de se produire.». En période de transition technologique fondamentale, l'IBPT considère qu'il est effectivement important d'indiquer autant que possible et dès à présent l'approche réglementaire qu'il envisage d'adopter, tenant compte des conditions technologiques et de marché dont il a connaissance au moment de la préparation de la présente décision. L'IBPT tient à attirer l'attention dans le cadre de cet exercice de développement de remèdes appropriés sur les développements récents concernant le réseau et la transformation en cours décrit au chapitre 4.2.2. « Evolution réseau d'accès » ci-dessus, tel que la fermeture à terme de certains centraux, le déploiement du VDSL2 ainsi que les évolutions technologiques permettant d'améliorer les performances du VDSL.

458 Cette démarche offre en effet aux acteurs du marché une plus large possibilité de prévisibilité sachant que la période couverte par la présente analyse est une période de profonde modification technologique. L'IBPT tient particulièrement compte d'une part de ce besoin de prévisibilité du marché et, d'autre part, de la nécessité d'imposer des remèdes adéquats et proportionnés dans ce contexte. A cette fin, il surveillera le marché et son évolution avec une attention particulière, ce qui lui

¹⁹⁴ Considérant 6.

permettra d'adopter au besoin toute décision que l'évolution des circonstances nationales exigerait. De façon générale, dans le cadre cet exercice mené par l'IBPT, il est tenu compte des différents marchés en aval : le marché de détail, le marché de gros de l'accès à large bande (ci après analysé, marché 5) ainsi que le marché en aval de la revente d'accès en gros. La Commission européenne a d'ailleurs dans sa Recommandation¹⁹⁵ souligné que l'analyse des marchés 4 et 5 devrait être exécutée de manière coordonnée et qu'il faudrait veiller à ce que les mesures correctrices imposées sur les marchés 4 et 5 soient cohérentes.

459 Le tableau ci-dessous résume la position de l'IBPT sur la détermination des obligations génériques.

Obligations disponibles dans la loi 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	Obligations actuellement applicables	Obligations proposées dans le cadre de la présente analyse
Prestation d'accès	Oui	Oui
Non discrimination	Oui	Oui
Transparence y compris la publication d'une Offre de référence	Oui	Oui
Séparation comptable	Oui	Oui
Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	Oui	Oui

Figure 4.13 : Aperçu des obligations imposées

4.5.1 Obligations actuellement applicables

460 Dans le cadre de la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008, telle que complétée par l'Addendum NGN / NGA du 12 novembre 2008 et modifiée par la décision de réfection de 2009, plusieurs obligations sont actuellement appliquées à Belgacom, au niveau national sans distinction géographique, sur le

¹⁹⁵ Voir §5 de la Recommandation C(2010) 6223 de la Commission Européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

marché des services d'accès dégroupé. Ces obligations sont synthétisées ci-dessous¹⁹⁶ :

4.5.1.1 Prestations d'accès dégroupé

461 Belgacom est actuellement soumis aux obligations suivantes :

- Accorder à des opérateurs tiers l'accès totalement ou partiellement dégroupé à la boucle ou sous-boucle locale, avec ou sans voix ;
- Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources
- Colocalisation au niveau d'une cabine de rue : pour les nouveaux sites ou en cas de déploiement de chemins de câbles pour la fibre optique sur des sites existants, Belgacom proposera de partager
 - les travaux d'installation des chemins de câbles pour la fibre optique sur les parties utiles pour l'accès ;
 - la cabine de rue dans laquelle seront installés les multiplexeurs d'accès DSL (DSLAM) ;
- Pour les sites existants, Belgacom offrira de partager les chemins de câbles, de louer la fibre noire ou de fournir une possibilité de backhaul à partir de chaque espace de co-localisation dans la boucle locale.
- Co-localisation maintenue en cas de fermeture partielle du main distribution frame (MDF) ou création d'un mini-MDF ;
- Fournir l'accès à la « remote optical platforms » (ROP) pour permettre la colocalisation ;
- Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de service ;

¹⁹⁶

Cette synthèse est exclusivement établie pour information afin de faciliter la lecture et la compréhension de la suite de la présente décision. Cette synthèse ne peut donc en aucun cas être considérée comme une nouvelle liste ou formulation des remèdes qui sont applicables en vertu de la Décision du 10 janvier 2008 ou comme un outil quelconque d'interprétation de ces remèdes.

- Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès ;
- Respecter le principe de neutralité technologique, le dégroupage devant permettre le développement de services de détail fournis au moyen de toute technologie (notamment ADSL2+ et VDSL) ;
- Ne pas retirer l'accès lorsqu'il a déjà été accordé ;
- Si Belgacom décide de fermer un site pour l'accès à la boucle locale ou à la sous-boucle locale, elle doit le laisser ouvert pendant encore au moins cinq ans après l'annonce à l'Institut et le laisser ouvert aux bénéficiaires de l'offre BRUO comme si une offre de dégroupage était achetée à cet emplacement. Si aucun opérateur n'a investi dans une offre de dégroupage dans ce distributeur, sousdistributeur ou câblodistributeur, Belgacom pourra procéder à une fermeture un an après l'annonce.
- Avant de mettre fin au service de gros, Belgacom doit prévoir la migration vers une alternative à part entière pour les services actuels auxquels il est mis fin par la fermeture des centraux.
- Si Belgacom souhaite fermer plus rapidement un site auquel des opérateurs sont interconnectés (pour un laps de temps de cinq ans), Belgacom peut négocier avec les opérateurs concernés une solution alternative acceptable (comme fournir des services appropriés à partir d'un autre site), le schéma de migration et les conséquences financières d'une migration vers cette solution. Si Belgacom peut atteindre un accord avec ces opérateurs, elle peut fermer le site à l'expiration des migrations convenues.

4.5.1.2 Non-discrimination

462 En matière de non-discrimination, les obligations suivantes sont actuellement imposées à Belgacom :

- Belgacom doit proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations que celles qu'elle utilise elle-même. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de

service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.

- L'IBPT surveille l'application de ce principe dans le cadre du développement des nouvelles offres de détail haut débit, notamment les offres VDSL2, (E)SDSL, ADSL2 et ADSL2+. En particulier, Belgacom ne peut se réserver l'utilisation de technologies utilisant la boucle locale ou la sous-boucle locale que dans le cadre d'expérimentations et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales. Belgacom doit donc appliquer à l'ensemble des opérateurs tiers désirant utiliser un service d'accès dégroupé à la boucle locale, dans des circonstances analogues, des conditions analogues à celles qu'il se fournit à lui-même. Les conditions tarifaires et techniques doivent respecter ce principe.
- Application aux opérateurs alternatifs de conditions équivalentes à celles appliquées en interne ainsi qu'à un autre opérateur alternatif, dans des circonstances équivalentes. Les conditions tarifaires et techniques doivent respecter ce principe.
- Application du principe de non-discrimination aux services de colocalisation et backhaul de Belgacom

4.5.1.3 Transparence

463 L'obligation existante de publication d'une offre de référence en matière d'accès dégroupé à la boucle locale répond à un certain nombre de conditions dont les suivantes:

- Elle doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin
- Elle doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa mise en œuvre
- Elle peut être modifiée à tout moment par l'IBPT, notamment à la demande de Belgacom ou d'un bénéficiaire afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et de la nécessité de garantir une concurrence effective
- Elle doit contenir une description des éléments de l'offre et des modalités, des conditions et des tarifs associés.

464 Belgacom doit communiquer les accords d'accès à l'IBPT.

465 Belgacom est tenu de publier mensuellement des indicateurs de qualité de service (KPI).

466 L'obligation de transparence est applicable dans le cadre de la transition vers les NGA / NGN:

- Belgacom doit communiquer chaque année à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs, par région et pour une période de cinq ans :
 - toutes les adaptations prévues à ses points d'accès de gros ;
 - toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
 - le programme des transformations prévues/programmées du réseau.
- En cas de partage avec les opérateurs alternatifs des travaux d'installation de chemins de câbles pour la fibre optique, Belgacom propose les plannings aux opérateurs alternatifs 4 mois à l'avance, afin qu'ils puissent adapter leurs plans d'installation.

4.5.1.4 Séparation comptable

467 La mesure de séparation comptable actuellement imposée à Belgacom repose sur les obligations suivantes :

- Les différentes activités réseau doivent être séparées entre elles, avec un compte de résultats pour chacune.
- Les prix de transfert internes, les coûts unitaires des services et leur évolution doivent être clairement identifiés.
- Belgacom doit séparer sur le plan comptable son service d'accès dégroupé à la boucle locale de ses services avals (accès à un débit binaire, revente, services de détail).
- Belgacom est soumise à une obligation de publication d'informations en matière de séparation comptable.

4.5.1.5 Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts

468 Belgacom doit actuellement respecter les obligations suivantes :

- Orientation sur les coûts sur la base d'une méthode « *bottom up* ».
- Mise en œuvre d'un modèle de comptabilisation des coûts répondant aux conditions posées par l'IBPT.
- Obligation d'orientation sur les coûts applicable pendant la fermeture des points d'accès à la boucle locale ou à la sous-boucle locale.
- Obligation d'orientation sur les coûts applicable aux services de colocalisation et backhaul de Belgacom pour les « remote optical platforms » (ROP).
- En complément des obligations tarifaires, obligation de ne pas pratiquer des tarifs d'éviction. Cette obligation est contrôlée par l'application d'un test de ciseau tarifaire.

4.5.2 Suppression d'obligations existantes

469 Dans cette section, l'IBPT présente ici les obligations existantes qu'il propose de supprimer tenant compte des objectifs poursuivis dans le cadre de la présente analyse, des évolutions technologiques, des conditions du marché ainsi que de l'appréciation du caractère justifié et proportionné de ces mesures.

4.5.2.1 Suppression des mesures concernant le dégroupage de la sous-boucle locale

470 L'IBPT propose la suppression des mesures concernant le dégroupage de la sous-boucle locale et identifie ci-dessous plusieurs raisons qui justifient la suppression du remède.

4.5.2.1.1 Impact technologique

471 L'IBPT s'attend à ce que les vitesses atteignables par la technologie VDSL continuent à augmenter grâce à l'instauration du vectoring (ou encore digital line management). Cette technologie permet, grâce au DSLAM, de mesurer le bruit sur les paires de cuivre liées, de minimiser l'impact du bruit via l'envoi d'anti-bruit sur ces paires de cuivre et d'augmenter davantage la bande passante.

472 Toutefois, l'utilisation de plusieurs DSLAM dans la cabine de rue (par exemple par le dégroupage de sous-boucle locale dans la cabine de rue) peut avoir pour conséquence d'empêcher un DSLAM d'avoir vue sur toutes les paires se trouvant

dans un câble de cuivre, ceci entravant le fonctionnement optimal des mécanismes de suppression de bruit.

473 Ceci est illustré par le test effectué par Alcatel-Lucent et représenté synthétiquement ci-dessous où il est examiné quel est l'effet du vectoring sans dégroupage (figure de gauche) et avec dégroupage (figure de droite). Pour ce faire, le nombre de paires dans le câble de 80 paires cuivre où le vectoring est appliqué passe de 0 (ligne rouge) à 40 paires arbitraires dans le câble (ligne bleue) à enfin toutes les 80 paires (ligne verte). En cas de dégroupage, il n'y a pas de coordination entre le fonctionnement vecteur des DSLAM des différents opérateurs, ce qui provoque des largeurs de bande réalisables moins élevées sur toutes les lignes (la ligne bleue occupe clairement une position plus basse dans le graphique).

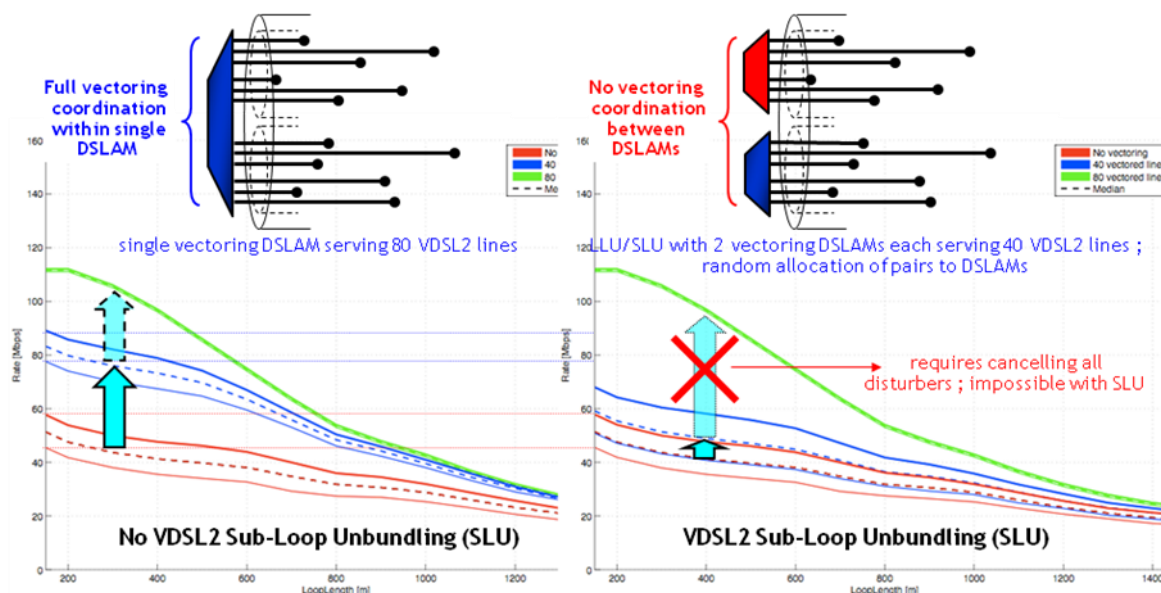


Figure 4.14 : impact du digital line management : sans dégroupage de sous-boucle locale (gauche) et avec dégroupage de sous-boucle locale (droite) (Bron : Alcatel-Lucent)

474 Le dégroupage de la sous-boucle locale fait baisser la largeur de bande maximale atteignable via le digital line management. Cette baisse de la largeur de la bande maximale constitue un désavantage pour tous les opérateurs DSL (à cause notamment de la limitation de leurs possibilités de concurrencer le câble) et pour l'utilisateur final (qui ne peut pas bénéficier de débits aussi élevés que techniquement possibles).

475 La suppression de cette mesure est uniquement valable pour la fourniture d'accès dégroupé sur la base du VDSL2. Les lignes dégroupées et les lignes bitstream dans le LEX et le LDC par lesquels l'ADSL, l'ADSL2 et le SDSL et autres sont fournis à l'utilisateur final ne sont donc pas touchées. Aucun vectoring n'est appliqué à l'ADSL, l'ADSL2+ DSLAM dans le LEX ou le LDC et donc aucun anti-bruit n'est injecté par ces DSLAM, susceptible de bloquer les mécanismes de vectoring du VDSL2-DSLAM. Le bruit causé par ces lignes sera mesuré comme un bruit de fond par le mécanisme de vectoring, et pris en compte lors du calcul de l'anti-bruit injecté sur les lignes VDSL2.

4.5.2.1.2 Viabilité économique

476 En outre, l'étude business case¹⁹⁷ réalisée par Analysis Mason pour le compte de l'IBPT et d'autres études internationales (section 4.2.2.) révèlent que la viabilité économique du dégroupage de la sous-boucle locale est limitée dans les conditions du marché actuelles et en particulier sans interventions réglementaires. Un business case viable pour le dégroupage de la sous-boucle locale dans les cabines de rue des 50 plus grands centraux n'est possible qu'après intervention réglementaire si une série de conditions strictes ont été respectées, dont 20 % de part de marché dans le domaine du déploiement et un bénéfice supplémentaire par utilisateur (ARPU) de 13 euros par mois.

477 Plusieurs opérateurs alternatifs ont déjà dit à l'IBPT que leur échelle était trop petite pour mettre en place un business case viable pour le dégroupage de la sous-boucle locale. L'Institut n'a aucune indication que des plans d'affaires concrets existent pour dégroupier la sous-boucle locale à l'horizon de la présente analyse.

478 Vu (1) l'impact négatif du dégroupage de la sous-boucle locale dans le cas du « digital line management » et vu (2) la viabilité économique limitée et complexe de cette mesure et l'absence de plans d'affaires concrets pour dégroupier la sous-boucle locale à l'horizon de la présente analyse, l'Institut considère qu'il est disproportionné dans le contexte actuel de continuer à imposer cette mesure.

¹⁹⁷ Voir Annexe 4

479 L'obligation de dégroupage de la sous-boucle locale ainsi que toutes les mesures de support exclusivement liées au dégroupage de la sous-boucle locale sont donc supprimées. Concrètement, il s'agit des mesures suivantes :

- Accorder à des opérateurs tiers l'accès totalement ou partiellement dégroupé à la sous-boucle locale, avec ou sans voix
- Fournir un service de colocalisation au niveau d'une cabine de rue
- Fournir un accès à la « remote optical platform » pour permettre la colocalisation
- Fournir aux opérateurs alternatifs les informations sur l'infrastructure technique de son réseau permettant à ces opérateurs d'évaluer le modèle économique lié à l'utilisation de la sous-boucle locale.

4.5.2.2 Retrait de certaines obligations portant sur les mini MDF en cas de fermeture partielle du MDF

480 L'IBPT propose de supprimer l'obligation selon laquelle un minimum de 20% des paires de chaque SC qui dépend d'un MDF fermé doit être accessible depuis un mini MDF créé en guise de remplacement en cas de fermeture partielle du MDF, telle que déterminée¹⁹⁸ dans l'addendum NGN / NGA du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008.

481 La raison justifiant cette suppression est que cette mesure s'avère non proportionnée sur la base d'un certain nombre de nouveaux éléments communiqués par Belgacom dans la note du 31 octobre 2008 et qui ont été expliqués plus en détail par Belgacom au cours de la réunion du 2 décembre 2008.

482 Belgacom a communiqué les nouveaux éléments suivants à l'IBPT concernant l'impact de l'obligation de garder 20 % de la capacité de cuivre vers tous les cabinets de rue lorsqu'un mini MDF est créé :

¹⁹⁸ Page 40 : L'Institut estime par conséquent qu'il est proportionné d'obliger à ce qu'un minimum de 20% des paires actives (chiffre calculé sur la base de la part de marché des opérateurs DSL alternatifs) de chaque SC qui dépend d'un MDF fermé soit accessible à partir d'un mini MDF créé en remplacement.

- Dans un mini-MDF, il ne resterait qu'un pourcentage très limité des paires de cuivre du MDF actuel.
- Suite à la mesure imposée par l'IBPT, le mini MDF grandit étant donné que plus de câbles y arrivent et qu'il faut héberger plus d'équipements, ce qui engendre plus de frais d'entretien et d'installation. Dans certains cas, plus aucune solution bon marché ne pourra être trouvée pour héberger un tel mini MDF. En outre, tous les câbles d'alimentation doivent être conservés, ce qui entraîne plus de coûts pour garder le réseau de cuivre à niveau. Une grande partie des économies réalisées grâce à la fermeture des centraux se voit ainsi réduite en cendres, mettant ainsi en péril la viabilité économique des projets de fermeture.

483 Sur la base de ces éléments, l'IBPT ne peut que conclure que la mesure est disproportionnée et décide de supprimer l'obligation de garder 20 % de la capacité de cuivre dans un mini MDF telle qu'imposée en 2008.

4.6 Obligations proposées

484 Dans le cadre de la présente analyse de marché, un examen est réalisé quant à l'adéquation, la justification et la proportionnalité des obligations réglementaires existantes pour ensuite décider s'il est nécessaire de les supprimer, de les maintenir voire de les modifier.

485 De façon globale, le problème essentiel sur le marché pertinent est la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau très capillaire et étendu de l'opérateur historique, créé à une époque où l'opérateur bénéficiait de droits exclusifs avec pour conséquence qu'il n'y avait pas d'alternative à l'accès à la boucle locale.

486 La problématique liée à l'évolution du réseau d'accès, les développements récents et la transformation en cours, tel que la fermeture à terme de certains centraux, la migration vers la sous-boucle (VDSL2) ainsi que les évolutions technologiques du VDSL aurait pour conséquence, en absence de régulation, de faire disparaître l'accès.

487 Ce problème générique implique que les opérateurs demandeurs d'accès ou bénéficiant de l'accès auprès de l'opérateur puissant risquent en effet de rencontrer notamment les problèmes suivants :

- refus d'accorder l'accès et l'interconnexion, ou retrait de l'accès ;
- emploi discriminatoire des ressources du réseau de l'opérateur historique et réticence à échanger des informations ;
- conditions de fourniture injustifiées ;
- utilisation de prix anticoncurrentiels ;
- discrimination en termes de prix et de qualité ;
- couplage de services de manière injustifiée ;
- utilisation illégitime d'informations concernant les concurrents.

488 Conformément à l'article 5 de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT respectera dans le choix des obligations les principes d'objectivité, de transparence, de non discrimination et de neutralité technologique. En outre, les mesures proposées seront justifiées et proportionnées au regard des objectifs des articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Elles tiennent compte des éléments mentionnés à l'article 61 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

489 Sur le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale, l'IBPT entend imposer des obligations à Belgacom génériques suivantes sur le fondement des articles 9 à 13 de la directive « accès » et 58 à 63 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques :

- prestations d'accès
- non discrimination
- transparence
- séparation comptable
- contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts.

4.6.1 Prestations d'accès dégroupé

4.6.1.1 Différentiation géographique des obligations d'accès

490 Après que l'Institut ait conclu plus haut que le marché pertinent est national, il examine dans la présente section la question d'une éventuelle différenciation géographique des obligations d'accès sur le marché pertinent.

491 L'Institut tient à rappeler préalablement les observations de la Commission européenne concernant la Position commune de l'ERG sur les aspects géographiques de l'analyse de marché :

« According to the regulatory framework and the underlying competition law principles, the best place to assess such differences is in the definition of markets. Therefore we recommend that variations of competition are taken into account at the stage of market definition, in order to carry out an appropriate market definition. [...] Geographically differentiated remedies should therefore be an exception. [...] In case the evidence does not point towards the definition of regional markets and rather suggests that the conditions of competition are largely homogeneous across the national territory, any geographic differentiation of remedies needs to be based on a thorough analysis of market power, including potential competition, and should be carefully justified by the NRA. »¹⁹⁹.

492 Au stade de la définition du marché géographique, l'IBPT a déjà envisagé de distinguer les zones dégroupables et les zones où il n'est pas économiquement rentable pour un fournisseur alternatif d'acheter un accès dégroupé, c'est-à-dire des zones a priori « indégrouables ». L'IBPT a rejeté une telle distinction notamment parce qu'elle était complexe voire impossible à appliquer (en l'absence de critères suffisamment précis et stables dans le temps) et parce que le recours au dégroupage était, sur le plan géographique, assez étendu (non seulement dans les zones les plus densément peuplées mais aussi dans des communes rurales et des communes isolées).

199

Lettre envoyée le 20 juin 2008 par B. Langeheine et C. M Villarejo à D. Pataki, président de l'ERG

- 493 Pour les mêmes raisons décrites à la section 4.3.2, l'IBPT considère qu'il n'est pas justifié d'établir une différenciation géographique de l'obligation d'accès qui serait fondée sur des critères insuffisamment objectifs, statiques, stables au point de décider de retirer les possibilités d'accès dégroupés en certains points du territoire. Pour éviter que le développement de la concurrence ne soit entravé par la suppression partielle de l'accès dégroupé suivant une approche d'effectivité des remèdes d'accès fondée sur des éléments trop hypothétiques, il paraît approprié de ne pas établir une telle distinction géographique. La Cour d'appel a ainsi souligné :« (...) Bien (...) que, pour des raisons de viabilité économique, l'obligation d'accorder un accès à la boucle locale ne sera pas effective sur tout le territoire, cette obligation n'est pas nécessairement démesurée. (...) »²⁰⁰
- 494 En ce qui concerne la proportionnalité du remède, il y a lieu de souligner que l'obligation de principe d'offrir le dégroupage sur l'ensemble du territoire n'entraîne en soi aucun coût pour Belgacom. Belgacom ne supporte de facto pas de coût pour les LEX qui ne font pas l'objet d'une demande concrète de dégroupage. Ce n'est que lorsque Belgacom reçoit une demande concrète pour un LEX déterminé que des prestations doivent être fournies par Belgacom, ces prestations étant d'ailleurs facturables au demandeur (à un prix orienté sur les coûts). Il n'est donc pas disproportionné d'imposer à Belgacom une obligation de principe d'offrir le dégroupage sur tout le territoire, même pour les répartiteurs qui n'ont encore fait l'objet d'une demande. Une telle obligation n'apparaît nullement disproportionnée et n'a d'ailleurs aucune conséquence significative sur les investissements et les activités opérationnelles de Belgacom au point qu'il faille supprimer l'obligation d'accès dégroupé en certains points du territoire couvert par le marché pertinent.
- 495 Il est par ailleurs important de signaler que la toute grande majorité des pays ont imposé une obligation de dégroupage de la boucle locale sur l'ensemble du territoire national.
- 496 L'IBPT conclut donc qu'une différenciation géographique de l'obligation d'accès n'est ni opportune, ni justifiée ou nécessaire au regard des objectifs poursuivis par

200

Bruxelles, 7 mai 2009, R.G. n° 2008/AR/787, considérant 270.

la régulation de ce marché à l'horizon de l'analyse et tenant compte du principe de proportionnalité des remèdes.

4.6.1.2 Maintien des obligations existantes

4.6.1.2.1 Accorder à des opérateurs tiers l'accès totalement ou partiellement dégroupé à la boucle, avec ou sans voix

4.6.1.2.1.1 Description de la mesure

497 Conformément à l'article 61 § 1er alinéa 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Belgacom fournit un accès dégroupé à la boucle locale, à l'accès totalement dégroupé et à l'accès partagé, avec ou sans voix. Les modalités de ces prestations sont décrites par l'offre BRUO existante, telle que modifiée pour tenir compte des prestations ci-dessous.

498 Les opérateurs qui demandent une prestation d'accès dégroupé à la boucle locale doivent pouvoir acheter de manière dégroupée l'ensemble des éléments précités.

499 De plus, Belgacom devra conformément à l'article 59 §5, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques examiner les demandes raisonnables d'accès, même si les services d'accès dégroupés à la boucle locale ne figurent pas dans l'Offre de référence.

500 La demande sera accordée sauf si elle crée des difficultés techniques disproportionnées pour Belgacom.

4.6.1.2.1.2 Justification de la mesure

501 Cette obligation, imposée depuis 2000 et qui l'est dans la toute grande majorité des Etats membres de l'Union européenne, est justifiée car l'opérateur puissant est le seul à même de fournir un accès dégroupé grâce à un réseau construit lorsque l'opérateur disposait de droits exclusifs, et qu'il n'a pas d'incitation à offrir volontairement de tels services. La construction d'une deuxième boucle locale n'est pas une option économiquement viable pour un opérateur alternatif et ne serait pas efficace pour la collectivité. Certes, les opérateurs alternatifs peuvent choisir d'utiliser un service d'accès à un débit binaire, mais cette solution est différente en termes de dynamisme et de développement de la concurrence, notamment la

concurrence par les infrastructures, et ne permet pas d'offrir des services de détail aussi variés qu'avec le dégroupage de la boucle locale. Par ailleurs, cette solution ne permet pas de faire des économies d'échelle importantes car chaque accès a un coût marginal récurrent relativement élevé par rapport au prix de détail. Le dégroupage nécessite des investissements importants mais permet des économies d'échelle lorsque le nombre de lignes dégroupées dans un centre dépasse un certain seuil. Un opérateur dégroupé maîtrise mieux ses coûts qu'un opérateur dépendant d'une offre d'accès à débit binaire.

- 502 En ce qui concerne l'examen des demandes raisonnables d'accès, même si les services d'accès dégroupé à la boucle locale ne figurent pas dans l'offre de référence, cette obligation, est toujours nécessaire afin de permettre aux opérateurs tiers soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Belgacom, soit d'introduire eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. Cette obligation, qui pesait déjà sur Belgacom sous l'ancien cadre, assure la promotion de l'innovation technologique et d'une concurrence sur les marchés aval. Le marché belge n'est pas suffisamment concurrentiel pour lever ces obligations à l'horizon de l'analyse.
- 503 En plus, il n'existe pas d'obligation moins contraignante qui atteindrait les objectifs recherchés par l'IBPT, notamment la possibilité d'une concurrence au niveau de la boucle locale fondée sur une différenciation technologique et sur la maîtrise de bout en bout de la transmission.
- 504 L'Institut ajoute que Belgacom ne supporte aucun coût pour qu'un LEX non encore dégroupé puisse être dégroupé car il n'y a aucune prestation à effectuer pour cela. Ce n'est que lorsqu'une demande concrète est formulée et lors de la mise en œuvre de l'accès dégroupé que des prestations doivent être fournies par Belgacom, ces prestations étant d'ailleurs facturables au demandeur. Il est donc proportionné d'imposer la possibilité de dégroupé à tous les répartiteurs du réseau en l'absence de demande. Cela n'aura en réalité aucune conséquence significative sur les investissements et opérations de Belgacom.
- 505 Lors de la consultation sur le projet de décision révisée du 2 septembre 2009, la Platform, Mobistar et Telenet ont confirmé que le maintien de l'obligation d'accès à

la boucle locale sur l'ensemble du territoire est nécessaire pour permettre les investissements des opérateurs alternatifs.

506 De plus, la mesure doit être maintenue afin de permettre aux opérateurs ayant souscrit à ce service de l'utiliser suffisamment longtemps pour assurer la rentabilité des investissements réalisés. Ceci concerne aussi bien les LEX où le dégroupage a déjà été effectué que dans de nouveaux LEX : en effet, il est possible de construire une infrastructure regroupant les DSLAM en cluster et permettant ainsi d'améliorer l'effet d'échelle.

4.6.1.2.2 Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources

4.6.1.2.2.1 Description de la mesure

507 Belgacom doit fournir une offre de colocalisation conformément à l'article 61§1 alinéa 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications électroniques. Belgacom fournira des prestations de colocalisation au niveau des LEX et LDC, conformément à son offre de référence. De plus :

- l'opérateur puissant doit fournir les différentes formes de colocalisation prévues par la loi sous forme physique, distante et virtuelle
- l'opérateur puissant est de surcroît obligé de mettre à la disposition des opérateurs qui ont obtenu une colocalisation une capacité de collecte ou *backhaul*
- l'opérateur puissant ne peut imposer la colocalisation lorsqu'une autre solution technique est possible.

508 Cette prestation doit être intégrée dans une offre de référence.

4.6.1.2.2.2 Justification de la mesure

509 Cette obligation est justifiée par le fait que ces prestations permettent de rendre opérationnelles les offres d'accès dégroupé.

510 La colocalisation est nécessaire pour permettre la livraison efficace du service à l'opérateur alternatif à des points de collecte.

4.6.1.2.3 Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès

4.6.1.2.3.1 Description de la mesure

- 511 Conformément à l'article 61 § 1 alinéa 2 de la loi relative aux communications électroniques, Belgacom doit négocier rapidement les conditions d'accès et doit répondre aux demandes raisonnables d'accès même si les services en cause ne sont pas inclus dans l'offre de référence. Une période de 15 jours est raisonnable s'il s'agit des conditions de l'offre de référence. Hors demandes dans le cadre de l'offre de référence, Belgacom dispose d'un délai de quatre mois à partir de la date de la demande d'accès pour conclure un accord en la matière.
- 512 L'accès doit être accordé notamment si la prestation en question est nécessaire pour reproduire une offre de l'opérateur puissant sur le marché en aval.
- 513 Belgacom ne peut refuser des demandes d'accès dégroupé à la boucle locale que sur la base de critères objectifs relatifs à la faisabilité technique ou à la nécessité de garantir l'intégrité du réseau.
- 514 L'Institut souligne que cette obligation n'entraîne pas nécessairement l'obligation, pour les opérateurs alternatifs, de renégocier les contrats d'accès en cours.

4.6.1.2.3.2 Justification de la mesure

- 515 Sans cette obligation, Belgacom peut être incitée à ralentir le processus de fourniture d'offres d'accès dégroupé à la boucle locale, compte tenu de sa puissance sur le marché. Les opérateurs alternatifs seraient alors incapables de concurrencer de manière équitable l'opérateur historique sur les marchés de détail en aval dépendant de la fourniture en gros d'accès dégroupé.
- 516 Une période de 15 jours est raisonnable, à condition de respecter les conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci étaient déjà connues à l'avance des deux parties.
- 517 S'agissant d'une prestation non prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à Belgacom d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable à condition que :

- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations soulevant peu de problèmes techniques et économiques, et que
- le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant viole son obligation de non-discrimination.

518 Cette obligation est nécessaire pour inciter Belgacom à mener des négociations rapides et fructueuses avec des interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail en aval.

4.6.1.2.4 Respecter le principe de neutralité technologique, le dégroupage devant permettre le développement de services de détail fournis au moyen de toute technologie (notamment ADSL2+ et VDSL2)

4.6.1.2.4.1 Description de la mesure

519 L'offre de référence de Belgacom devra prévoir la possibilité de déployer toutes les technologies, sous réserve du respect des règles d'interférences établies par l'IBPT. En particulier, les technologies ADSL 2+, ReADSL, (E)SDSL et VDSL2 pourront entre autres être utilisées sur la boucle locale.

520 Les questions liées au spectre de la boucle locale, et notamment les questions d'interférences, seront gérées par l'IBPT. Belgacom appliquera les décisions de l'IBPT sur le partage du spectre et la gestion des interférences.

4.6.1.2.4.2 Justification de la mesure

521 L'absence d'une obligation de ce type permettrait à Belgacom d'arrêter les choix technologiques du marché, ce qui permettrait à l'opérateur puissant de verrouiller le marché en fonction de ses propres choix technologiques, privant le consommateur du bénéfice de l'innovation technologique qui naît de la libre concurrence.

522 L'absence d'une obligation de liberté et d'ouverture sur le plan technologique serait également en contradiction avec l'un des principes phares du nouveau cadre réglementaire européen, qui est d'encourager l'innovation et la neutralité technologique en veillant en même temps à encourager l'investissement efficace en infrastructures.

523 L'avantage du dégroupage est justement de permettre des investissements efficaces en infrastructures de réseau de desserte par l'opérateur alternatif, et le déploiement de nouvelles technologies.

- 524 Restreindre le choix technologique sans raison valable fausserait la concurrence et freinerait l'innovation.
- 525 Le taskgroup spectrum management doit donner des conseils à l'IBPT concernant les règles de gestion du spectre pour le secteur entier. La gestion du spectre influence en effet tous les opérateurs qui font usage du réseau de l'opérateur puissant et Belgacom ne peut pas décider unilatéralement par exemple d'utiliser une nouvelle technologie et de mettre ainsi en péril la connectivité de bout à bout des autres utilisateurs. Il est dès lors logique qu'un organisme indépendant, où les divers intéressés pourront siéger, étudie cette nouvelle technologie et formule des propositions que le Conseil de l'IBPT entérine.

4.6.1.2.5 Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé

4.6.1.2.5.1 Description de la mesure

- 526 Conformément aux articles 55, §§ 3 et 4 et 61 § 1 alinéa 3 de la loi relative aux communications électroniques, l'Institut peut imposer l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et des ressources associées spécifiées par l'Institut. Les opérateurs puissants peuvent notamment se voir imposer de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé.
- 527 L'article 61 §1 dernier alinéa de la loi relative aux communications électroniques dispose que « L'Institut peut fixer les conditions et les modalités en matière d'équité, de raisonnable et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article ».
- 528 Il est nécessaire de considérer deux cas distincts: d'une part, le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et, d'autre part, le retrait de l'accès à l'égard d'un bénéficiaire spécifique en raison du non respect de dispositions contractuelles.
- 4.6.1.2.5.1.1 a) retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services
- 529 Si l'évolution du réseau de Belgacom amène certains services à ne plus être disponibles, Belgacom ne retirera néanmoins pas les prestations liées au dégroupage sans préavis raisonnable à notifier à l'opérateur alternatif avant la suspension de l'accès et a par ailleurs l'obligation d'informer préalablement l'IBPT.

530 Ainsi, si Belgacom décide de fermer un site pour l'accès à la boucle locale, Belgacom doit laisser ce point accessible aux bénéficiaires de son offre de dégroupage pendant une durée de :

- cinq ans au moins à compter de la date de la communication définitive faite à l'IBPT, si des opérateurs alternatifs utilisent l'accès dégroupé à ce point d'accès ;
- un an au moins à compter de la date de la communication définitive faite à l'IBPT, si aucun opérateur alternatif n'utilise l'accès dégroupé mais d'autres services régulés à ce point d'accès.

531 Cette durée peut néanmoins être modifiée sur la base d'un accord bilatéral avec tous les opérateurs concernés.

532 Belgacom doit prévoir une migration vers une solution appropriée avant la cession du service. Si un point d'accès au réseau n'est fermé que partiellement, Belgacom doit continuer à offrir un accès dégroupé à ce point.

533 Comme expliqué ci-dessus, si Belgacom souhaite fermer un point du réseau auquel les opérateurs sont interconnectés, Belgacom conserve la possibilité de négocier une autre solution avec ces opérateurs, un programme de migration et les implications financières qui en découlent. Si Belgacom parvient à un accord avec ces opérateurs, Belgacom peut fermer le point du réseau au terme de la migration.

4.6.1.2.5.1.2 b) retrait de l'accès en cas de non respect de clauses contractuelles

534 Des situations peuvent se présenter où Belgacom souhaite interrompre la fourniture de services d'accès (dans le cas présent, la boucle locale et les services associés) parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (par exemple ne paie pas ses factures). Dans un tel cas, l'IBPT estime nécessaire d'encadrer l'exercice par Belgacom de ses droits contractuels par certaines conditions garantissant que les objectifs du cadre réglementaire sont respectés, en particulier la promotion d'une concurrence saine et la protection des intérêts des utilisateurs.

535 Avant d'interrompre une prestation d'accès dégroupé ou d'un service associé pour cause de non respect des clauses contractuelles, Belgacom devra respecter une procédure particulière:

- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification préalable à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours calendrier avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;
- une copie de cette notification devra être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée de tous documents utiles et pertinents (tels que : extraits pertinents des accords d'accès, courriers échangés, factures, tableaux de netting ²⁰¹ ...).

536 En outre, Belgacom devra prendre, en collaboration avec l'opérateur concerné, toutes les précautions qui s'imposent pour éviter que le retrait de l'accès n'affecte les clients prioritaires tels que les services d'urgences, hôpitaux, médecins, services de police, administrations, institutions internationales.

4.6.1.2.5.2 *Justification de la mesure*

537 Conformément aux articles 55, §§ 3 et 4 et 61 § 1 alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs puissants peuvent notamment se voir imposer de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé. Selon l'article 61 §1er dernier alinéa de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT est compétent pour « fixer les conditions et les modalités en matière d'équité, de raisonnable et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article ».

4.6.1.2.5.2.1 a) retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services

538 En vertu de l'article 61 §1er, 3°, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n°3 et dernier alinéa, l'Institut est compétent pour établir les conditions que Belgacom doit remplir avant de retirer l'accès des opérateurs alternatifs en cas d'adaptations du réseau et de fermeture de certains services.

539 Plusieurs obligations d'accès s'appliquent à l'heure actuelle à Belgacom en tant qu'opérateur puissant:

²⁰¹ Etat des montants dus et des paiements effectuées entre deux opérateurs

- Selon la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009, il est interdit à Belgacom de retirer l'accès dans le cadre d'adaptation du réseau et de la fermeture de certains services sans en avoir informé préalablement l'IBPT. Belgacom a également pour obligation de préserver l'acquis des offres de référence adoptées antérieurement.
- L'addendum NGN/NGA du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008 fixe par ailleurs un certain nombre de conditions dans lesquelles Belgacom peut fermer les centraux dans le cadre des évolutions techniques du réseau (NGN/NGA).

540 La fermeture d'un service à tous les bénéficiaires constitue une modification de l'offre de référence ou des documents liés, tels que notamment la liste des localisations des LEX ouverts au dégroupage ou encore la liste des "Local distribution centers" (LDC) ouverts au dégroupage, nécessitant un contrôle préalable de l'Institut. L'IBPT doit en effet vérifier le respect des différentes obligations de Belgacom et en particulier l'obligation de non-discrimination.

541 Par ailleurs, il est nécessaire qu'un préavis soit donné aux bénéficiaires afin de leur permettre de planifier leurs propres activités et investissements de manière appropriée afin de s'adapter efficacement à la nouvelle situation. Des exemples – non exhaustifs – d'une telle situation sont notamment la fermeture de LEX ou de points d'accès, le changement de technologie d'accès.

542 Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. La coupure d'un service de dégroupage conduirait à l'interruption du service non seulement pour la large bande mais également pour le téléphone pour un grand nombre de consommateurs. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant de prendre cette mesure sans aménagement et surveillance des conditions de retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant.

543 Par ailleurs, la décision de Belgacom de fermer certains centraux dans le cadre de la transition vers les NGN/NGA s'inspire du souhait de faire des économies au niveau de ses frais d'exploitation de ces sites et si possible pour faire des bénéfices importants en vendant des bâtiments. Lorsque, dans ce contexte, certains sites (à

savoir ceux où des opérateurs alternatifs sont présents) sont gardés ouverts pendant une période limitée, cela ne représente pas de perte disproportionnée pour Belgacom par rapport à sa situation actuelle mais plutôt des économies ou des bénéfices moins élevés. De plus, lorsque Belgacom a une réelle motivation (financière ou opérationnelle) pour fermer un site, elle devrait être apte à proposer une solution alternative attrayante aux opérateurs alternatifs permettant aux opérateurs de quitter ces sites et à Belgacom de les fermer, sous peine que ces opérateurs aient tendance à ne plus vouloir investir en Belgique, ce qui pourrait avoir de lourdes conséquences pour la dynamique future du marché et porter gravement préjudice à la concurrence.

544 L'IBPT est compétent pour adapter les règles BRUO existantes aux nouvelles circonstances du marché comme c'est le cas pour le développement NGN/NGA, afin de garantir la concurrence sur le marché de la large bande.

545 Le maintien de l'exploitation par Belgacom de services d'accès utilisés par un opérateur pendant au moins 5 ans après l'annonce de l'arrêt est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :

- après la décision de l'arrêt de l'exploitation de Belgacom, de chercher une solution alternative garantissant la continuité des services à l'utilisateur final;
- d'avoir une vision générale sur les investissements relatifs au choix de l'interconnexion avec un élément de réseau de Belgacom;
- d'amortir leurs investissements, conformément à l'approche retenue par l'IBPT dans le cadre de ses modèles de coûts BRUO-BROBA. Dans la décision BROBA 2007 du 29 novembre 2006, il est ainsi précisé :

« En ce qui concerne la période concrète, l'Institut maintient son ancienne approche consistant à amortir les DSLAM sur une période de 5 ans. L'Institut considère que cette approche permet de créer un juste équilibre entre d'une part la durée d'amortissement comptable appliquée (qui est peut-être plus

courte) et la durée de vie (technique) réelle pouvant être fixée pour certains types d'actifs (entre-temps clairement plus de 5 ans). »²⁰²

- d'avoir un retour sur investissement suffisant. Un délai de 5 ans constitue le juste milieu afin d'encourager de nouvelles technologies et d'obtenir un retour sur investissement suffisant;
- Entre la demande d'un nouvel espace de colocalisation, la mise en service effective de celui-ci et l'atteinte d'une masse critique pour l'amortir effectivement, plusieurs mois s'écoulent. Lorsqu'on additionne ces mois à la période d'amortissement utilisée par Belgacom elle-même au niveau interne (4 ans depuis 2004), une durée de 5 ans est très réaliste.

546 La période de 5 ans correspond en réalité à la durée de l'amortissement des investissements utilisée par l'Institut dans le cadre des modèles de coûts BRUO-BROBA. Cette durée permet de créer un juste équilibre entre, d'une part, la durée d'amortissement comptable appliquée (qui est peut-être plus courte) et, d'autre part, la durée de vie technique réelle pouvant être fixée pour certains types d'actifs (clairement plus de 5 ans).

547 La durée de 5 ans en cas de migration est par ailleurs mentionnée dans la Recommandation de la Commission européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA):

« Relativement aux marchés 4 et 5, les obligations actuelles en matière de PSM devraient être maintenues et ne devraient pas être annulées par des changements apportés à l'architecture et aux technologies de réseau existantes, à moins qu'un accord ne soit conclu concernant un processus approprié de migration entre l'opérateur PSM et les opérateurs bénéficiant actuellement d'un accès au réseau de l'opérateur PSM. Faute d'accord, les ARN devraient veiller à ce que les autres opérateurs soient informés au moins cinq ans à l'avance, compte tenu éventuellement de la situation nationale, de toute suppression de points d'interconnexion tels qu'un répartiteur de la boucle locale. Cette période peut être inférieure à cinq ans si un accès totalement équivalent est fourni au point d'interconnexion. »

202

Chapitre §4.2.1.b Période d'amortissement de l'annexe à la décision du 29 novembre 2008 concernant les aspects quantitatifs de l'offre de référence BROBA 2007.

548 Une période de cinq ans est justifiée selon la Recommandation qui précise dans son préambule que :

« Cette période transitoire doit être alignée sur la période d'investissement standard pour le dégroupage d'une boucle ou d'une sous-boucle locale, qui est généralement de cinq ans. »²⁰³

549 Si aucun opérateur alternatif n'utilise le point d'accès que Belgacom prévoit de fermer pour le dégroupage mais pour d'autres services régulés, un délai d'un an est proportionnel pour chercher une solution alternative et garantir des services si le site en question ne dispose d'aucune colocalisation.

550 Garantir aux opérateurs alternatifs un retour sur investissement suffisant est essentiel. Dans le cas contraire, ils auront tendance à ne plus vouloir investir en Belgique, ce qui pourrait avoir de lourdes conséquences pour la dynamique future du marché et pourrait porter gravement préjudice à la concurrence.

551 Même si on est sur un site où aucun opérateur n'a investi dans une offre de dégroupage, il est bien question d'un site où Belgacom offrait des services (p.ex. bitstream), d'où la nécessité d'aménager une période d'attente d'un an pour permettre aux opérateurs alternatifs d'analyser la situation et de migrer les clients vers des solutions alternatives.

4.6.1.2.5.2.2 b) retrait de l'accès précédemment accordé en cas de non respect de clauses contractuelles

552 L'Institut estime qu'il est légitime pour un opérateur puissant de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles de ses clients. L'obligation pour un organisme puissant de répondre aux demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Ainsi par exemple, demander la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le non-paiement des factures, ne peut constituer une demande raisonnable.

²⁰³

Considérant 40 de la Recommandation Sec(2010) 1037 de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

- 553 L'Institut souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte au développement du marché ni à la protection des utilisateurs finaux.
- 554 Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut prendre toutes les mesures raisonnables visant à la réalisation des objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques fixés par l'article 8 de la Directive Cadre et notamment afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et d'assurer la protection des utilisateurs.
- 555 En effet, des situations pourraient se produire dans lesquelles l'interruption de fourniture pourrait être qualifiée d'abusives. Or, la suspension de la fourniture d'accès est un événement susceptible de causer des dommages sérieux, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que des désagréments sérieux pour les utilisateurs finaux. En cas de suspension de l'accès, les opérateurs alternatifs sont dans l'impossibilité de continuer à assurer les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités et de faire faillite. Quant aux utilisateurs finaux, une interruption de leur service large bande les met notamment dans l'impossibilité d'accéder à Internet, lequel est devenu un outil de plus en plus répandu, voire indispensable du point de vue économique et social pour certaines personnes (les télétravailleurs par exemple). En outre, une interruption du service large bande peut dans certains cas entraîner l'impossibilité de passer des communications téléphoniques (lorsque le service commercialisé combine accès à large bande et accès téléphonique).
- 556 L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit dans la durée. Dès lors qu'un opérateur puissant a répondu à une demande d'accès raisonnable, cela entraîne que la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de services abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant de couper abusivement les services aux opérateurs utilisant la

boucle locale. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant de prendre cette mesure sans respect d'une procédure particulière garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable:

- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;
- pour permettre à l'IBPT de vérifier qu'en arrêtant la fourniture de la boucle locale, Belgacom ne contrevient pas à ses obligations d'opérateur puissant, par exemple de s'assurer qu'il n'y a pas violation de la non-discrimination, puisque dans une situation similaire certains opérateurs pourraient bénéficier de plus de souplesse que d'autres et Belgacom effectuerait ainsi une sélection entre ses concurrents
- et pour permettre à l'IBPT de prendre, le cas échéant, des mesures destinées à protéger les utilisateurs, par exemple pour éviter la coupure de l'accès téléphonique d'utilisateurs finals prioritaires comme les médecins ou les hôpitaux ou veiller à ce que Belgacom assure, dans le délai de l'arrêt des prestations, la migration des utilisateurs finals vers un nouveau fournisseur de services.

557 La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité que ce délai soit suffisant pour remplir les objectifs ci-dessus et l'intérêt de Belgacom de limiter le risque que ses clients ne respectent pas les clauses contractuelles.

4.6.1.2.6 Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services

4.6.1.2.6.1 Description de la mesure

558 Conformément à l'article 61 § 1 alinéa 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Belgacom doit donner accès aux systèmes de support opérationnels (OSS) pour permettre la mise en production des lignes dégroupées dans des délais raisonnables. Les modalités de connexion sont décrites dans l'offre de référence. Les délais de production et la qualité de service doivent être équivalents aux services dont bénéficie Belgacom elle-même pour ses propres

services de détail. Le mandat des clients finals sera sous forme électronique. Cette prestation doit être intégrée dans une offre de référence.

559 La prestation de Belgacom pour ses propres services de détail doit être équivalente à celle offerte dans la fourniture d'accès dégroupé à la boucle locale.

560 Belgacom doit maintenir le niveau de service garanti dans les services level agreements (SLA) prévus dans l'offre de référence. Les obligations en matière de SLA sont maintenues.

4.6.1.2.6.2 *Justification de la mesure*

561 L'accès à ces outils est le seul moyen d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée du dégroupage, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer Belgacom sans délais excessifs. La possibilité de connaître, grâce au système d'information de Belgacom, la qualification de la ligne pour le dégroupage, ainsi que la possibilité d'avoir accès au système de tests de l'intégrité de la ligne, est essentielle pour que l'offre de l'opérateur alternatif soit viable. Sans cette information, l'opérateur alternatif ne peut construire son offre. Il en va de même pour l'information concernant les centres de Belgacom, notamment les lignes desservies par chaque centre, l'adresse, et les informations techniques pour chaque site. Un opérateur doit pouvoir disposer de ces informations dans les mêmes conditions que Belgacom.

562 Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'équivalence évoqué par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010:

"Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA" (Recommandation, point 40)

4.6.2 Non-discrimination

4.6.2.1 Description de la mesure

563 Belgacom doit proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations que celles qu'il utilise lui-même. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.

564 Ce principe est notamment applicable dans le cadre du développement des nouvelles offres de détail large bande, notamment les offres VDSL2, (E)SDSL, ADSL2 et ADSL2+. En particulier, Belgacom ne peut se réserver l'utilisation de technologies utilisant la boucle locale ou la sous-boucle locale que dans le cadre d'expérimentations et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales.

565 Belgacom doit appliquer à l'ensemble des opérateurs tiers désirant utiliser un service d'accès dégroupé à la boucle locale des conditions analogues à celles qu'il se fournit à lui-même. Les conditions tarifaires et techniques doivent respecter ce principe.

566 Ce principe s'applique également aux services de colocalisation et backhaul de Belgacom.

4.6.2.2 Justification de la mesure

567 L'article 7 de la loi relative aux communications électroniques dispose que « dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'IBPT contribue au développement d'un marché intérieur des réseaux et services de communications électroniques ... en veillant à ce qu'il n'y ait pas, dans des circonstances analogues, de discrimination dans le traitement des opérateurs qui fournissent des réseaux et des services de communications électroniques». La non-discrimination est un des principes fondamentaux régissant les relations entre les fournisseurs de réseaux et services de communications électroniques, et tout

particulièrement en ce qui concerne les prestations d'accès dégroupé à la boucle locale.

- 568 L'article 58 de la loi du 13 juin 2005 dispose qu'en « ce qui concerne l'accès, l'IBPT peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4, imposer des obligations de non discrimination ».
- 569 L'article 10§2 de la Directive Accès dispose quant à lui que « les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».
- 570 Cette obligation découle également de l'application des règles de concurrence, notamment l'article 82 du traité Commission européenne²⁰⁴.
- 571 Faute d'une obligation de non-discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales²⁰⁵, notamment au niveau des services de détail proposés, des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service.
- 572 La boucle locale de cuivre possède toutes les caractéristiques d'une facilité essentielle et en tant que telle justifie l'imposition d'une obligation de non-discrimination : l'opérateur puissant doit accorder aux opérateurs tiers un accès non-discriminatoire à cette boucle locale dans les mêmes conditions que celles que l'opérateur puissant accorde à ses propres services. En matière de très haut débit, cela signifie une égalité de traitement entre Belgacom et un opérateur tiers dégroupé dans l'installation d'équipements nécessaires pour les nouvelles technologies du type ADSL2+ et VDSL2. Pour la gestion des interférences et des

²⁰⁴ Communication de la Commission européenne relative à l'application des règles de concurrence aux accords d'accès dans le secteur des télécommunications, JOCE n°C 265 du 22/ 08/1998, p.02

²⁰⁵ Voir §85-86 de la communication de la Commission européenne relative à l'application des règles de la concurrence aux accords d'accès dans le secteur des télécommunications, op.cit.

ressources rares (telles que l'espace disponible dans les locaux techniques de Belgacom) l'IBPT devra gérer les conflits de manière neutre.

4.6.3 Transparence

4.6.3.1 Maintien des obligations existantes

4.6.3.1.1 Offre de référence

4.6.3.1.1.1 Description de la mesure

573 Conformément à l'article 59§2²⁰⁶ et §3²⁰⁷ de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT maintient l'obligation de publication de l'offre de référence BRUO en matière d'accès dégroupé à la boucle locale, d'accès totalement dégroupé et d'accès partagé, avec ou sans voix.

574 L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin. Elle devra être suffisamment détaillée afin que celui qui souhaite l'accès dégroupé ne paie pas pour des éléments de réseau ou des facilités qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services et qu'il puisse signer un contrat dans un délai raisonnable (deux semaines lorsque le demandeur d'accès n'a pas des demandes supplémentaires eu égard au contenu de l'offre de référence).

575 L'Offre BRUO existante et toutes les anciennes décisions concernant cette offre restent valables si aucune modification n'y est apportée dans le cadre de la présente décision.

576 L'offre de référence doit être tenue à jour. Conformément à l'article 59§4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à tout moment l'offre de référence notamment afin de tenir compte de

²⁰⁶ L'article 59 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui dispose que « 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 ».

²⁰⁷ L'article 59§3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que lorsqu'un « opérateur est soumis à une des obligations au titre de l'article 61, § 1^{er}, al. 2, 1°, l'IBPT peut lui imposer l'obligation de publier une Offre de référence telle que décrite au § 2, concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé ou l'accès partagé à la boucle locale ou à la boucle locale partielle, l'accès à un débit binaire, ou à une autre forme d'accès, selon le type d'accès qui doit être autorisé par l'opérateur concerné ».

l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Belgacom a l'obligation de répondre aux demandes de l'IBPT de publications d'éléments supplémentaires.

577 Belgacom ou tout bénéficiaire de l'offre de référence peut proposer des modifications à cette dernière. Conformément à l'article 59§5, 1er alinéa, de la loi du 13 juin 2005, les modifications proposées ne sont incluses dans l'Offre de référence qu'avec l'accord de l'IBPT.

578 Toute prestation d'accès à la boucle locale devra être incluse dans l'offre de référence. L'existence d'une offre de référence ne fait cependant pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas. Belgacom devra répondre favorablement aux demandes raisonnables. Ces prestations seront par la suite intégrées à l'offre de référence.

579 L'Offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, ses modalités, et des conditions et tarifs associés.

580 Conformément à l'annexe II de la directive « accès », l'offre de référence devra reprendre le contenu des offres de référence passées et traiter les domaines suivants:

a) Conditions techniques et tarifaires associées au dégroupage de l'accès à la boucle locale

- Éléments du réseau auxquels l'accès est proposé. Cela couvre notamment les éléments suivants: a) accès aux boucles locales, b) accès aux fréquences non vocales du spectre de fréquences d'une boucle locale, en cas d'accès partagé à la boucle
- Informations relatives à l'emplacement des points d'accès physiques et à la disponibilité des boucles locales dans des parties bien déterminées du réseau d'accès
- Modalités techniques de l'accès aux boucles locales et de leur utilisation, y compris les caractéristiques techniques de la paire torsadée métallique dans la boucle locale
- Procédures de commande et d'approvisionnement, restrictions d'utilisation.

b) Services de colocalisation

- Informations concernant les sites pertinents de l'opérateur puissant
- Possibilités de colocalisation sur les sites mentionnés en annexe, y compris la colocalisation physique et, le cas échéant, la colocalisation distante et la colocalisation virtuelle

- Caractéristiques de l'équipement, et le cas échéant, les restrictions concernant les équipements pouvant être co-localisés
- Mesures mises en place pour garantir la sûreté des locaux
- Conditions d'accès pour le personnel des opérateurs alternatifs
- Normes de sécurité
- Règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité
- Conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée.

c) Systèmes d'information

- Conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes d'information ou bases de données pour la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, la maintenance, les demandes de réparation et la facturation de l'opérateur puissant.

d) Conditions de fourniture

- Délais de réponse aux demandes de fourniture de services et de ressources; accords sur le niveau du service, résolution des problèmes, procédures de retour au service normal et paramètres de qualité des services
- Conditions contractuelles types, y compris, le cas échéant, les indemnités prévues en cas de non respect des délais ainsi que les compensations pour la mauvaise vérification des conditions d'intervention et de fourniture
- Prix ou modalités de tarification de chaque service, fonction et ressource énumérés ci-dessus.

581 Par ailleurs, Belgacom est soumise à l'obligation de communiquer à l'IBPT ses accords d'accès dégroupé avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature, les opérateurs alternatifs restant bien sûr soumis à l'obligation légale de portée générale de communiquer à l'IBPT tout accord relatif à l'accès et à l'interconnexion dans son intégralité (article 53, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). Conformément à l'article 57 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT vérifiera la conformité des accords d'accès dégroupé avec les obligations de Belgacom, notamment en matière de non discrimination. L'IBPT pourra ordonner la modification de tout accord qu'il estime incompatible avec les obligations découlant des présentes dispositions.

4.6.3.1.1.2 *Justification de la mesure*

- 582 Le principe de transparence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de Belgacom. Il permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Il permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.
- 583 La nécessité d'une offre de référence en matière d'accès dégroupé à la boucle locale a été reconnue afin de permettre un dégroupage rapide, efficace et non discriminatoire. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. Les conditions du marché de l'accès dégroupé à la boucle locale n'ont pas évolué dans une proportion qui permettrait de se dispenser Belgacom de l'obligation de publier une offre de référence.
- 584 Dans le cadre de la consultation sur le projet de décision révisée du 2 septembre 2009²⁰⁸, les opérateurs alternatifs ont rappelé en outre que Belgacom a longtemps refusé de fournir un accès de gros tant que les procédures et les conditions n'étaient pas inscrites dans une offre de référence et qu'il est donc nécessaire que les procédures et les conditions figurent précisément dans des offres de référence afin de leur permettre de développer leurs activités.
- 585 La communication des accords d'accès est également nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.

208

Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande

4.6.3.1.2 Indicateurs de performance

4.6.3.1.2.1 Description de la mesure

586 Conformément à l'article 59, § 1er, alinéa 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques l'Institut maintient l'obligation de publier, sur une base mensuelle, les indicateurs sur la qualité de service (« key performance indicators » ou KPI) relatifs à la fourniture d'accès dégroupé ²⁰⁹.

587 Belgacom doit également publier des KPI relatifs aux prestations fournies en interne à la branche de détail correspondant aux services de gros sur lesquels Belgacom est en position dominante. Ceci doit permettre de démontrer qu'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros commerciales fournies aux opérateurs alternatifs et les prestations utilisées en interne par Belgacom pour ses services de détail.

4.6.3.1.2.2 Justification de la mesure

588 En juillet 2006²¹⁰, l'IBPT a mis Belgacom en demeure en raison des livraisons tardives des raccordements BRUO et BROBA et du non-respect des délais de livraison fixés aux offres de référence. Depuis lors, l'IBPT assure le suivi de la situation de fourniture à l'aide de la publication d'indicateurs de performance chaque mois. L'IBPT a détaillé dans sa décision du 23 mai 2007²¹¹ quels indicateurs de performance Belgacom devait publier sur son site Internet.

589 En 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé leurs plaintes concernant le service que Belgacom leur offrait lors d'une présentation le 19 septembre 2008 à l'IBPT. A la suite de ces plaintes, l'IBPT a décidé de procéder à un audit des processus opérationnels que Belgacom offrait aux opérateurs alternatifs, qui a conclu qu'un alignement et une publication des KPI étaient indiqués tant pour les départements du gros que du détail. Les OLO peuvent ainsi directement comparer leur KPI à ceux

²⁰⁹ Voir aussi, ERG Common Position (06) 33 on the approach to Appropriate Remedies in the ECNS regulatory framework, sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4.

²¹⁰ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

²¹¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 23 mai 2007 concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance de gros pour BRUO et BROBA

des sections de détail et ils peuvent vérifier de manière transparente s'il est question de discrimination.

590 Il est nécessaire et proportionné de suivre en détail et régulièrement le service BRUO/BROBA/WBA par le biais d'une publication mensuelle des obligations KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir.

591 L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est selon l'Institut une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la livraison à l'utilisateur final en conséquence d'un délai de livraison excessif de la part de Belgacom, un opérateur alternatif peut se référer à ces indicateurs pour le prouver.

592 Les concepts de "transparence" et de "non-discrimination" sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8,2b) et 3c) de la Directive Cadre.²¹² Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que "les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication". De son côté, l'ERG, le Groupe des Régulateurs Européens, a examiné les meilleures façons d'assurer la transparence et la vérification de la non discrimination et a estimé dans le "Remedies paper" de 2006²¹³ que la publication d'indicateurs de qualité de service (kpi ou key performance indicators) pouvait être un outil adéquat.

593 L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres indicateurs de qualité de service (SLA).

²¹² Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

²¹³ ERG Common Position (06) 33 on the approach to Appropriate Remedies in the ECNS regulatory framework, sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4

L'obligation de publier des KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

594 L'Institut estime donc nécessaire d'imposer à Belgacom de continuer à publier des indicateurs de qualité de service.

4.6.3.1.3 Transparence par rapport aux futurs développements du réseau

4.6.3.1.3.1 Description de la mesure

595 Dans le cadre de la transition vers les NGA / NGN comme expliqué à la section 317, Belgacom communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:

- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
- toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
- le calendrier des transformations de réseau attendues/prévues.

596 Ces projets doivent être adaptés et communiqués annuellement.

597 En septembre 2009, Belgacom et l'IBPT ont conclu un accord sur cette obligation à remplir. Belgacom a proposé un document intitulé 'Belgacom network transformation outlook'²¹⁴ censé faire preuve d'une transparence suffisante vis-à-vis du secteur concernant les évolutions de réseau prévues et l'a, après accord de l'Institut, publié sur son site Internet. D'autre part, Belgacom s'est également engagée à publier annuellement une liste récente des points d'accès (LEX, LDC, SC) sur la partie sécurisée de son site Internet et de fournir chaque année une liste des ROP existants et équipés de VDSL2 (par analogie au mail du 30 juillet 2008) à l'Institut.

598 Pour ce qui est de la fibre, l'Institut estime qu'outre la communication prévue sur une base annuelle concernant les évolutions de réseau sur le déploiement prévu de la fibre, il est également indiqué que Belgacom soit tenue de l'informer de tout

214

http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/product.jsp?dcrName=nws_network_evolution

développement commercial relatif à une offre FTTH au moins un an avant le lancement d'une offre de détail.

4.6.3.1.3.2 *Justification de la mesure*

599 Il est nécessaire et proportionné d'imposer à Belgacom de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.

600 Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait suffisamment de transparence au préalable sur les évolutions futures du réseau. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et ses activités, et se préparer au futur réseau et aux produits. Elle est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre Belgacom, ses filiales et partenaires d'une part, et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, Belgacom serait en mesure d'exploiter la transition vers les NGN / NGA de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement de services des opérateurs alternatifs utilisant son réseau.

601 Cette mesure est alignée sur la recommandation de la Commission :

*« Lorsque l'opérateur PSM envisage de remplacer par de la fibre optique une partie de son réseau d'accès en cuivre existant et prévoit de supprimer des points d'interconnexion actuellement utilisés, les ARN devraient, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE, veiller à ce que les entreprises bénéficiant d'un accès au réseau de l'opérateur PSM disposent de toutes les informations nécessaires en temps utile pour pouvoir adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence. Les ARN devraient définir le format et le degré de détail de ces informations, et veiller à ce que celles-ci soient divulguées dans le respect de la plus stricte confidentialité »*²¹⁵

602 La période de cinq ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux et est également appliquée dans le

²¹⁵ Considérant 41 de la Recommandation Sec(2010) 1037 de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

cadre de la fermeture des centraux pour imposer les conditions de fermeture. Une prévision sur 5 ans est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :

- après la décision de l'arrêt de l'exploitation de Belgacom, de chercher une solution alternative garantissant la continuité des services à l'utilisateur final;
- d'avoir une vision générale sur les investissements relatifs au choix de l'interconnexion avec un élément de réseau de Belgacom;
- d'amortir leurs investissements, conformément à l'approche retenue par l'IBPT dans le cadre de ses modèles de coûts BRUO-BROBA. Dans la décision BROBA 2007 du 29 novembre 2006, il est ainsi précisé :

« En ce qui concerne la période concrète, l'Institut maintient son ancienne approche consistant à amortir les DSLAM sur une période de 5 ans. L'Institut considère que cette approche permet de créer un juste équilibre entre d'une part la durée d'amortissement comptable appliquée (qui est peut-être plus courte) et la durée de vie (technique) réelle pouvant être fixée pour certains types d'actifs (entre-temps clairement plus de 5 ans). »²¹⁶

- d'avoir un retour sur investissement suffisant. Un délai de 5 ans constitue le juste milieu afin d'encourager de nouvelles technologies et d'obtenir un retour sur investissement suffisant;

603 Ceci est aligné sur la recommandation de la Commission :

« Lorsque l'opérateur PSM envisage de remplacer par de la fibre optique une partie de son réseau d'accès en cuivre existant et prévoit de supprimer des points d'interconnexion actuellement utilisés, les ARN devraient, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE, veiller à ce que les entreprises bénéficiant d'un accès au réseau de l'opérateur PSM disposent de toutes les informations nécessaires en temps utile pour pouvoir adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence. Les ARN devraient définir le format et le degré de détail de ces informations, et veiller à ce que celles-ci soient divulguées dans le respect de la plus stricte confidentialité²¹⁷

²¹⁶ Chapitre §4.2.1.b Période d'amortissement de l'annexe à la décision du 29 novembre 2008 concernant les aspects quantitatifs de l'offre de référence BROBA 2007.

²¹⁷ Considérant 41 de la Recommandation Sec(2010) 1037 de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

- 604 Par ailleurs, il est indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché²¹⁸. Il s'agit d'une précision de l'obligation de transparence dans le cadre de la transition vers les NGN / NGA.
- 605 En outre, l'IBPT veillera au respect de la confidentialité des informations stratégiques de Belgacom. Lors de l'établissement de la communication sur l'évolution du réseau de Belgacom en octobre 2009²¹⁹ il a été veillé sur la base des concertations entre l'IBPT et Belgacom à trouver un équilibre délicat entre faire preuve de suffisamment de transparence envers le secteur afin qu'il soit assez informé et la préservation de la confidentialité de Belgacom sur ses choix stratégiques.
- 606 L'ERG souligne également dans son Opinion on Regulatory Principles of NGA²²⁰ l'importance des mesures de transparence et d'information sur les plans de développement des réseaux NGA afin de pouvoir élaborer les remèdes appropriés à la transition vers ce nouvel environnement. L'ERG précise qu'en l'absence de transparence par rapport aux plans de développements des nouveaux réseaux, il existe des risques que la concurrence en souffre et que la mise en place de certaines options de régulation soit rendue impossible à cause de décisions prises en matière de technologie et de réseaux sans consultation des opérateurs alternatifs ni intervention du régulateur.
- 607 Concernant le Fibre to the Home (FTTH), il est indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces

218 Cet objectif est souligné par la Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques: « *En appliquant des remèdes, les régulateurs doivent trouver une manière de stimuler le développement de nouvelles architectures de réseau plus efficaces tout en reconnaissant les investissements réalisés par les nouveaux entrants sur la base des architectures actuelles. Les autorités nationales devront suivre attentivement et évaluer les développements afin de veiller à ce que les remèdes d'accès appropriés soient maintenus pendant les périodes prospectives où la concurrence est considérée comme inefficace, et pour éviter de saper ou de décourager les entrées efficaces* ».

219 http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/product.jsp?dcrName=nws_network_evolution

220 ERG Opinion (07) 16 rev2 on Regulatory Principles of NGA, p. 26.

développements afin d'analyser les conséquences pour le marché. Ainsi, l'IBPT pourra prendre des mesures supplémentaires permettant de tenir compte des changements de conditions du marché suite à l'introduction du FTTH. Une période d'un an est justifiée à cet égard étant donné que l'IBPT est amené à effectuer une nouvelle analyse de marché afin de tenir compte des changements de conditions du marché suite à l'introduction du FTTH.

- 608 Cette mesure est proportionnée car Belgacom doit également communiquer cette information à ses propres services et donc celle-ci est disponible et ne nécessite pas de faire des coûts supplémentaires. Cette mesure est aussi justifiée. Elle doit être maintenue.

4.6.4 Séparation comptable

4.6.4.1 Description de l'obligation

609 L'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dans sa version consolidée, dispose que « l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4/1, imposer des obligations de séparation comptable en ce qui concerne toute activité dans le domaine de l'accès pour laquelle l'opérateur dispose d'une puissance significative sur le marché ». L'Institut spécifie le modèle et la méthodologie comptable à utiliser par l'opérateur. L'obligation de séparation comptable doit ainsi être mise en œuvre conformément à la décision du Conseil de l'IBPT concernant les modalités de l'obligation de séparation comptable de Belgacom (application et exécution de l'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

610 En particulier, l'opérateur puissant est tenu d'établir un compte de résultats par marché sur lequel l'obligation lui a été imposée. Belgacom doit donc séparer sur le plan comptable les différents services d'accès dégroupé des services de détail correspondants. Cette séparation des différentes activités doit permettre de mesurer la rentabilité respective de ces dernières et de vérifier l'absence de discrimination ou de subventions croisées abusives. Les prix de transfert internes ainsi que les coûts unitaires des éléments de réseaux doivent également être clairement identifiés afin de contrôler la non-discrimination entre les transactions internes et les transactions externes.

611 Le principe de transparence implique que Belgacom soit soumis à une obligation de publication d'informations en matière de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

4.6.4.2 Justification de la proportionnalité du remède proposé

612 L'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que « l'Institut peut entre autres obliger un opérateur intégré verticalement à rendre ses prix de gros et ses prix de transfert internes transparents entre autres

pour garantir le respect de l'obligation de non discrimination et l'absence de subventions croisées abusives »²²¹.

- 613 La séparation comptable entre les activités réseau (réseau d'accès, réseau d'interconnexion) de Belgacom et les services de détail est essentielle. En l'absence d'une obligation de séparation comptable, il serait impossible de contrôler les conditions dans lesquelles Belgacom fournit les mêmes prestations d'accès dégroupé à la boucle locale pour ses propres activités de détail, rendant inefficace l'obligation de non discrimination. Cette obligation est justifiée par la nécessité de contrôler le respect des obligations tarifaires et le principe de non discrimination, notamment entre les prix de gros et les prix de transfert internes. La séparation comptable permettra également de vérifier l'absence de subventions croisées abusives.
- 614 L'objectif est aussi d'être en mesure de vérifier que l'opérateur serait capable d'offrir ses services de manière rentable s'il devait acheter des services de gros aux mêmes conditions que ses concurrents.
- 615 Cette obligation est particulièrement pertinente pour le développement de la concurrence sur les marchés des services DSL. Elle permettra entre autres de vérifier que l'opérateur historique ne procède pas à des discriminations injustifiées entre les prestations fournies par Belgacom sur les marchés de détail ou sur les marchés de gros non régulés et les offres régulées fournies aux opérateurs alternatifs, également actifs sur le marché aval. Son maintien ne crée pas une contrainte disproportionnée par rapport à l'objectif recherché qui est la vérification du respect du principe de non discrimination.
- 616 L'IBPT considère donc nécessaire et proportionné de maintenir l'ensemble de ces obligations imposées à Belgacom par la Décision du 10 janvier 2008 relative à l'analyse des marchés 11 et 12 telle que corrigée par la décision du 2 septembre 2009, et que Belgacom a su mettre en place.

²²¹ Pour sa part, l'article 9§1^{er} de la Directive « Accès » dispose que « les autorités réglementaires nationales peuvent, conformément aux dispositions de l'article 8, imposer des obligations de transparence concernant l'interconnexion et/ou l'accès en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques des informations bien définies, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation et les prix ».

4.6.5 Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts

4.6.5.1 Maintien des obligations existantes

4.6.5.1.1 L'obligation d'orientation des prix sur les coûts

4.6.5.1.1.1 Description de la mesure

- 617 L'IBPT décide de maintenir l'obligation d'orientation des prix sur les coûts précédemment imposée à Belgacom. Conformément à l'article 62§2 alinéa 2, l'IBPT doit prendre en compte « les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable ».
- 618 La méthode de coûts actuellement employée par l'IBPT varie selon les éléments de réseau. Belgacom est néanmoins tenue de respecter le principe d'orientation sur les coûts pour l'ensemble de ces éléments.
- 619 Pour le calcul du montant mensuel de l'abonnement pour un dégroupage total (raw copper), l'IBPT utilise depuis l'adaptation des tarifs en 2007²²² un nouveau modèle « bottom up » qui reflète au mieux les coûts d'un opérateur économiquement efficace.
- 620 Pour le calcul du montant mensuel de l'abonnement pour l'accès partagé, l'IBPT maintient l'utilisation d'un modèle d'orientation sur les coûts de type bottom-up. Il tient compte du fait que Belgacom continue alors de percevoir dans ce cadre, l'abonnement au réseau téléphonique public (rental fee telephone subscription).
- 621 Les tarifs que Belgacom facture aux opérateurs alternatifs pour des services auxiliaires (notamment la colocalisation) doivent également être orientés vers les coûts. L'IBPT utilisera une méthode de coûts de type « bottom-up ». Conformément à l'article 62§2 alinéa 2, l'IBPT prendra en compte « les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable ».

222

Décision du 13 juin 2007 concernant le « BRUO rental fee » et Décision du 3 août 2010 concernant la BRUO rental fee

622 Pour que l'IBPT puisse contrôler le respect des obligations tarifaires, l'opérateur puissant devra:

- soumettre ses tarifs à une approbation préalable de l'IBPT; les tarifs seront intégrés dans l'offre de référence ;
- communiquer, conformément à l'article 62§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

623 L'IBPT pourra modifier, adapter ou préciser, à sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, les méthodes de coûts relatives à l'accès dégroupé à la boucle locale. De telles modifications peuvent être rendues nécessaires par des évolutions techniques, des développements sur le marché, des adaptations réglementaires, des adaptations à des coûts et prix, etc. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

4.6.5.1.1.2 Justification de la mesure

624 L'article 62 §1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose qu'en « matière d'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4 et lorsqu'il ressort en outre d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en raison de l'absence de concurrence réelle, maintenir les prix à un niveau exagéré ou réduire les marges au détriment des utilisateurs finals, imposer des obligations liées à la récupération des coûts, y compris les obligations concernant l'orientation des prix sur les coûts et les obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts en matière de coûts d'un opérateur efficient».

625 Depuis 2000, les tarifs de l'accès dégroupé sont réglementés. Compte tenu de l'absence d'évolution suffisante de la situation concurrentielle sur le marché de l'accès dégroupé, il serait injustifié d'abroger cette obligation réglementaire. En l'absence de concurrents sur le marché de l'accès dégroupé, Belgacom pourrait en effet être incité à augmenter les prix du dégroupage. Il est donc nécessaire de maintenir l'obligation existante d'orientation des prix sur les coûts.

- 626 Comme souligné dans la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008 comme modifiée par la décision de réfection du 2 septembre 2009, le réseau d'accès en cuivre est une infrastructure qu'il n'est pas utile de dupliquer. Cette infrastructure historique de Belgacom, construite et financée à une époque où Belgacom disposait de droits exclusifs, est en grande partie amortie. Pour ce type d'infrastructure, l'orientation sur les coûts permettra aux opérateurs alternatifs d'entrer sur le marché en proposant de nouveaux services et tarifs, sans décourager pour autant l'investissement.
- 627 L'obligation d'orientation sur les coûts pèse déjà sur Belgacom. L'obligation d'orientation sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, l'opérateur étant d'ailleurs rémunéré en fonction de ses coûts.

4.6.5.1.2 L'obligation de ne pas pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire

4.6.5.1.2.1 Description de la mesure

- 628 En complément des obligations tarifaires ci-dessus, l'opérateur puissant a l'obligation de ne pas pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire. Pour contrôler le respect de cette obligation, l'IBPT pourra appliquer un test de ciseau tarifaire entre les tarifs de l'accès dégroupé et les tarifs des services fournis sur les marchés avals par Belgacom et ses filiales.
- 629 Le test pourra être mis en œuvre entre le prix du dégroupage et celui des offres de détail ou entre les prix de l'accès totalement dégroupé et les offres de gros intermédiaires, telles que les offres d'accès à un débit binaire ou les offres de revente de type « Carrier DSL ». L'IBPT pourra notamment s'appuyer sur ses lignes directrices telles qu'elles découlent de sa décision du 11 juillet 2007 établissant des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires.

4.6.5.1.2.2 Justification de la mesure

- 630 Le test de ciseau tarifaire consiste à garantir un écart suffisant entre les tarifs d'un service amont et ceux d'un service aval, afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer l'opérateur puissant.
- 631 Le modèle d'orientation sur les coûts de type « bottom up » n'est pas en lui-même de nature à prévenir la mise en place de ciseaux tarifaires par Belgacom. Dès lors, il est pertinent de mettre en place un test de ciseau tarifaire.

4.6.5.1.3 Système de comptabilisation des coûts

4.6.5.1.3.1 Description de la mesure

- 632 Belgacom doit mettre en œuvre un modèle de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été définies dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007²²³ (cette décision envisage la mise en œuvre de cette obligation de façon transversale, pour tous les marchés sur lesquels Belgacom est déclaré opérateur puissant).
- 633 Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de Belgacom, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par cet opérateur.

4.6.5.1.3.2 Justification de la mesure

- 634 Un opérateur de télécommunications tel que Belgacom est par nature une entreprise complexe, vu sa taille, la diversité et le caractère technique de ses activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer

²²³ Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en oeuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.

635 Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non discrimination et d'orientation sur les coûts serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'orientation sur les coûts s'accompagne d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.

4.6.5.1.4 Maintien des tarifs pour les points d'accès en cas de transition vers les NGN / NGA

4.6.5.1.4.1 Description de la mesure

636 Pendant la période de transition vers les réseaux de nouvelle génération comme décrit à la section 4.2.3, Belgacom appliquera, pour les points d'accès qui ne sont plus utilisés par les services de détail de Belgacom, des tarifs identiques que ceux qui sont appliqués pour les points d'accès qu'elle utilise pour ses propres services de détail. Donc finalement, les mêmes tarifs que avant quand elle utilisait ces points d'accès.

4.6.5.1.4.2 Justification de la mesure

637 Si l'obligation de conserver des tarifs similaires n'existait pas pour les points d'accès qui ne sont plus utilisés par les services de détail de Belgacom, Belgacom pourrait appliquer des tarifs différenciés qui sont clairement supérieurs pour l'accès aux éléments du réseau que Belgacom n'exploite plus pour ses propres services de détail. Belgacom pourrait ainsi abuser de la migration afin d'introduire des effets anticoncurrentiels au cas où les opérateurs alternatifs ne pourraient pas migrer aussi vite que Belgacom suite à un manque de transparence ou un manque de personnel.

638 Les opérateurs alternatifs qui ont investi dans BRUO doivent avoir un prix stable pendant cette période de transition car une augmentation des tarifs orientés sur les coûts suite à la fermeture d'une partie du réseau d'accès empêcherait la viabilité économique du business case conçu par les OLO et déjouerait ainsi la concurrence. Dans le cas contraire, ils auront tendance à ne plus vouloir investir en Belgique à l'avenir car le risque d'investissement augmente car plusieurs paramètres du businesscase sont incertains et peuvent être adaptés par Belgacom en fermant plus de points d'accès, ce qui pourrait avoir de lourdes conséquences pour la dynamique

future du marché et pourrait porter gravement préjudice à la concurrence, aux consommateurs, à l'innovation et au développement infrastructure.

639 Il est également important de remarquer que la transition vers une nouvelle architecture présente des avantages permettant de réduire les coûts pour Belgacom et permet déjà également des optimisations et économies opérationnelles pendant la période de transition comme décrit en section 4.2.3. L'Institut doit dès lors veiller à ce que Belgacom ne bénéficie pas seule de tous les avantages alors que les opérateurs alternatifs supporteraient seuls les inconvénients de l'évolution technologique et de la période de transition.

640 Pour finir, maintenir des prix stables pendant la période de fermeture des points d'accès à la boucle et sous boucle locale n'implique pas de perte directe pour Belgacom mais représente des économies ou des bénéfices moins élevés qu'escompté au moment où Belgacom pourrait fermer ses sites ou augmenter ses prix.

4.6.5.2 Mise en place de nouvelles obligations

4.6.5.2.1 Les coûts de migration à cause de la fermeture d'un LEX

4.6.5.2.1.1 Description de la mesure

641 En cas de fermeture d'un LEX à l'initiative de Belgacom à l'issue du préavis de 5 ans tel que visé plus haut à la section 4.6.1.2.5, chaque opérateur supportera ses propres coûts liés au démontage et à l'enlèvement de ses équipements. Etant donné que ces locaux sont destinés à être totalement rénovés ou démolis, Belgacom ne pourra exiger leur remise en état initial.

642 Si Belgacom décide de fermer son LEX avant la fin de ce préavis de 5 ans précité, Belgacom devra participer aux frais de démontage et d'enlèvement des équipements de l'opérateur alternatif selon une clé de répartition des frais à négocier entre les parties. A défaut d'accord entre les parties, cette clé sera une clé dégressive par palier annuel de 20% (100% la première année et de 20% la cinquième)

4.6.5.2.1.2 Justification de la mesure

643 La décision de Belgacom de procéder à la fermeture de certains LEX est avant tout une décision financière destinée à valoriser des biens immobiliers à haute valeur

patrimoniale. La migration NGN/NGA n'est que l'élément permettant de procéder à une telle valorisation et non la raison même des fermetures, si c'était le cas, ces fermetures seraient plus nombreuses, non limitées à certaines localités et phasées par aires géographiques correspondant au décommissionnement de l'infrastructure legacy (SDH/PSTN). De plus, les immeubles concernés sont destinés à être démolis ou transformés en profondeur pour une nouvelle destination.

- 644 En conséquence, il serait déraisonnable que les OLO paient des frais de démontage à Belgacom ce qui ne ferait en fait qu'augmenter la plus-value que compte réaliser Belgacom. De même, il n'est pas justifié de demander aux OLO de remettre les locaux en leur état initial étant donné que ces locaux seront de toute façon transformés ou détruits par leur nouveau propriétaire.
- 645 Etant donné qu'il a été accordé un délai minimum de 5 ans pour permettre aux OLO de rentabiliser leurs équipements et que la durée de vie desdits équipements aurait de toute façon amené leur démontage, il n'est pas non plus justifié que Belgacom accorde une indemnités aux OLO pour compenser des coûts qu'ils auraient eu à subir même en l'absence de fermeture du LEX.
- 646 Par contre, si Belgacom décide d'accélérer la fermeture pour encaisser plus rapidement les plus-value immobilières, il est normal qu'un dédommagement soit versés aux OLO car la contrepartie du gain financier de Belgacom est une baisse du retour sur investissement effectué par les OLO dans le LEX.

4.6.6 Mise en place de nouvelles obligations auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence concernant « excellence opérationnelle » et « Equivalence of input »

4.6.6.1.1 Description de la mesure

- 647 Dans le cadre de la fourniture des prestations d'accès dégroupé (telle qu'imposée à la section 4.6.1 ci-dessus), Belgacom doit veiller à la poursuite d'un objectif « operational excellence ». La notion d' excellence opérationnelle²²⁴ consiste à

²²⁴ Pour plus d'explications sur l'importance de ces processus, voyez le chapitre 8.1.4 "Processus opérationnels" dans le Plan stratégique (2010-2013) de l'Institut, publié le 23 novembre 2010

tendre vers des processus opérationnels fonctionnels, effectifs et efficaces dans le cadre de l'offre de produits de gros aux opérateurs alternatifs.

- 648 Belgacom devra également respecter le principe d'équivalence. L'« équivalence des inputs » signifie qu'un opérateur fournit les mêmes produits ou services à tous les acheteurs internes ou externes selon les mêmes délais, les mêmes termes et conditions (y compris les prix et les niveaux de service), au moyen des mêmes systèmes et processus et avec le même degré de fiabilité et de performance, et qu'il fournit à tous les acheteurs internes ou externes les mêmes informations concernant ces produits, services, systèmes et processus.
- 649 Belgacom devra mettre en place une liste de briques internes qui sera approuvée et pourra être modifiée par l'IBPT. Les briques internes correspondent à un ensemble de prestations unitaires à partir desquelles Belgacom devra démontrer qu'il constitue chaque produit de détail. Chaque brique interne devra décrire les éléments de réseau utilisés ainsi que le prix de transfert interne utilisé pour ces éléments. Belgacom devra montrer que les briques internes sont accessibles directement ou indirectement aux opérateurs alternatifs par l'intermédiaire des offres de gros.
- 650 Des obligations auxiliaires sont spécifiées à l'Annexe 5 de la présente analyse « Remèdes auxiliaires imposés en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels) ».

4.6.6.1.2 Justification de la mesure

- 651 La prestation d'accès dégroupé (telle qu'imposée en vertu de l'article 61 de la loi du 13 juin 2005) doit être efficace et performante afin d'être utile au développement d'une saine concurrence sur le marché de la large bande. La fourniture de ce type de prestations doit également respecter les principes essentiels de transparence (article 59 de la même loi) et de non-discrimination (article 58 de la même loi).
- 652 En tant qu'opérateur puissant verticalement intégré, Belgacom pourrait dégrader son offre d'accès de sorte à ralentir le développement d'une offre concurrente développée sur un marché en aval et basée sur l'accès dégroupé. Un opérateur alternatif gêné par des problèmes opérationnels lors de la fourniture d'accès par l'opérateur puissant peut voir sa conquête de nouveaux clients transformée en un parcours du combattant vu qu'il souffrira en première ligne des inefficacités liées à

la prestation d'accès par l'opérateur puissant. La perception auprès du client final sera d'attribuer les inefficacités à l'opérateur alternatif, et ceci, même si les inefficacités résultent d'un accès dégradé de Belgacom.

- 653 La position commune de l'ERG (maintenant BEREC) sur l'approche des remèdes dans le cadre réglementaire a attiré l'attention sur ce type d'effe de levier (discrimination non-tarifaire).²²⁵ Parmi les problèmes envisagés par l'ERG on retrouve : l'usage discriminatoire ou la non-divulgation d'information, les délais de fourniture, le couplage de produits de gros, les exigences non fondées, la discriminatoin en qualité de fourniture, le design stratégique de produits et l'utilisation abusive d'information au sujet de concurrents. La littérature économique confirme également les incitants d'entreprises verticalement intégrées de discriminer non seulement sur la base du prix de gros mais également sur la base d'autres dimensions que le prix.²²⁶
- 654 En 2006²²⁷ et en 2007²²⁸, Belgacom a été mise en demeure à deux reprises pour ne pas avoir respecté ses obligations en matière de fourniture d'accès (SLA et respect des timers en juillet 2006 ; erreurs informatiques (« bugs ») ayant comme conséquence que les commandes de lignes ne pouvaient être traités à temps). Ces obligations étaient étroitement liées au bon fonctionnement du processus opérationnel relatif à la prestation de gros régulée de Belgacom.
- 655 En 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé leurs plaintes concernant le service que Belgacom leur offrait lors d'une présentation le 19 septembre 2008 à l'IBPT. A la suite de ces plaintes, l'IBPT a décidé de procéder à un audit (effectué par les consultants externes Analysys Mason et Solucom) des processus opérationnels que Belgacom offrait aux opérateurs alternatifs et qui a contribué à également (mais pas

²²⁵ ERG, 2003. ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the new regulatory framework (30rev1)

²²⁶ F. Crawford and R. Mathews, *The myth of excellence: Why great companies never try to be the best at everything*, Crown Business, New York (2001).

²²⁷ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

²²⁸ Mise en demeure concernant les erreurs informatiques (« bugs ») impliquant que les commandes de lignes ne pouvaient être traitées à temps.

exclusivement) mettre en lumière ces problèmes opérationnels pouvant résulter en une fourniture dégradée de l'offre de gros.

- 656 L'audit du fonctionnement opérationnel de Belgacom a été mené du 29 avril 2009 au 3 septembre 2009 afin d'avoir une vue d'ensemble des processus opérationnels et de l'interaction entre Belgacom et les OLO; déterminer la manière dont Belgacom donne accès aux OLO à ses systèmes opérationnels et l'efficacité des services de Belgacom ainsi que déterminer une discrimination éventuelle au niveau des processus opérationnels entre les services offerts par Belgacom à son propre département de détail et les services de commerce de gros qu'elle vend aux OLO.
- 657 Certains opérateurs ont exprimé le souhait de voir imposer une obligation de séparation fonctionnelle afin d'assurer une mise en œuvre effective de les obligations de la fourniture d'accès, de non-discrimination et de transparence par Belgacom.
- 658 L'Institut est pleinement conscient de l'importance d'assurer le respect des obligations imposées aux opérateurs puissants, mais la mise en place d'une obligation de séparation fonctionnelle ne constitue pas forcément l'option la moins intrusive pour répondre à ce type problème.
- 659 L'IBPT considère que, dans le cadre de la présente analyse, la précision d'un certain nombre d'obligations complémentaires visant à l'efficacité de la fourniture d'accès, la non-discrimination et la transparence en se fondant sur les principes de l'équivalence d'inputs²²⁹ et de l'« excellence opérationnelle » est justifiée et proportionnée. L'objectif de l'équivalence d'inputs est d'assurer précisément que Belgacom se fournit en interne de manière non-discriminatoire par rapport aux prestations offertes aux opérateurs tiers et d'assurer la répliquabilité des produits de détail par les opérateurs alternatifs s'appuyant sur les offres de gros de Belgacom.
- 660 Les aspects opérationnels sont particulièrement pénalisants : délais de livraison, accès à l'information, procédures de commandes qui ne sont pas rigoureusement

²²⁹ Voir le document de l'ERG de mai 2006, *Revised ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework*, ERG(06)33, § 5.2.4.8 p. 93. Selon l'ERG, le principe de non discrimination renforcée correspond à une "form of tighter non-discrimination obligation" consistant en un "requirement for identical treatment as between the SMP player's own downstream business and independent third parties".

équivalents à ceux établis en interne par Belgacom. Le renforcement des obligations permettrait notamment d'empêcher le lancement par Belgacom d'offres de détail (ex. VDSL) qui ne peuvent être dupliquées par l'intermédiaire d'offres de gros correspondantes et d'assurer notamment l'équivalence des délais et des procédures de commandes.

- 661 La mise en oeuvre de ces principes ainsi que des obligations auxiliaires nécessaires à leur garantie est conforme par ailleurs au souhait de la Commission européenne de voir les ARN redéfinir le champ des obligations de non-discrimination applicables (voir section 4.6.2). On vise ainsi à poursuivre au mieux des objectifs tels la promotion de la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés ainsi que la neutralité technologique (objectifs visés à l'article 8 de la Directive Cadre ainsi qu'aux articles 5 à 8 de la loi du 13 juin 2005.)
- 662 Il ressort de l'audit mentionné ci-dessous que la mise en place des obligations supplémentaires d'accès concernant l'efficacité de la fourniture d'accès et l'objectif d' « excellence opérationnelle » sont nécessaires. Ces remèdes et leur justification sont spécifiés à l'Annexe 5 : Remèdes auxiliaires imposés en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels).
- 663 L'IBPT prévoit de contrôler le respect de cette obligation en effectuant un bilan ainsi qu'un nouvel audit opérationnel a priori dix huit mois après l'entrée en vigueur de la mesure prévoyant son renforcement. En cas de non-respect de l'obligation de non-discrimination renforcée constaté lors d'un bilan effectué par l'IBPT dix huit mois après l'entrée en vigueur de la présente décision, l'IBPT se réserve la possibilité d'examiner la nécessité, l'adéquation et la proportionnalité de la mise en place d'une obligation de séparation fonctionnelle.

5 Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande

5.1 Localisation dans la décision

Introduction	
Base juridique et considérations méthodologiques	Chapitre 1
Procédure de consultation	Chapitre 2
Marché de détail des services d'accès à large bande	Chapitre 3
Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)	Chapitre 4
Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande	Chapitre 5
Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision	Chapitre 6

5.2 Introduction

5.2.1 Offres existantes

664 En Belgique, outre les offres de dégroupage de la boucle locale, Belgacom a depuis 2001 l'obligation de proposer des offres en gros d'accès à large bande de type bitstream au niveau ATM, régulées sous le nom d'offres BROBA I et II. L'offre BROBA I, inutilisée par les opérateurs alternatifs, a été officiellement retirée du catalogue d'offres régulées au cours de l'année 2008²³⁰. L'offre BROBA II est toujours disponible et largement utilisée.

665 D'autre part, Belgacom a mis sur le marché, en août 2008 une offre dénommée Wholesale Broadband Access (WBA) VDSL2 qui propose aux opérateurs alternatifs des accès en gros à large bande reposant sur la technologie VDSL2.

²³⁰ En vertu de la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008.

L'offre WBA VDSL2 a fait l'objet de différentes décisions d'implémentation de l'IBPT avant le lancement du produit :

- Aspects qualitatifs²³¹ :
 - Conditions contractuelles
 - Processus opérationnels
 - Délais de fourniture et compensations

- Aspects quantitatifs:
 - Prix de location mensuel du câble cuivre²³²
 - Prix de location mensuel de l'accès bitstream VDSL2²³³
 - Frais d'installation et autres tarifs uniques²³⁴
 - Coûts de transport de données via le réseau²³⁵

666 L'offre BROBA II ainsi que l'offre WBA VDSL2 précisent l'ensemble des modalités techniques, tarifaires et les services associés à la mise en place des services de gros d'accès large bande.

667 La position commune ERG (033) rev2 (p. 4) concernant le bitstream précise :

The main elements defining bitstream access are the following:

- *high speed access link to the customer premises (end user part) provided by the incumbent;*

- *transmission capacity for broadband data in both direction enabling new entrants to offer their own, value-added services to end users;*

- *new entrants have the possibility to differentiate their services by altering (directly or indirectly) technical characteristics and/or the use of their own network;*

²³¹ Décision de l'IBPT du 30 septembre 2009 concernant WBA VDSL2

²³² Décision de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la BRUO rental fee.

²³³ Décision de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la rental fee pour WBA VDSL2 "End User Line"

²³⁴ Décision de l'IBPT du 2 décembre 2009 concernant les WBA VDSL2 One Time Fees

²³⁵ Décision de l'IBPT du 6 août 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA

- bitstream access is a wholesale product consisting of the DSL part (access link) and “backhaul” services of the (data) backbone network (ATM, IP backbone).

668 L’offre « bitstream » doit donner aux opérateurs alternatifs la capacité de développer leurs services de la manière la plus indépendante possible de l’opérateur puissant en vue d’introduire une concurrence efficace sur le marché de détail.

5.2.1.1 Spécificités techniques des offres bitstream régulées

669 Les deux offres bitstream régulées se structurent autour de trois segments :

- La ligne d’accès qui couvre le lien entre le client final et le DSLAM. Ce segment correspond à la paire de cuivre reliant le client final au réseau de Belgacom.
- Le chemin virtuel qui couvre le segment entre le DSLAM et un point d’entrée vers le réseau Belgacom (commutateur ATM ou Ethernet). Ce segment traverse une partie plus ou moins importante du réseau de Belgacom et agrège les flux provenant de plusieurs utilisateurs finals (sur le même DSLAM) pour les concentrer au niveau d’équipements situés à un niveau supérieur du réseau.
- Le lien client qui raccorde un point du réseau de l’opérateur alternatif au réseau de Belgacom. Ce segment correspond à une interconnexion physique du site d’agrégation de Belgacom choisi par l’opérateur alternatif à ses équipements (éventuellement co-localisés dans un « point of presence » (PoP) Belgacom ou à connecter via une liaison louée).

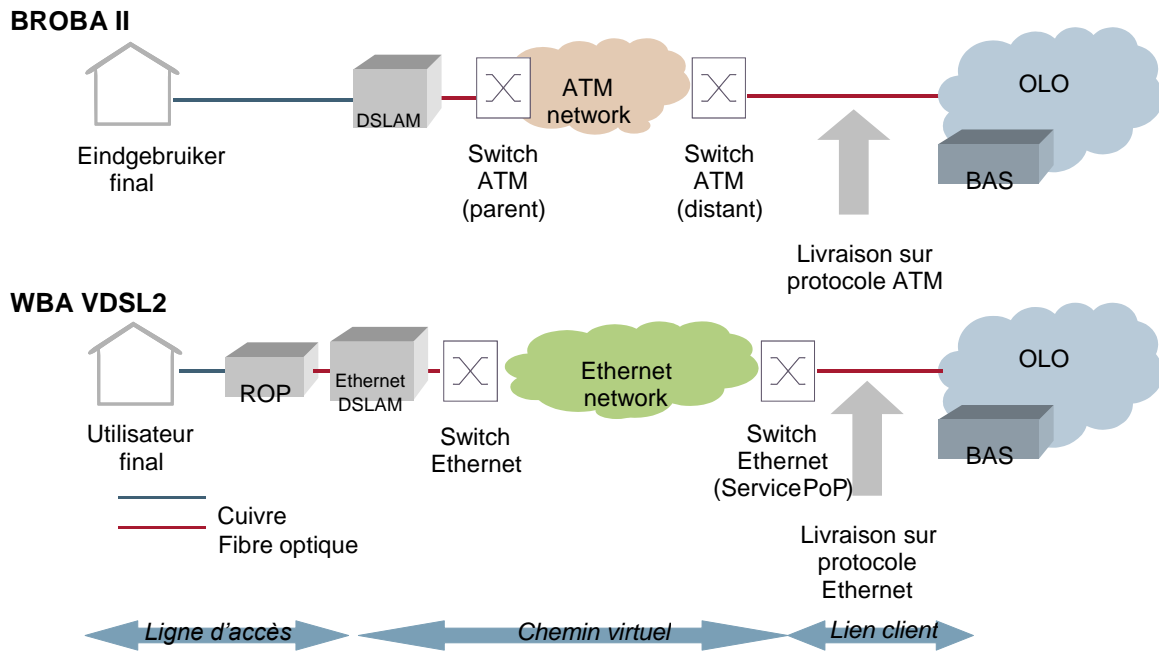


Figure 5.1 : Offres Belgacom BROBA II & WBA VDSL2 [Source: Analysys Mason, Belgacom]

5.2.1.1.1 Lignes d'accès

5.2.1.1.1.1 BROBA II

670 L'offre BROBA II correspond à une offre d'accès large bande au niveau ATM ou Ethernet.

671 L'offre de référence BROBA II détaille les spécifications techniques des DSLAM utilisés par Belgacom, ainsi que les caractéristiques des interfaces réseau ADSL et SDSL utilisées.

672 La composante ligne d'accès de l'offre BROBA II se décompose en deux offres distinctes :

- BROBA II ADSL : l'offre BROBA II ADSL permet à l'opérateur alternatif de définir ses propres offres à débit asymétrique à destination des utilisateurs finals. Les technologies proposées sont ADSL, Reach Extended-ADSL2 (Re-ADSL2) et ADSL+ offrant ainsi des débit descendants jusqu'à 12 Mbit/s. Comme pour les offres BRUO, BROBA II ADSL comporte une offre avec voix Belgacom, si l'utilisateur final a un abonnement aux services de téléphonie de Belgacom et une offre sans voix Belgacom dans le cas contraire.

- BROBA II SDSL : l'offre BROBA II SDSL permet à l'opérateur alternatif de définir ses propres offres à débit symétrique pour les utilisateurs finals. Cette offre fonctionne nécessairement sans abonnement aux services de téléphonie de Belgacom.

Technologie	Débit descendant	Débit montant
ADSL	256 kbit/s à 6 144 kbit/s	64 kbit/s à 512 kbit/s
Re-ADSL2	32 kbit/s à 1 120 kbit/s	32 kbit/s à 192 kbit/s
ADSL2+	288 kbit/s à 18 000kbit/s	256 kbit/s à 512 kbit/s
SDSL	192 kbit/s à 2 304 kbit/s	192 kbit/s à 2 304 kbit/s (symétrique)

Figure 5.2 : Caractéristiques techniques de l'offre BROBA [Source: Belgacom]

673 Les deux offres BROBA II ADSL et BROBA II SDSL permettent de supporter plusieurs services (sur des circuits virtuels distincts avec une qualité de service distincte) sur une même ligne d'accès, de sorte qu'il est possible d'offrir de la Voix sur IP (VoIP) et de l'accès à Internet à l'utilisateur final sur la même ligne d'accès large bande. Les classes de services offertes sont celles proposées en standard sur ATM (CBR, VBR-rt, VBR-nrt, UBR).

674 Belgacom fournit la liste des modems ADSL / ReADSL2 / ADSL2+ usuels testés avec son offre. Cependant, comme les problématiques de compatibilité des équipements ADSL sont rares – les spécifications techniques ayant été stabilisées depuis longtemps – Belgacom n'interdit pas l'utilisation de modem ne figurant pas dans la liste.

5.2.1.1.1.2 WBA VDSL2

675 L'offre WBA VDSL2 correspond à une offre d'accès à un débit binaire de l'opérateur alternatif au niveau Ethernet.

676 L'offre de référence WBA VDSL2 détaille les spécifications techniques des DSLAM utilisés par Belgacom ainsi que les caractéristiques des interfaces réseau VDSL2 utilisées.

Technologie	Débit descendant	Débit montant
VDSL2	4 600 kbit/s à 30 000 kbit/s	256 kbit/s à 6 000 kbit/s

Figure 5.3 : Caractéristiques techniques d'offre WBA VDSL2 [Source: Belgacom]

- 677 L'offre WBA VDSL2 permet de supporter plusieurs services (sur des VLAN²³⁶ distincts avec une qualité de service distincte) sur une même ligne d'accès, de sorte qu'il est possible d'offrir de la Voix sur IP et de l'accès à Internet à l'utilisateur final sur la même ligne d'accès large bande. Quatre qualités de services sont proposées s'appuyant sur les mécanismes de qualité de service Ethernet ('best effort', 'low priority', 'medium priority' et 'highest priority')
- 678 La portée de disponibilité de l'offre WBA VDSL2 pour les utilisateurs finals est de plusieurs centaines de mètres autour du Remote Optical Point (ROP).

5.2.1.1.2 Chemin virtuel

- 679 La composante « chemin virtuel » couvre le segment entre le DSLAM et un commutateur ATM ou Ethernet.

5.2.1.1.2.1 ATM

- 680 La composante « chemin virtuel » de l'offre BROBA II repose depuis 2001 sur le réseau ATM. Elle couvre le segment entre le DSLAM et un commutateur ATM. Ce commutateur peut être celui dont dépend directement le DSLAM auquel est relié l'utilisateur final – on parle alors de commutateur ATM parent. Il peut également être un commutateur ATM distant, c'est à dire non relié directement au DSLAM.
- 681 Le chemin virtuel entre le DSLAM et le commutateur ATM de Belgacom peut être déterminé en fonction du débit et de la qualité de service choisis par l'opérateur alternatif. Le débit requis pour un chemin virtuel ATM va dépendre du nombre d'utilisateurs finals connectés au DSLAM et du choix de paramétrage de l'opérateur alternatif (taux de contention, type de service...). Partant d'un même DSLAM, deux chemins virtuels distincts transporteront typiquement des services différents pour un même opérateur (un chemin virtuel de classe de service à faible priorité pour Internet et un chemin virtuel de classe de service à plus haute priorité pour la VoIP, par exemple).
- 682 La tarification de la composante chemin virtuel de l'offre BROBA II dépend du nombre d'utilisateurs finals (donc du débit du chemin), de la qualité de service

²³⁶ VLAN = Virtual Local Access Network

choisie (niveau de priorisation du service ou classe de service) ainsi que du commutateur ATM où le flux doit être remonté (commutateur parent ou commutateur distant).

683 Dans l'offre BROBA actuelle, il existe 54 point d'accès (à savoir commutateurs ATM) auxquels l'opérateur alternatif peut s'interconnecter. Dans l'optique d'une couverture nationale, il est suffisant de s'interconnecter à un commutateur ATM dans chaque zone. Cependant, avec la croissance de sa clientèle, une interconnexion au niveau de plusieurs commutateurs ATM pourra permettre de bénéficier d'un meilleur prix sur la composante chemin virtuel en contrepartie d'une interconnexion plus basse dans le réseau de Belgacom.

5.2.1.1.2.2 *Ethernet*

684 La composante chemin virtuel de l'offre WBA VDSL2 repose sur le réseau Ethernet de Belgacom. A partir de 2010, les chemins virtuels de BROBA II vont aussi migrer vers la technologie Ethernet car Belgacom a annoncé la fermeture de son réseau ATM en 2012 ²³⁷.

685 La composante chemin virtuel couvre le segment entre le DSLAM et un commutateur Ethernet appelé « Service PoP ». Belgacom établit cinq zones géographiques distinctes et cloisonnées, les « Service Areas ». Chaque Service Area dispose de deux Service PoP pour éviter qu'en cas de problème technique avec un Pop, il n'y ait plus de connexion de tous les utilisateurs finals dans cette zone, il est prévue une solution backup via un second PoP. Pour couvrir le territoire, il est nécessaire et suffisant de s'interconnecter à un Service PoP dans chacun des 5 Service Areas.

686 Le chemin virtuel entre le DSLAM et le Service PoP de Belgacom, appelé VLAN client, peut être déterminé en fonction du débit et de la qualité de service choisis par l'opérateur alternatif. Le débit requis pour le VLAN client va dépendre du nombre d'utilisateurs finals connectés au DSLAM et du choix de paramétrage de l'opérateur alternatif (taux de contention, type de service...). Partant d'un même DSLAM, deux VLAN client distincts transporteront typiquement des services différents pour un

²³⁷ 'Belgacom network transformation outlook', November 2010

même opérateur (un VLAN client de basse classe de service pour Internet et un VLAN client de plus haute classe de service pour la VoIP, par exemple).

687 Il existe également une possibilité de connexion au niveau du LEX se trouvent les DSLAM ADSL(2+)/SDSL et les trafics des différents DSLAM VDSL2 sont agrégés. Dans ce cas le chemin virtuel est purement local et ne passe pas par le réseau Ethernet de Belgacom.

5.2.1.1.3 Lien client

688 Les équipements clients peuvent être localisés au niveau du Service PoP Belgacom (on parle de colocalisation sur le site Belgacom) ou sur un PoP de l'opérateur alternatif.

5.2.1.1.3.1 ATM

689 Dans le premier cas, si les équipements de l'opérateur alternatifs sont colocalisés dans le PoP Belgacom, celui-ci fournit un lien d'accès direct sur cuivre à 2Mbit/s (E1), 34Mbits (E3) ou 155Mbit/s (STM-1) .

690 Dans le deuxième cas, si les équipements de l'opérateur alternatif ne sont pas localisés sur le PoP Belgacom, celui-ci propose une ligne louée de type Access Line. Spécifiée dans l'offre BROBA II, mais également dans l'offre BROTSOLL, cette ligne consiste en une liaison à 2Mbit/s (E1), 34Mbits (E3) ou 155Mbit/s (STM-1).

5.2.1.1.3.2 Ethernet

691 Depuis chaque Service PoP couvert, il est nécessaire de souscrire une liaison louée optique de type « Ethernet Access Line » auprès de Belgacom pour assurer l'interconnexion entre l'équipement de l'opérateur alternatif et le réseau de Belgacom. Le débit de cette liaison – câble de renvoi optique en cas de colocalisation ou liaison louée optique en cas de localisation sur site distant – est de N x 1Gbit/s.

5.2.1.2 Aspects quantitatifs

692 Les prix de la composante accès des services ADSL et SDSL dans BROBA II et ceux du WBA VDSL2 sont donnés à titre d'information dans le tableau suivant.

5.2.1.2.1 Prix de location mensuel

693 Les rental fees²³⁸ à payer chaque mois sont indiquées ci-dessous.

694 Pour des raisons de simplification administrative, il a été décidé dans la ‘Décision du 6 août 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA’ d’ajouter la partie fixe des coûts de transport par accès mensuel à la rental fee.

5.2.1.2.1.1 BROBA ADSL/ADSL2+

BROBA ADSL/ADSL2+/ReADSL without voice	BROBA ATM	BROBA ETH shared VLANs	BROBA ETH dedicated VLANS	BROBA ATM en Ethernet Transport (shared VLANs) ²³⁹	BROBA ATM en Ethernet Transport (dedicated VLANs) ²
BRUO	€7,78	€7,78	€7,78	€7,78	€7,78
Actif	€3,70	€3,70	€3,70	€3,70	€3,70
Transport rental ATM	€1,24	/	/	€1,24	€1,24
Transport rental Ethernet	/	€0,62	€0,78	€0,62	€0,78
Location mensuelle totale	€12,72	€12,10	€12,26	€ 13,34	€13,50

BROBA ADSL/ADSL2+/ReADSL with voice	BROBA ATM	BROBA ETH shared VLANs	BROBA ETH dedicated VLANS	BROBA ATM et Transport Ethernet (shared VLANs) ²	BROBA ATM et Transport Ethernet (dedicated VLANs) ²
BRUO	€0,54	€0,54	€0,54	€0,54	€0,54
Actif	€3,70	€3,70	€3,70	€3,70	€3,70
Transport rental ATM	€1,24	/	/	€1,24	€1,24
Transport rental Ethernet	/	€0,62	€0,78	€0,62	€0,78
Location mensuelle totale	€5,48	€4,86	€5,02	€ 6,10	€ 6,26

Figure 5.4 : Rental fee et coûts de transport pour BROBA ADSL, ADSL2+ et ReADSL²⁴⁰

²³⁸ Communication du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA

²³⁹ Transport simultané en ATM et en Ethernet

²⁴⁰ Décision du Conseil de l'IBPT du 4 septembre 2007

5.2.1.2.1.2 BROBA SDSL

BROBA SDSL without voice	BROBA ATM	BROBA ETH shared VLANs	BROBA ETH dedicated VLANs	BROBA ATM et Transport Ethernet (shared VLANs) ²	BROBA ATM et Transport Ethernet (dedicated VLANs) ²
BRUO	€7,78	€7,78	€7,78	€7,78	€7,78
Actif	€5,53	€5,53	€5,53	€5,53	€5,53
Transport rental ATM	€1,24	/	/	€1,24	€1,24
Transport rental Ethernet	/	€0,62	€0,78	€0,62	€0,78
Location mensuelle totale	€14,55	€13,93	€14,09²⁴¹	€ 15,17	€ 15,33

Figure 5.5: tarifs des offres BROBA II SDSL²⁴²5.2.1.2.1.3 WBA VDSL2

WBA VDSL2 without voice	shared VLANs	dedicated VLANs	WBA VDSL2 with voice	shared VLANs	dedicated VLANs
BRUO	€5,75	€5,75	BRUO	€0,52	€0,52
Passif	€4,46	€4,46	Passif	€4,46	€4,46
Actif	€3,07	€3,07	Actif	€3,07	€3,07
Orienté sur les coûts	€13,28	€13,28	Orienté sur les coûts	€8,05	€8,05
Marge 15% Passif	€0,66	€0,66	Marge 15% Passif	€0,66	€0,66
rental - end-user line	€13,94	€13,94	rental - end-user line	€8,71	€8,71
partie fixe – transport Ethernet	€0,62	€0,78	partie fixe – transport Ethernet	€0,62	€0,78
Location mensuelle totale	€14,56	€14,72	Location mensuelle totale	€9,33	€9,49

Figure 5.6 : Rental fee et coûts de transport pour WBA VDSL2²⁴³

²⁴¹ Pour la configuration SDSL Ethernet "shared+dedicated", l'IBPT a décidé d'utiliser le tarif du dedicated VLAN dans la rental fee, étant donné que les coûts ont été déterminés par accès indépendamment du nombre de VLAN et qu'ils ont augmenté suite à l'utilisation d'un dedicated VLAN.

²⁴² Décision du Conseil de l'IBPT du 4 septembre 2007

²⁴³ Décision de l'IBPT du 3 août 2010 concernant la rental fee pour WBA VDSL2 "End User Line"

5.2.1.2.2 One time fees

695 Les tarifs des redevances appelées « one time fees » sont présentés ci-dessous. Il s'agit entre autres des frais d'activation unique.

	BROBA ADSL		BROBA SDSL ²⁴⁴		WBA VDSL2			
	With voice	Without voice	VC switching	VP switching	Shared VLAN		Dedicated VLAN	
					With voice	Without voice	With voice	Without voice
Activation without customer visit	€ 46,09	€ 40,98	€ 48,78	€ 48,78	€ 74,24	€ 72,59	N/A	N/A
Activation with customer visit	N/A	€ 81,49	€ 108,69	€ 108,69	€ 120,18	€ 118,54	€ 163,91	€ 162,27

Figure 5.7 : One time fees pour BROBA ADSL, BROBA SDSL et WBA VDSL2²⁴⁵

5.2.1.2.3 Coûts de transport

5.2.1.2.3.1 ATM

696 Les tarifs du transport ATM²⁴⁶ sont calculés en fonction du point d'accès ATM (accès local par commutateur parent ou accès non local par commutateur distant), du débit ('BW'), du facteur de surbooking ('PCR') et de la qualité de service (profils du transport ATM, taux de contention– 'variable QoS') définis par l'opérateur alternatif pour le transport ATM.

Local access pour 'petites' largeurs de bande

$$6,6063 + \text{QoS-fixed} + \text{BW} * (4,1673 + \text{QoS-variable}) * \text{PCR}$$

Local access pour 'grandes' largeurs de bande

$$10,014 + \text{QoS-fixed} + \text{BW} * (0,2229 + \text{QoS-variable}) * \text{PCR}$$

Non-local access pour 'petites' largeurs de bande

²⁴⁴ Un pourcentage du tarif pour 'telecom install together with activation' est ajouté aux tarifs 'Activation with customer visit' pour BROBA SDSL, de sorte que ce premier tarif ne sera jamais facturé séparément.

²⁴⁵ Décision de l'IBPT du 2 décembre 2009 concernant les WBA VDSL2 One Time Fees

²⁴⁶ Décision du 22 octobre 2008 concernant la BROBA rental fee

$$12,683 + \text{QoS-fixed} + \text{BW} * (30,002 + \text{QoS-variable}) * \text{PCR}$$

Non-local access pour 'grandes' largeurs de bande

$$37,503 + \text{QoS-fixed} + \text{BW} * (9,2634 + \text{QoS-variable}) * \text{PCR}$$

5.2.1.2.3.2 *Ethernet*

697 Les coûts de transport Ethernet²⁴⁷ ont une composante tarifaire fixe par accès qui est répercutée dans la rental fee (voir section 5.2.1.2.) et une composante tarifaire qui dépend de la largeur de bande :

Shared VLANs- interconnection zonale		
	(€/access/month)	(€/Mbps/month)
P0	€0,62	€1,96
P1	€0,62	€2,61
P3	€0,62	€3,27
P5	€0,62	€3,92

dedicated VLANs- interconnection zonale		
	(€/access/month)	(€/Mbps/month)
P0	€0,78	€2,45
P1	€0,78	€3,26
P3	€0,78	€4,09
P5	€0,78	€4,90

Figure 5.8 : Coûts du transport Ethernet

698 Belgacom doit assurer la fourniture des informations requises par les opérateurs alternatifs préalablement à la souscription d'une offre bitstream régulée. Ultérieurement et en cas d'évolution de son réseau (par exemple de ses DSLAM),

²⁴⁷ Communication du Conseil de l'IBPT du 10 novembre 2010 concernant les coûts de transport Ethernet pour WBA et BROBA et les coûts de migration pour BROBA

l'offre précise les délais dans lesquels Belgacom doit informer les opérateurs alternatifs ayant souscrit à BROBA II ou WBA VDSL2.

- 699 Les offres régulées BROBA et WBAVDSL2 détaillent également l'ensemble des prestations techniques associées à la mise en place de l'offre : modalités de réservation et de dimensionnement des liens utilisateurs, des chemins virtuels et circuits virtuels entre le DSLAM et le point d'accès ATM ou le réseau de transport Ethernet ainsi que la ligne louée éventuelle entre ce point d'accès et le PoP de l'opérateur alternatif.

5.2.2 Evolutions technologiques des offres actuelles

5.2.2.1 Phasing out du réseau de transport ATM et migration vers Ethernet

- 700 Le réseau de transport ATM sera désactivé fin 2012 et les chemins virtuels doivent en conséquence migrer vers la technologie Ethernet comme technologie de transport (voir ci-dessous section 5.2.1.1.2.).
- 701 Le 24 juillet 2009, l'IBPT a reçu de Belgacom un addendum à l'offre de référence bitstream BROBA. Cet addendum introduit Ethernet comme technologie de transport dans le réseau cœur (core) pour les produits BROBA de gros existants (ADSL, ADSL2+, ReADSL, SDSL).
- 702 Belgacom a proposé un addendum à son offre BROBA reprenant le principe des chemins virtuels de l'offre WBA VDSL2. Le 4 mai 2010²⁴⁸, l'IBPT a pris une décision concernant cet addendum Ethernet de BROBA.
- 703 Depuis la décision du 4 mai 2010, les opérateurs alternatifs peuvent migrer leurs produits de la technologie de transport ATM actuelle vers Ethernet. Les DSLAM BROBA existants sont reliés via une liaison STM-1 à un agrégateur, où la conversion entre l'ATM et l'Ethernet se fait via une carte GE-NT (voir figure ci-dessous).

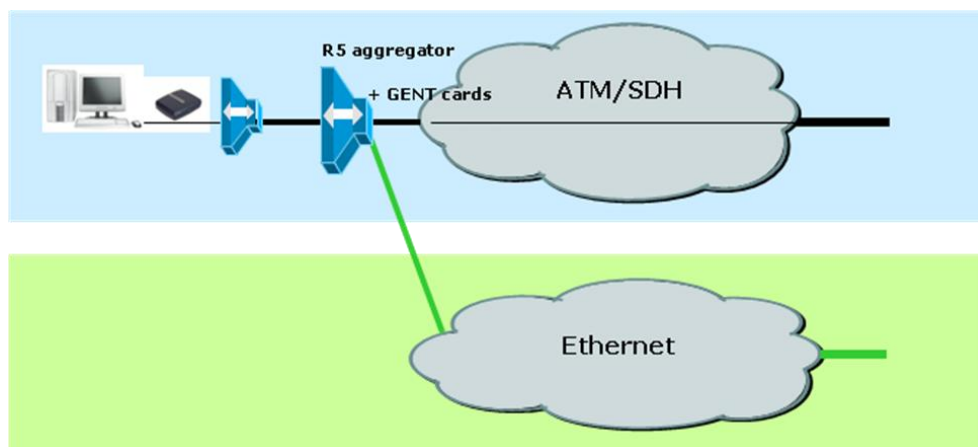


Figure 5.9 : Evolution d'ATM vers Ethernet comme technologie de transport (Source: Belgacom)

- 704 Dans l'architecture Ethernet, le nœud parent se situe au niveau du LEX tandis que dans l'architecture ATM le nœud parent est plus haut dans l'architecture de transmission de Belgacom, principalement aux centres de zone. La localisation des nœuds distants se réduit à 5 paires dans les 5 grandes agglomérations du pays (les nœuds de service), alors que ceux du réseau ATM étaient situés dans 5 villes supplémentaires. L'opérateur alternatif a donc le choix d'étendre son réseau à un plus grand nombre de nœuds Belgacom où le trafic à collecter est plus faible ou bien réduire significativement son développement géographique.
- 705 Tous les centraux ATM restent actifs jusque fin 2012. Les OLO peuvent décider eux-mêmes du moment où ils suppriment leurs VP existants. L'offre stipule que les OLO doivent d'abord commander en supplément de nouveaux VLAN (over Ethernet), après quoi ils pourront migrer leurs clients existants (over ATM) avant de supprimer les anciens VC (over ATM).
- 706 Il est important de suivre la migration d'ATM vers Ethernet de près afin d'éviter l'apparition de goulets d'étranglement et que la migration ne provoque ainsi des effets anticoncurrentiels. Vu l'importance de cette migration pour les services existants, l'Institut procédera à des évaluations régulières afin d'identifier tout goulet d'étranglement éventuel et de voir quels problèmes doivent encore être réglés afin que tout se passe comme prévu.

5.2.2.2 VDSL2

707 Ces dernières années, Belgacom a beaucoup investi pour installer la fibre optique jusqu'aux cabines de rue. En avril 2008, Belgacom a lancé une offre de détail VDSL2 (Fiber to the Cabinet). Fin septembre 2010, la couverture du réseau de fibre de Belgacom s'est étendue à plus de 76% des ménages belges²⁴⁹ avec le VDSL2 et offrait sur la base de cette technologie des débits atteignant les 30Mbps. D'ici fin 2011, Belgacom veut atteindre 80% de la population par le biais du VDSL2.

708 En août 2008, Belgacom a mis sur le marché, en exécution de la décision de l'IBPT la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008 (premier cycle d'analyse), une offre dénommée Wholesale Broadband Access (WBA) VDSL2 qui propose aux opérateurs alternatifs des accès en gros à large bande reposant sur la technologie VDSL2. L'offre WBA VDSL2 a fait l'objet de différentes décisions d'implémentation de l'IBPT avant le lancement du produit mi-2010.

709 Belgacom a annoncé²⁵⁰ qu'elle allait encore augmenter la vitesse à l'avenir grâce à de plus petites cabines de rue qui seront placées plus près de l'utilisateur final.

710 En outre, il existe encore d'autres évolutions technologiques actuellement étudiées par les fabricants de hardware et qui permettent d'encore augmenter la largeur de bande du VDSL2:

- Vectoring: l'injection d'un anti-bruit permet de neutraliser les émetteurs perturbateurs, envoyant ainsi plus de largeur de bande via une paire de cuivre.
- Pair bonding: le regroupement de plusieurs lignes d'accès permet d'obtenir beaucoup de largeur de bande.
- Ghost modes: le regroupement de deux paires de cuivre permet de coder un troisième canal d'information virtuel pour agrandir la largeur de bande

²⁴⁹ Rapport Q3 2010 de Belgacom, page 9

²⁵⁰ Belgacom Network Strategy Presentation 5 July 2010, Investor relations, http://www.belgacom.com/group/gallery/content/shared/investor_doc/20100705_belgacom_network.pdf

5.2.2.3 Evolution technologique prospective: FTTH ou VDSL2?

- 711 Les développements récents susmentionnés de la technologie DSL comme le bonding, le vectoring et le mode virtuel permettent, avec une partie minime des investissements FTTH, d'augmenter la largeur de bande et de satisfaire à la demande en haut débit des consommateurs dans les années à venir. Ceci a été confirmé par Belgacom lors du Broadband World Forum 2010²⁵¹.
- 712 L'IBPT a décrit plus haut l'évolution actuelle et attendue des infrastructures d'accès à l'horizon de la présente analyse (voir ci-dessus, marché 4). Il semble donc peu probable que de la fibre optique jusqu'au salon (FTTH) soit déployée durant la période de réglementation de cette analyse de marché, afin de fournir des services large bande ultra rapide.
- 713 L'IBPT adopte la même position en ce qui concerne le marché 5 que ce qu'il a exposé plus haut concernant le marché 4. Il considère qu'il est prématuré et n'est pas utile ni fondé de prendre en compte le FTTH dans le cadre de la présente analyse du marché 5 dès le moment où il ne peut être attendu que ce type de services soit déployé à l'horizon de l'analyse. Si les circonstances devaient conduire un acteur du secteur à déployer malgré tout ce type de service, les informations dont l'IBPT disposera et délais nécessaires à pouvoir opérer une offre réelle sont tels que le régulateur sera en position de procéder à toutes les analyses et décisions qui s'avèreraient nécessaires avant le lancement de ce type de nouveau service. S'il devait suivre une telle démarche dès à présent, son analyse serait fondée sur une situation totalement hypothétique, techniquement trop indéterminée et sans lien avec la réalité du marché. Les conclusions de cette analyse ne pourrait par ailleurs entraîner une modification significative des conclusions au niveau de l'appréciation des conditions de concurrence sur le marché et finalement de la puissance des acteurs. De plus, il serait à ce stade prématuré et pourrait être disproportionné d'imposer des remèdes d'accès à un service ayant une si faible

²⁵¹ Scott Alcott, Executive Vice President de la division Service Delivery Engine de Belgacom, a déclaré « qu'un déploiement FTTH nécessiterait un investissement de 6 à 7 milliards d'euros, soit 10 fois plus que le coût du déploiement du projet Broadway VDSL » et « que les clients ne veulent pas payer plus pour la fibre » en précisant « que ce genre de dépense n'est tout simplement pas à l'ordre du jour chez Belgacom ».

probabilité d'exister au cours de la période visée, tenant compte du développement attendu des technologies et des infrastructures et des informations en possession de l'IBPT, service dont par ailleurs on ignorerait l'architecture et si les remèdes pourraient même techniquement s'y appliquer et comment.

- 714 En dépit de la non prise en compte des services précités sur la fibre dans le cadre de la présente analyse à défaut du déploiement d'un réseau fibre étendu à l'horizon temporel de la présente analyse de marché, l'IBPT s'engage à surveiller attentivement les développements du marché. et à prendre en considération la disponibilité des réseaux fibre et les futurs projets de déploiement des opérateurs. L'IBPT adopte à cette fin, dans la suite de l'analyse, toute mesure nécessaire à sa parfaite et rapide information, comme celle des acteurs du marché, concernant tous développements ultérieurs en matière de fibre notamment.

5.2.2.4 Fermeture des centraux

- 715 Belgacom a annoncé en 2008 que dans le cadre de la modernisation de son réseau et du passage à la technologie IP, elle souhaitait fermer environ 10% à 15% de ses centraux²⁵².
- 716 L'impact de la fermeture de 65 centraux est considérable. Bien qu'il s'agisse seulement de 10 à 15% du nombre de centraux, cela aura un impact sur 40% des lignes BRUO et 14% des lignes BROBA et un espace de colocalisation est en outre présent dans 52 de ces centraux. Il est également important de remarquer que cette fermeture peut également avoir des implications sur les points d'interconnexion des services vocaux et du backhaul mobile.
- 717 Dans une série de centraux qui sont fermés, Belgacom prévoit de placer un mini MDF de manière à ce que des services puissent encore être offerts aux cabines de rue qui ne sont pas équipées de VDSL2 à partir de ce mini MDF. Les SC équipés du VDSL2 ne sont pas reliés à ces mini MDF, et par conséquent les offres ADSL, ADSL2+, ReADSL ou SDSL ne peuvent plus être proposées aux utilisateurs finals

²⁵² Voir la Décision de l'IBPT du 12 novembre 2008, Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008. L'impact des next generation networks "NGN" et next generation access "NGA" sur les marchés d'accès à large bande.

reliés à ces SC. Belgacom prévoira une possibilité de colocalisation dans ces mini MDF.

718 Le premier central 02EUR doit être vide pour le 1er janvier 2013, donc les opérateurs alternatifs doivent migrer leurs lignes existantes dans ce central vers des solutions alternatives entre juillet 2011 et juillet 2012 et quitter ce central.

719 La fermeture d'un LEX nécessite un contrôle de la part de l'Institut qui doit vérifier que les bénéficiaires peuvent planifier leurs propres investissements en temps et heure pour s'adapter à la nouvelle situation ainsi que de migrer les clients bitstream vers des solutions alternatives. Sans cette période de migration, Belgacom pourrait purement et simplement fermer l'accès sans que l'opérateur alternatif n'ait pu migrer vers une solution alternative et ses utilisateurs finals se retrouveraient sans connexion, ce qui aurait de lourdes conséquences pour la position concurrentielle de l'opérateur alternatif sur le marché de la large bande.

5.2.3 Offres alternatives

720 Dans cette section, l'IBPT examine si des offres de gros d'accès à large bande similaires aux offres de Belgacom peuvent être techniquement bâties par un opérateur alternatif et dans quelle mesure ce type d'offres alternatives existe en Belgique.

5.2.3.1 Offres de revente

721 Outre les offres régulées (BROBA II et WBA VDSL2), Belgacom propose aussi une offre de revente (« Carrier DSL »). Un certain nombre d'opérateurs alternatifs fournissent également ce type de produit.

5.2.3.1.1 Distinction entre les offres bitstream et les offres de revente

722 Avant tout il est nécessaire de déterminer exactement les éléments qui distinguent le « bitstream » et la « revente » qui sont en effet deux types de services différents.

723 L'ERG précise dans la position commune ERG (033) rev2 les 4 options de handover du trafic dans le cadre d'une offre de gros d'accès DSL. Les options 1 et 2 sont du bitstream, alors que l'option 3 peut être du bitstream ou de la revente selon le niveau de service offert et l'option 4 est de la revente :

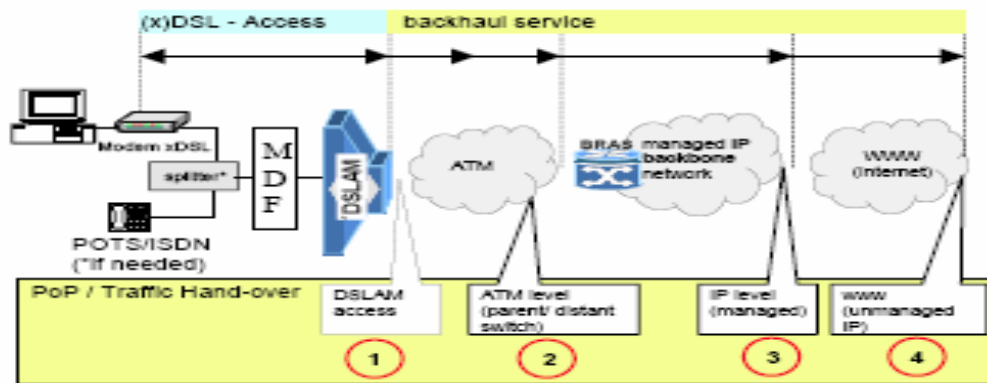


Figure 5.10 : Options des offres bitstream [Source : ERG]

« Option 3: The incumbent provides the DSL access link plus a backhaul service and hands over the bitstream to the new entrant at an IP-PoI (at IP level). As the traffic is tunnelled in a managed IP network (it is a private IP network, not the public IP network of the www!), the quality of service can be guaranteed. A differentiation is possible to the degree that the new entrant can negotiate different overbooking factors with the incumbent (if offered) or the new entrant has other possibilities to influence the connection to the end user as he completes the downstream link (The level of control that the new entrant has over the entire access service (by having control of the tunnel) is limited in terms of QoS and lacks the flexibility to customize QoS parameters to the end user. It is less than in Option 2.) In this option, the internet traffic of the new entrant goes over the incumbent's BRAS. As in this option the incumbent runs the BRAS, he has the possibility to monitor the end user and controls the virtual private channel (VPC).

Option 4: The incumbent provides the DSL access link plus a backhaul service and also provides the **connectivity** to the public IP network of the World Wide Web.

At this level, the product the incumbent sells to the new entrant is technically the same, which the incumbent sells to his own customers. The new entrant does not need to run his own infrastructure, the only thing he has to do is to market (brand), distribute and bill the product. As the new entrant cannot offer a differentiated product (end user product with different technical characteristics), this product is to be classified as “**Simple Resale**” (and not bitstream access). The new entrant provides in general the portal . »

724 La distinction opérée par l'ERG se base sur la définition utilisée par la Commission dans le cadre de la collecte de données sur la connexion large bande²⁵³ :

“In contrast to bitstream access, simple resale occurs where the new entrant receives and sells on to end users – with no possibility of value added features to the DSL part of the service – a product that is commercially similar to the DSL product provided by the incumbent to its own retail customers, irrespective of the ISP service that may be packaged with it.”

725 Et l'ERG de conclure :

“It was suggested to take as a criterion for a resale product the provision of the IP address by the incumbent, as this directs the routing via the incumbent's network with no possibility for the ISP to intervene at any point.”

726 Le document COCOM03-04Rev1 précise:

“Bitstream depends in part on the PSTN and may include other networks such as the ATM network, and bitstream access is a wholesale product that consists of the provision of transmission capacity in such a way as to allow new entrants to offer their own, value-added services to their clients. Resale offers are not a substitute for bitstream access because they do not allow new entrants to differentiate their services from those of the incumbent.”

727 Sur base de ce qui précède on peut ainsi faire une distinction nette entre :

- les offres qui dissocient l'accès et le transport et avec lesquelles il est possible de contrôler l'engineering de son trafic (notamment en définissant soi-même en tant qu'acheteur le dimensionnement des « tuyaux » dans lesquels les trafics des utilisateurs finals sont agrégés - ce qui est crucial pour définir performances et qualités de service) : ceci correspond aux offres BROBA et WBA de Belgacom ;
- les offres de type « end-to-end » où le demandeur – souvent en dupliquant à l'identique les offres de détail bien qu'il soit parfois possible de modifier les paramètres de débit d'accès - laisse les performances dépendre de l'engineering de trafic de l'offreur, cet aspect étant souvent renforcé par

²⁵³ Note de bas de page 9 du doc. ONPCOM02-18rev2 du COCOM

l'usage du « Broadband Access Server – BAS » de l'offreur : ceci correspond aux offres de revente telle l'offre « Carrier DSL » de Belgacom.

5.2.3.1.2 Offres de revente existantes

728 En Belgique, un certain nombre d'opérateurs alternatifs DSL commercialisent des offres de gros d'accès à Internet à haut débit en achetant des produits d'accès à large bande auprès de Belgacom. Ces offres de gros des opérateurs alternatifs ont notamment pour caractéristiques :

- produit end-to-end
- pas de facteur d'overbooking²⁵⁴ spécifique au contrat
- utilisant le Broadband Remote Access Server (BRAS) de l'opérateur DSL qui établit le lien entre le réseau de l'opérateur DSL et l'Internet. Par conséquent, l'opérateur DSL devra lui-même se charger de la fourniture des adresses IP (Internet Protocol) pour les ordinateurs des utilisateurs finals des opérateurs alternatifs utilisant un abonnement de revente.

729 Comme il a été décrit dans la section précédente, ces trois éléments constituent les caractéristiques principales d'une offre de revente. Les offres de gros alternatives présentes sur le marché belge sont donc des offres de revente.

5.2.3.2 Offre alternative basée sur le dégroupage

730 Il est également possible pour un opérateur de construire une offre de gros d'accès à large bande sur base des produits offerts sur le marché 4 (dégroupage). Cependant, une offre de type bitstream est très dépendante des caractéristiques techniques du réseau de l'opérateur. En conséquence, il ne peut être affirmé à priori que l'arrivée d'une telle offre répondra aux mêmes caractéristiques et aux mêmes besoins que les offres BROBA/WBA, la substituabilité ne peut être étudié que sur une offre réelle.

731 Dans certains pays européens, tels par exemple la France et le Royaume-Uni, des opérateurs alternatifs ont effectivement développé des offres bitstream sur le fondement de l'offre de dégroupage de la boucle locale.

²⁵⁴ L'overbooking permet à un opérateur d'utiliser la capacité des VP (VP - Virtual Path) ou des VLAN de telle sorte que la largeur de bande totale configurée de tous les VP ou les VLAN confondus dépasse la capacité maximum de la ligne physique, augmentant ainsi l'efficacité de la ligne et abaissant les coûts de location. .

732 En Belgique, ce type d'offres alternatives n'existe cependant pas sur le marché.

5.2.3.3 Offre bitstream basé sur le dégroupage

733 Il est possible pour un opérateur opérant sur base du marché 4 de dégroupage de construire une offre bitstream concurrente, mais pas forcément une offre techniquement équivalente à celle de Belgacom suite aux caractéristiques spécifiques des équipements DSLAM de l'opérateur alternatif offreur.

734 Dans certains pays tels que par exemple la France et la Royaume-Uni, des opérateurs alternatifs ont développé des offres bitstream sur le fondement de l'offre de dégroupage de la boucle locale.

735 En Belgique, les opérateurs alternatifs sont absents du marché 5.

5.2.3.4 Offre alternative basée sur une infrastructure câblée

736 Dans ce chapitre, l'IBPT examine la présence ou non sur les réseaux câblés de produits comparables à l'accès bitstream régulé de Belgacom et dans quelle mesure de telles offres de gros existent en Belgique.

737 D'un point de vue technique, la structure même des réseaux HFC des câblo-opérateurs (câble coaxial qui est partagé entre différents utilisateurs au niveau de la boucle locale) implique qu'il est théoriquement plus difficile de mettre en œuvre un accès au réseau d'un câblo-opérateur qu'au réseau téléphonique commuté de l'opérateur historique.

738 L'IBPT reconnaît néanmoins que la fourniture d'une offre d'accès à un débit binaire sur le réseau d'un câblo-opérateur est techniquement réalisable. En effet, une interconnexion (et la co-localisation d'équipements adaptés) au niveau des têtes de réseau des câblo-opérateurs permettrait d'accéder au débit des utilisateurs finals.

739 Mais l'offre d'un tel service aurait un impact sur les services de détail du câblo-opérateur : chaque canal attribué à un OLO ne pourrait plus être utilisé par le câblo-opérateur pour offrir des services à sa propre clientèle (ce n'est pas comparable à un environnement DSL où chaque opérateur a une connexion dédiée avec son utilisateur final), ce qui cause surtout des problèmes d'upstream, d'une part parce que le nombre de canaux upstream est très limité et d'autre part, parce que certains

mécanismes de protection, adaptant automatiquement le canal upstream lorsqu'il y a trop de bruit, sont menacés par l'insuffisance de canaux de réserve disponibles.

740 Contrairement à une offre bitstream DSL, une offre bitstream câble ne permettrait cependant pas à l'opérateur alternatif d'avoir un contrôle suffisant sur les performances de son service de détail compte tenu de l'infrastructure partagée de sa boucle locale qui le laisse dépendant de l'engineering du câblo-opérateur pour ses propres services de détail et qui ne permet pas de différenciation totale de l'offre de détail du câblo-opérateur (l'utilisation efficiente de la bande passante nécessite en effet une certaine homogénéité dans les profils des utilisateurs).

741 Ainsi, une offre de gros sur le câble permettrait très difficilement d'offrir des services de détail pour le marché non résidentiel car, si les « Quality of service » (QoS) peuvent en théorie être mis en oeuvre, leur impact sur les ressources du câble les rendent en pratique irréalisables. Le régulateur relève à ce propos que le câblo-opérateur Telenet implémente son offre business Telenet Solutions en faisant usage du produit bitstream xDSL sur l'ensemble du pays et sans utiliser le câble là où il est pourtant disponible.

742 En effet, les offres actuellement commercialisées de ventes en gros de câblo-opérateurs dans d'autres pays (Royaume-Uni, Singapour...) sont essentiellement des offres de revente et ne peuvent donc pas être comparées à une offre d'accès à un débit binaire au sens de la présente analyse.

743 En Belgique, aucun câblo-opérateur n'offre de tels accès de gros à large bande sur le marché.

5.2.3.5 Offre alternative basée sur le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande

744 On peut également concevoir qu'un opérateur se base sur le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande lui-même pour élaborer une offre bitstream alternative. Pour ce faire, cet opérateur souscrit à une offre bitstream fournie par Belgacom en consacrant une nouvelle capacité de transport à son propre client de gros. Dans une telle offre, l'opérateur, fournisseur de bitstream alternatif, ne ferait en réalité que faire transiter les commandes entre son client de gros et son fournisseur bitstream Belgacom avec, au mieux, une coordination entre processus différents. On ne peut alors réellement considérer que l'opérateur fournisseur est

actif sur le marché du bitstream lui-même, mais bien sur un marché de revente du bitstream car cette offre n'aurait pas de spécifications propres mais serait limitée à celle du bitstream Belgacom. Ce fournisseur n'est en rien producteur de ce service.²⁵⁵

745 L'opérateur, fournisseur de bitstream, pourrait y ajouter son expertise en engineering de trafic si son client de gros ne possède pas les ressources et capacités pour le faire. Mais il s'agit alors d'un service de pur engineering qui ne modifie pas la fourniture elle-même et ne change donc pas la nature de simple revente du bitstream.

746 Après avoir consulté les opérateurs alternatifs, l'IBPT peut conclure qu'aucun opérateur n'a d'ailleurs mis en œuvre une telle solution en Belgique.

5.3 Définition des marchés pertinents

5.3.1 Marchés pertinents de produits

747 La Recommandation de la Commission de 2007 identifie le Marché 5 intitulé « *Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande* » comme un marché pertinent²⁵⁶. La Commission précise que « *ce marché englobe l'accès aux réseaux non physiques ou virtuels, y compris l'accès bitstream en position déterminée. Ce marché est situé en aval de l'accès physique qui relève du marché 4, car la fourniture en gros d'accès à large bande peut être mise en place en utilisant cette ressource en combinaison avec d'autres éléments* ».

²⁵⁵ The retailer therefore does not produce the product. Its achievement is in nuce a selling achievement. He sells a product in his own name and with his own billing, which he does not produce. » (Neumann (2002), WIK Paper, Nr. 230, Economical importance of Resale, p. 1) [ERG translation]

²⁵⁶ Recommandation 2007/879/CE de la Commission européenne du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

- 748 Ce marché correspond à l'ancien marché 12 de la Recommandation de 2003²⁵⁷: « Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande », concernant « les accès large bande (bitstream) permettant la transmission bidirectionnelle de données en large bande et la fourniture en gros d'accès sur d'autres infrastructures, si et quand ils offrent des ressources équivalentes à l'accès large bande. Il englobe l'accès au réseau et accès spécial au réseau mentionnés à l'annexe I, point 2, de la directive cadre mais ne comprend pas le marché visé au point 11, ni celui du point 18 ».
- 749 L'analyse du marché 12 a fait l'objet de la décision de l'IBPT du 10 janvier 2008²⁵⁸.
- 750 La nouvelle définition du marché pertinent de l'accès à large bande met l'accent sur le caractère virtuel du service par opposition à une définition du marché 4 basée sur les caractéristiques techniques. La Commission a choisi de donner au marché 5 une définition plus neutre sur le plan technologique que celle de l'ancien marché 12.
- 751 Comme précisé par l'ERG dans le cadre de nombreuses positions communes, le marché 5 doit être défini de manière large comme incluant l'ensemble des produits de gros permettant la fourniture de l'ensemble des produits des marchés de détail large bande, y compris les offres multiple play.
- 752 L'ERG considère en effet dans la Position commune sur les principes réglementaires en matière de NGA²⁵⁹ que le marché de gros large bande comprend «all kind of wholesale broadband access products that can be delivered higher in the network i.e. differentiation of quality, services and functionalities».
- 753 Dans le cadre de son rapport de juin 2009²⁶⁰ sur l'analyse économique et les principes réglementaires en matière de NGA, l'ERG ajoute qu'il appartiendra aux autorités réglementaires nationales d'apprécier dans le cadre de leurs analyses de marché respectives si ces différents produits de gros peuvent être considérés comme

²⁵⁷ Recommandation 2003/311/CE de la Commission européenne du 11 février 2003 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

²⁵⁸ La décision d'analyse du marché 11 et 12 du 10 janvier 2008

²⁵⁹ ERG Opinion (07) 16 Rev2 on regulatory principles of NGA, 42.

²⁶⁰ ERG's report on Next Generation Access – Economic analysis and Regulatory Principles, ERG(09)17, Juin 2009

substituables en prenant en compte les produits de détail correspondants (ex. IPTV) qui seront fournis à partir de ces produits de gros. Cette approche large et neutre sur le plan technologique a été réitérée au point 33 de la Recommandation NGA de la Commission en date du 20 septembre 2010: "Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels."

754 Enfin, dans ses lettres de commentaires du 3 janvier 2008²⁶¹ et du 21 août 2009²⁶² dans le cadre du premier tour d'analyse des marchés 11 et 12 sous la précédente recommandation, la Commission invite notamment l'IBPT « à assurer une mise en œuvre efficace des obligations réglementaires afin d'encourager la fourniture de l'accès dégroupé à la boucle locale, en particulier en s'assurant que le niveau des prix pour l'accès dégroupé et l'accès bitstream incite les opérateurs alternatifs à basculer de l'offre bitstream vers l'offre d'accès dégroupé à la boucle locale »²⁶³.

755 A la lumière des commentaires de la Commission et de l'analyse de marché effectuée, l'IBPT considère que la définition du marché en gros d'accès à large bande soulève plusieurs questions :

- la substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA II et les offres d'accès dégroupé
- la substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA II et les offres de revente
- la substituabilité entre les offres BROBA ADSL sans voix et BROBA ADSL avec voix
- la substituabilité entre les offres BROBA II ADSL et BROBA II SDSL
- la substituabilité entre les offres BROBA II ADSL et WBA VDSL
- la substituabilité entre les offres BROBA SDSL et les liaisons louées en gros
- la substituabilité entre les offres BROBA/WBA et les réseaux câblés

²⁶¹ Lettre de la Commission européenne à l'IBPT du 3 janvier 2008, aff. BE 2007/0735 et 07356.

²⁶² Lettre de la Commission européenne à l'IBPT du 21 août 2009, aff. BE 2009/0949 et 0950.

²⁶³ Voir les commentaires de la Commission européenne dans les affaires BE/2007/0735, BE/2007/0736, op.cit.

5.3.1.1 Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA II et les offres d'accès dégroupé

756 La substituabilité entre les offres d'accès dégroupé à la boucle locale et les offres d'accès à un débit binaire BROBA II a été examinée dans le contexte du marché 4 (voir section 4.3.1.3 « Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire et les offres d'accès dégroupé à la boucle locale »).

5.3.1.1.1 Conclusion

L'IBPT conclut que le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale, traité dans le marché 4, n'est pas substituable avec le marché de l'offre d'accès à un débit binaire.

5.3.1.2 Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA II et les offres de revente

757 Outre les offres BROBA, Belgacom commercialise une offre « de revente » à destination des fournisseurs d'accès à Internet (« FAI »). Dans les motifs de la Recommandation de 2007 sur les marchés pertinents, la Commission Européenne affirme que les produits de revente ne doivent pas être considérés comme faisant partie du marché de la fourniture en gros d'accès large bande car « ils ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins du marché de la fourniture en gros de l'accès à large bande »²⁶⁴. Il convient d'examiner dans quelle mesure cette position doit être validée en Belgique au regard des circonstances nationales.

5.3.1.2.1 Substituabilité du côté de la demande

758 D'un point de vue de la demande, la première différence entre les offres BROBA et les offres de revente réside dans le fait que les clients de l'offre de revente sont essentiellement des FAI qui n'ont pas de réseau, alors que les clients des offres BROBA sont des opérateurs qui disposent d'un réseau de transmission. En cas d'augmentation légère, mais permanente des prix de l'offre de revente, la migration d'un FAI vers les offres BROBA ne se pourrait pas se faire immédiatement et sans

²⁶⁴ Voir p.27 des motifs de la Recommandation sur les marchés pertinents, op. cit.

coûts significatifs. Le FAI aura à prendre la décision de devenir opérateur de réseau, ce qui constitue une décision stratégique majeure impliquant des investissements significatifs en termes d'infrastructure. En conclusion, une migration des offres de revente vers les offres BROBA II ne semble envisageable qu'à moyen terme, moyennant des investissements significatifs et ne rentre donc pas dans le cadre d'une substituabilité telle qu'envisagée par le droit de la concurrence²⁶⁵.

759 Il y est également fait référence dans la réglementation : « Des coûts d'adaptation considérables peuvent néanmoins restreindre la possibilité que les consommateurs ont de remplacer un produit ou un service par un autre en cas d'augmentation faible mais significative et durable du prix »²⁶⁶ et « Dans ce cas également, le critère retenu est la substitution consécutive à une variation des prix relatifs et il s'agit de savoir si les clients des parties transféreraient leurs commandes vers des sociétés implantées ailleurs, à court terme et à moindre coût²⁶⁷. »

760 Inversement, la migration d'un opérateur client des offres BROBA vers les offres de revente serait sans fondement économique, dans la mesure où les bénéfices liés à l'investissement effectué dans la construction d'un réseau seraient annulés. Une migration des offres BROBA vers les offres de revente semble donc théoriquement possible, mais sans intérêt pour un opérateur ayant déjà investi dans un réseau.

761 D'un point de vue des usages, il existe également des différences importantes entre les offres BROBA et les offres de revente.

762 Les offres BROBA nécessitent une maîtrise technique importante et permettent aux opérateurs de maîtriser la définition de leurs services de détail, au niveau du taux de contention du circuit virtuel et du lien client. Pour sa part, l'offre de revente se

²⁶⁵ "Substitutability needs to be immediate (or materialise in the short term), since the objective is to identify the actual competitive constraints faced by the undertaking." (Décision de la Commission Européenne du 4 juillet 2004 relative à une procédure d'application de l'article 82 du Traité CE (COMP/38.784, Wanadoo Espana vs Telefonica)).

²⁶⁶ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), point 50

²⁶⁷ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence (97/C 372/03), point 29

limite à reproduire un service de détail existant de l'opérateur qui fournit l'offre de revente (comme expliqué à la section 5.2.3.1.).

5.3.1.2.2 Substituabilité du côté de l'offre

763 Du point de vue de l'offre, en présence d'une augmentation légère, mais permanente, des prix des offres BROBA, un opérateur alternatif fournissant aux FAI un service de revente ne pourrait pas offrir un service comparable à l'offre BROBA sans déployer un réseau régional, ce qui représente un investissement significatif.

5.3.1.2.3 Conclusion

L'IBPT considère que le marché pertinent de l'accès à un débit binaire n'intègre pas les offres de revente.

5.3.1.3 Substituabilité entre les offres BROBA ADSL sans voix et BROBA ADSL avec voix

764 Comme pour l'accès partagé à la boucle locale, Belgacom propose une offre BROBA ADSL sans voix et une offre d'accès à un débit binaire BROBA ADSL avec voix. Dans le cadre des offres BROBA ADSL avec voix, le client final doit toujours souscrire au service de téléphonie de Belgacom et paie l'abonnement téléphonique à Belgacom. En revanche, dans le cadre de l'offre d'accès à un débit binaire BROBA sans voix, le client final ne souscrit pas au service de téléphonie de Belgacom et ne paie pas l'abonnement. L'IBPT considère qu'il est important de vérifier si, tel qu'il l'a conclu dans le cadre du premier cycle d'analyse, les offres BROBA ADSL sans voix et les offres BROBA ADSL avec voix sont substituables.

5.3.1.3.1 Substituabilité limitée du côté de la demande

765 L'Institut constate que ces deux offres permettent les mêmes débits et que celles-ci laissent toutes deux une grande marge de manœuvre à l'opérateur alternatif dans la définition de ses offres de détail. L'IBPT note cependant qu'il existe une différence entre une offre de gros qui permet à un opérateur alternatif de proposer à ses clients finals une offre d'accès Internet et d'autre part une offre de gros qui lui permet de proposer une offre de détail « double play » (Internet et téléphonie).

- 766 Un opérateur alternatif intéressé par la fourniture d'une offre de détail « double play » n'aurait pas intérêt à utiliser l'offre BROBA ADSL avec voix même si son prix était plus bas, car cette offre de gros ne répond pas à ses besoins. A l'inverse, s'il souhaite fournir uniquement une offre de détail Internet, l'opérateur alternatif n'utilisera pas l'offre BROBA ADSL sans voix qui est plus chère et sans intérêt pour lui, et ce même en cas d'une hausse légère du prix de l'offre BROBA ADSL avec voix.
- 767 Par ailleurs, ces offres supposent les mêmes types d'investissements de la part des nouveaux entrants qui doivent déployer le même type de réseau.
- 768 Cependant, les tarifs de ces offres sont différents et les services de détails qui sont fournis grâce à ces prestations peuvent également être différents (dans la mesure notamment où l'utilisateur peut résilier son abonnement téléphonique avec l'offre BROBA II sans voix).
- 769 En cas d'augmentation légère mais permanente de l'une de ces deux offres, il est difficile d'établir qu'un opérateur alternatif choisirait l'autre offre pour fournir les mêmes services à l'utilisateur final. Par exemple pour passer du « without voice » au « with voice », il est nécessaire pour l'opérateur alternatif de convaincre son client final de souscrire un abonnement de téléphone chez Belgacom, ce qui est loin d'être une évidence au vu de l'importance croissante des offres groupées. C'est donc l'utilisateur final qui doit faire un choix entre le « without voice » et le « with voice » et non l'opérateur alternatif.
- 770 Compte tenu de ces éléments, l'IBPT considère que la substituabilité du point de vue de la demande entre l'offre BROBA II ADSL sans voix et l'offre BROBA II ADSL avec voix est limitée et qu'il est nécessaire de faire une analyse de substituabilité du côté de l'offre pour pouvoir conclure avant de tirer une conclusions.

5.3.1.3.2 Substituabilité du côté de l'offre

- 771 Du point de vue de l'offre, l'offre BROBA ADSL sans voix et l'offre d'accès à un débit binaire BROBA ADSL avec voix utilisent les mêmes éléments de réseau.
- 772 Un opérateur fournissant une de ces offres serait en mesure de fournir l'autre offre sans délais ni investissements significatifs.

773 Du côté de l'offre, il existe donc une substituabilité entre l'offre BROBA ADSL sans voix et l'offre d'accès à un débit binaire BROBA ADSL avec voix.

5.3.1.3.3 Conclusion

L'IBPT considère que les offres BROBA ADSL sans voix et les offres BROBA ADSL avec voix font partie du même marché pertinent.

5.3.1.4 Substituabilité entre les offres BROBA ADSL et BROBA SDSL

774 Selon la Commission Européenne²⁶⁸, les services de gros d'accès à large bande utilisant n'importe quelle technologie DSL sont substituables (sous réserve des contraintes imposées par la capacité des réseaux, la vitesse permise par la technologie en question et que les coûts de passage d'une technologie à l'autre ne soient pas excessifs pour les utilisateurs finaux). La Commission laisse cependant aux ARN le soin d'examiner la substituabilité de ces services au regard des spécificités nationales.

775 Actuellement, Belgacom fournit des services d'accès à un débit binaire qui diffèrent par le débit proposé à l'opérateur alternatif. Il s'agit notamment des offres BROBA ADSL et BROBA SDSL. Il appartient donc à l'IBPT d'examiner la substituabilité entre ces différentes offres.

5.3.1.4.1 Absence de substituabilité du côté de la demande

776 Du point de vue de la demande, les opérateurs alternatifs qui utilisent les offres BROBA ADSL ou BROBA SDSL disposent d'une même marge de manœuvre pour définir les offres de détail correspondantes. De plus, pour pouvoir bénéficier de ces offres, les opérateurs alternatifs doivent effectuer le même niveau d'investissements pour s'interconnecter au réseau de Belgacom. Malgré ces points communs, les offres ADSL et SDSL correspondent à des intentions d'achat différentes, dans la mesure où elles permettent de commercialiser des services de détails différents à

²⁶⁸ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 35.

destination des clients résidentiels ou entreprises (débits montant et ascendants plus ou moins élevés et symétriques ou non). Les offres ADSL sont ainsi essentiellement destinées à des accès à Internet alors que les offres SDSL servent essentiellement pour des échanges de données entre différents sites.

- 777 De même, du point de vue de la tarification, il existe des écarts importants entre ces différentes offres comme montré à la section 5.2.1.2 car le SDSL est surtout axé sur les clients ‘business’ qui attendent une qualité de service et une sécurité supérieures avec une garantie de prestations.
- 778 En cas d’augmentation faible mais significative et durable des tarifs de l’une des offres BROBA, un opérateur ne va pas nécessairement migrer vers une autre offre d’accès à un débit binaire. Ainsi, un opérateur demandeur d’un service BROBA ADSL ne sera pas demandeur de BROBA SDSL parce que ce service lui coûterait plus cher à acquérir. Un opérateur demandeur d’un service BROBA ADSL ne sera pas demandeur de BROBA SDSL parce que ce service ne répond pas à ses besoins d’un download plus élevé.

5.3.1.4.2 Substituabilité du côté de l’offre

- 779 Les éléments de réseau nécessaires pour fournir des offres équivalentes aux offres BROBA ADSL et SDSL étant similaires, un opérateur alternatif qui fournirait grâce au dégroupage une offre équivalente à BROBA ADSL serait en mesure de fournir immédiatement une offre équivalente à BROBA SDSL. Dès lors, en présence d’une augmentation légère mais permanente des tarifs des offres BROBA ADSL, un acteur uniquement présent sur le marché des offres BROBA SDSL pourrait immédiatement et sans coûts significatifs réagir à cette hausse en proposant une offre équivalente.
- 780 Inversement, en présence d’une augmentation légère mais permanente des tarifs des offres BROBA SDSL, un acteur présent sur le marché des offres BROBA ADSL pourrait immédiatement répliquer à cette hausse en proposant une offre équivalente.
- 781 De même, un opérateur présent sur le marché de détail SDSL et sur le marché de l’accès à un débit binaire pourrait proposer une offre à débit binaire SDSL sans délai ni investissement supplémentaire. Dès lors, en présence d’une augmentation légère mais permanente des tarifs des offres BROBA II ADSL, un acteur

uniquement présent sur le marché des offres BROBA II SDSL pourrait immédiatement répliquer à cette hausse en proposant une offre équivalente. Inversement, en présence d'une augmentation légère mais permanente des tarifs des offres BROBA II SDSL, un acteur présent sur le marché des offres BROBA II ADSL pourrait immédiatement répliquer à cette hausse en proposant une offre équivalente.

782 Du côté de l'offre, il existe donc une substituabilité entre l'ensemble des services d'accès à un débit binaire BROBA ADSL et SDSL.

5.3.1.4.3 Conclusion

L'IBPT considère que les offres d'accès à un débit binaire BROBA II ADSL et SDSL doivent être intégrées dans le même marché pertinent.

5.3.1.5 Substituabilité entre les offres d'accès BROBA ADSL et WBA VDSL

783 Alors que, dans la décision d'analyse du marché 11 et 12 du 10 janvier 2008, l'IBPT avait inclu les offres de type VDSL dans le marché de gros d'accès à large bande, dans sa lettre du 30 octobre 2008, la Commission invite spécifiquement l'IBPT à évaluer, dans le cadre du deuxième cycle de son analyse de marché, la substituabilité entre les produits d'accès bitstream VDSL et l'accès bitstream ADSL afin de connaître l'étendue exacte des services de gros susceptibles d'être soumis à une régulation *ex ante*²⁶⁹.

784 Selon la Commission²⁷⁰, les services de gros d'accès à large bande utilisant n'importe quelle technologie DSL sont substituables (sous réserve des contraintes imposées par la capacité des réseaux, la vitesse permise par la technologie en question et du fait que les coûts de passage d'une technologie à l'autre ne soient pas excessifs pour les utilisateurs finals). La Commission laisse cependant aux ARN le

²⁶⁹ Voir la lettre de la Commission européenne du 30 octobre 2008 dans l'affaire BE/2008/0801, C(2008)6542, SG-Grefte (2008) D/206560.

²⁷⁰ Notice explicative SEC(2007) 1483 de la Commission accompagnant la Recommandation de la Commission du 17 décembre 2007 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation *ex ante* conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 35.

soin d'examiner la substituabilité de ces services au regard des spécificités nationales. La Commission considère également qu'une simple actualisation d'un service existant au moyen d'un nouveau procédé technique ne constitue pas en soi un nouveau marché²⁷¹.

785 L'inclusion de l'accès VDSL dans le champ de régulation au titre du marché 5 a par ailleurs été confirmée par la Commission au point 31 de sa Recommandation NGA: *"Lorsqu'il est constaté une PSM sur le marché 5, les mesures correctrices relatives à la fourniture en gros d'accès à haut débit devraient être maintenues ou modifiées pour les services existants et leurs moyens de substitution. Les ARN devraient envisager la fourniture en gros d'accès à haut débit sur VDSL comme un moyen de substitution à l'actuelle fourniture en gros d'accès à haut débit sur boucles en cuivre seulement."*

786 Actuellement, Belgacom fournit des offres BROBA ADSL et WBA VDSL qui diffèrent par le débit proposé à l'opérateur alternatif. Afin de tenir compte des commentaires de la Commission ainsi que des recommandations précitées, il appartient à l'IBPT d'examiner la substituabilité entre ces différents types d'offres.

5.3.1.5.1 Substituabilité du côté de la demande

787 Du côté de la demande, il existe des similitudes entre les offres BROBA ADSL et WBA VDSL du point de vue des caractéristiques et des usages.

788 En effet, ces offres présentent des caractéristiques identiques tant au niveau de leur déploiement géographique (à l'horizon de la présente analyse, l'ADSL reste disponible partout où le VDSL2 est déployé) que des caractéristiques des offres de détail pouvant être proposées par les opérateurs alternatifs à partir de ces offres de gros. Ainsi, ces offres permettent la fourniture d'offres de détail tant pour une clientèle résidentielle que pour des clients professionnels. Par le biais de ces deux types d'offres de gros, les offres de détail pouvant être proposées donnent accès à un continuum de débit pour les utilisateurs finals. Enfin, les offres BROBA ADSL et WBA VDSL rendent toutes deux possible la fourniture par les opérateurs

271

Lettre de mise en demeure Allemagne de la Commission Européenne du 26 février 2007, IP/07/237.

alternatifs d'offres de détail de type « double play », incluant un service téléphonique et l'accès à un service internet large bande.

789 L'IBPT conclut donc à l'existence d'une substituabilité d'un point de vue de la demande entre les offres BROBA ADSL et WBA VDSL.

5.3.1.5.2 Substituabilité du côté de l'offre

790 Ayant conclu à la substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'examiner la substituabilité du côté de l'offre.

5.3.1.5.3 Conclusion

L'IBPT considère que les offres d'accès à un débit binaire BROBA ADSL et les offres d'accès à un débit binaire WBA VDSL peuvent être intégrées dans le même marché pertinent.

5.3.1.6 Substituabilité entre les offres WBA VDSL sans voix et WBA VDSL avec voix

791 L'analyse de substituabilité est identique à l'analyse de substituabilité entre le BROBA ADSL avec et sans voix mentionnée ci-dessus ; les conclusions sont dès lors identiques

5.3.1.6.1 Conclusion

L'IBPT considère que les offres WBA VDSL sans voix et les offres WBA VDSL avec voix font partie du même marché pertinent.

5.3.1.7 Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA SDSL et les liaisons louées en gros

792 Les offres SDSL et les lignes louées sont destinés à la clientèle non résidentielle au niveau des marchés de détail. L'IBPT doit déterminer s'il y a une substituabilité en amont à savoir au niveau des offres de gros utilisées pour l'offre de ces produits de détail.

5.3.1.7.1 Absence de substituabilité du côté de la demande

793 Les caractéristiques des offres de liaisons louées en gros et des offres BROBA SDSL sont différentes à plusieurs égards. D'une part, les offres de liaisons louées sont des offres de capacités entre deux points donnés alors que les offres d'accès à un débit binaire sont des offres de point à multipoint. D'autre part, les offres BROBA SDSL ont des éléments de réseau qui sont partagés entre les clients de l'opérateur qui offrent ces produits alors que les liaisons louées sont dédiées aux sites d'un client. Les réseaux correspondant aux deux offres sont par ailleurs déployés de manière indépendante, les offres de capacité étant principalement adressées aux entreprises de grande taille qui les demandent.

5.3.1.7.2 Absence de substituabilité du côté de l'offre

794 Du point de vue de l'offre, il semble difficile de conclure à l'existence d'une substituabilité entre les offres en gros de liaisons louées et les offres d'accès à un débit binaire BROBA SDSL dans la mesure où les éléments de réseaux et la capillarité du réseau nécessaires pour fournir ces deux offres sont différents. Dès lors, en présence d'une augmentation légère, mais permanente, des prix des offres BROBA SDSL, il semble peu probable que les fournisseurs de liaisons louées soient en mesure d'offrir à court terme un produit équivalent à l'offre d'accès à un débit binaire BROBA SDSL.

5.3.1.7.3 Conclusion

L'IBPT considère que les offres d'accès à un débit binaire BROBA SDSL et les offres en gros de liaisons louées ne peuvent être intégrées au sein d'un même marché pertinent.

5.3.1.8 Substituabilité entre les offres d'accès à un débit binaire BROBA/WBA et les réseaux câblés

795 Sur les marchés de détail, il existe une substituabilité entre différents services fournis à la fois sur le réseau téléphonique et sur les réseaux câblés (notamment pour les services d'accès à large bande ou pour les services d'accès au réseau téléphonique). Il y a lieu d'étudier si cette substituabilité se retrouve sur le marché de l'accès de gros à un débit binaire.

- 796 A cet égard, la Commission souligne notamment, dans sa Notice explicative à la Recommandation de 2007, que là où il existe des réseaux câblés, leur couverture géographique est souvent réduite et que l'accès de gros à ces réseaux ne constitue pas un substitut direct aux produits d'accès de gros DSL, ni au niveau de la demande ni au niveau de l'offre. Elle conclut ainsi que l'inclusion de ces deux produits sur le même marché de gros n'est pas justifiée. Elle note en particulier que, pour les clients existants, migrer d'un accès de gros DSL vers un accès de gros câble engendrerait des coûts de migration substantiels et que par conséquent une telle migration serait improbable pour les clients existants en cas d'une augmentation faible mais significative des prix.
- 797 La Commission européenne précise, dans la Notice explicative de la Recommandation de 2007, que la présence du câble dans certains Etats membres peut cependant exercer une contrainte indirecte sur le fournisseur de produits d'accès de gros DSL via la substituabilité entre les deux produits sur le marché de détail. La Commission affirme cependant qu'une telle contrainte indirecte, si elle existe, devrait être prise en compte au stade de l'analyse de puissance de l'opérateur DSL.
- 798 L'IBPT a suivi cette approche dans le cadre du premier tour d'analyse de marché en 2008 et la Cour d'appel de Bruxelles a validé cette méthodologie lorsqu'elle a été amenée à juger la légalité de cette décision de l'IBPT. L'IBPT observe cependant que certains auteurs²⁷² recommandent d'évaluer la contrainte indirecte au stade de la définition de marché. Selon eux, si la contrainte indirecte à court terme est suffisante, elle peut justifier un élargissement du marché étudié. L'IBPT note également que le régulateur néerlandais OPTA a choisi d'évaluer la contrainte indirecte au stade de la définition de marché parce que l'évaluer au stade de l'analyse de puissance entraîne un risque de définir trop étroitement le marché. L'IBPT note encore que la Commission ne voit pas un motif de veto dans l'évaluation de la contrainte indirecte au stade de la définition de marché. Pour ces

²⁷² Cave, Stumpf et Valetti (2006), "A review of certain markets included in the Commission's Recommendation on relevant Markets subject to ex ante regulation.

raisons, l'IBPT a choisi d'évaluer lui aussi la contrainte indirecte au stade de la définition de marché.

799 Il appartient à l'IBPT d'examiner dans quelle mesure les conclusions de la Commission européenne quant à l'absence de substituabilité directe entre les offres d'accès de gros sur réseaux câblés et DSL se vérifie au regard des spécificités du marché belge à l'horizon de ce second cycle d'analyse.

5.3.1.8.1 Absence de substituabilité du côté de la demande

800 Il convient tout d'abord de constater que pour l'instant, comme c'était le cas lors de la première analyse de l'IBPT en 2008, il n'existe pas en Belgique d'offre commerciale de gros d'accès large bande basée sur une infrastructure de réseau câblé²⁷³. La question de la substitution du côté de la demande reste purement hypothétique.

801 Il n'en reste pas moins que la Cour d'appel a rappelé que, lorsqu'il procédait à l'examen de la substituabilité, l'IBPT devait vérifier si « *dans la situation telle qu'elle se présentait concrètement sur le marché, les opérateurs alternatifs avaient une réelle possibilité de migrer aisément et rapidement vers une offre de gros sur le câble* »²⁷⁴. De même, les lignes directrices SMP précisent que « [l]a substitution du côté de la demande permet aux ARN de déterminer les produits ou les gammes de produits vers lesquels les consommateurs pourraient facilement se tourner en cas d'augmentation des prix relatifs »²⁷⁵. Comme il a été reconnu par la Cour d'appel, cette possibilité semblait trop éloignée au moment de l'adoption de la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008 pour conclure à la substituabilité des offres de gros sur le câble.

802 L'IBPT considère que la même conclusion doit être tirée dans le cadre de la présente analyse

²⁷³ Tel ne doit pas être le cas partout et tout le temps. Aux Pays-Bas, il y a en effet des câblo-opérateurs qui ouvrent leur réseau à des FAI externes. Ainsi la Décision Analyse de marché Fourniture en gros d'accès à large bande du 19 décembre 2008 précise au point 426: "Le collègue constate que les câblo-opérateurs fournissent à présent aux FAI une forme de WBA jusqu'à leur réseau coaxial ." Selon OPTA, il s'agit de FAI qui sont reliés à d'autres câblo-opérateurs.

²⁷⁴ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 188.

²⁷⁵ Lignes Directrices SMP, §§ 49-50.

- 803 Afin de souscrire à une offre de gros hypothétique d'accès haut débit d'un (de) câblo-opérateur(s), le demandeur doit mettre en place des ressources humaines et techniques permettant d'opérer selon cette technologie, c'est-à-dire qu'il devra investir au préalable en formation et en équipements, principalement des CPEs. Pour ensuite déployer son produit de détail sur base de cette offre, il devra notamment envoyer un technicien chez chacun de ses clients pour au minimum faire l'échange du CPE, éventuellement procéder à son raccordement à l'infrastructure câble et modifier en conséquence le câblage interne du client final. En conséquence, en cas d'augmentation légère mais significative et non transitoire des tarifs BROBA/WBA, on peut considérer qu'il est peu probable que les opérateurs alternatifs demandent d'accès procède à une telle migration puisque soit les frais fixes seront trop élevés par rapport à sa clientèle installée, soit la gestion de la migration d'une importante clientèle installée comportera des coûts de gestion et d'installation particulièrement élevés. En outre, il n'est pas possible de procéder à une migration à court terme, car il faut créer des processus opérationnels afin que cette migration se déroule bien, sans impact important sur les services fournis à l'utilisateur final. Ainsi, on peut raisonnablement considérer qu'une augmentation par Belgacom de ses tarifs BROBA/WBA n'entraînerait pas de migration vers une offre câble.
- 804 Il faut également noter que pour atteindre une couverture nationale, il faudrait qu'un opérateur alternatif achète une offre auprès de chaque câblo-opérateur en Belgique, et ainsi créer un patchwork de couverture, avec des performances techniques et spécifications inégales. Dans certains cas, ce serait impossible puisque l'un des câblo-opérateurs, l'AEISH, ne fournit même pas ce service au détail. Il est impossible aux plus petits opérateurs alternatifs de supporter les coûts de coexistence de plusieurs technologies dans leurs réseaux étant donné notamment les investissements nécessaires en formation et dans des plateformes de gestion. Par ailleurs, comme il est expliqué à la section 5.2.3.4, les fonctionnalités ne seraient pas les mêmes entre une hypothétique offre bitstream sur câble et l'offre bitstream de Belgacom.
- 805 Concernant la demande d'une telle offre, les opérateurs bénéficiaires de l'offre bitstream BROBA de Belgacom ont signalé à plusieurs occasions que seule une offre nationale peut les intéresser car il est indispensable d'avoir un service de gros

avec des caractéristiques homogènes sur tout le territoire afin de pouvoir bâtir une offre de détail elle aussi homogène.

806 Par conséquent, même si une offre de débit binaire existait sur les réseaux câblés (ce qui n'est pas le cas), il est extrêmement peu probable qu'un opérateur alternatif migrerait vers une telle offre en cas d'augmentation légère et permanente du prix de l'offre bitstream de Belgacom. A fortiori, au regard de ce qui précède, il ressort qu'un opérateur alternatif ne migrerait pas « aisément et rapidement » vers une offre de gros sur le câble.

807 L'IBPT conclut donc à une absence de substituabilité du côté de la demande entre l'accès à un débit binaire sur réseaux téléphoniques et la fourniture d'une offre équivalente sur les réseaux câblés.

5.3.1.8.2 Absence de substituabilité du côté de l'offre

808 Dans la mesure où actuellement aucun câblo-opérateur ne commercialise d'offre de gros équivalente à l'accès à la large bande, l'IBPT doit déterminer si dans la période de validité des décisions relatives à l'analyse, les câblo-opérateurs seraient amenés à commercialiser une offre équivalente aux offres d'accès à un débit binaire de l'opérateur historique en réaction à une augmentation des prix faible mais significative et durable de celles-ci. Pour ce faire, l'analyse doit porter, conformément aux lignes directrices de la Commission Européenne, sur la faisabilité technique, opérationnelle et commerciale d'une telle offre. Mais ces lignes directrices précisent qu'un résultat positif d'une telle étude est insuffisant :

« En outre, les ARN devront vérifier si un fournisseur donné utiliserait ou adapterait effectivement ses capacités pour fabriquer le produit ou offrir le service en question (par exemple en ...). Une substituabilité du côté de l'offre purement hypothétique ne suffit pas aux fins de la définition du marché »²⁷⁶.

809 Les aspects techniques de l'accès bitstream par le câble ont déjà été examinés à la section 5.2.3.4 et la conclusion était qu'une telle offre présente moins de possibilités de différenciation qu'une offre bitstream par la paire de cuivre. L'IBPT analyse ci-

²⁷⁶ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, (2002/C 165/03), JOCE C 165/6 du 11/07/2002, p.6

dessous la faisabilité, les coûts et le temps nécessaire à la fourniture éventuelle d'une offre de gros sur une infrastructure de réseau câblé.

- 810 Du point de vue opérationnel, la mise en œuvre d'une offre bitstream par le câble causera de nombreux problèmes d'implémentation: échanges d'informations, partage de responsabilité, garantie et qualité de service, période de tests, fourniture d'une offre contractuelle, fixation des coûts. Ces éléments se révèlent être très consommateurs en termes de temps et nécessitent l'allocation de ressources humaines et financières dédiées importantes.
- 811 Pour le moment, il n'existe aucune offre des câblo-opérateurs sur le marché de gros d'accès à la large bande. Il ressort d'une enquête de l'IBPT que les câblo-opérateurs ne sont pas intéressés par la fourniture volontaire à court terme d'un accès large bande en raison de la faisabilité économique d'une telle offre. En outre, l'Institut doit constater qu'aucun câblo-opérateur n'a fait appel à la revente, mais qu'ils ont par contre utilisé les canaux de vente directe ainsi que des représentants, ce qui indique bien que les câblo-opérateurs n'ont pas tendance à proposer des produits de gros.
- 812 L'IBPT considère qu'une entrée des câblo-opérateurs sur le marché du bitstream en cas de hausse légère et permanente des prix de l'accès BROBA/WBA en Belgique est très peu probable à l'horizon de l'analyse et qu'il n'existe par conséquent pas de contrainte directe à ce niveau sur la fourniture et le prix de l'accès BROBA/WBA.
- 813 La prochaine section examine si les tarifs d'accès large bande ne sont pas soumis à une contrainte indirecte.

5.3.1.8.3 Contrainte indirecte exercée par les câblo-opérateurs sur les prix de Belgacom sur le marché 5

- 814 Comme indiqué ci-dessus, la Commission européenne précise, dans la Notice explicative de la Recommandation de 2007²⁷⁷, que la présence du câble dans certains Etats membres peut cependant exercer une contrainte indirecte sur le

277

P. 34. Position que la Commission a confirmée dans un certain nombre de lettres de commentaires adressées aux autorités réglementaires nationales.

fournisseur de produits d'accès de gros DSL via la substituabilité entre les deux produits sur le marché de détail.

815 Conformément à l'approche qui a été décrite ci-dessus, l'IBPT a choisi d'apporter d'emblée et au stade de la définition de marché un raisonnement complet sur les contraintes directes et indirectes entre les services d'accès de gros à large bande sur réseaux câblés et les services sur réseau DSL, l'IBPT développe dès à présent son analyse de la contrainte potentielle indirecte du câble.

816 La position des câblo-opérateurs sur les marchés de détail est telle (voir section 3.2.2.) qu'elle pourrait exercer une contrainte indirecte sur la position de Belgacom sur le marché de la fourniture en gros d'accès large bande. En effet, comme illustré dans la figure ci-dessous, le prix des accès en gros large bande de Belgacom peut avoir un impact sur les prix des offres de revente et des accès de détail large bande DSL de Belgacom et des opérateurs alternatifs DSL, ces services utilisant les mêmes éléments de réseau. De plus, sur le marché de détail, les services d'accès large bande DSL et les services d'accès large bande sur réseaux câblés sont substituables (voir définition des marchés des services de détail large bande).

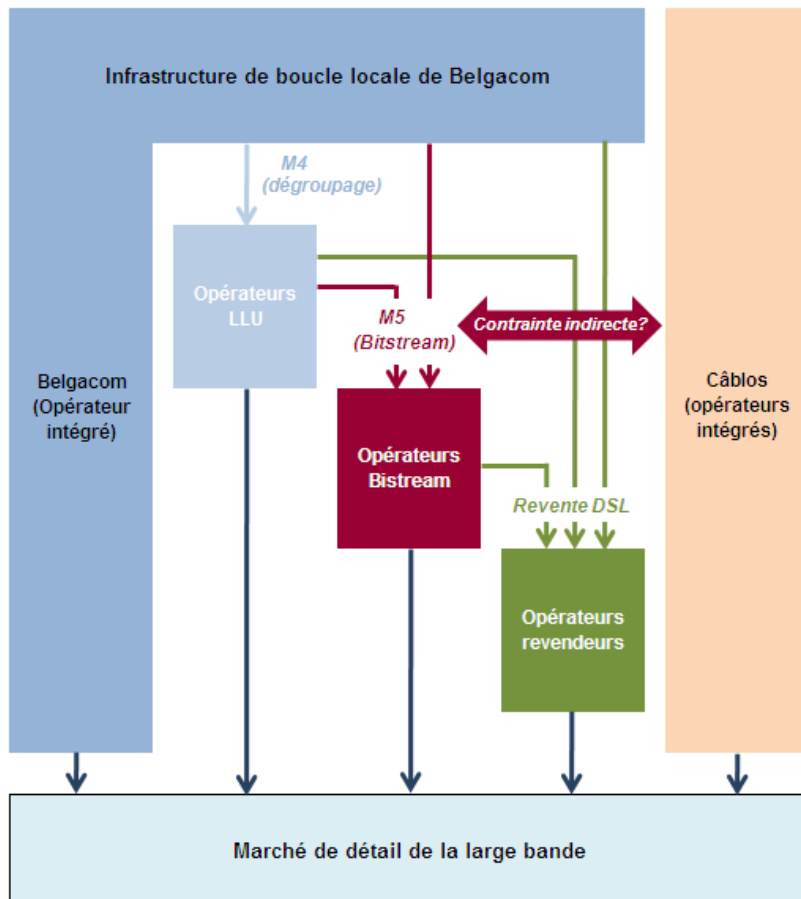


Figure 5.11 : Relations entre les différents opérateurs de gros et de détail large bande et contrainte indirecte
[Source: Analysys Mason, BIPT]

- 817 La question de l'efficacité des contraintes indirectes peut alors être détaillée comme suit : la concurrence du câble au niveau du marché de détail exerce-t-elle une contrainte sur les prix de gros de Belgacom (sur son offre BROBA/WBA) ? Autrement dit, une hausse des prix de l'offre BROBA/WBA rendrait-elle les opérateurs alternatifs DSL moins compétitifs sur le marché de détail par rapport au câble et leur ferait-elle perdre des parts de marché de détail, à un point tel que les opérateurs alternatifs réduiraient leur demande de BROBA/WBA, ce qui affecterait les revenus de gros de Belgacom (jusqu'à contraindre Belgacom à ne pas - trop - augmenter le prix BROBA)? Si la réponse est positive, Belgacom devrait alors tenir compte de la pression concurrentielle indirecte du câble lorsqu'elle fixe les prix de son offre BROBA.
- 818 Pour une telle analyse, l'IBPT considère une situation hypothétique où le marché 5 ne serait pas soumis à une régulation ex ante et où Belgacom serait donc libre de fixer les prix de son offre BROBA.
- 819 Comme détaillé par la Commission européenne dans de nombreux commentaires aux NRA²⁷⁸, trois critères doivent être satisfaits cumulativement pour démontrer que par l'application du test SSNIP, l'impact de la contrainte indirecte du câble, serait de nature à limiter le comportement de Belgacom sur le marché de gros.
- Les opérateurs alternatifs seraient forcés de répercuter l'augmentation hypothétique du prix de l'offre de gros sur leurs abonnés au niveau du marché de détail sans pouvoir absorber cette augmentation de prix
 - Les abonnés des opérateurs alternatifs ne migreraient pas significativement vers l'entité de détail du monopoleur hypothétique (Belgacom), en

278 Voir notamment les commentaires de la Commission européenne dans les affaires ES/ 2008/0805, UK/ 2007/0733, AT/2008/0757 : « when assessing the effect of indirect substitution through a SSNIP test it needs to be demonstrated that: (i) ISPs would be forced to pass a hypothetical wholesale price increase on to their consumers at the retail level based on the wholesale/retail price ratio without been able to absorb it; (ii) there would be sufficient demand substitution at the retail level to retail services based on indirect constraints such as to render the wholesale price increase unprofitable; and (iii) the customers of the ISPs would not switch to a significant extent to the retail arm of the integrated hypothetical monopolist, in particular if the latter does not raise its own retail prices. »

particulier si celui-ci ne répercute pas l'augmentation du prix de gros sur ses propres offres de détail.

- Il y aurait suffisamment de substitution de la demande sur le marché de détail basée sur la contrainte indirecte pour que l'augmentation du prix de l'offre de gros ne soit pas rentable

820 Pour que la contrainte indirecte soit effective, il faut que les trois critères énumérés précédemment soient réunis. Nous les analysons respectivement ci-dessous.

5.3.1.8.3.1 Les opérateurs alternatifs ne seraient pas forcés de répercuter l'augmentation du prix de l'offre de gros BROBA sur leurs abonnés, sur le marché de détail

821 Le prix de gros de l'accès large bande n'est qu'un élément parmi d'autres des coûts de l'offre de détail DSL (ex : frais de marketing, frais de gestion, helpdesk). Par conséquent, une augmentation de 10% du prix de gros de l'accès large bande n'entraînerait pas une augmentation de 10% du prix de l'offre de détail, dans l'hypothèse où cette augmentation serait répercutée intégralement sur les prix.

822 A l'annexe 2, l'IBPT a calculé l'espace économique de Belgacom et des opérateurs alternatifs. Pour rappel, l'espace économique consiste en l'écart entre le prix des offres de gros et celui des offres de détail en aval, exprimé en pourcentage du prix de l'offre de détail. Il résulte de ces calculs que l'espace économique moyen des opérateurs alternatifs est de l'ordre de 50%²⁷⁹ (autrement dit, le prix de l'offre BROBA représente environ 50% du prix de détail HTVA des offres large bande des opérateurs alternatifs). Dès lors, une augmentation de l'ordre de 5 à 10% du prix de l'offre de gros de Belgacom représenterait au maximum une augmentation de 5% du prix de détail HTVA pour les opérateurs alternatifs si l'augmentation du prix de gros était intégralement répercutée sur le prix de détail.

823 Il est à noter que l'espace économique n'est pas égal à la marge bénéficiaire car les opérateurs alternatifs doivent également supporter d'autres coûts que l'achat de services de gros à Belgacom. Il est donc approprié de s'interroger sur ce qui se passerait si les opérateurs alternatifs, malgré l'existence de l'espace économique

²⁷⁹ En tenant compte à la fois des offres BROBA « avec voix » et « sans voix ».

Analyse des marchés pertinents du haut débit

dont ils disposent, devaient répercuter l'augmentation du prix de l'offre BROBA sur leurs tarifs de détail. Dans le tableau ci-dessous, l'IBPT a repris les tarifs d'une série d'offres large bande de différents opérateurs alternatifs applicables au 3ème trimestre 2010. Ces tarifs ont été augmentés d'un montant égal à 10% des tarifs BROBA.

Opérateur - Offre	Catégorie de vitesse	Abonnement mensuel (TVAC)	Abonnement mensuel après répercussion (TVAC)	Delta % Telenet avant répercussion	Delta % Telenet après répercussion	Delta
EVONET - Adsl Performer	de 2 à 10 Mbps	28,8	29,4	53%	55%	3%
Belcenter - Adsl light	de 2 à 10 Mbps	28,0	28,5	48%	51%	3%
EDPNet - ADSL Starter	de 2 à 10 Mbps	20,0	20,5	6%	8%	3%
EDPNet - ADSL Starter + option illimité	de 2 à 10 Mbps	25,0	25,5	32%	35%	3%
KPN Belgium - Home internet 4	de 2 à 10 Mbps	30,0	30,5	59%	61%	3%
Belcenter - ADSL starter	de 2 à 10 Mbps	38,0	38,5	101%	104%	3%
EVONET - ADSL Performer 4	de 2 à 10 Mbps	31,9	32,4	69%	72%	3%
Euphony - Eu surf@max	de 2 à 10 Mbps	15,0	15,5	-21%	-18%	3%
Euphony - Eu surf@max10GB	de 2 à 10 Mbps	25,0	25,5	32%	35%	3%
Euphony - Eu surf@ No Limit	de 2 à 10 Mbps	30,0	30,5	59%	61%	3%
Mondial Telecom - ADSL Light	de 2 à 10 Mbps	18,9	19,4	0%	3%	3%
Mondial Telecom - ADSL Classic	de 2 à 10 Mbps	27,0	27,5	43%	45%	3%
Mondial Telecom - ADSL Max	de 2 à 10 Mbps	32,0	32,5	69%	72%	3%
Opticall - Opti ADSL	de 2 à 10 Mbps	35,0	35,5	85%	88%	3%
Mobistar - Internet basic	de 2 à 10 Mbps	25,0	25,5	32%	35%	3%
Dommel - Netconnect Start	de 2 à 10 Mbps	18,0	18,5	-5%	-2%	3%
EVONET - ADSL Rocket 4	de 2 à 10 Mbps	37,1	37,6	96%	99%	3%
KPN Belgium - Home internet 12	de 10 à 20 Mbps	40,0	40,5	31%	32%	2%
Scarlet - Internet	de 10 à 20 Mbps	25,0	25,5	-18%	-17%	2%
Dommel - Netconnect	de 10 à 20 Mbps	36,0	36,5	17%	19%	2%
Dommel - Netline	de 10 à 20 Mbps	39,0	39,5	27%	29%	2%
Scromble - Home	de 10 à 20 Mbps	27,7	28,2	-10%	-8%	2%
Belcenter - Adsl speed+	de 10 à 20 Mbps	48,0	48,5	57%	58%	2%
Opticall - Opti ADSL 2+	de 10 à 20 Mbps	45,0	45,5	47%	49%	2%
Mobistar - Internet relax	de 10 à 20 Mbps	30,0	30,5	-2%	0%	2%
Mobistar - Internet Max	de 10 à 20 Mbps	40,0	40,5	31%	32%	2%
Mondial Telecom - ADSL Max + illimité	de 10 à 20 Mbps	34,9	35,4	14%	16%	2%
Scromble - Plus	de 10 à 20 Mbps	31,5	32,0	3%	5%	2%
Scromble - Premium	de 10 à 20 Mbps	39,1	39,7	28%	29%	2%
EDPNet - ADSL HOME	de 20 à 30 Mbps	30,0	30,5	-30%	-29%	1%
EDPNet - ADSL HOME + illimité	de 20 à 30 Mbps	35,0	35,5	-19%	-17%	1%
Dommel - City connect lite	de 20 à 30 Mbps	15,0	15,5	-65%	-64%	1%
Dommel - Dommel - Cityline	de 20 à 30 Mbps	29,0	29,5	-33%	-31%	1%
Dommel - Cityconnect plus	de 20 à 30 Mbps	35,0	35,5	-18%	-17%	1%
Dommel - Speedconnect	de 20 à 30 Mbps	40,0	40,5	-7%	-6%	1%
Billi - Internet illimité	de 20 à 30 Mbps	20,0	20,5	-53%	-52%	1%
Dommel - Speedconnect plus	de 20 à 30 Mbps	50,0	50,5	17%	18%	1%

Figure 5.12 : Impact d'une augmentation des tarifs de détail des offres large bande des opérateurs alternatifs d'un montant équivalent à 10% du tarif BROBA rental fee – troisième trimestre 2010 [Source: IBPT]

824 Les tarifs ainsi augmentés peuvent être comparés au prix de Telenet, le principal²⁸⁰ câblo-opérateur (présentés dans la figure ci-dessous) :

Opérateur - Offre	Catégorie de vitesse	Abonnement mensuel (EUR TVAC)
Telenet - Basic Net	de 2 à 10 Mbps	18,9
Telenet - Comfort Net	de 10 à 20 Mbps	30,6
Telenet - Express Net	de 20 à 30 Mbps	42,9

Figure 5.53 : Tarifs de détail des offres Internet de Telenet – troisième trimestre 2010 [Source: IBPT]

825 On observe que l'augmentation hypothétique du prix de détail ne modifie pas significativement le positionnement tarifaire des OLO par rapport à Telenet. L'écart tarifaire exprimé en pourcentage du prix de détail des OLO s'accroîtrait de +1 % à +3 %. Dès lors, même en cas d'augmentation forcée de leurs prix de détail suite à une hausse du prix de l'offre BROBA par répercussion forcée de cette hausse des prix de gros, les opérateurs alternatifs DSL ne devraient pas faire face à une migration importante de leurs clients vers d'autres opérateurs (notamment le câble).

5.3.1.8.3.2 Les abonnés des opérateurs alternatifs DSL pourraient significativement migrer vers Belgacom

826 Pour rappel, on analyse une situation hypothétique où le marché 5 ne serait pas soumis à une régulation ex ante (analyse « greenfield »). Dans une telle situation, Belgacom ne serait pas tenue à une obligation de non-discrimination et pourrait donc augmenter les prix BROBA vis-à-vis de ses clients externes (les opérateurs alternatifs) sans que sa division « vente au détail » ne subisse de hausse de coûts. La division « vente au détail » de Belgacom n'aurait donc pas à absorber de hausse de ses coûts (pourquoi Belgacom augmenterait-elle son prix de transfert interne en l'absence d'obligation de non-discrimination ?).

827 Par ailleurs, Belgacom détient de manière globalement stable depuis plusieurs années, environ 50% du marché de détail du large bande, contre 40% pour le câble. Belgacom capte également une part importante des ventes additionnelles nettes du

280 Voir section 3.2.2

marché (« net adds »). Belgacom est en outre mieux placé que les câblo-opérateurs pour recevoir les abonnés résiliant leurs abonnements chez les opérateurs alternatifs DSL. Un client quittant un opérateur alternatif DSL a en effet plus de facilité à migrer vers Belgacom que vers un câblo-opérateur, car il peut conserver son modem DSL.

- 828 Sur ces bases (plus grande part de marché, part significative des net adds et plus grande facilité pour les clients des opérateurs alternatifs DSL de migrer vers Belgacom que vers un câblo-opérateur), l'Institut considère que les abonnés pourraient significativement migrer vers Belgacom en cas d'augmentation du prix de l'offre BROBA, ce qui inciterait Belgacom à augmenter les prix de l'offre BROBA en l'absence d'une régulation.

5.3.1.8.3.3 La substitution de la demande sur le marché de détail n'est pas de nature à rendre l'augmentation du prix de l'offre de gros de Belgacom non rentable

- 829 Pour que l'augmentation du prix de l'offre BROBA soit rentable pour Belgacom, il faut que cette augmentation du prix de gros et l'éventuelle augmentation par Belgacom de ses parts de marché sur le marché de détail ne soient pas compensées par des pertes dues à une baisse des volumes BROBA écoulés.

- 830 Pour apprécier si l'augmentation du prix BROBA peut être rentable ou non, il convient de prendre en considération que, si les opérateurs alternatifs devaient perdre des parts de marché au profit des opérateurs intégrés suite à l'augmentation de leurs tarifs de détail, cette migration se ferait non seulement au profit des câblo-opérateurs mais aussi de Belgacom comme indiqué ci-dessus. Le principe de la contrainte indirecte, lorsqu'elle est efficace, est en effet que les opérateurs non intégrés perdent des parts de marché au profit des opérateurs intégrés. Or, Belgacom est un opérateur intégré au même titre que les câblo-opérateurs (comme illustré à la Figure 5.11 : Relations entre les différents opérateurs de gros et de détail large bande et contrainte indirecte [Source: Analysys Mason, BIPT])

- 831 En l'absence de régulation, Belgacom choisirait très probablement d'augmenter le prix de l'offre BROBA car elle retire une marge plus importante de ses services de détail du large bande que de ses offres BROBA sur le marché 5. Une augmentation de 10% du prix de l'abonnement mensuel de l'offre BROBA rapporterait à Belgacom environ 45 euro cents par ligne (soit 45 euro cents de marge puisqu'on

considère une augmentation au-dessus du prix précédemment orienté sur les coûts). Par contre, en fonction de l'élasticité de la demande, le nombre de lignes BROBA diminuerait probablement mais cette réduction de revenus serait compensée par l'accroissement du nombre d'utilisateurs finals, anciens clients des opérateurs DSL qui quittent le marché ou qui ont dû augmenter leurs prix de détail. Les services large bande fixes de détail de Belgacom généraient un ARPU de 31,98 € en 2009²⁸¹. En dehors des coûts BROBA, l'IBPT ne dispose pas des autres coûts de Belgacom attribuables aux services large bande fixes de détail. Sur base de montants fournis par les opérateurs alternatifs et en faisant l'hypothèse que les coûts de Belgacom ne sont pas fondamentalement différents, l'Institut a calculé que la marge sur les services large bande fixes de détail était 10 fois plus élevé que sur la vente de lignes BROBA à un OLO.

- 832 Cela signifie que pour chaque client récupéré auprès d'un opérateur alternatif DSL, Belgacom gagne 10 fois plus qu'avec la vente de la ligne BROBA à cet opérateur alternatif DSL. Par conséquent, dès que le taux de récupération est supérieur à 1/10, Belgacom se trouve dans la situation confortable que plus elle perd des clients wholesale, plus sa marge bénéficiaire sur le marché de détail augmente.
- 833 Belgacom a donc très vraisemblablement intérêt à augmenter le prix du BROBA même si cela a pour conséquence qu'une partie des clients des opérateurs alternatifs DSL se tournent vers le câble. Pour 100 clients perdus par un opérateur alternatif DSL, il suffit alors que 10 de ces clients (soit 10%) optent pour une offre Belgacom pour que la perte réalisée sur le marché de gros soit plus que compensée par la marge supplémentaire dégagée sur le marché de détail. Compte tenu des éléments développés ci-dessus (plus grande part de marché, part significative des net adds et plus grande facilité pour les clients des opérateurs alternatifs DSL de migrer vers Belgacom que vers un câblo-opérateur) l'Institut considère que Belgacom récupérerait vraisemblablement plus de 10% des clients perdus par les opérateurs alternatifs DSL. Par conséquent, une augmentation des tarifs BROBA se révélerait rentable pour Belgacom.

281

Source: rapport annuel Belgacom. ARPU pondéré des services large bande fixes de détail vendus par les dévisions CBU (Customer Business Unit) et EBU (Enterprise Business Unit).

- 834 La conviction de l'IBPT est renforcée par le fait que Belgacom n'a jamais demandé à l'IBPT le droit de diminuer le tarif de ses offres BROBA dans le but de permettre à ses clients de gros d'être plus compétitifs vis-à-vis du câble. Au contraire, Belgacom a plusieurs fois (en 2005 et en 2006) proposé des prix supérieurs aux résultats révélés par le modèle de coûts de l'IBPT. Belgacom a également régulièrement contesté l'obligation d'orienter ses prix BROBA sur les coûts (qui a pour effet de baisser les tarifs de Belgacom). Cette attitude indique que Belgacom aurait probablement l'intention en l'absence de régulation sur le marché 5 de relever le prix de son offre BROBA. Cette augmentation de prix serait rentable pour elle.
- 835 En résumé, l'IBPT estime donc qu'il n'existe aucune contrainte indirecte qui serait suffisamment efficace pour rendre une augmentation du prix de l'offre BROBA de Belgacom non profitable pour celle-ci. Au contraire, sans une contrainte réglementaire sur les prix de l'offre BROBA, Belgacom aurait tout intérêt à augmenter ses prix car la conséquence de cette augmentation serait d'affaiblir les opérateurs alternatifs qui dépendent de cette offre pour concurrencer Belgacom.
- 836 En l'absence de contrainte directe ou indirecte du câble sur les prix BROBA/WBA, l'IBPT conclut à l'absence de substituabilité du côté de l'offre entre l'accès à un débit binaire sur réseaux téléphoniques et la fourniture d'une offre équivalente sur les réseaux câblés.

5.3.1.8.4 Conclusion

L'IBPT considère que le marché de l'accès à un débit binaire n'intègre pas les réseaux câblés.

5.3.2 Marchés pertinents géographiques

- 837 L'IBPT considère que les conditions de concurrence sur le marché « marchand » (c'est à dire sans autofourniture – qui est prise en compte au niveau de l'analyse de marché) sont homogènes sur l'ensemble du territoire belge.
- 838 Du côté de l'offre, Belgacom est le seul fournisseur de services de gros d'accès à un débit binaire sur le marché pertinent comme discuté en section 5.2.1 et cette fourniture se fait sur l'ensemble du territoire. L'offre en gros à un débit binaire de

type BROBA II de Belgacom repose sur un réseau de dimension nationale. De plus, les obligations réglementaires pesant sur l'opérateur historique en matière d'accès à un débit binaire sont imposées sur une base nationale. De ce fait, Belgacom n'est pas en mesure de différencier la tarification de ces services à l'intérieur du territoire.

- 839 Belgacom n'a par ailleurs jamais appliqué de différenciation régionale des tarifs, même pas pour les offres de gros non régulées comme Carrier DSL. Belgacom n'a pas non plus demandé à l'IBPT de pouvoir différencier ses tarifs sur certaines portions du territoire, par exemple sur base de la pénétration du dégroupage ou de conditions de concurrence différentes. L'IBPT est donc en mesure de conclure que même en l'absence de régulation des offres d'accès à large bande, l'offre de Belgacom présenterait très probablement des caractéristiques homogènes sur le territoire national.
- 840 En réalité, fin 2010 il n'existe pas d'offres en gros haut débit concurrentes à celles de Belgacom. Même si celles-ci étaient amenées à se développer à l'horizon de l'analyse (ce que l'IBPT juge peu probable, comme développé à la section 5.2.3.2), ces offres reposeraient essentiellement (comme c'est le cas dans les autres pays européens) sur le dégroupage de la boucle locale. La structure des coûts de ces offres serait donc dépendante de la tarification de l'accès dégroupé à la boucle locale, elle-même fixée sur la base d'une réglementation nationale. De plus, ces opérateurs alternatifs auraient également pour principal concurrent les offres de Belgacom (de type BROBA/WBA). On peut considérer que la stratégie tarifaire de ces produits serait donc déterminée par l'offre nationale de l'opérateur historique. Du côté de la demande, l'IBPT note que la présence des principaux opérateurs alternatifs DSL est également nationale et que leur demande est d'avoir un produit de gros qui couvre l'ensemble du territoire national.
- 841 L'ensemble de ces éléments conduit l'IBPT à la conclusion que le marché de l'accès large bande, dont les réseaux câblés ne font pas partie, est un marché national.
- 842 L'IBPT souligne néanmoins que les différences géographiques relevées au niveau du marché de détail sont prises en compte dans le cadre de l'analyse de marché et également au niveau des obligations imposées sur le marché 5, l'IBPT s'étant

interrogé sur la pertinence de mettre en place des obligations différenciées au niveau géographique.

5.3.3 Conclusion

L'IBPT considère que le marché 5 pertinent est le marché national de l'accès large bande, qui inclut les offres bitstream DSL et VDSL.

5.4 Analyse de marché et identification des opérateurs puissants

5.4.1 Principaux facteurs structurants du marché

843 Après avoir examiné les offres existantes sur le marché, l'objet de l'analyse du marché consistera principalement à analyser le développement de ce marché, ses barrières à l'entrée, le développement potentiel de la concurrence notamment tenant compte du marché en amont du dégroupage de la boucle locale, tout en prenant en compte l'impact de ce marché sur le développement des marchés en aval. Cette analyse s'appuiera également sur une comparaison des marchés de la fourniture en gros d'accès large bande en Belgique et dans d'autres pays européens.

5.4.1.1 Principaux opérateurs du marché

844 Comme examiné à la section 5.2.1, Belgacom fournit des offres en gros d'accès large bande de type bitstream au niveau ATM depuis la publication de ses premières offres de référence BROBA I et BROBA II en 2001. Belgacom fournit également des offres en gros d'accès large bande de type bitstream au niveau Ethernet par le biais de son offre WBA VDSL2 et BROBA Ethernet.

845 Certains opérateurs alternatifs, comme Scarlet (aujourd'hui absorbé par Belgacom) et Mobistar, utilisent l'offre de dégroupage et de bitstream de Belgacom pour revendre des services large bande de gros à d'autres opérateurs alternatifs DSL (Euphony, Belgian Telecom, etc.). Cependant, l'IBPT considère (voir section 5.2.3.1) que le service de gros fourni dans ces cas constitue une prestation de revente qui ne permet pas notamment de réelle différenciation par rapport aux services de Belgacom et n'appartient pas au marché 5 pertinent.

846 Il est par ailleurs possible pour un opérateur opérant sur base du marché 4 du dégroupage de construire une offre bitstream concurrente, mais pas forcément une

offre techniquement équivalente à celle de Belgacom tenant compte des caractéristiques spécifiques des équipements DSLAM de l'opérateur alternatif offreur. Il est important de comprendre qu'en Belgique, les opérateurs alternatifs n'ont pas développé d'offres bitstream concurrentes, tel que c'est le cas dans d'autres pays comme par exemple en France ou au Royaume-Uni. Comme expliqué à la section 5.2.3.2, il est très improbable qu'un ou deux opérateurs alternatifs décident d'entrer à court terme sur le marché 5 par le biais d'investissements dans le marché 4. Mais même si ces offres devaient exister à l'horizon de l'analyse, l'IBPT considère que cela n'affecterait pas de manière significative les parts de marché de Belgacom sur le marché de gros national.

847 La faisabilité technique d'une offre bitstream concurrente sur une infrastructure câblée a également été examinée à la section 5.2.3.4. Sur base de cette analyse, l'IBPT a considéré qu'une entrée des câblo-opérateurs sur le marché du bitstream est très peu probable à l'horizon de l'analyse. A l'heure actuelle, aucune offre n'existe, au même titre que l'IBPT l'avait constaté lors de son premier tour d'analyse du marché de gros de l'accès à large bande.

Conclusion

848 L'IBPT conclut qu'il n'y a aucune offre alternative à celles de Belgacom sur le marché national pertinent.

5.4.1.2 Taille du marché, parts de marché et concentration du marché

5.4.1.2.1 L'évolution du marché

849 La Figure 5.1.4. Figure 5.64 : Évolution du nombre de lignes basées sur BROBA et pourcentage des lignes DSL de détail basé sur l'accès bitstream [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

850 présente l'évolution historique du nombre d'accès large bande en Belgique. L'offre BROBA II est une offre d'accès au niveau d'un point d'accès ATM qui a connu un développement significatif entre 2001 et 2007. Au deuxième semestre 2008, le nombre d'accès large bande BROBA II était d'environ 290 000 dont plus de 50% étaient des accès de type BROBA II avec voix. Très peu répandus avant 2005, les accès BROBA II sans voix semblent progressivement s'imposer. Par ailleurs, la

croissance des lignes BROBA diminue avec une baisse absolue du nombre d'accès BROBA au cours des années 2008 et 2010.

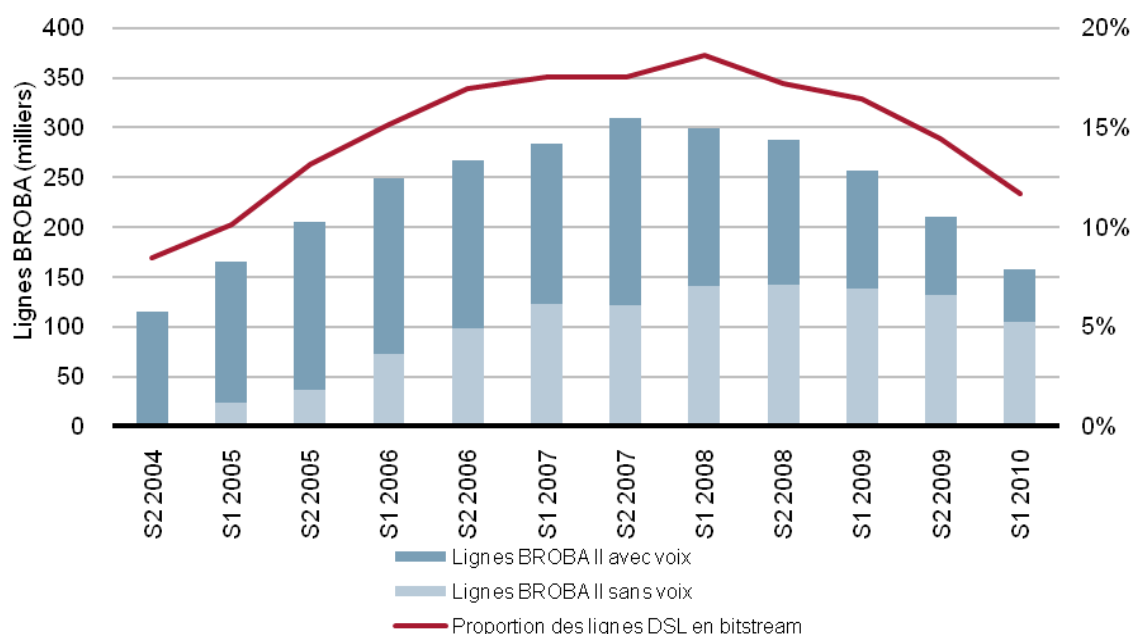
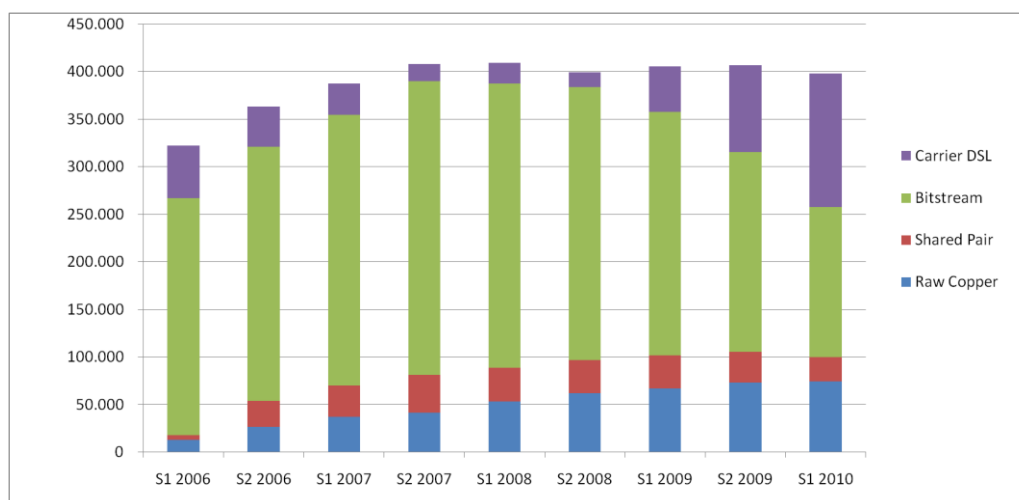


Figure 5.64 : Évolution du nombre de lignes basées sur BROBA et pourcentage des lignes DSL de détail basé sur l'accès bitstream [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

851 La diminution des accès BROBA depuis 2008 s'explique par trois facteurs :

- la disparition de Scarlet – absorbée par Belgacom – pour laquelle toutes les lignes existantes BRUO et BROBA de Scarlet sont migrées vers les lignes Carrier DSL de Belgacom (revente). Ce qui donne lieu à une hausse sensible du nombre de lignes Carrier DSL, comme le montre la figure ci-dessous,

Analyse des marchés pertinents du haut débit



	S2 2004	S2 2005	S2 2006	S2 2007	S2 2008	S2 2009	S1 2010
Raw copper	3.915	5.383	7.376	26.575	41.445	61.748	66.706
Shared pair	2.682	2.460	1.854	27.145	39.373	34.570	35.008
Bitstream	48.688	114.587	205.093	267.328	308.995	287.515	256.094
Carrier DSL	66.485	77.725	74.470	42.183	18.384	15.450	47.426
Totaal	121.770	200.155	288.793	363.231	408.197	399.283	405.234

Figure 5.15 : Évolution du nombre de lignes wholesale (incluant Scarlet) [Source: IBPT, Belgacom]

- une migration vers BRUO de 18.000 lignes début 2007 à 102.000 lignes fin 2009 car les opérateurs ont fortement investi dans une infrastructure propre par dégroupage (principe de « l'échelle d'investissement»). Cette tendance est freinée par l'annonce de la fermeture des centraux, empêchant les OLO d'investir dans une infrastructure propre.
- une baisse de la part de marché des opérateurs alternatifs DSL de 8,72% à la mi-2009 à 7,91% à la mi-2010 :

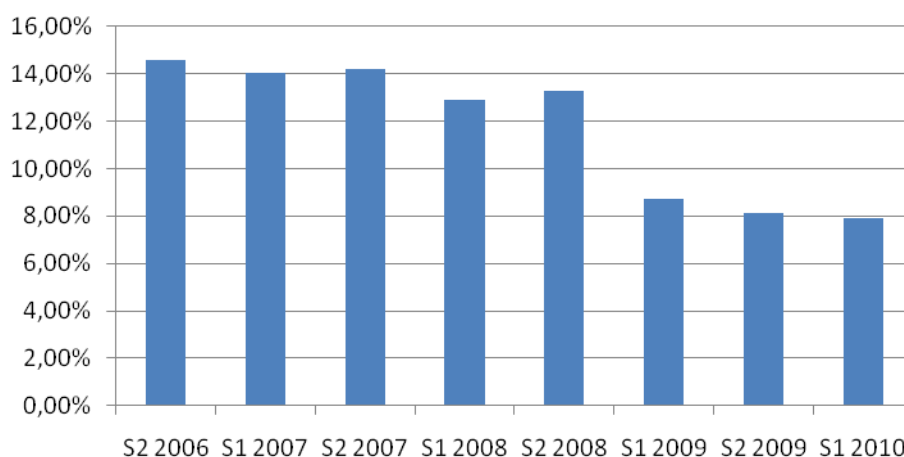


Figure 5.16 : Part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché de la large bande (à l'exclusion de Scarlet) [Source: IBPT, Belgacom]

5.4.1.2.2 Les aspects géographiques

852 L'offre BROBA II est utilisée par les opérateurs alternatifs sur l'intégralité du territoire belge. Même les opérateurs investissant dans le dégroupage utilisent l'offre BROBA pour compléter leur couverture en dégroupage et être capables de proposer des offres au niveau national. L'offre BROBA a donc joué un rôle très important pour le développement des opérateurs alternatifs DSL en Belgique.

853 Comme indiqué dans le tableau ci-dessous, le bitstream est, en juillet 2010, le mode privilégié (55%) par les opérateurs alternatifs pour accéder aux utilisateurs finals au niveau national.

Répartition des lignes DSL par type d'accès (juillet 2010)	Bruxelles	Flandre	Wallonie	Belgique
Part des lignes Belgacom (incluant Scarlet)	83%	87%	83%	85%
Part des lignes opérateurs alternatifs (excluant Scarlet) dont	17%	13%	17%	15%
Part des lignes BRUO	79%	31%	26%	36%
Part des lignes BROBA	16%	56%	66%	55%
Part des lignes en revente	5%	13%	8%	9%
Total lignes opérateurs alternatifs	100%	100%	100%	100%

Figure 5.17 : Répartition des lignes DSL par type d'accès (détail et de gros) BROBA en juillet 2010 [Source: Analysys Mason, IBPT, Belgacom]

854 Si l'on devait exclure les lignes BRUO, BROBA et de revente de la part de marché, quod non, on remarque que sur base de l'autofourniture uniquement, Belgacom

dispose de près de 85% de parts de marché sur le marché 5 pertinent. S'il existe des différences régionales importantes, même dans la région où sa part des lignes est la plus faible (Bruxelles), la part de marché de Belgacom sur base de l'autofourniture est encore de 83%. Ceci conduit à confirmer la présomption que Belgacom dispose d'une puissance significative sur le marché.

5.4.1.2.3 *La revente*

855 On rappelle que la revente est exclue du périmètre du marché et ne peut donc être prise en compte pour infléchir la part de marché de l'opérateur historique. Néanmoins, l'IBPT souhaite montrer ci-après que cette exclusion n'a pas d'impact sur les conclusions de l'analyse SMP.

856 Cette démonstration repose sur les points suivants :

- On ne prend que les lignes de revente basées sur des lignes BRUO car un marché ne peut être aval de lui-même et donc les lignes de revente basées sur BROBA ne peuvent être introduites une seconde fois sur ce marché
- les lignes BRUO représentaient à la mi-2010 105.022 lignes et il y avait 210 646 lignes BROBA
- les lignes large bande des opérateurs alternatifs DSL représentaient 253 810 lignes à fin 2009, dont environ un tiers étaient des lignes de revente. Les lignes large bande des opérateurs alternatifs offrant la revente se répartissent en 1/3 de lignes en revente et 2/3 de lignes de détail
- si un tiers des lignes BRUO étaient utilisées pour des services de revente cela représenterait 14,3% du nombre total de ligne BROBA et revente. Une inclusion des offres de revente (elle-mêmes basées sur l'offre BRUO) dans le cadre du marché 5 aurait donc pour conséquence de faire baisser la part de marché de Belgacom de 100% à 85,7%
- de manière prospective, en considérant i) que le dégroupage doublerait²⁸² (passant à 210 000 lignes) ii) que les accès BROBA diminueraient du même

282

Il s'agit là d'une estimation très optimiste, étant donné que le dégroupage reste relativement stable et que plus aucun investissement additionnel n'est effectué dans le dégroupage suite à la fermeture des centraux, comme indiqué à la section 4.2.3

nombre (soit 210 000 accès), et iii) qu'un tiers des lignes BRUO continuerait à être utilisé pour des services de revente, la part de marché de Belgacom serait toujours supérieure à 70% .

857 D'après une jurisprudence constante, la présence de parts de marché très élevées - supérieures à 50 % - suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante. Une entreprise ayant une part de marché élevée peut être présumée constituer une entreprise puissante, c'est-à-dire bénéficier d'une position dominante, si cette part est restée stable dans le temps (lignes directrices, 75).

858 Si on devait considérer que les offres de revente du bitstream font partie du même marché que les offres bitstream de Belgacom sur lesquelles les premières se fondent, on créerait une confusion entre les marchés en aval et en amont, et donc un double comptage des lignes concernées. On pourrait en arriver alors à considérer artificiellement que ce marché unique est concurrentiel mais la suppression des remèdes aurait comme conséquence que l'opérateur anciennement puissant (Belgacom) serait libre de quitter ce marché en rendant impossible toute offres concurrentes en bitstream et donc l'existence du marché lui-même.

5.4.1.3 Dynamique de marché

859 Il est intéressant d'étudier le développement du marché de la fourniture en gros d'accès large bande au regard du développement de ce marché dans d'autres pays et d'analyser l'impact de ce marché sur des marchés en aval.

860 Le graphique suivant illustre le nombre de lignes bitstream de l'opérateur historique de plusieurs pays européens en pourcentage du nombre de services d'accès à Internet DSL. Fin 2009, la Belgique est, avec environ 14% au-dessus de la moyenne des pays étudiés, dans la fourchette haute.

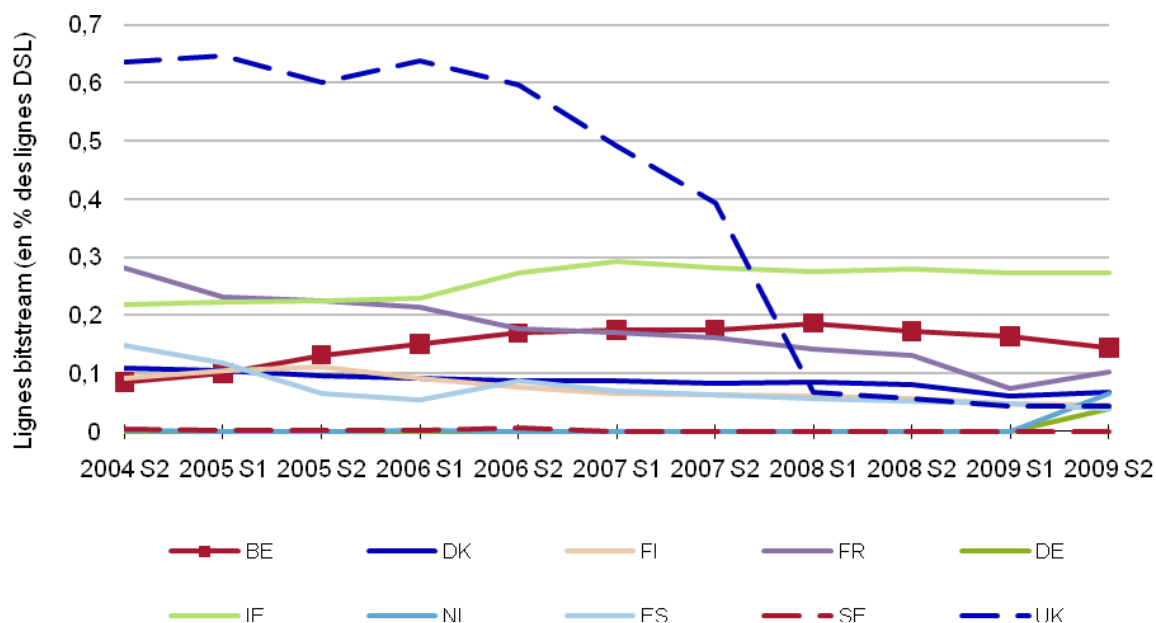


Figure 5.18 : Benchmark européen des lignes basées sur le bitstream [Source: Analysys Mason, IBPT, ECTA]

5.4.1.3.1 Conclusion

Fin 2010, l'opérateur historique possédait 100% de parts de marché sur le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande et avait développé une puissance significative sur ce marché. En conclusion, conformément à la pratique décisionnelle de la Commission et la jurisprudence de la Cour de Justice des CE, il existe une très forte présomption concernant la puissance de Belgacom sur le marché pertinent de la fourniture en gros d'accès large bande.

5.4.2 Autres facteurs affectant la concurrence sur le marché

861 Pour déterminer si une entreprise est puissante, l'IBPT doit aussi évaluer les barrières à l'entrée et/ou à l'expansion et le contre-pouvoir des acheteurs à travers de multiples facteurs

5.4.2.1 Contrainte indirecte exercée par le câble sur le marché de détail

862 Tel que détaillé dans la section 5.3.1.8.3., l'IBPT considère qu'il n'existe pas de contrainte indirecte suffisante qui soit de nature à contraindre significativement la position et le comportement de Belgacom sur le marché 5.

5.4.2.2 Barrières à l'entrée et/ou à l'expansion

5.4.2.2.1 Dépense à fonds perdus

863 Pour entrer sur le marché du bitstream, il est nécessaire de disposer d'un réseau propre ou d'une infrastructure acquise dans le cadre du dégroupage. Dans les deux cas, cela nécessite des dépenses à fonds perdus importantes quoique partagées avec le service de détail correspondant.

5.4.2.2.2 Économies d'échelle

864 Les économies d'échelle dans un réseau d'accès sont significatives et représentent une barrière à l'entrée importante sur ce marché.

865 Être actif sur le marché 5 nécessite de disposer d'un accès à la boucle locale, d'équipements spécifiques pour la fourniture de services large bande (DSLAM) et d'espace pour installer ces DSLAM.

866 Belgacom dispose d'une infrastructure de boucle locale qui couvre la totalité du territoire belge. Grâce à la régulation du marché 4, les opérateurs alternatifs bénéficient des économies d'échelle réalisées par Belgacom puisqu'ils peuvent acheter à celle-ci des lignes dégroupées à un prix orienté sur les coûts. Les opérateurs alternatifs bénéficient aussi de la possibilité de localiser leurs équipements dans les bâtiments de Belgacom, à un prix orienté sur les coûts.

867 Par contre, Belgacom conserve un avantage important en termes d'économie d'échelle pour ce qui concerne les équipements (typiquement les DSLAM) et le déploiement de son réseau de collecte, compte tenu de son grand nombre de clients (tant de gros que de détail) par rapport aux opérateurs alternatifs.

868 La production d'accès large bande étant régie par une économie de coûts fixes, le volume global d'accès destinés au marché de gros et au marché de détail produits par un même opérateur, est une source d'économies d'échelle substantielles. Par le biais de ces économies d'échelles, le volume d'accès produit par un opérateur pour être commercialisé sur le marché de détail a un impact direct sur les coûts de production des accès large bande vendus par ce même opérateur sur le marché de gros.

- 869 L'achat d'équipement et le déploiement du réseau de collecte représentent un coût relativement indépendant du nombre de clients qui vont être connectés sur ces équipements. Compte tenu de sa part de marchés de gros et de détail du large bande, il est manifeste que Belgacom peut amortir l'achat de ses équipements et le déploiement de son réseau de collecte sur un nombre de clients nettement supérieur au nombre de clients des opérateurs alternatifs.
- 870 L'importance des effets d'économies d'échelle est augmentée avec le déploiement de type VDSL où le nombre de centraux à couvrir est plus important que dans un déploiement de type ADSL. En effet, le VDSL est beaucoup plus exigeant quant à la longueur maximale de la paire de cuivre, ce qui signifie que le signal doit être injecté à un niveau plus bas dans l'infrastructure de la boucle locale, au niveau des cabines de rue (SC). Non seulement le nombre de points d'interconnexion augmente, mais aussi le nombre de clients potentiels connectés à un tel point d'interconnexion diminue, réduisant d'autant les économies d'échelle.
- 871 Même si les parts de marché des opérateurs alternatifs devaient croître au cours des prochaines années, il n'est pas réaliste de penser que cette croissance pourrait être suffisante pour égaler le niveau d'économies d'échelle de Belgacom. Au cours de la période couverte par la présente décision, Belgacom continuera donc de bénéficier d'économies d'échelles largement supérieures à celles de ses concurrents.

5.4.2.2.3 Économies de gamme

- 872 La réduction des coûts unitaires grâce à l'élargissement de la gamme de produits et de services offerts sur un réseau d'accès représente un principe économique fondamental. Belgacom profite de cet effet économique en multipliant les services offerts sur son infrastructure (accès analogique et numérique au réseau téléphonique, échange de données grâce à des services de type liaisons louées, services haut débit, services mobiles,...).

5.4.2.2.4 Contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

- 873 Le contrôle de l'infrastructure de Belgacom représente une barrière à l'entrée sur ce marché même si le dégroupage de la boucle locale peut permettre de réduire cette barrière à l'entrée.

- 874 La régulation du marché du dégroupage de la boucle locale (marché 4) permet aux opérateurs d'accéder à l'infrastructure du réseau d'accès de Belgacom sans être obligés de la dupliquer.
- 875 Toutefois, le lancement d'une offre de débit binaire requiert des coûts supplémentaires substantiels au niveau des systèmes d'information, de la gestion de la capacité réseau, la gestion des chemins virtuels, les mises à jour du réseau, les points d'interconnexion, etc. Le déploiement de type VDSL où le nombre de centraux à couvrir est plus important que dans un déploiement de type ADSL a pour conséquence que l'infrastructure est encore plus difficile à dupliquer parce que le nombre de points d'interconnexion augmente au niveau du SC et le nombre de clients potentiels connectés à un tel point d'interconnexion diminue.

Accès facile ou privilégié à des ressources ou actifs spécifiques

- 876 Belgacom, pour des raisons historiques, bénéficie d'un réseau d'accès qui lui procure un avantage concurrentiel important pour la fourniture en gros d'accès large bande. Cependant, la possibilité pour les opérateurs disposant d'un réseau de transport d'utiliser le dégroupage pour entrer sur le marché pourrait relativiser cet avantage, mais en raison de la fermeture de centraux et la migration des équipements actifs au niveau du SC, il semble que Belgacom ne pourra pas continuer à profiter de cet avantage par rapport aux opérateurs alternatifs.

5.4.2.2.5 Accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières

- 877 La structure financière de Belgacom, ainsi que celle de certaines filiales d'opérateurs internationaux (ex. Mobistar, KPN) leur assure un accès plus facile aux marchés des capitaux que leurs concurrents.
- 878 L'introduction de Belgacom en bourse de Bruxelles au mois de mars 2004 a donné à Belgacom l'accès aux capitaux boursiers. L'opération a permis au groupe de vendre pour EUR3.6 milliards d'actions, ce qui a représenté la plus importante introduction en bourse jamais réalisée en Belgique. Par ailleurs, Belgacom disposait d'un rating financier de Moody's de Aa3 ce qui témoigne de sa bonne santé

financière (dont notamment une trésorerie importante et un faible niveau d'endettement). En outre, l'Etat reste l'actionnaire majoritaire de Belgacom. Au mois d'octobre 2005, Telenet a rejoint Belgacom en tant que société cotée en bourse, mais son rating financier est inférieur avec une cotation Moody's Ba3. En outre, l'Institut considère que les filiales ou divisions de grands opérateurs internationaux – Mobistar filiale de France Telecom, Base filiale de KPN Belgium pour ne citer que les plus importants sur le marché de détail de l'accès à large bande - bénéficient de l'accès au marché financier de leur maison mère quoique leurs ratios d'endettement soient moins bons que ceux de Belgacom, entraînant un rating financier Moody's inférieur (France Telecom A3, KPN Baa2). En outre, une filiale ou une division d'un groupe international est en concurrence, pour l'obtention de capitaux, avec les autres filiales ou divisions du groupe.

- 879 En revanche, un nombre d'opérateurs concurrents sur le marché de l'accès à Internet ne sont pas cotés en bourse (par exemple Numéricable, Dommel, Alphanetworks (Billi), etc.) et n'ont donc pas accès aux mêmes ressources financières.

5.4.2.2.6 Avancées ou supériorité technologiques

- 880 Belgacom ne bénéficie pas sur ce marché d'une supériorité technologique, dans la mesure où des acteurs désirant entrer sur le marché utiliseraient des technologies récentes probablement plus efficaces.
- 881 Même si Belgacom est le seul opérateur à offrir la technologie VDSL, cet avantage est plutôt lié au contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer qu'à une avancée technologique hors de portée des autres acteurs sur le marché.

5.4.2.2.7 Intégration verticale

- 882 L'intégration verticale de Belgacom représente un avantage concurrentiel par rapport à de nouveaux entrants éventuels sur le marché de la fourniture en gros d'accès large bande dans la mesure où Belgacom dispose de débouchés multiples et étendus au niveau de la chaîne de valeur de la large bande (marché de l'accès à la boucle locale, marché en gros de l'accès large bande, marché de détail des services d'accès à Internet, marché mobile, marché de la radiodiffusion).

883 Pour leur part, les opérateurs alternatifs qui voudraient être actifs sur le marché 5 par le biais du dégroupage ne contrôlent pas la totalité de la chaîne de valeur. Ils sont en effet dépendants de Belgacom pour l'accès à la boucle locale. Grâce à la régulation du marché 4, ils peuvent accéder à la boucle locale, mais cet accès n'efface pas complètement les avantages que Belgacom peut retirer de son intégration verticale. Même en présence d'une obligation de non-discrimination sur le marché 4, un opérateur entièrement intégré comme Belgacom conserve des avantages en termes d'efficacité opérationnelle (en particulier pour l'installation et la réparation des lignes) par rapport aux opérateurs non intégrés.

5.4.2.2.8 Barrières au changement du côté des utilisateurs

884 A l'heure actuelle, Belgacom étant le seul fournisseur d'accès large bande sur le marché pertinent. Il n'existe pas d'alternative pour les opérateurs alternatifs clients de Belgacom.

885 S'il en existait, les frais de résiliation qui s'appliquent tant sur la composante « ligne d'accès » que sur les autres composantes constitueraient des barrières au changement des utilisateurs des offres de gros d'accès large bande. De plus, l'existence d'actifs spécifiques comme l'interfaçage réalisé avec les systèmes de Belgacom, constituerait également une barrière au changement.

886 De plus, si un opérateur alternatif devait entrer sur le marché 5, il rencontrerait des difficultés pour attirer les actuels clients de gros de Belgacom du fait de son incapacité à offrir une couverture nationale sur base du dégroupage parce que le business case pour un opérateur alternatif qui veut investir dans le dégroupage est seulement économiquement viable dans les zones les plus denses où l'OLO a assez de clients pour gravir l'échelle d'investissement. Dans le cas du VDSL2 et suite à la fermeture d'un central (voir section 4.2.3), il est nécessaire de procéder à un dégroupage au niveau des cabines de rue où les économies d'échelle sont encore plus basses et où le business case du dégroupage de la sous-boucle locale est peu viable.

5.4.2.3 La concurrence potentielle

887 La puissance d'une entreprise sur le marché peut être limitée par l'existence de concurrents potentiels. Les ARN doivent donc tenir compte de l'éventualité que des

entreprises n'exerçant pas encore d'activité sur le marché de produits pertinent puissent décider à moyen terme d'y prendre pied à la suite d'une augmentation légère mais significative et durable des prix. Les ARN doivent considérer les entreprises qui sont capables, en réponse à une telle augmentation des prix, de modifier ou d'étendre leur gamme de produits et/ou de services et d'entrer sur le marché pertinent comme des concurrents potentiels alors même qu'elles n'offrent pas encore le produit ou service pertinent (lignes directrices, 74).

888 Fin 2010, les opérateurs alternatifs sont absents du marché 5. Même si un ou deux opérateurs alternatifs devaient décider d'entrer sur le marché 5 à court terme par investissement via le marché 4 (ce qui est très improbable comme expliqué en section 5.2.3.2.) Belgacom devrait conserver des parts de marchés largement supérieures à 50% au cours de la période visée par la présente analyse. De plus, ces opérateurs alternatifs entrant sur le marché 5 seraient confrontés à des barrières à l'expansion géographique compte tenu du fait que le dégroupage ne leur permettra pas d'offrir une alternative au BROBA sur l'ensemble du territoire. La fermeture annoncée de LEX a également un effet négatif sur l'incitation à utiliser le dégroupage de la boucle locale et par conséquent sur l'incitation à entrer sur le marché 5.

889 L'IBPT conclut donc que le développement d'une concurrence sur le marché 5 qui serait basée sur le dégroupage de la boucle locale, ne devrait pas à l'horizon de l'analyse, remettre en question la position de Belgacom sur ce marché.

5.4.3 Contre pouvoir des acheteurs

890 L'IBPT constate que les opérateurs clients de Belgacom, n'ont pas de pouvoir de négociation face à Belgacom, même si les opérateurs se regroupent en association, telle que la Platform et l'ISPA, pouvant exercer une certaine pression sur Belgacom.

891 Différentes formes de comportements sont théoriquement possibles pour un opérateur alternatif confronté à une hausse du prix BROBA et qui veut exercer ou tenter d'exercer un contre-pouvoir :

- Réduire ses commandes de BROBA ;
- Refuser à Belgacom des services d'accès ou d'interconnexion ou entraver les négociations dans d'autres dossiers qui intéressent Belgacom;

- 892 Réduire ses commandes de BROBA (en recourant à l'auto-fouriture ou à un autre fournisseur que Belgacom) n'est pas une stratégie praticable pour les opérateurs alternatifs. La plupart des opérateurs actuellement acheteurs de BROBA veulent être actifs sur tout le territoire. Il n'existe donc pas pour eux une alternative au BROBA permettant une couverture nationale : aucun autre opérateur ne fournit une offre à un débit binaire sur le marché pertinent et le recours au dégroupage prend du temps, nécessite de lourds investissements et n'est pas économiquement justifié sur tout le territoire. Un opérateur alternatif ne peut donc pas menacer Belgacom de réduire ses commandes en représailles à une augmentation du prix BROBA.
- 893 Refuser à Belgacom des services d'accès ou d'interconnexion ou entraver les négociations dans des dossiers qui intéressent Belgacom est une stratégie impraticable pour les opérateurs alternatifs. En effet, du fait de son intégration verticale et de la couverture nationale de son réseau, Belgacom n'est pas demandeuse de services fournis par les opérateurs alternatifs. Ceux-ci ne vendent à Belgacom que des services de terminaison sur lesquels ils font eux-mêmes l'objet d'une régulation, de sorte qu'ils ne peuvent pas être utilisés pour faire pression sur Belgacom. De son côté, Belgacom a quant à elle davantage de possibilités d'influencer des dossiers qui intéressent ses concurrents, par exemple les demandes de dégroupage, de colocalisation, de lignes louées ou de segments terminaux.
- 894 L'absence de contre-pouvoir des opérateurs alternatifs peut également se déduire du comportement de Belgacom lorsque les opérateurs alternatifs lui adressent des demandes qualitatives relatives au BROBA/WBA. De telles demandes n'aboutissent régulièrement qu'après intervention de l'IBPT.
- 895 Ainsi, le projet²⁸³ de décision de l'IBPT relatif à la révision des offres de référence BRUO, BROBA, WBA VDSL2 et BROTSOLL pour les projets Open Calendar et Certified Technicians (« projet BRxx »), a permis de nombreuses avancées en termes opérationnels. Ces avancées ont été réalisées sur deux axes principaux, à savoir :

283 <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3359>

- La **transparence**, en obligeant par exemple
 - une meilleure visibilité
 - sur les processus opérationnels,
 - sur les ordres de travail,
 - sur les rendez-vous manqués par le dépôt d'une carte de visite dans la boîte aux lettres du client
 - la fourniture de rapports documentés permettant le calcul des SLAs,
 - l'amélioration de la cohérence entre les définitions des KPIs et des SLAs
 - la révision de la définition des *underruns* et *overruns* pour éviter tout risque d'interprétation
 - la révision de certains SLA et l'introduction d'autres tels que pour la disponibilité des outils IT

- L'**accès**, en obligeant par exemple
 - une amélioration de l'efficacité des processus par
 - la validation opérationnelle de l'installation,
 - la prise en compte des résultats de mesure des opérateurs alternatifs,
 - la clôture effective des ordres de travail,
 - la signalisation de la fin de l'intervention permettant à l'OLO d'effectuer un test de contrôle,
 - le contrôle de la facturation
 - l'introduction de nouveaux processus comme par exemple :
 - la migration du *tie cable*,
 - la procédure de synchronisation lors d'une migration,
 - des pénalités renforcées en cas de manque flagrant d'efficacité comme par exemple :
 - une compensation pour installations défectueuses
 - une augmentation des compensations pour les rendez-vous manqués et dates convenues non respectées.

896 Par décision, l'IBPT a également approuvé un ensemble de propositions faites par Belgacom qui vont dans le sens d'améliorer l'efficacité opérationnelle des offres régulées, à savoir par exemple :

- l'introduction des projets *Open Calendar* (calendrier partagé permettant à l'OLO un libre choix de date d'installation) et *Certified Technicians* (installation et réparation par un technicien OLO qualifié par Belgacom)
- l'assouplissement des règles de *forecast*
- l'introduction d'un ISLA pour le *provisioning*

897 Il n'en reste pas moins que ces avancées opérationnelles résultent directement ou indirectement de l'intervention de l'IBPT et de la pression réglementaire exercée face aux problèmes opérationnels dont se plaignent les OLO. Ainsi, les avancées qui résultent des décisions de l'IBPT concernant les offres de référence ne trouvent pas leur origine dans un quelconque contrepoids de la part des acheteurs auprès de

Belgacom. Pour ce qui est des mesures prises volontairement par Belgacom (confirmées par l'IBPT notamment dans la décision WBA VDSL2²⁸⁴ et le projet BRxx 2010), de nombreuses mesures sont le résultat d'échanges organisés entre Belgacom et les opérateurs alternatifs.

898 L'Institut constate donc que les opérateurs clients de Belgacom, quelle que soit leur taille, ont un pouvoir de négociation relativement faible par rapport à Belgacom, et ce, même si les opérateurs se regroupent en associations, telles que la Platform et l'ISPA, pour essayer d'exercer une certaine pression sur Belgacom.

5.4.3.1 Conclusion

La constatation de parts de marché élevées et l'examen des autres critères amènent l'IBPT à conclure que Belgacom dispose d'une puissance significative sur le marché 5.

5.4.4 Analyse prospective du marché et développements technologiques

899 Les offres d'accès large bande ont, grâce à la contribution de l'ensemble des acteurs de l'industrie, et aux décisions de l'IBPT pu évoluer vers des solutions économiquement et opérationnellement plus intéressantes pour les opérateurs alternatifs en Belgique et la concurrence sur le marché de détail restent essentielles à l'heure actuelle.

900 Il est très improbable qu'un ou deux opérateurs alternatifs décident d'entrer sur le marché 5 à court terme en investissant dans le marché 4 parce que

- le dégroupage est trop peu développé actuellement en Belgique pour que des offres d'accès à un débit binaire concurrentes de celles de Belgacom se développent à suffisance sur le marché et répondent aux besoins des opérateurs alternatifs de proposer des offres homogènes sur tout le territoire. L'achat d'équipement et le déploiement du réseau de collecte représentent un coût relativement indépendant du nombre de clients qui vont être connectés sur ces équipements.

²⁸⁴ Décision du 30 septembre 2009 concernant WBA VDSL2

- Compte tenu de sa part de marchés de détail du large bande, il est manifeste que la viabilité économique du dégroupage est limitée aux zones à plus haute densité de population où un opérateur alternatif dispose d'une échelle suffisamment grande pour amortir ses investissements d'infrastructure. Au vu de leur incapacité à offrir une couverture nationale bitstream sur base du dégroupage, les opérateurs alternatifs rencontreraient des difficultés pour attirer les actuels clients de gros de Belgacom. Les acheteurs d'un accès bitstream auprès d'un opérateur LLU continueront d'avoir besoin de Belgacom pour obtenir une couverture nationale et l'achat de services auprès de deux opérateurs entraîne des coûts supplémentaires et rend l'offre d'un OLO moins attrayante.
- compte tenu de l'évolution vers le très haut débit (VDSL2), l'Institut considère même possible une évolution à terme négative du dégroupage, de sorte que la redescente (au lieu d'une remontée) dans l'échelle des investissements de certains opérateurs est possible. Ceci entraînerait une augmentation des volumes bitstream au dépens des volumes du dégroupage. Pour la fourniture de l'accès bitstream VDSL2 sur la base du marché 4, il est nécessaire de procéder à un dégroupage au niveau des cabines de rue. En effet, le VDSL est beaucoup plus exigeant quant à la longueur maximale de la paire de cuivre, ce qui signifie que le signal doit être injecté à un niveau plus bas dans l'infrastructure de la boucle locale, au niveau des cabines de rue (SC). Non seulement le nombre de centraux à couvrir est plus important que dans un déploiement de type ADSL, mais aussi le nombre de clients potentiels connectés à un tel point d'interconnexion diminue, réduisant d'autant les économies d'échelle. Une étude réalisée par Analysys Mason²⁸⁵ a en effet montré que le dégroupage de la sous-boucle pour la fourniture du très haut débit n'était pas une option viable pour les opérateurs alternatifs sur une large partie du territoire et que l'importance des offres bitstream pouvait donc être amenée à augmenter. Par ailleurs, l'IBPT prévoit de lever l'obligation de dégroupage (voir ci-dessus analyse du marché 4) à la sous-

285 Voir annexe 4 - Viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale

boucle ce qui rendrait l'offre bitstream indispensable aux OLO pour remplacer le dégroupage aux endroits où les LEX seront fermés et où le dégroupage à la sous-boucle ne sera plus obligatoire (et plus d'être non viable économiquement).

- la fermeture annoncée de plusieurs LEX (voir section 4.2.3) a un effet négatif sur l'incitation à investir dans le dégroupage de la boucle locale, de sorte qu'il y a une redescente (au lieu d'une remontée) dans l'échelle des investissements. Un opérateur alternatif craint que ses nouveaux investissements ne soient pas suffisamment rentables avant la fermeture d'un central et de plus, la fermeture contraint les opérateurs alternatifs à investir dans le dégroupage de la sous-boucle locale pour offrir une couverture complète à l'échelle nationale, car une étude réalisée par Analysys Mason²⁸⁶ a en effet montré que le dégroupage de la sous-boucle pour la fourniture du très haut débit n'était pas une option viable pour les opérateurs alternatifs sur une large partie du territoire et que l'importance des offres bitstream pouvait donc être amenée à augmenter. Par ailleurs, l'IBPT prévoit de lever l'obligation de dégroupage à la sous-boucle (voir ci-dessus analyse du marché 4) ce qui rendrait l'offre bitstream indispensable aux OLO pour remplacer le dégroupage aux endroits où les LEX seront fermés et où le dégroupage à la sous-boucle ne sera plus obligatoire (et plus d'être non viable économiquement).
- Rien n'indique à l'IBPT à ce stade que les opérateurs LLU aient l'intention de le faire. La principale préoccupation des opérateurs utilisant le dégroupage est de faire les investissements nécessaires pour augmenter leur couverture du dégroupage, car en investissant dans le LLU, les opérateurs alternatifs veulent surtout réduire leurs coûts et être davantage concurrentiel sur le marché de détail.

- 901 En outre, même si des OLO pénétraient sur le marché du bitstream, il est peu vraisemblable qu'ils atteignent à l'horizon de l'analyse une part de marché telle qu'ils feraient perdre à Belgacom sa position de force actuelle.
- 902 A la section 5.2.2., l'Institut a évalué qu'une offre bitstream du câble est purement hypothétique à l'horizon de l'analyse. Dans le cadre du test de substituabilité du côté de l'offre entre les offres bitstream actuelles et les offres câble à la section 5.3.1.8, l'Institut a estimé qu'une offre du câble n'exercerait pas de réelle contrainte directe ou indirecte sur les offres bitstream actuelles.
- 903 Du point de vue prospectif, l'Institut estime que le développement de la norme Eurodocsis pour l'accès large bande n'apportera pas d'améliorations au niveau des fonctionnalités pouvant être offertes en termes de différenciation mais uniquement une augmentation des débits possibles. D'autre part, la pénétration probablement plus basse ne se fera qu'en faveur de Belgacom, seul opérateur à pouvoir proposer une offre de télévision. En conséquence l'utilisation d'un canal de vente indirect par des opérateurs alternatifs ne permettrait pas de lutter contre cette tendance. L'Institut a donc des motifs fondés pour estimer que les câblo-opérateurs n'entreront pas prochainement sur le marché 5.
- 904 Sur base des éléments susmentionnés, l'IBPT estime que Belgacom restera selon toute probabilité le seul opérateur qui offrira l'accès bitstream pendant toute la durée de cette analyse de marché et qu'à tout le moins il est improbable que l'entrée d'opérateurs alternatifs sur le marché soit telle que puisse être envisagée une infirmation de la position puissante de Belgacom sur le marché pertinent.
- 905 Il est essentiel que les offres de gros de fourniture d'accès large bande, déjà fortement utilisées par les opérateurs alternatifs pour élaborer leurs offres aux clients finals, restent disponibles et évoluent de manière à garantir l'existence et le développement des opérateurs alternatifs. Ceci est confirmé par les points 33 et 34 de la Recommandation NGA du 20 septembre 2010:

(33) « Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels ».

(34) Les ARN devraient coopérer afin de définir les spécifications techniques appropriées à la fourniture en gros de produits d'accès à haut débit sur NGA et de fournir des informations aux organismes internationaux de normalisation afin de faciliter l'élaboration des normes industrielles correspondantes.

906 Comme expliqué à la section 5.2.3.2, il est très improbable qu'un ou deux opérateurs alternatifs décident d'entrer à court terme sur le marché 5 par le biais d'investissements dans le marché 4. Mais même si ces offres devaient exister à l'horizon de l'analyse, l'IBPT considère que cela n'affecterait pas de manière significative les parts de marché de Belgacom sur le marché de gros national.

5.4.5 Conclusion

Au regard de l'ensemble des critères quantitatifs et qualitatifs détaillés dans les sections précédentes, l'IBPT décide que Belgacom soit désigné opérateur puissant sur le marché de la fourniture en gros d'accès large bande.

5.5 Développement des obligations appropriées

907 Comme indiqué ci-dessus au chapitre 1.6. concernant la "Méthodologie relative à l'imposition des obligations appropriées", l'IBPT dispose d'une panoplie de mesures correctrices pour remédier aux défaillances du marché et atteindre les objectifs réglementaires fixés dans chaque État membre. Ainsi, l'IBPT tente-t-il lors de la sélection des mesures imposées aux opérateurs puissants sur le marché, d'identifier les obligations par rapport aux objectifs du cadre réglementaire. L'IBPT veille tout particulièrement à ce que les obligations proposées soient justifiées et proportionnées aux objectifs de la promotion de la concurrence, au développement du marché interne, à la promotion des intérêts des citoyens de l'Union européenne et aux problèmes identifiés sur le marché. A cet effet, l'IBPT choisira les obligations qu'il estime nécessaires et suffisantes pour atteindre le ou les objectifs visés, sans aller plus loin que ce qui n'est strictement nécessaire pour traiter le problème. L'objectif ultime des obligations qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché pertinent est de promouvoir la concurrence sur les marchés en aval qui dépendent de la fourniture en gros d'accès afin de fournir au plus grand nombre d'utilisateurs finals un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité des services de communications électroniques.

- 908 Deux options principales peuvent être considérées pour promouvoir cet objectif: le développement d'une concurrence au niveau des infrastructures et le développement d'une concurrence au niveau des services. La concurrence au niveau des infrastructures est communément considérée comme la plus apte à promouvoir la concurrence à long terme et l'innovation mais elle requiert des investissements substantiels et peut s'avérer économiquement inefficace (duplication d'infrastructure, travaux de voirie gênants pour la qualité de vie des citoyens...).
- 909 Dans la Notice explicative de 2007, la Commission précise qu' « en appliquant des remèdes, les régulateurs doivent trouver une manière de stimuler le développement de nouvelles architectures de réseau plus efficaces tout en reconnaissant les investissements réalisés par les nouveaux entrants sur la base des architectures actuelles »²⁸⁷.
- 910 L'Institut doit encourager la concurrence en assurant la promotion des investissements efficaces en matière d'infrastructures, et en soutenant l'innovation. La concurrence au niveau des services permet d'augmenter la concurrence là où la concurrence au niveau des infrastructures n'est pas suffisante. La concurrence au niveau des services peut également apporter plus rapidement aux utilisateurs des bénéfices en termes de choix, de prix et de qualité, tout en amorçant la pompe des investissements, en permettant à un opérateur alternatif de disposer d'une masse critique de clientèle pour pouvoir se lancer dans des investissements plus lourds. Il s'agit de « l'échelle d'investissements » souvent citée par l'ERG²⁸⁸, la Commission européenne et les ARN.
- 911 Le régulateur peut ainsi être amené à opposer l'intérêt de l'utilisateur final à court terme et à long terme et doit tenter de trouver un équilibre entre les différentes

²⁸⁷ Traduction libre de la p.17 de la notice explicative (« Explanatory note ») accompagnant la Recommandation concernant les marchés pertinents du 17 décembre 2007 : « In applying remedies, regulators need to find ways to promote the deployment of new and more efficient network architectures while at the same time recognising the investments made by new entrants on the basis of current architectures. National authorities will need to carefully follow and evaluate developments in order to ensure that appropriate access remedies are maintained for the forward-looking periods for which competition is judged to be ineffective, and to avoid undermining or discouraging efficient entry. »

²⁸⁸ Voir notamment le point 4.2.3 du « Revised ERG Common Position on the approach to Appropriate remedies in the ECNS regulatory framework » ERG (06) 33 de mai 2006 ou encore le point 4.6 de « ERG Opinion on Regulatory Principles of NGA » ERG (07) 16rev2, ou plus récemment la section D.2. du « Report on Next Generation Access- Economic Analysis and Regulatory Principles » ERG(09)17 de juin 2009.

options tenant compte des divers intérêts en présence: ainsi par exemple, les prix prédateurs peuvent bénéficier aux consommateurs à court terme, mais s'ils mettent en péril le développement de la concurrence durable et l'investissement sur le marché, ils nuisent à leur intérêt à long terme. L'Institut a pris en considération ces différents éléments dans le choix des remèdes imposés à l'opérateur puissant.

- 912 Après avoir pris en considération d'une part l'analyse du marché pertinent de la fourniture en gros d'accès large bande et les recommandations de la Commission européenne et, d'autre part, les objectifs des articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT décrit dans la suite de la présente décision les remèdes qu'il estime adéquats, justifiés et proportionnés d'imposer à l'opérateur puissant tenant compte des obligations qui pesaient sur Belgacom en matière d'accès à un débit binaire, sur la base de la décision du 10 janvier 2008 telle que modifiée par l'Addendum NGN/NGA du 12 novembre 2008 et révisée par la décision de réfection du 2 septembre 2009. Ces obligations ont contribué à l'émergence d'une concurrence sur le marché belge des services d'accès large bande et des services de transmission de données aux entreprises et l'IBPT décrit les raisons pour lesquelles il considère que la majorité de ces obligations doivent être maintenues (éventuellement modifiées) et pourquoi leur suppression serait préjudiciable au développement d'un marché effectivement concurrentiel.
- 913 Enfin, la Commission européenne a précisé dans sa Recommandation du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)²⁸⁹ que «Les ARN devraient, le cas échéant, expliquer dans leurs décisions comment elles comptent adapter les mesures correctrices des marchés 4 et 5 lors des futures analyses de marché pour tenir compte des modifications des conditions de marché qui sont susceptibles de se produire.». En période de transition technologique fondamentale, l'IBPT considère qu'il est effectivement important d'indiquer autant que possible et dès à présent l'approche réglementaire qu'il envisage d'adopter, tenant compte des conditions technologiques et de marché dont il a connaissance au moment de la préparation de la présente décision. L'IBPT tient à attirer l'attention dans le cadre de cet exercice de développement de remèdes

289 Considérant 6.

appropriés sur les développements récents concernant le réseau et la transformation en cours décrit au chapitre 5.2.2. ci-dessus, tel que la fermeture à terme de certains centraux, le déploiement du VDSL2 ainsi que les évolutions technologiques permettant d'améliorer les performances du VDSL.

914 De façon générale, dans le cadre cet exercice mené par l'IBPT, il est tenu compte des différents marchés en aval. La Commission européenne a par ailleurs souligné expressément, dans sa Recommandation du 20 septembre 2010, le fait que les analyses des marchés 4 et 5 doivent être réalisées de manière coordonnée et qu'il y a lieu de veiller à ce que les mesures correctrices imposées sur ces marchés soient cohérentes.

915 Le tableau ci-dessous résume la position de l'IBPT sur la détermination des obligations.

Obligations disponibles dans la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques	Obligations actuellement applicables	Obligations proposées dans le cadre de la présente analyse
Prestation d'accès	Oui	Oui
Non discrimination	Oui	Oui
Transparence y compris la publication d'une Offre de référence	Oui	Oui
Séparation comptable	Oui	Oui
Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts	Oui	Oui

Figure 5.19 : Aperçu des obligations imposées

5.5.1 Réglementation actuellement applicable

916 Suite à la décision du 10 janvier 2008 adoptée par l'IBPT lors du premier cycle d'analyse (marchés 11 et 12), complétée par l'Addendum NGN / NGN du 12 novembre 2008 et modifiée par la décision du 2 septembre 2009, plusieurs obligations sont actuellement appliquées au niveau national (sans distinction

géographique) à Belgacom sur le marché de la fourniture en gros d'accès à large bande. L'IBPT les synthétise ci-dessous: ²⁹⁰

5.5.1.1 Prestations d'accès à un débit binaire

917 Belgacom est actuellement soumise aux obligations suivantes en ce qui concerne l'accès :

- Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire, avec ou sans voix. En particulier, l'offre d'accès doit garantir un débit suffisant pour permettre la fourniture de services de détail large bande (DSL, VDSL) dans les zones où ces produits sont proposés par Belgacom
- Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage des ressources
- Accorder un accès ouvert aux interfaces techniques, protocoles ou autres technologies clés qui revêtent une importance essentielle pour l'interopérabilité des services ou des services de réseaux virtuels
- Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services
- Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent un accès
- Ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé

5.5.1.2 Non-discrimination

918 En matière de non-discrimination, les obligations suivantes sont actuellement imposées à Belgacom :

- Belgacom proposera sur le marché de l'accès en gros large bande les mêmes prestations aux opérateurs alternatifs que celles qu'elle utilise elle-même. Le

²⁹⁰

Cette synthèse est exclusivement établie pour information afin de faciliter la lecture et la compréhension de la suite de la présente décision. Cette synthèse ne peut donc en aucun cas être considérée comme une nouvelle liste ou formulation des remèdes qui sont applicables en vertu de la Décision du 10 janvier 2008 ou comme un outil quelconque d'interprétation de ces remèdes.

principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.

- Le jour où une offre de détail large bande est commercialisée, Belgacom devra adapter son offre d'accès à un débit binaire de manière à ce qu'elle permette la duplication par ses concurrents de la nouvelle offre de détail de Belgacom (ADSL2, ADSL2+, SDSL, VDSL, VDSL2). Cette obligation concerne également les offres actuelles pour lesquelles il n'existe pour l'instant pas d'offres de gros équivalentes (comme les services VDSL d'accès à Internet haut débit).

5.5.1.3 Transparence

919 L'obligation actuelle de publication de l'offre de référence BROBA II/WBA VDSL2 en matière d'accès est la suivante:

- doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin
- doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa mise en œuvre
- peut être modifiée à tout moment avec accord de l'IBPT, notamment à la demande de Belgacom ou d'un bénéficiaire, afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et de la nécessité de garantir une concurrence effective
- doit contenir une description des éléments de l'offre et des modalités, des conditions et des tarifs associés

920 Belgacom doit communiquer les accords d'accès à l'IBPT.

921 Belgacom est également tenu de publier mensuellement des indicateurs de qualité de service (KPI).

922 Concernant l'offre bitstream VDSL2 Belgacom a les obligations suivants :

- Belgacom doit soumettre une offre de référence adaptée à son nouveau réseau et offrant au moins les mêmes niveaux de qualité de service et de possibilités d'interconnexion que le bitstream actuel.

- La nouvelle offre bitstream doit permettre aux opérateurs d'utiliser toutes les fonctions du DSLAM lorsque cela est techniquement possible.
- L'offre bitstream comprend l'accès à l'utilisation de la technologie VDSL1 là où la technologie VDSL2 n'est pas disponible.

5.5.1.4 Séparation comptable

923 Le remède de séparation comptable actuellement imposé à Belgacom repose sur les obligations suivantes :

- Les différentes activités réseau doivent être séparées entre elles, avec un compte de résultats pour chacune d'entre elles
- Les prix de transfert internes, coûts unitaires des services et leur évolution doivent être clairement identifiés
- Belgacom doit séparer sur le plan comptable son service d'accès à un débit binaire des services en aval.
- Belgacom est soumise à une obligation de publication d'informations en matière de séparation comptable.

5.5.1.5 Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts

924 Belgacom doit actuellement respecter les obligations suivantes :

- Les tarifs des services d'accès à un débit binaire de Belgacom doivent respecter le principe d'orientation sur les coûts d'un opérateur efficace
- Maintien du système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions posées par l'IBPT
- Pour le VDSL1 et le VDSL2, le prix d'accès large bande de gros doit encourager l'investissement, notamment en s'éloignant d'un concept pur d'orientation sur les coûts pour évoluer vers un concept d'orientation sur les coûts combiné avec un test d'éviction par rapport à un opérateur efficace ayant construit une offre d'accès large bande à partir du dégroupage.

- En complément des obligations tarifaires, obligation de ne pas pratiquer des tarifs d'éviction. Cette obligation est contrôlée par l'application d'un test de ciseau tarifaire.

5.5.2 Cohérence de la régulation entre marchés amont et aval - Impact des obligations du marché 5 sur le marché 4

- 925 Avant toutes obligations proposées sur le marché 5, il est opportun de s'interroger, dans le cadre de cette analyse, sur l'impact de obligations du marché 5 sur le marché 4.
- 926 En premier lieu, il est intéressant de s'interroger sur le fait de savoir si le développement du dégroupage pourrait être davantage stimulé en adaptant les conditions opérationnelles et quantitatives de l'offre BROBA/WBA (cette stimulation étant susceptible in fine d'engendrer plus de concurrence sur les marchés de gros et de détail avals du marché 4 en matière d'accès à large bande). Dans ce cadre, la question de savoir si les conditions actuelles de l'Offre BROBA/WBA peuvent constituer une entrave à la migration vers le dégroupage est une question importante.
- 927 L'Institut considère que la migration vers BRUO n'est pas entravée par l'offre BROBA/WBA telle que régulée actuellement. Le principe de l'échelle d'investissements est qu'un opérateur réalise davantage d'investissements en infrastructure une fois qu'une masse critique est atteinte. Le bitstream est un échelon essentiel dans les produits de gros permettant d'acquérir la base de clientèle économiquement nécessaire pour utiliser le dégroupage.
- 928 Les offres bitstream servent à des opérateurs de toute taille. Les offres bitstream ont un rôle indispensable pour le développement de la concurrence par les infrastructures mais ont également un rôle direct pour garantir et stimuler la concurrence sur le marché de détail.
- 929 La croissance lente du nombre de lignes dégroupées est principalement due, d'une part à la faible part de marché des opérateurs alternatifs sur le marché de détail (voir section 3.2.2.2.), qui explique le temps important pour atteindre une masse critique, et d'autre part aux tarifs réglementés (blocks & tie cables et BRUO rental fee) qui, jusque fin 2006, étaient par rapport à BROBA trop élevés diminuant ainsi l'intérêt

du dégroupage. Depuis que les conditions qualitatives²⁹¹ et quantitatives²⁹² de l'offre ont été adaptées par l'IBPT à partir de 2006, les opérateurs alternatifs étendent lentement leur empreinte de réseau basée sur le dégroupage.

- 930 Une augmentation de 10% du montant fixe récurrent BROBA diminue de 10% le nombre d'utilisateurs nécessaires pour justifier le passage en BRUO ce qui est bien trop faible pour inciter à modifier les plans d'investissement des opérateurs alternatifs. Réduire de moitié ce nombre d'utilisateurs nécessiterait une augmentation de 90% du montant fixe récurrent BROBA, ce qui aurait un impact considérable sur le marché de détail. L'IBPT estime donc que l'impact des coûts BROBA n'a qu'une faible influence sur la migration vers l'offre BRUO.
- 931 Dans sa décision de première analyse du 10 janvier 2008, l'IBPT avait évoqué le fait qu'il attendait que la concurrence se développe plus sur les marchés de détail et que les opérateurs alternatifs soient encouragés à investir efficacement dans la boucle locale. En effet, fin 2007, début 2008, plusieurs opérateurs alternatifs avaient montré leur intention²⁹³ d'élargir considérablement le nombre de centraux dégroupés. Ces plans d'investissement n'ont finalement pas encore vu le jour à suffisance.
- 932 En avril 2008, comme expliqué à la section 4.2.3, Belgacom a annoncé la fermeture de 65 centraux. La plupart des centraux à fermer sont en réalité situés dans des villes importantes et comptent parmi les plus viable économiquement à dégroupier pour les OLO du fait de la forte densité de population des zones où ils se trouvent. Bien que ces lignes ne correspondent qu'à 10% du nombre total de centraux, elles ne représentent pas moins de 40% du nombre total de lignes dégroupées. Dans ce contexte, il est peu probable qu'il y ait de nouveaux investissements importants des opérateurs alternatifs pour le dégroupage de nouveaux centraux à l'horizon de la présente analyse. Ce constat est d'autant plus

²⁹¹ Décision de l'IBPT du 24 avril 2007 concernant l'addendum de BRUO du 22 février 2007.

²⁹² Décision de l'IBPT du 29 novembre 2006 concernant les tarifs blocks & tie cables.

Décision du 13 juin 2007 concernant la 'BRUO rental fee'

²⁹³ Décision de réflexion du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés 'accès à large bande' – annexe H confidentielle

valide que ces investissements concerneraient des centraux de plus petite taille que les centraux déjà dégroupés, pour lesquels les opérateurs alternatifs bénéficieraient donc de faibles économies d'échelle et donc de moins de marge pour rentabiliser leurs investissements.

933 Par ailleurs, dans les endroits où Belgacom déploie le VDSL et ferme des centraux, le dégroupage ne sera plus possible au niveau de la boucle locale. Etant donné qu'il n'est pas possible de procéder à un dégroupage de la sous-boucle locale suite au retrait de cette obligation pour des raisons techniques (voir section 4.5.2.1), l'importance de la technologie d'accès bitstream va fortement augmenter car il s'agit là de la seule alternative prospective après la fermeture des centraux. Il est dès lors essentiel de conserver un produit bitstream avec suffisamment de possibilités de différenciation et de fonctionnalités afin que le marché de la large bande reste concurrentiel.

5.5.1 Suppression d'obligations existantes

934 Dans cette section, l'IBPT présente les obligations existantes qu'il propose de supprimer tenant compte des objectifs poursuivis dans le cadre de la présente analyse, des évolutions technologiques, des conditions du marché ainsi que de l'appréciation du caractère justifié et proportionné de ces mesures.

5.5.1.1 Suppression de l'obligation existante liée au VDSL1

935 L'IBPT décide d'abroger l'obligation imposant à Belgacom de prévoir une offre bitstream comprenant l'utilisation à la technologie VDSL1 là où la technologie VDSL2 n'est pas disponible.

936 La technologie VDSL2 est présente dans tous les ROP où est installé le VDSL1. La technologie VDSL1 est amenée à disparaître et depuis octobre 2008, il n'y a plus de nouveaux approvisionnements VDSL1.

5.5.1.2 Suppression de l'obligation existante liée à une connexion 'IP-managed'

937 L'IBPT décide d'abroger l'obligation imposant à Belgacom de prévoir une connexion 'IP-managed':

“Conformément à l'article 61§1er alinéa 5, Belgacom devra fournir une interface du type IP et du type ATM (couche 3 et couche 2 du modèle OSI).

Belgacom doit désormais répondre à toute demande raisonnable d'accès aux interfaces IP. Cette prestation doit être intégrée dans une offre de référence.”

938 L'IBPT constate qu'il n'existe manifestement pas de demande du secteur d'un tel produit. L'IBPT considère que rien ne peut motiver le maintien d'une telle obligation.

5.5.2 Différentiation géographique des obligations proposées sur le marché 5

939 Lorsque le régulateur décide d'imposer ou de maintenir des remèdes sur un marché pertinent tel le marché 5, il est important d'examiner la nécessité, la justification et la proportionnalité qu'il y a à appliquer de telles mesures au niveau national ou au contraire à procéder à une segmentation géographique des remèdes en imposant des remèdes différenciés dans certaines parties du territoire. Cette analyse est réalisée en tenant compte notamment des principes généraux du droit de la concurrence, des observations de la Commission européenne sur un certain nombre de projets de régulation d'autres autorités réglementaires nationales tout comme de la position émise par la Commission concernant la Position commune de l'ERG²⁹⁴ sur les aspects géographiques de l'analyse de marché (voyez supra, analyse du Marché 4) :

« According to the regulatory framework and the underlying competition law principles, the best place to assess such differences is in the definition of markets. Therefore we recommend that variations of competition are taken into account at the stage of market definition, in order to carry out an appropriate market definition. [...] Geographically differentiated remedies should therefore be an exception. [...] In case the evidence does not point towards the definition of regional markets and rather suggests that the conditions of competition are largely homogeneous across the national territory, any geographic differentiation of remedies needs to be based on a thorough analysis of market power, including potential competition, and should be carefully justified by the NRA. »²⁹⁵.

940 On rappellera par ailleurs que la Commission européenne a encore souligné ce qui suit dans la Recommandation du 20 septembre 2010 en matière de NGA:

²⁹⁴ ERG (08) 20 - Common Position on Geographic Aspects of Markets

²⁹⁵ Lettre envoyée le 20 juin 2008 par B. Langeheine et C. M Villarejo à D. Pataki, président de l'ERG

« Si les ARN estiment que, dans une zone géographique donnée, l'accès dégroupé à la boucle optique du réseau de l'opérateur PSM est effectif et que cet accès est susceptible de produire une concurrence effective en aval, les ARN devraient envisager de lever l'obligation de fourniture en gros d'accès bitstream dans la zone concernée » (point 37)

- 941 La différenciation géographique peut se présenter concrètement de deux façons : soit l'abandon de toutes obligations dans certaines zones où il y a plus de concurrence , soit un allègement de certaines obligations dans certaines zones.
- 942 L'IBPT constate que, dans aucune zone du pays, il n'existe actuellement d'offres bitstream proposées par un opérateur alternatif, en particulier sur base du dégroupage. Prospectivement, l'IBPT ne s'attend pas à ce que de telles offres alternatives se développent, comme expliqué à la section 5.2.3.2. En l'absence de telles offres alternatives, certains concurrents se trouveraient dans l'impossibilité d'offrir leurs services de détail sur l'ensemble du territoire dans le cas où l'IBPT supprimait l'obligation d'accès sur certaines zones. La suppression des obligations sur le marché 5 dans certaines zones représente dès lors un risque important de réduction de la concurrence sur le marché de détail.
- 943 L'alternative serait d'alléger dans certaines zones les obligations imposées sur le marché 5, avec notamment la modification de conditions techniques ou tarifaires. Le marché de détail est national et les opérateurs alternatifs DSL insistent notamment sur l'homogénéité de leurs offres. L'impact d'une différenciation géographique des spécifications techniques par exemple présenterait donc un risque de divergence géographique des offres de détail qui pourrait nuire à l'image de marque des opérateurs alternatifs et donc baisser encore l'intensité concurrentielle en Belgique. Une telle mesure ne paraît pas appropriée. La modification des conditions tarifaires pourrait se traduire par un allègement de l'obligation d'orientation sur les coûts sur une partie du territoire, tout en maintenant une interdiction de prix ciseaux.
- 944 L'objectif d'une telle mesure pourrait être d'inciter les opérateurs alternatifs à entrer sur le marché de gros du bitstream (marché 5) en s'appuyant sur le dégroupage (marché 4). Cette mesure pourrait par exemple être appliquée aux zones densément peuplées ou urbaines où le modèle économique pour le dégroupage est plus favorable que dans d'autres zones. Néanmoins la possibilité d'une offre bitstream

concurrente à celle de Belgacom sur base du dégroupage est pratiquement nulle comme expliqué à la section 5.2.3.2

- 945 Par ailleurs, l'IBPT considère extrêmement hasardeux l'exercice qui revient à choisir les zones où le dégroupage devrait recevoir un encouragement particulier sous la forme d'une régulation tarifaire allégée du bitstream. Pour les raisons évoquées dans l'analyse du marché 4, l'IBPT ne peut pas préjuger du choix des opérateurs alternatifs de leurs zones de dégroupage, et estime beaucoup plus sain d'appliquer une structure tarifaire nationale pour le dégroupage et pour le bitstream. L'Institut ne peut donc considérer, de manière réaliste, qu'un allègement de la régulation tarifaire sur le marché 5 dans certaines zones se ferait au bénéfice du développement du marché 5 ou des marchés en aval.
- 946 Suite à l'annonce de la fermeture de 65 centraux (qui touche 40% des lignes dégroupées comme évoqué à la section 4.2.3) et la demande de débits supérieurs qui a entraîné une migration vers le VDSL2 avec business case de dégroupage de la sous-boucle moins viable (voir annexe 4), le bitstream gagnera en importance par rapport au dégroupage. Dans de nombreux cas, l'offre bitstream WBA VDSL2 constituera la seule possibilité viable au niveau économique pour offrir des services large bande différenciés aux utilisateurs finals.
- 947 En ce qui concerne la proportionnalité du remède, il y a lieu de souligner que l'obligation de principe d'offrir l'accès à un débit binaire sur l'ensemble du territoire n'entraîne en soi aucun coût supplémentaire pour Belgacom par rapport à une obligation qui ne s'appliquerait que sur une partie du territoire. En effet, les coûts supportés par Belgacom pour fournir l'accès à un débit binaire ne sont pas fonction du caractère national ou non des obligations. Il n'est donc pas disproportionné d'imposer à Belgacom d'offrir l'accès à un débit binaire sur tout le territoire.

5.6 Obligations proposées

- 948 Dans le cadre de la présente analyse de marché, il est nécessaire d'évaluer la pertinence, l'adéquation et la proportionnalité des obligations réglementaires existantes et de décider s'il est nécessaire de les supprimer, reconduire ou modifier dans le contexte décrit dans le cadre de l'analyse SMP et tenant compte des

conditions de concurrence sur les marchés de gros de l'accès à large bande et de détail.

949 De façon globale, le problème essentiel sur le marché pertinent est la présence de barrière à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau très capillaire et étendu de l'opérateur historique, créé à une époque où l'opérateur bénéficiait de droits exclusifs avec pour conséquence l'absence d'alternatives pour l'accès à la boucle locale. Imposer à l'opérateur puissant l'obligation d'offrir des services de gros aux opérateurs alternatifs est donc nécessaire pour permettre le développement d'une concurrence au niveau des services qui apportera aux utilisateurs finals un choix satisfaisant de services concurrentiels, tout en assurant la promotion de l'investissement efficace et l'innovation par les concurrents de l'opérateur puissant.

950 Lors de l'accès au réseau de l'opérateur puissant, les opérateurs alternatifs risquent en effet de rencontrer les problèmes suivants :

- refus d'accorder l'accès et l'interconnexion, ou retrait de l'accès
- emploi discriminatoire des ressources du réseau de l'opérateur historique et réticence d'échanges d'informations
- conditions de fourniture injustifiées
- utilisation de prix anticoncurrentiels
- discrimination en termes de prix et de qualité
- couplage de services de manière injustifiée
- utilisation illégitime d'informations concernant les concurrents.

951 Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT respectera dans le choix des obligations les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de neutralité technologique. En outre, les mesures proposées seront justifiées et proportionnées au regard des objectifs des articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Elles tiennent compte des éléments mentionnés à l'article 61 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

952 Sur le marché de l'accès large bande, l'IBPT entend imposer des obligations à Belgacom dans les domaines suivants tels que définis par les articles 9 à 13 de la Directive Accès et les articles 58 à 63 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques :

Analyse des marchés pertinents du haut débit

- prestations d'accès large bande
- non-discrimination
- transparence
- séparation comptable
- contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts.

5.6.1 Prestations d'accès large bande

5.6.1.1 Maintien des obligations existantes

5.6.1.1.1 Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire, avec ou sans voix.

5.6.1.1.1.1 Description de la mesure

953 Conformément à l'article 61 § 1er, alinéa 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Belgacom devra fournir un service d'accès à un débit binaire afin de permettre aux opérateurs tiers de collecter et de distribuer des flux à haut débit vers les utilisateurs finaux connectés au réseau téléphonique public commuté de Belgacom.

954 Les caractéristiques de ces services sont décrites dans les offres de référence BROBA et WBA.

955 L'offre d'accès à un débit binaire doit garantir :

- un débit suffisant pour permettre l'élaboration de services à très haut débit dans les zones où ces produits sont proposés par Belgacom ;
- une granularité de connectivité suffisante, offerte selon le choix du bénéficiaire ;
- l'indépendance entre le service de détail que l'opérateur acheteur veut prester et la technologie DSL qu'il achète dans le cadre de l'offre de gros d'accès binaire; l'usage d'une technologie donnée ne peut se limiter à l'usage que Belgacom en fait dans le cadre de ses propres services de détail ;²⁹⁶
- l'absence de restriction d'accès à certains DSLAM, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques.

²⁹⁶

Voir la lettre de la Commission Européenne à la CMT du 5 mai 2006, aff. ES/2006/0370 : « The Commission would like to underline that any wholesale broadband access product that the remedies oblige TESAU to provide shall be made available regardless of the use that the buyer of such a service wishes to make of it (internet access, VoIP or TV over DSL) ».

- La possibilité d'interconnecter au différents niveaux pour obtenir un accès au bitstream : la connexion au nœud parent et au nœud distant tant pour l'ATM que pour l'Ethernet comme décrit en section 5.2.1.1.2.
- Les caractéristiques du service de réseau de données d'accès devront assurer la possibilité de différenciation des services de détail grâce au même choix de Qualités de Service (QoS) qui sont offertes aux clients professionnels de détail et à la maîtrise du dimensionnement de ses services par l'usage du circuit virtuel (VP) switching en ATM et du MPLS en IP.
- Belgacom maintient le niveau de service garanti dans les *services level agreements* (SLA) prévus dans l'Offre de référence.

956 Les opérateurs qui demandent une prestation d'accès à un débit binaire doivent pouvoir acheter de manière dégroupée l'ensemble des éléments précités.

957 De plus, Belgacom devra conformément à l'article 59 §5, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques examiner les demandes raisonnables d'accès, même si les services d'accès à un débit binaire ne figurent pas dans l'offre de référence.

958 L'accès à un débit binaire sera accordé notamment si la prestation en question est nécessaire pour permettre à un opérateur tiers de proposer sur une base concurrentielle l'ensemble des services de détail fournis par l'opérateur puissant. La demande sera accordée sauf si elle crée des difficultés techniques disproportionnées pour Belgacom.

959 Cette prestation doit être intégrée dans l'offre de référence.

5.6.1.1.1.2 Justification de la mesure

960 En ce qui concerne l'examen des demandes raisonnables d'accès, cette obligation existait dans le cadre de la décision d'analyse des marchés 11 et 12 du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009, et elle est nécessaire afin de permettre l'innovation commerciale et technologique des opérateurs tiers qui peuvent construire des produits basés sur des éléments de réseau qui ne figurent pas forcément dans l'offre de référence. Les offres d'accès à un débit binaire ont déjà été déployées en Belgique et dans la plupart des Etats membres de l'Union européenne.

- 961 Le marché belge n'est pas suffisamment concurrentiel pour lever ces obligations car il n'existe aucune alternative à l'accès bitstream régulé (comme examiné à la section 5.2.3.**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**) pour maintenir suffisamment de concurrence si les obligations actuelles en matière d'accès bitstream régulé sont supprimées. Le dégroupage est trop peu développé actuellement pour que des offres d'accès à un débit binaire concurrentes de celles de Belgacom se développent à suffisance sur le marché sur base du dégroupage et répondent aux besoins des opérateurs alternatifs de proposer des offres homogènes sur tout le territoire. L'utilisation des offres commerciales de revente en gros (p.ex. Carrier DSL) ne permet que très peu de différenciation du produit final sur les plans technique et tarifaire comme décrit à la section 5.2.3.1. En outre, l'offre de revente (Carrier DSL) de Belgacom n'est pas une offre régulée. Belgacom aurait donc la possibilité d'en augmenter le prix, voire de la retirer du marché.
- 962 La fourniture des services de détail sur base du dégroupage nécessite le déploiement du réseau jusqu'à la boucle locale, ce déploiement doit être réalisé par l'opérateur alternatif à une échelle suffisamment grande pour pouvoir faire des investissements aussi lourds. De plus, dans certaines zones, le dégroupage ne sera pas économiquement viable au vu de la faible densité de lignes et donc aucune concurrence sur la marché de détail ne pourra probablement s'y établir durablement. L'accès à un débit binaire et le dégroupage se complètent en permettant à un opérateur alternatif d'échelonner ses investissements et de couvrir des zones où le dégroupage n'est pas économiquement viable pour l'opérateur²⁹⁷. La mise en place de ces offres a permis l'émergence d'offres de détail large bande concurrentes. Sans les offres d'accès à un débit binaire, cette concurrence ne pourrait pas se développer.
- 963 En l'absence d'obligations réglementaires en matière d'accès à un débit binaire, les contraintes indirectes pesant sur Belgacom sont insuffisantes pour garantir le maintien des conditions tarifaires et techniques nécessaires des offres BROBA/WBA.

²⁹⁷ Voir à ce sujet ERG Common position on bitstream access, ERG (03) 33rev1

- 964 De plus, l'importance du bitstream comme technologie d'accès va fortement augmenter vu qu'il s'agit de la seule alternative prospective après la fermeture des centraux (voir section 4.2.3) puisque le dégroupage n'est plus possible et que le business case de l'unique alternative, à savoir le dégroupage de la sous-boucle locale, est peu viable au niveau économique (voir section 4.2.2.1.2.).
- 965 De plus, la Recommandation NGA²⁹⁸ de la Commission européenne du 20 septembre 2010 réitère la nécessité de prévoir une offre à débit binaire couvrant tous les débits et technologies déployés sur les réseaux NGA :

"Lorsqu'il est constaté une PSM sur le marché 5, les mesures correctrices relatives à la fourniture en gros d'accès à haut débit devraient être maintenues ou modifiées pour les services existants et leurs moyens de substitution. Les ARN devraient envisager la fourniture en gros d'accès à haut débit sur VDSL comme un moyen de substitution à l'actuelle fourniture en gros d'accès à haut débit sur boucles en cuivre seulement."

"Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels."

5.6.1.1.2 Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources

5.6.1.1.2.1 Description de la mesure

- 966 Belgacom doit fournir une offre de colocalisation conformément à l'article 61 § 1 alinéa 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications

²⁹⁸ Recommandation 2010/572/EU de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (réseaux NGA), point 31 et 33

électroniques. Belgacom fournira des prestations de colocalisation au niveau des LEX et des LDC, conformément à son offre de référence. De plus:

- l'opérateur puissant doit fournir les différentes formes de colocalisation prévues par la loi sous forme physique, distante et virtuelle ;
- l'opérateur puissant est de surcroît obligé de mettre à la disposition des opérateurs qui ont obtenu une colocalisation une capacité de collecte ou backhaul ;
- l'opérateur puissant ne peut imposer la colocalisation lorsqu'une autre solution technique est possible.

967 Cette prestation doit être intégrée dans une offre de référence.

5.6.1.1.2.2 Justification de la mesure

968 La colocalisation est nécessaire pour permettre la livraison efficace du service à l'opérateur alternatif à des points régionaux de collecte. La colocalisation encourage l'investissement dans des réseaux régionaux de desserte. Sans cette obligation, les opérateurs alternatifs ne pourraient pas déployer des réseaux régionaux pour évoluer progressivement de l'offre BROBA/WBA vers l'offre BRUO.

5.6.1.1.3 Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services

5.6.1.1.3.1 Description de la mesure

969 Conformément à l'article 61 § 1 alinéa 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques Belgacom doit donner accès aux systèmes de qualification de lignes et de production de lignes équivalents aux systèmes utilisés par Belgacom pour ses propres besoins, notamment en termes de délais et de qualité de service. Le mandat des clients finals sera sous forme électronique. Cette prestation doit être intégrée dans une offre de référence.

970 La performance de Belgacom pour ses propres services de détail doit être efficace et au moins être équivalente à celle offerte dans la fourniture d'accès à un débit binaire.

971 Belgacom maintient le niveau de service garanti dans les services level agreements (SLA) prévus dans l'offre de référence. Les obligations en matière de SLA sont maintenues.

5.6.1.1.3.2 Justification de la mesure

972 L'accès à ces outils est le seul moyen d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée de l'accès à un débit binaire, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer Belgacom sur le marché de détail sans délais excessifs. L'accès au système de qualification de lignes doit être disponible aux opérateurs alternatifs pour permettre à ceux-ci de savoir, dans les mêmes conditions que Belgacom, si une ligne donnée est capable de porter un service large bande.

973 Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'équivalence évoqué par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010:

"Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA" (point 40)

5.6.1.1.4 Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent un accès

5.6.1.1.4.1 Description de la mesure

974 Conformément à l'article 61§1er, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Belgacom devra négocier rapidement les conditions d'accès et devra répondre aux demandes raisonnables d'accès même si les services en cause ne sont pas inclus dans l'offre de référence. Une période de 15 jours est raisonnable s'il s'agit des conditions de l'offre de référence. Hors demandes dans le cadre de l'offre de référence, Belgacom dispose d'un délai de quatre mois à partir de la date de la demande d'accès pour conclure un accord en la matière.

975 L'accès doit être accordé notamment si la prestation en question est nécessaire pour reproduire une offre de l'opérateur puissant sur le marché en aval.

976 Belgacom ne pourra refuser des demandes d'accès à un débit binaire que sur la base de critères objectifs relatifs à la faisabilité technique ou à la nécessité de garantir l'intégrité du réseau.

977 L'Institut souligne que cette obligation n'entraîne pas nécessairement l'obligation, pour les opérateurs alternatifs, de renégocier les contrats d'accès en cours.

5.6.1.1.4.2 Justification de la mesure

978 Sans cette obligation, Belgacom peut être incitée à ralentir le processus de fourniture d'offres d'accès à un débit binaire, compte tenu de sa puissance sur le marché. Les opérateurs alternatifs seraient alors incapables de concurrencer de manière équitable l'opérateur historique sur les marchés de détail avals dépendant de la fourniture en gros d'accès à un débit binaire.

979 Une période de 15 jours est raisonnable, à condition de respecter les conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci étaient déjà connues à l'avance des deux parties.

980 S'agissant d'une prestation non prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à Belgacom d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable à condition que :

- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations soulevant peu de problèmes techniques et économiques, et que
- le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant viole son obligation de non-discrimination.

981 Cette obligation est nécessaire pour inciter Belgacom à mener des négociations rapides et fructueuses avec des interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail en aval.

5.6.1.1.5 Ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé

5.6.1.1.5.1 Description de la mesure

982 Conformément à l'article 61§, 1er , alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4, imposer l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et des ressources associées spécifiées par l'Institut. Les opérateurs puissants peuvent notamment se voir imposer de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé.

983 L'article 61§1er, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que « l'IBPT peut fixer les conditions et les modalités en matière d'équité, de raisonnable et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article ».

984 Il est nécessaire de considérer deux cas totalement distincts: le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et le retrait de l'accès à l'égard d'un bénéficiaire spécifique en cas de non respect de clauses contractuelles.

5.6.1.1.5.1.1 a) Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau ou de la fermeture de certains services

985 Dans le cas où Belgacom adaptera son réseau de telle façon que certains services deviendraient indisponibles, Belgacom ne retirera pas de prestations liées à l'accès au débit binaire sans préavis raisonnable d'un an à notifier à l'OLO avant la suspension de l'accès et a l'obligation d'informer de manière préalable l'IBPT.

5.6.1.1.5.1.2 b) Retrait de l'accès précédemment accordé en cas de non respect de clauses contractuelles

986 Des situations peuvent se présenter où Belgacom souhaite interrompre la fourniture de services d'accès (dans le cas présent, l'accès binaire et les services associés) parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (p.ex. ne paie pas ses factures). Dans un tel cas, l'IBPT estime nécessaire d'encadrer l'exercice par Belgacom de ses droits contractuels par certaines conditions garantissant que les objectifs du cadre réglementaire sont respectés, en particulier la promotion d'une concurrence non faussée et la protection des intérêts des utilisateurs.

987 Avant d'interrompre une prestation d'accès au débit binaire ou d'un service associé pour cause de non respect des clauses contractuelles, Belgacom devra respecter une procédure particulière :

- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification préalable à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours calendrier avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;
- une copie de cette notification devra être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée des documents utiles (tels que : extraits pertinents des accords

d'accès, courriers échangés, factures, tableau de netting ...). En outre, Belgacom devra prendre, en collaboration avec l'opérateur concerné, toutes les précautions qui s'imposent pour éviter que le retrait de l'accès n'affecte des clients prioritaires tels que services d'urgences, hôpitaux, médecins, services de police, administrations, institutions internationales.

5.6.1.1.5.2 *Justification de la mesure*

988 Conformément à l'article 61§1er, alinéa 3 de la loi relative aux communications électroniques, les opérateurs puissants peuvent notamment se voir imposer de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé. L'article 61§1er, dernier alinéa de la loi relative aux communications électroniques dispose que « l'IBPT peut fixer les conditions et les modalités en matière d'équité, de raisonnable et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article ».

989 Il est nécessaire de considérer deux cas totalement distincts: le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et le retrait de l'accès à l'égard d'un bénéficiaire spécifique en cas de non respect de clauses contractuelles.

5.6.1.1.5.2.1 a) Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau ou de la fermeture de certains services

990 La fermeture d'un service à tous bénéficiaires constitue à l'évidence une modification à l'offre de référence nécessitant un contrôle de la part de l'Institut qui doit vérifier à cet égard le respect des différentes obligations de Belgacom et en particulier l'obligation de non-discrimination, qui implique que le service ne soit également plus utilisé pour le marché de détail et que le préavis donné permette aux bénéficiaires de planifier leurs propres investissements en temps et heure pour s'adapter à la nouvelle situation ainsi que de ne plus prendre des décisions d'investissements qui deviendraient inutilisables dans la nouvelle situation de la même manière que Belgacom elle-même. Des exemples – non exhaustifs – d'une telle situation sont la fermeture de LEX ou de points d'accès, le changement de technologie d'accès ou la suppression de certaines qualités de service.

991 Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. La coupure d'un service à débit binaire

conduirait à l'interruption du service pour un grand nombre de consommateurs. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant de prendre cette mesure sans aménagement des conditions de retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant.

992 Pour les offres de bitstream, c'est nécessaire d'aménager une période d'attente raisonnable d'un an pour permettre aux OLO d'analyser la situation et de migrer les clients bitstream vers des solutions alternatives. Sans cette période de migration, Belgacom pourrait purement et simplement fermer l'accès sans que l'opérateur alternatif n'ait pu migrer vers une solution alternative et ses utilisateurs finals se retrouveraient sans connexion, ce qui aurait de lourdes conséquences pour la position concurrentielle de l'opérateur alternatif sur le marché de la large bande.

5.6.1.1.5.2.2 b) Retrait de l'accès précédemment accordé en cas de non respect de clauses contractuelles

993 L'Institut estime qu'il est légitime pour un opérateur puissant de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles par ses clients. L'obligation pour un organisme puissant de répondre aux demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Demander la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le paiement des factures, ne peut constituer une demande raisonnable.

994 L'Institut souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte au développement du marché ni à la protection des utilisateurs finals.

995 Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut prendre toutes les mesures raisonnables visant à la réalisation des objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques fixés par l'article 8 de la Directive Cadre et notamment afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et d'assurer la protection des utilisateurs.

996 En effet, des situations pourraient se produire dans lesquelles l'interruption de fourniture pourrait être qualifiée d'abusive. Or, la suspension de la fourniture d'accès est un événement susceptible de causer des dommages sérieux, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que des désagréments sérieux

pour les utilisateurs finaux. En cas de suspension de l'accès, les opérateurs alternatifs sont dans l'impossibilité de continuer à assurer les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités. Quant aux utilisateurs finals, une interruption de leur service large bande les met dans l'impossibilité d'accéder à des services large bande, lequel est devenu un outil de plus en plus répandu, voire indispensable pour certaines personnes (les télétravailleurs par exemple). En outre, une interruption du service large bande peut dans certains cas entraîner l'impossibilité de passer des communications téléphoniques (lorsque le service commercialisé combine accès à large bande et accès téléphonique).

997 L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit dans la durée. Dès lors qu'un opérateur puissant a répondu à une demande d'accès raisonnable, cela entraîne que la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de services abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant de couper abusivement les services aux opérateurs utilisant l'accès à large bande. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant de prendre cette mesure sans respect d'une procédure particulière garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable:

- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;
- pour permettre à l'IBPT de vérifier qu'en arrêtant la fourniture de l'accès à large bande, Belgacom ne contrevient pas à ses obligations d'opérateur puissant, par exemple pour pouvoir s'assurer qu'il n'y a pas violation de la non-discrimination, que dans une situation similaire certains opérateurs ne bénéficient pas de plus de souplesse que d'autres et que Belgacom n'effectue pas ainsi une sélection entre ses concurrents ;

- de prendre, le cas échéant, des mesures destinées à protéger les utilisateurs, par exemple pour éviter la coupure de l'accès téléphonique d'utilisateurs finals prioritaires comme les médecins ou les hôpitaux ou veiller à ce que Belgacom assure, dans le délai de l'arrêt des prestations, la migration des utilisateurs finals vers un nouveau fournisseur de services.

998 La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité que ce délai soit suffisant pour remplir les objectifs ci-dessus et l'intérêt de Belgacom de limiter le risque que ses clients ne respectent pas les clauses contractuelles.

5.6.1.2 Mise en place de nouvelles obligations

5.6.1.2.1 Mise en place d'une nouvelle obligation d'accès concernant la fonctionnalité multicast

5.6.1.2.1.1 Description de l'obligation

999 L'IBPT impose à Belgacom d'offrir de manière non discriminatoire un produit bitstream comprenant les fonctionnalités « multicast » (voir description technique à l'annexe 3) équivalentes à celles fournies par Belgacom en interne ou à ses filiales ou partenaires pour la fourniture de ses services de détail.

1000 L'obligation d'accès au multicasting se limite au réseau de transport Ethernet et aux DSLAMs IP (actuellement Alcatel ISAM) et se compose de 3 éléments :

- Obligation d'offrir des VLANs E-Tree (point-multipoint) permettant aux opérateurs alternatifs de transporter leurs contenus jusqu'aux DSLAM qu'ils auront sélectionnés
- Partage des adresses IP multicast (classe D) entre les différents opérateurs, le nombre d'adresses existantes étant largement suffisantes pour plusieurs bouquets différents
- Accès à la fonction multicast des DSLAMs pour permettre aux utilisateurs finals de sélectionner les programmes qu'ils veulent regarder

1001 La fonction multicast doit être opérationnelle 12 mois après cette publication. Pour atteindre cet objectif, Belgacom doit faire une proposition d'adaptation de l'offre de référence dans les 3 mois qui suivent la publication de cette décision. Ensuite, l'

IBPT lancera une consultation nationale à cet égard et prendra une décision définitive concernant la proposition de Belgacom.

1002 Si Belgacom estime qu'un autre service de gros permettant aux opérateurs xDSL d'offrir un service de détail de diffusion de contenus vidéos en format point à multipoint leur permettant de se différencier en termes de contenus (offrir à leurs clients des chaînes supplémentaires à celles proposées par Belgacom à ses propres clients ainsi que de ne pas reprendre certaines chaînes de l'offre de détail Belgacom) est une alternative plus facilement réalisable pour elle, elle pourra le proposer. Les caractéristiques essentielles d'un tel service devront être présentées à l'IBPT dans les 3 mois suivants publication de la présente décision, seront soumises à une consultation du secteur et feront l'objet d'une décision de l'IBPT. L'alternative au multicast qui serait proposée par Belgacom (si elle estime qu'un autre service de gros peut être offert qui permet aux opérateurs xDSL d'offrir un service de détail de diffusion de contenus vidéos en format point à multipoint leur permettant de se différencier en termes de contenu) ajoutée à l'offre de référence selon le même timing que celui imposé pour l'obligation multicast. A défaut d'une telle proposition dans le délai imparti, l'accès aux fonctionnalités multicast devra être opérationnelle au plus tard 12 mois après publication de la présente décision d'analyse de marché.

5.6.1.2.1.2 Justification et proportionnalité de l'obligation proposée

1003 L'IBPT considère qu'il est justifié et proportionné d'imposer à Belgacom de proposer des offres d'accès bitstream comprenant les fonctionnalités multicast. Comme souligné par l'ERG, « *a bitstream offer, when including multicast functionality, allows alternative operators to provide triple play broadband offers and compete with LLU-based providers (including the incumbent). The provision of complete network functionalities by the SMP operator can also be seen as a consequence of non-discrimination obligations in the provision of wholesale access by the SMP wholesale division* »²⁹⁹.

²⁹⁹ Voir Section D.1 du rapport de l'ERG (09)17, op.cit.

1004 En effet, comme mentionné précédemment, compte tenu de l'évolution du marché large bande vers la fourniture de services multiplay, de la faiblesse du développement du dégroupage en Belgique, de la disparition du dégroupage dans plusieurs places à cause de la fermeture des LEX, de l'impact important des offres bitstream sur la concurrence en aval et de l'impossibilité pour les opérateurs alternatifs DSL de proposer de tels services sur la base des offres bitstream existantes, la mise en place d'une offre de gros bitstream comprenant les fonctionnalités multicast est nécessaire afin de garantir l'absence de discrimination et la compétitivité des opérateurs alternatifs DSL sur un marché de la large bande où l'importance des offres couplées va croissante.

1005 L'analyse du marché de détail révèle que la demande en Internet haut débit dans les offres groupées comprenant la TV numérique cesse d'augmenter et que la possibilité d'offrir de tels produits groupés, offre des avantages concurrentiels significatifs aux opérateurs à même de proposer ces produits³⁰⁰. L'IBPT estime donc que, sans la possibilité de construire une offre large bande intégrant une offre de diffusion de contenu, un opérateur alternatif rencontrera des difficultés significatives pour se développer de manière satisfaisante sur le marché du large bande et jouer le jeu de la concurrence dans un marché tel le marché belge. Cet aspect est expliqué plus avant ci-après.

1006 La définition du « bistream » ne fait pas référence au fait qu'il n'inclurait que le point-to-point (E-Line dans le cadre du carrier Ethernet) et le transport Ethernet « carrier class » inclut pour sa part également le Multipoint-to-Multipoint (E-LAN) et le Point-to-Multipoint (E-Tree)

5.6.1.2.1.2.1 Le cadre européen

1007 L'imposition de cette nouvelle obligation d'accès sur le Marché 5 est en cohérence avec la définition technologiquement neutre du marché large bande telle qu'elle a été établie par la Commission européenne dans le cadre de la Recommandation de 2007 (voir les développements relatifs à la définition du Marché 5) et préconisée par l'ERG à l'occasion de la Position commune sur les principes réglementaires en

³⁰⁰ Zie 3.2.5 Évolution vers les offres multiplay

matière de NGA³⁰¹ que le marché de la large bande comprend « *all kind of wholesale broadband access products that can be delivered higher in the network* » et que « *in order to maintain the benefits of infrastructure competition based on LLU, the design of the WBA product might need to be enhanced to allow - on a non-discriminatory basis – alternative operators maximum control of quality parameters (e.g. multicasting) possible in order to compete on an equal footing with the retail arm of the SMP operator (e.g. IPTV)* ».

1008 Des obligations d'accès aux fonctionnalités multicast du bitstream ont été imposées par d'autres autorités réglementaires nationales sur le marché 5 :

- L'autorité danoise NITA a imposé³⁰² une obligation similaire sur le marché en amont de l'accès aux services de transmission de données, et en particulier de l'accès à large bande.
- L'autorité italienne AGCOM a imposé, dans le cadre de son analyse du marché 12³⁰³ de 2006, une obligation bitstream comprenant l'accès à l'ensemble des caractéristiques, configurations et fonctionnalités du réseau. L'offre de référence de Telecom Italia publiée le 13 juin 2007³⁰⁴ prévoit une solution technique rendant accessible aux opérateurs alternatifs sa solution de multicast.

1009 Dans le cadre de ses commentaires sur le projet de décision danois³⁰⁵, la Commission européenne a précisé les conditions dans lesquelles l'imposition d'une telle obligation d'accès aux fonctionnalités multicast du bitstream sur le marché 5 est justifiée et proportionnée. Elle reconnaît qu'il est possible que le marché de l'accès large bande évolue dans une telle direction que cela ait pour conséquence, qu'en l'absence d'offres incluant la télévision, la fourniture d'un produit d'accès large bande seul ne permette pas d'être compétitif de façon effective sur le marché

³⁰¹ ERG (07)16

³⁰² DK/2008/0862

³⁰³ Délibérations 34/06L/CONS du 22 février 2006

³⁰⁴ Délibérations n°249/07/CONS

³⁰⁵ DK/2008/0862

de détail: « trends in the market for wholesale broadband access may develop in such a direction that in the absence of a TV offering the provision of an Internet access product alone may no longer be sufficient to compete effectively at the retail level ».

1010 La Commission considère, tout d'abord, qu'il est nécessaire de montrer de façon substantielle au regard du développement de la demande sur le marché de détail de la large bande les raisons pour lesquelles l'imposition d'une obligation de bitstream multicast est justifiée et proportionnée : « only on the basis of such analysis NITA should consider providing multicasting features in the scope of the mandated bitstream product in case there is a risk that absent this input, alternative operators are deprived from competing effectively in the retail broadband market ».

1011 L'ERG estime pour sa part ce qui suit « a bitstream offer, when including multicast functionality, allows alternative operators to provide triple play broadband offers and compete with LLU-based providers (including the incumbent). The provision of complete network functionalities by the SMP operator can also be seen as a consequence of non-discrimination obligations in the provision of wholesale access by the SMP wholesale division »³⁰⁶.

1012 Enfin, la Commission européenne souligne dans sa Recommandation du 20 septembre 2010 (au point 33) que les produits de gros doivent refléter au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de manière à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective

5.6.1.2.1.2.2 La situation belge

1013 Concernant le marché belge, l'Institut constate que le marché de détail résidentiel de l'accès large bande évolue progressivement vers la fourniture d'offres multiplay, comme détaillé dans la section 3.2.5. de la présente décision.

³⁰⁶ Voir Section D.1 du rapport de l'ERG (09)17, op.cit.

1014 En matière d'offres multiplay, regroupant l'Internet haut débit à la TV numérique, la concurrence se joue manifestement entre les seuls câblo-opérateurs et Belgacom, à l'exclusion des opérateurs alternatifs³⁰⁷.

1015 A l'heure actuelle, les opérateurs alternatifs DSL ne peuvent pas, pour des raisons technico-économiques, proposer d'offres de télévision sur une base nationale à partir des offres de gros existantes (BRUO/BROBA/WBA). En effet :

- Le dégroupage permet en théorie aux opérateurs alternatifs de proposer des offres IP TV. Cependant, cela implique des investissements significatifs qui ne peuvent être amortis que sur les zones les plus denses du territoire belge. De plus, la couverture actuelle en termes de dégroupage est limitée et les projets de fermeture des LEX par Belgacom risquent de limiter encore le développement du dégroupage en Belgique, couplée avec la viabilité économique extrêmement limitée du dégroupage de la sous-boucle locale.
- Comme expliqué dans l'analyse du marché 4, l'absence de dégroupage de la sous-boucle empêche un opérateur DSL de fournir à ses clients un service de diffusion de contenus vidéos en format point à multipoint avec capacité de fournir plusieurs signaux vidéo simultanément.
- Techniquement il est possible d'envisager de continuer à se limiter à l'utilisation de l'offre bitstream actuelle (sans fonctionnalité multicast). Cette solution implique d'acheminer plusieurs fois les mêmes contenus vidéos (c'est-à-dire le même contenu à plusieurs utilisateurs) à chacun des utilisateurs regardant la même chaîne au même moment ; tandis qu'une offre bitstream avec une fonctionnalité multicast permet de ne transmettre qu'une seule fois une chaîne de contenus au sein de chaque cluster de LEX (donc vers plusieurs LEX). Dans le premier cas, le coût de la bande passante est un multiple du nombre de clients finals et dans le second cas un multiple du nombre de chaînes proposées dans le bouquet, et ceci pour chaque cluster de LEX. Les offres bitstream multicast sont donc beaucoup plus efficaces

³⁰⁷

A l'exception des dernières offres multiplay de Mobistar et Alpha Networks, voir *ci-dessous*, point 1017

que les offres bitstream actuelles pour la diffusion linéaire de services de contenus vidéos tant en termes techniques que financiers.

1016 Pour ces raisons, les opérateurs alternatifs DSL ne peuvent pas à l'heure actuelle être compétitifs en ce qui concerne les offres multiplay. Or, compte tenu de l'évolution du marché belge de la large bande vers la fourniture d'offres multiplay, un opérateur qui se contente d'offrir un accès large bande seul sera petit à petit exclu de ce marché au profit des opérateurs qui sont en mesure de proposer une offre multiple play. Le lancement récent par Scarlet de son offre quadruple play confirme que l'IPTV constitue un élément essentiel en termes de compétitivité sur le marché de la large bande. De même, les annonces de nombreux dirigeants (voir section 3.2.5.4) témoignent de cette évolution vers la fourniture d'offres multiplay.

1017 Depuis 2010, deux opérateurs alternatifs proposent des produits multiplay avec la télévision numérique et l'Internet haut débit. Ces offres présentent des inconvénients significatifs par rapport aux offres multiplay de Belgacom et des câblo-opérateurs :

- Alpha networks commercialise, sous la marque « Billi », des offres groupées avec Internet haut débit et la télévision numérique. Billi propose ces services sur la base d'une offre dégroupée, dont les inconvénients ont déjà été examinés au point 5.2.3.2.
- Depuis octobre 2010, Mobistar propose également des offres groupées avec l'Internet haut débit et la télévision satellite, où l'IPTV via monocast permet d'obtenir la vidéo à la demande et l'interactivité. Toutefois, la TV par satellite présente des inconvénients significatifs par rapport à l' IPTV et la CATV. Il ressort d'ailleurs de l'enquête de marché 2010 de l'IBPT que la majorité des répondants ne sont pas intéressés par une offre avec la TV par satellite. Le manque de débouchés d'un marché potentiel pour un tel produit a également été confirmé par des analystes financiers ³⁰⁸ et le CEO de

308 Voir par exemple: Raymond James Euro Equities: "Pour autant l'architecture technologique reste un pari à notre sens avec 1) le besoin d'une parabole pour un service TV compétitif face aux offres Telenet ou Belgacom – or elle n'est pas toujours facilement aménageable en ville (syndic de copropriété) et moins 'user-friendly' que la connexion à la prise câble (Telenet) ou téléphonique (V-DSL par Belgacom) et 2) un service internet basé sur l'ADSL et donc de qualité inférieure à celle de Belgacom (V-DSL) et surtout Telenet (câble). "

Belgacom Didier Bellens³⁰⁹ suite au lancement du produit TV numérique de Mobistar. L'IBPT estime donc qu'il est très improbable que Mobistar puisse développer à l'aide de la TV par satellite une offre triple play pleinement concurrentielle.

1018 L'IBPT considère pour les raisons mentionnées ci-dessus que ces solutions multiplay ne constituent pas une alternative à part entière aux offres actuelles de Belgacom et des câblo-opérateurs. Pour garantir la compétitivité des opérateurs alternatifs, la nécessité de fournir les inputs wholesale nécessaires pour permettre le développement d'offres multiplay concurrentielles par rapport à l'Internet large bande et la TV numérique reste donc entière.

1019 Il existe également une demande claire de la part des opérateurs alternatifs pour la fonctionnalité multicast de commercialisation d'offres groupées de l'Internet haut débit et de la TV numérique : ainsi par exemple, KPN, Mobistar et EDPnet estiment que la télévision numérique est un facteur clé en termes de compétitivité sur le marché de la large bande. Ils considèrent que l'impossibilité pour les opérateurs alternatifs DSL de fournir des offres multiplay compétitives affecte fortement sa compétitivité sur le marché du large bande et expriment leur intérêt pour une offre bitstream incluant le multicast.

1020 L'IBPT considère que, compte tenu du développement et du caractère significatif des offres multiplay sur le marché belge et de l'accroissement de la demande pour ce type de produit sur le marché de détail, le fait que les opérateurs alternatifs ne soient pas en mesure de fournir des services de diffusion sur la base des offres de gros existantes diminue leur compétitivité et empêche le développement de la concurrence sur le marché du large bande. L'analyse du marché de détail a permis de déterminer que plus d'un nouveau client sur deux³¹⁰ qui souscrivait à un nouveau abonnement à la large bande se font au sein d'une offre triple play et cette tendance ne fait que s'amplifier.

309 Total Telecom, 23/09/2010, "Belgacom Belgacom CEO sees no pricing pressure from new Mobistar offer": "*However, Bellens said the requirement for customers to have a satellite dish with Mobistar's deal would hinder the operator's ability to compete. In Belgium, the requirement to have a satellite dish is 'challenging.'*" Bellens said... <http://www.totaltele.com/view.aspx?ID=458852>

310 zie sectie 3.2.5.2.

1021 La limitation de cet obligation au réseau Ethernet se justifie par la disparition prochaine du réseau ATM tandis que la limitation aux DSLAM de nouvelle génération est justifiée par le fait que les signaux de contribution peuvent y être envoyés via les liens d'interconnexion Ethernet de ces équipements contrairement aux DSLAM ancienne génération (ASAM) nécessitant des interfaces distinctes.

5.6.1.2.1.2.3 Remède le moins intrusif

1022 L'IBPT estime également que l'imposition d'une offre bitstream comprenant des fonctionnalités multicast ne constituera pas un frein au développement du dégroupage. En effet, dans la mesure où l'offre bitstream actuelle ne décourage pas le dégroupage (voir ci-dessus - le dégroupage permet de choisir son propre matériel et donc des fonctionnalités éventuellement absentes des choix de l'opérateur dominant et surtout permet d'en assurer soi-même toute la gestion), une offre bitstream multicast ne porterait pas une atteinte significative à l'échelle des investissements car les avantages principaux du dégroupage persistent au-delà de l'ajout de la fonction multicast au niveau du bitstream.

1023 Le service de gros alternatif le moins intrusif en termes de ressources à offrir par l'opérateur SMP du marché 4 est le VLAN point – multipoint associé à la fonction multicast :

- Ces obligations ne touchent nullement les investissements faits par Belgacom pour lancer ses services IPTV, en effet il s'agit de fonctions standards dans les équipements considérés, présents même si Belgacom n'en faisait pas usage pour elle-même (on peut par exemple utiliser cette fonction pour un service de jeux en ligne). On ne peut donc dire qu'il s'agit de mettre à la disposition de ses concurrents un investissement novateur à risques.
- Comme expliqué plus haut, les opérateurs tiers pourraient utiliser l'offre existante en gardant la fonction multicast chez eux comme solution alternative et en établissant un VLAN de priorité supérieur vers chacun de leur client. Si l'on fait abstraction du coût correspondant pouvant rendre leur offre non compétitive, il faut cependant constater qu'une telle application obligerait Belgacom à investir plus rapidement pour augmenter la capacité

de son réseau. Belgacom comme opérateur efficace a donc intérêt à offrir le VLAN E-Tree afin de réduire les besoins en capacité.

- En termes d'upgrade de capacités, un opérateur efficace qui prévoit des augmentations de débit offertes à l'utilisateur final à court et moyen terme – ce qui est le consensus général du secteur – doit avoir sélectionné un matériel pouvant être upgradé. En conséquence, l'upgrade est une opération possible que l'opérateur puissant s'offre à lui-même.
- L'augmentation de capacité pour des bouquets supplémentaires (un demandeur se limite à une demande de 128 Mbps à ce jour) sera inférieure à l'augmentation de capacité nécessitée par d'autres application comme le VoD que Belgacom offre au niveau retail. En conséquence, cette opération n'est pas excessive puisque l'opérateur puissant doit la faire plus souvent pour lui-même.
- Le nombre d'adresse IP *Class D* pour multicasting (plusieurs milliers) est très largement supérieur aux besoins de plusieurs bouquets.

5.6.1.2.2 Mise en place d'une nouvelle obligation d'accès concernant un point d'interconnexion pour la couverture nationale

1024 Pour obtenir une couverture nationale, il est nécessaire de disposer d'un point d'interconnexion dans les 5 différentes zones (voir figure ci-dessous). Les Fixed Access Carriers (FAC) demandent la possibilité de s'interconnecter uniquement au niveau national. Il s'agit de la composante transport de l'offre bitstream telle que décrite à la section 5.2.1.1.2.2.

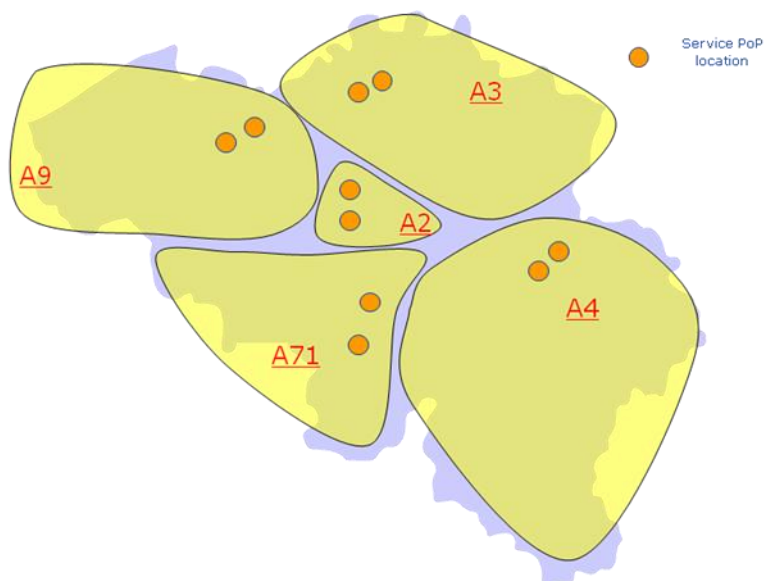


Figure 5.20 : Subdivision du réseau Ethernet en 5 zones avec chacune deux points d'interconnexion (Source: Belgacom)

5.6.1.2.2.1 Description de la mesure

1025 L'Institut contraint Belgacom à introduire, en plus d'un niveau d'interconnexion local et régional, également un niveau d'interconnexion national pour la technologie de transport Ethernet.

1026 Ce nouveau niveau d'interconnexion sera détaillé dans les offres de référence BROBA Ethernet et WBA VDSL2.

5.6.1.2.2.2 Justification de la mesure

1027 Le réseau Ethernet est structuré dans un regroupement d'anneaux par zone (5 zones). Chaque anneau 10 Gbps dans la même zone se termine sur deux nœuds, le service Point of Presence (PoP). Cette architecture veille à ce que ces deux nœuds soient le mieux situés afin de collecter le trafic provenant de toute la région. Pour la couverture nationale, les opérateurs alternatifs doivent établir une connexion avec au moins un PoP dans chaque zone, ce qui revient à minimum 5 points d'interconnexion pour la couverture nationale.

1028 En 2012, l'ATM en tant que technologie de transport du réseau core sera progressivement remplacé par Ethernet. Dans le réseau ATM, minimum 7 des 53 points d'interconnexion zonale sont nécessaires pour obtenir une couverture

nationale. Le nombre d'interconnexions nécessaire dans un réseau Ethernet est réduit à 5.

1029 En revanche, la capacité minimale des liaisons d'interconnexion augmente suite à la suppression de l'ATM : pour l'ATM, une liaison STM1 de 155.52 Mbit/s suffisait. L'Ethernet, lui, nécessite une liaison de connexion bien plus importante de 1 Gbit/sec. Cela signifie qu'un opérateur alternatif doit, en Ethernet, recourir à une capacité minimale de 5 Gbps³¹¹ pour assurer une couverture nationale, alors qu'en ATM une capacité minimale de 1.09 Gbps³¹² était suffisante. La capacité minimale nécessaire pour assurer une couverture nationale sur le réseau Ethernet est donc largement plus élevée qu'en ATM.

1030 La capacité par point d'interconnexion augmente ainsi d'un facteur 7. Pour les petits opérateurs désireux de gravir l'échelle des investissements des produits resale aux produits bitstream réglementés, la barrière à franchir est relevée par l'imposition d'une plus grande capacité minimale. Faute d'économies d'échelle, les opérateurs plus petits manquent du volume nécessaire pour investir dans ces 1GE OAL (1 Gbps Ethernet OLO Access Line). Ils sont en conséquence contraints d'opter pour une solution Carrier Wholesale, s'ils souhaitent conserver l'ensemble de leur connexion bout-en-bout via un opérateur wholesale.

1031 La possibilité de différencier les produits retail vis-à-vis des concurrents est un moyen efficace pour stimuler la concurrence. Il est donc essentiel que les opérateurs alternatifs puissent utiliser une solution bitstream régulée, une offre de revente n'étant qu'une copie du produit retail de l'opérateur historique. Afin de conserver la compétitivité des opérateurs alternatifs, l'Institut doit éviter que les opérateurs bitstream actuels ne soient contraints par les évolutions de réseau de Belgacom de se tourner vers une solution offre de gros de revente, et que les opérateurs émergents qui souhaitent gravir l'échelle des investissements en investissant dans leur propre infrastructure ne soient confrontés à une barrière supplémentaire en raison d'une capacité minimum supérieure de la liaison d'interconnexion.

³¹¹ 5 zones x 1 Gbps par zone = 5 Gbps

³¹² 7 zones x 155.52 Mbps par zone = 1.09 Gbps

1032 Une capacité minimum inférieure étant possible uniquement avec une technologie qui sera supprimée à court terme (à savoir l'ATM), l'Institut est d'avis que la seule solution prospective consiste à introduire un seul point d'interconnexion pour une couverture nationale comme niveau supplémentaire d'interconnexion.

5.6.1.2.3 Mise en place d'une nouvelle obligation d'accès concernant la consolidation du trafic de plusieurs LEX par backhaul GigaEthernet

5.6.1.2.3.1 Description de la mesure

1033 L'IBPT impose la mise en place, 6 mois après la publication de la présente décision, d'une offre backhaul GigaEthernet pour établir une liaison entre les bâtiments Belgacom. Elle consistera en une fibre ou une longueur d'onde avec le minimum d'équipements actifs entre le nœud Ethernet de Belgacom dans un LEX et celui de l'opérateur alternatif dans un autre LEX proche, elle comprendra les prestations de maintenance et un SLA adaptés en fonction de cette architecture minimaliste.

1034 L'offre sera opérationnelle 6 mois après publication de la décision (si nécessaire via des procédures de commande manuelles).

5.6.1.2.3.2 Justification de la mesure

1035 Dans l'architecture Ethernet, le nœud parent se situe au niveau du LEX tandis que dans l'architecture ATM le nœud parent est plus haut dans l'architecture de transmission de Belgacom, principalement aux centres de zone. La localisation des nœuds distants se réduit à 5 paires dans les 5 grandes agglomérations du pays (les nœuds de service), alors que ceux du réseau ATM étaient situés dans 5 villes supplémentaires. L'opérateur alternatif a donc le choix d'étendre son réseau à un plus grand nombre de nœuds Belgacom où le trafic à collecter est plus faible ou bien réduire significativement son développement géographique.

1036 Il n'est pas pertinent d'imposer un point de collecte intermédiaire entre le nœud parent et le nœud de service car il n'y a pas de points de concentration intermédiaire où il est naturel de collecter du trafic agrégé de plusieurs LEX. Les boucles Ethernet relient directement les LEX aux nœuds de service et tous les nœuds de ces boucles sont de même niveau.

1037 L'Institut estime nécessaire de mettre en place une obligation auxiliaire permettant aux opérateurs alternatifs de consolider le trafic de plusieurs LEX afin de pouvoir valoriser les investissements faits en BRUO et en BROBA pour l'ADSL et de continuer à déployer leur propre infrastructure. Il existe l'offre de lignes louées de gros BROTSOLL, mais ce service est basé sur des boucles, certes de moindre longueur car ayant un point de concentration intermédiaire, mais qui font double emploi avec les boucles Ethernet et n'apportent pas de gains de coûts par rapport à la collecte au nœud parent.

5.6.2 Non-discrimination

5.6.2.1.1 Description des mesures

1038 Belgacom doit proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations que celles qu'elle utilise elle-même. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.

1039 Cette offre devra tenir compte des évolutions technologiques, et notamment de l'augmentation du débit nécessaire pour le transport des flux à très haut débit. L'offre d'accès à un débit binaire doit permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des offres de détail équivalentes à celles de Belgacom (ADSL2, ADSL2+, SDSL, VDSL, VDSL2) ou des offres équivalentes à celles fournies par les opérateurs alternatifs grâce à l'utilisation de l'offre de revente de Belgacom Carrier DSL.

1040 Belgacom doit appliquer à l'ensemble des opérateurs tiers désirant utiliser un service d'accès à un débit binaire des conditions analogues à celles qu'il se fournit à elle-même. Les conditions tarifaires et techniques doivent respecter ce principe.

1041 Il va de soi que cette obligation vaut aussi pour la nouvelle fonctionnalité multicast qui est ajoutée à l'offre de référence et à toute offre alternative qui serait proposée par Belgacom tel qu'exposé plus haut.

5.6.2.1.2 *Justification de la mesure*

1042 L'article 7 de la loi relative aux communications électroniques dispose que « dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'IBPT contribue au développement d'un marché intérieur des réseaux et services de communications électroniques (...) en veillant à ce qu'il n'y ait pas, dans des circonstances analogues, de discrimination dans le traitement des opérateurs qui fournissent des réseaux et des services de communications électroniques». La non discrimination est un des principes fondamentaux régissant les relations entre les fournisseurs de réseaux et services de communications électroniques, et tout particulièrement en ce qui concerne les prestations d'accès à un débit binaire.

1043 L'article 58 de la loi du 13 juin 2005 dispose qu'en « ce qui concerne l'accès, l'IBPT peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4, imposer des obligations de non discrimination ».

1044 L'article 10§2 de la Directive Accès dispose quant à lui que « les obligations de non discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».

1045 Cette obligation découle également de l'application des règles de concurrence, notamment l'article 82 du Traité CE³¹³.

1046 Faute d'une obligation de non discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales³¹⁴, notamment au niveau des tarifs, des délais, des procédures, des informations

³¹³ Voir la Communication de la Commission européenne relative à l'application des règles de la concurrence aux accords d'accès dans le secteur des télécommunications, JOCE C 265 du 22/08/1998

³¹⁴ Voir §85-86 de la communication de la Commission européenne relative à l'application des règles de la concurrence aux accords d'accès dans le secteur des télécommunications, op.cit.

disponibles et de la qualité de service³¹⁵. Cette obligation permettra notamment aux opérateurs alternatifs de commercialiser leurs services de détail au même moment que Belgacom.

1047 La non-discrimination a toujours été un principe fondamental régissant les prestations d'accès large bande. Ce principe doit être maintenu car s'il en allait autrement, Belgacom pourrait entraver sérieusement le développement de la concurrence sur les marchés large bande. Des interventions ex post en droit de la concurrence ne seraient pas suffisantes car les opérateurs doivent pouvoir établir avec certitude leur plan d'affaires et garantir à leurs abonnés des services de communications électroniques concurrentiels par rapport à ceux de Belgacom, avant même leur commercialisation.

³¹⁵ Voir le *Revised ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework*, op.cit.

5.6.3 Transparence

1048 Il va de soi que ces obligations valent aussi pour la nouvelle fonctionnalité multicast qui est ajoutée à l'offre de référence et à toute offre alternative qui serait proposée par Belgacom tel qu'exposé plus haut.

5.6.3.1 Maintien des obligations existantes

5.6.3.1.1 Offre de référence

5.6.3.1.1.1 Description de la mesure

1049 Conformément aux articles 59§2³¹⁶ et §3³¹⁷ de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications, l'IBPT maintient l'obligation de publication de l'offre de référence BROBA/WBA en matière d'accès large bande.

1050 L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin. L'offre de référence doit être suffisamment détaillée afin que celui qui souhaite l'accès au débit binaire ne paie pas pour des éléments de réseau ou des facilités qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services et qu'il signer un contrat dans un délai raisonnable (deux semaines lorsque le demandeur d'accès n'a pas des demandes supplémentaires eu égard au contenu de l'offre de référence)

1051 Les offres BROBA et WBA existantes et toutes les anciennes décisions concernant ces offres restent valables si aucune modification n'y est apportée par la présente décision.

³¹⁶ L'article 59 § 2 de la loi relative aux communications électroniques qui dispose que « 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 ».

³¹⁷ L'article 59§3 de la loi relative aux communications électroniques dispose que lorsqu'un « opérateur est soumis à une des obligations au titre de l'article 61, § 1^{er}, al. 2, 1°, l'IBPT peut lui imposer l'obligation de publier une Offre de référence telle que décrite au § 2, concernant l'interconnexion, l'accès totalement dégroupé ou l'accès partagé à la boucle locale ou à la boucle locale partielle, l'accès à un débit binaire, ou à une autre forme d'accès, selon le type d'accès qui doit être autorisé par l'opérateur concerné ».

1052 L'offre de référence doit être tenue à jour. Conformément à l'article 59§4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT doit pouvoir modifier à tout moment l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de Belgacom et des demandes des opérateurs alternatifs. Belgacom a l'obligation de répondre aux demandes de l'IBPT de publications d'éléments supplémentaires.

1053 Belgacom ou tout bénéficiaire de l'offre de référence peut proposer des modifications à cette dernière. Conformément à l'article 59§5, 1er alinéa, de la loi du 13 juin 2005, les modifications proposées ne sont incluses dans l'offre de référence qu'avec l'accord de l'IBPT.

1054 Toute prestation d'accès à un débit binaire devra être incluse dans l'offre de référence. L'existence d'une offre de référence ne fait pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas. Belgacom devra répondre favorablement aux demandes raisonnables. Ces prestations seront par la suite intégrées à l'offre de référence.

1055 L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, ses modalités, et des conditions et tarifs associés.

1056 Conformément à l'arrêté royal de 22 juin 1998 et la décision d'analyse du marché 11 et marché 12 du 10 janvier 2008 telle que modifiée par la décision de réfection de 2009, l'offre de référence devra reprendre le contenu des offres de référence passées et traiter des domaines suivants, figurant déjà:

a) Conditions techniques et tarifaires associées à l'accès à un débit binaire

- éléments du réseau auxquels l'accès à un débit binaire est proposé ;
- informations sur l'architecture du réseau, l'emplacement des points d'accès physiques et disponibilité dans les parties spécifiques du réseau d'accès ;
- conditions techniques concernant les caractéristiques précises des boucles locales et sous-boucles locales, l'accès, ainsi que l'utilisation de celles-ci ;
- procédures de commande et d'approvisionnement, restrictions d'utilisation et, le cas échéant, procédures contradictoires d'analyse et de test de lignes ;
- un SLA contenant les pénalités prévues. L'offre de référence peut prévoir, au choix libre du bénéficiaire, un système de prévision raisonnable si cela a une valeur ajoutée pour le bénéficiaire. Aucun système de prévision ne peut être imposé au bénéficiaire.

b) Services de colocalisation

- informations sur les sites pertinents de l'opérateur puissant, qui, à cause du nombre de liaisons physiques dont il dispose, est à même de contrôler le marché d'accès à l'utilisateur final, ainsi que les possibilités de colocalisation sur ces sites ;
- caractéristiques de l'équipement: le cas échéant, restrictions concernant les équipements qui peuvent être colocalisés ;
- mesures mises en place pour garantir la sûreté des locaux ;
- conditions d'accès du personnel des opérateurs concurrents ;
- normes de sécurité;
- règles applicables à l'allocation d'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité ;
- conditions pour l'inspection des sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou pour lesquels la colocalisation a été refusée.

c) Systèmes d'information

- conditions d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes informatiques ou bases de données pour la réservation de commandes, la fourniture, la commande, la facturation ainsi que son évolution d'exécution, la maintenance, et les demandes d'intervention en cas de défaut et la facturation.

d) Conditions de fourniture

- délai de réponse aux demandes de fourniture de services et d'installations; conventions contenant le niveau de service, résolution des problèmes, procédures d'escalade et paramètres de qualité du service ;
- conditions contractuelles standardisées, y inclus, s'il y a lieu, des indemnités prévues en cas de non respect des délais de fourniture ainsi que les compensations pour la mauvaise vérification des conditions d'intervention et de fourniture ;
- prix ou formules de prix de chaque caractéristique, fonction et installation énumérées ci-dessus.

1057 L'IBPT décide que Belgacom mentionne également dans son offre de référence des dispositions relatives aux limitations techniques et à la migration des utilisateurs finals :

Limitations techniques

- Seules les limitations techniques, à préciser expressément, dues à l'équipement utilisé, ou à sa version, sont à retenir par Belgacom. Ces limitations ne doivent pas contraindre indûment les choix technologiques des opérateurs tiers. Toute autre possibilité de configuration est à laisser au choix du bénéficiaire.

- Ceci signifie que l'offre doit contenir un volet technique décrivant les équipements utilisés par Belgacom, les règles d'ingénierie, et les moyens pour permettre un pilotage et des diagnostics à distance.

Migration des utilisateurs finals

- Une migration des utilisateurs finals DSL de Belgacom ou des utilisateurs finals DSL dans le cadre d'offres de revente DSL vers une mise en service dans le cadre d'un accès à un débit binaire doit être prévue par l'offre de référence ;
- Les modalités de migration de l'accès à un débit binaire vers le dégroupage devront également être prévues ;
- Les conditions tarifaires et techniques de cette migration doivent figurer dans l'offre de référence.

1058 Par ailleurs, Belgacom est soumis à l'obligation de communiquer à l'IBPT ses accords d'accès à un débit binaire avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature, les opérateurs alternatifs restant bien sûr soumis à l'obligation légale de portée générale de communiquer à l'IBPT tout accord relatif à l'accès et à l'interconnexion dans son intégralité (article 53, 2ème alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). Conformément à l'article 57 de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT vérifiera la conformité des accords d'accès à un débit binaire avec les obligations de Belgacom, notamment en matière de non-discrimination. L'IBPT pourra ordonner la modification de tout accord qu'il estime incompatible avec les obligations découlant des présentes dispositions.

5.6.3.1.1.2 Justification de la mesure

1059 Le principe de transparence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de Belgacom. Il permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Il permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.

1060 La nécessité d'une offre de référence en matière d'accès à un débit binaire a été reconnue afin de permettre le déploiement rapide, efficace et non discriminatoire. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. Les conditions du marché de l'accès à un débit

binaire n'ont pas évolué dans une proportion qui permettrait de se dispenser Belgacom de l'obligation de publier une offre de référence.

1061 Dans le cadre de la consultation sur le projet de décision révisée du 2 septembre 2009³¹⁸, les opérateurs alternatifs ont rappelé en outre que Belgacom a longtemps refusé de fournir un accès de gros tant que les procédures et les conditions n'étaient pas inscrites dans une offre de référence et qu'il est donc nécessaire que les procédures et les conditions figurent précisément dans des offres de référence afin de leur permettre de développer leurs activités.

1062 Les dispositions relatives à la mention des limitations techniques et à la migration des utilisateurs finals dans l'offre de référence de Belgacom sont justifiées car :

- Sans une obligation de liberté technologique dans le cadre de l'offre d'accès à un débit binaire, Belgacom serait en mesure d'imposer la technologie utilisée sur les marchés en aval, au détriment des consommateurs et du principe de neutralité technologique.
- Sans une migration « sans couture », les clients d'opérateurs tiers seraient désavantagés par rapport aux clients de la branche détail de l'opérateur puissant, créant ainsi une distorsion de concurrence.

1063 Si un opérateur alternatif veut s'établir comme un acteur crédible sur les marchés des services d'accès large bande, il doit être capable d'offrir des niveaux de qualité de services comparables à ceux de ses principaux concurrents. Dans la mesure où il est dépendant de l'accès en gros large bande fourni par Belgacom, il importe que ce dernier fournisse ces services avec un niveau de qualité équivalent à celui qu'il se fournit en interne.

1064 La communication des accords d'accès est également nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.

³¹⁸ Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande

5.6.3.1.2 Indicateurs de performance

5.6.3.1.2.1 Description de la mesure

1065 Conformément à l'article 59, § 1er, alinéa 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques l'Institut maintient l'obligation de publier, sur une base mensuelle, les indicateurs sur la qualité de service (« key performance indicators » ou KPI) relatifs à la fourniture d'accès à un débit binaire ³¹⁹.

1066 Belgacom doit également publier des KPI relatifs aux prestations fournies en interne à la branche de détail correspondant aux services de gros sur lesquels Belgacom est en position dominante. Ceci doit permettre de démontrer qu'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros commerciales fournies aux opérateurs alternatifs et les prestations utilisées en interne par Belgacom pour ses services de détail.

5.6.3.1.2.2 Justification de la mesure

1067 En juillet 2006³²⁰, l'IBPT a mis Belgacom en demeure en raison des livraisons tardives des raccordements BRUO et BROBA et du non-respect des délais de livraison fixés aux offres de référence. Depuis lors, l'IBPT assure le suivi de la situation de fourniture à l'aide de la publication d'indicateurs de performance chaque mois. L'IBPT a détaillé dans sa décision du 23 mai 2007³²¹ quels indicateurs de performance Belgacom devait publier sur son site Internet.

1068 En 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé leurs plaintes concernant le service que Belgacom leur offrait lors d'une présentation le 19 septembre 2008 à l'IBPT. A la suite de ces plaintes, l'IBPT a décidé de procéder à un audit des processus opérationnels que Belgacom offrait aux opérateurs alternatifs. Cet audit a conclu qu'un alignement et une publication des KPI du wholesale et du détail étaient

³¹⁹ Voir aussi, ERG Common Position (06) 33 on the approach to Appropriate Remedies in the ECNS regulatory framework, sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4.

³²⁰ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

³²¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 23 mai 2007 concernant l'obligation de publication d'indicateurs de performance de gros pour BRUO et BROBA

indiqués. Les OLO peuvent ainsi directement comparer leur KPI à ceux des sections de détail et ils peuvent vérifier de manière transparente s'il y a discrimination.

1069 Il est nécessaire et proportionné de suivre en détail et régulièrement le service BRUO/BROBA/WBA par le biais d'une publication mensuelle des obligations KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir.

1070 L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est selon l'Institut une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la livraison à l'utilisateur final en conséquence d'un délai de livraison excessif de la part de Belgacom, un opérateur alternatif peut se référer à ces indicateurs pour le prouver.

1071 Les concepts de "transparence" et de "non-discrimination" sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8,2b) et 3c) de la Directive Cadre. Les obligations de transparence et de non discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que "les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication". De son côté, l'ERG, le Groupe des Régulateurs Européens, a examiné les meilleures façons d'assurer la transparence et la vérification de la non-discrimination et a estimé dans le "Remedies paper" de 2006³²² que la publication d'indicateurs de qualité de service (kpi ou key performance indicators) pouvait être un outil adéquat.

1072 L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres contrats SLA. L'obligation de publier des

³²² ERG Common Position (06) 33 on the approach to Appropriate Remedies in the ECNS regulatory framework, sections 5.2.4.5 et 5.2.5.4

KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

1073 L'Institut estime donc nécessaire d'imposer à Belgacom de continuer à publier des indicateurs de qualité de service.

5.6.3.1.3 Offre bitstream à part entière sur la base d'Ethernet

5.6.3.1.3.1 Description de la mesure

1074 Dans le cadre des évolutions technologiques, l'Institut a estimé indiqué dans la décision du 12 novembre 2008 d'imposer une mesure supplémentaire concernant une offre bitstream à part entière sur la base d'Ethernet:

« Belgacom doit soumettre une offre de référence bitstream adaptée au nouveau réseau Ethernet à l'approbation de l'IBPT et ensuite la publier. Cette offre doit prévoir suffisamment de possibilités de diversification. Elle doit permettre au moins les mêmes niveaux de qualité que dans l'offre bitstream actuelle et il doit y avoir suffisamment de niveaux d'interconnexion. D'autre part, il doit y avoir des possibilités similaires afin de pouvoir utiliser toutes les fonctions des DSLAM comme dans BRUO ».

1075 Cette obligation s'applique aux nouvelles offres de référence WBA VDSL2 et BROBA Ethernet que Belgacom a lancées depuis lors et qui sont adaptées au nouveau réseau de transport Ethernet. Si c'est techniquement possible, il est clair pour ces offres que des fonctionnalités supplémentaires, qui sont disponibles en BRUO, peuvent être ajoutées.

5.6.3.1.3.2 Justification de la mesure

1076 En ce qui concerne l'obligation pour Belgacom de soumettre une offre de référence adaptée à l'évolution de son réseau, l'IBPT considère que la non imposition de cette mesure entraînerait une discrimination entre Belgacom et les autres opérateurs car Belgacom utiliserait une technologie uniquement pour elle-même.

1077 D'autre part, le fait de ne pas prévoir une version bitstream sur la base de la technologie Ethernet revient à ne pas rendre l'obligation d'accès ineffective dès que l'accès est retiré lors du remplacement du réseau ATM actuel et de la suppression de l'offre BROBA suite à la fermeture des centraux.

1078 La fermeture de 65 centraux et l'absence d'un dégroupage de la sous-boucle locale rendent une offre bitstream à part entière nécessaire comme alternative au

dégrouper à partir du LEX pour maintenir le marché belge de la large bande concurrentiel.³²³ Cette offre doit prévoir suffisamment de possibilités de diversification sur le plan de la qualité et du fonctionnement pour qu'un large éventail de services puisse être offert aux utilisateurs finals.

1079 L'offre de référence BRUO présentait l'avantage de permettre une diversification beaucoup plus grande permettant d'élaborer une offre de produits retail à des prix beaucoup plus attractifs et de répondre ainsi aux différents besoins des clients. Cette possibilité disparaîtra à défaut de dégroupage de la sous-boucle locale lors de la fermeture des centraux. Pour éviter que la concurrence diminue suite à la diversification des produits, il faut prévoir une plus grande possibilité de diversification dans l'offre bitstream. Tout comme dans BRUO, il doit être possible dans la nouvelle offre bitstream d'utiliser toutes les fonctions du DSLAM, si c'est techniquement possible.

1080 Ceci est aligné sur la recommandation NGA³²⁴ de la Commission :

« Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels ».

1081 Le rapport ORECE³²⁵ sur les produits NGA de gros, évoque la nécessité de disposer d'un produit wholesale avancé dans le contexte NGA et énumère également les fonctionnalités qu'un tel produit doit avoir:

“A wholesale bitstream offer with enough diversification options allows the alternative operator to create a more varied retail product offer to anticipate the various needs of customers (endusers and business customers alike). Such an Ethernet bitstream offer is typically considered to need the following elements to be fit for purpose:

³²³ L'Institut a supprimé l'obligation de donner accès via le dégroupage de la sous-boucle locale, voir section 4.5.2.1

³²⁴ Point 33 de la Recommandation Sec(2010) 1037 de la Commission Européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

³²⁵ BoR (10) 08 BEREC Report on NGA wholesale products

- *Flexible allocation of VLANs to allow maximum potential for service differentiation. For example, business clients typically prefer their own private network with dedicated VLANs, while for mass market purposes, shared VLANs for all connections may be sufficient.*
- *Control of customers' service speeds and service symmetry: business traffic is generally symmetric, while mass markets usually demand asymmetry - more download than upload.*
- *Security enabling: security is enabled by separation of traffic streams and allowing wholesale users to implement their own security measures.*
- *Ability to support different QoS levels: Competing operators need to have the ability to control QoS parameters in order to supply differentiated retail products and also to respond to the requirements of end-users. The ability to distinguish between high priority and low priority traffic is needed, because for example TV & voice services are more sensitive to delays than data services. Control messages need the highest priority because they are vital for keeping the network and services up and running.*
- *Flexible interconnection and aggregation at regional & local level: interconnection at different levels in the network is needed to give alternative operators the possibility to lower their backhaul costs and invest in their own backhaul infrastructure when they have critical mass or to give them the opportunity to keep using their existing backhaul infrastructure in an NGA environment.*
- *Flexible choice of customer premises equipment (CPE's) from different vendors: Interoperability between DSLAM/MSAN/OLT and modems from different vendors is needed to prevent a vendor monopoly. Alternative operators don't have the same scale advantages as the incumbent to get the same price certainly not when they are forced to buy it from a certain vendor.*
- *Support for multicast functionality allows alternative operators to compete effectively for IP-TV customers (broadcasting functionality) and to provide triple play offers because this drives the economic distribution of audio-visual content. In some countries the provision of multicast, within the bitstream reference offer, has been imposed by considering multicast as a Layer 2 network functionality. A critical issue is the quantity of bandwidth that has to be allocated to provide IPTV. In fact, price test of bundled services, which include IPTV, have to take into account the average transport cost to provide triple play. Thus, knowledge of the amount of bandwidth required allows the regulator to correctly evaluate the network costs incurred by the alternative operators."*

5.6.3.1.4 Transparence par rapport aux futurs développements du réseau

5.6.3.1.4.1 Description de la mesure

1082 Dans le cadre de la transition vers les NGA / NGN comme expliqué en section 698, Belgacom communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:

- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
- toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
- le calendrier des transformations de réseau attendues/prévues.

1083 Ces projets doivent être adaptés et communiqués annuellement.

1084 En septembre 2009, Belgacom et l'IBPT ont conclu un accord sur cette obligation à remplir. Belgacom a proposé un document intitulé 'Belgacom network transformation outlook'³²⁶ censé faire preuve d'une transparence suffisante vis-à-vis du secteur concernant les évolutions de réseau prévues et l'a, après accord de l'Institut, publié sur son site Internet. D'autre part, Belgacom s'est également engagée à publier annuellement une liste récente des points d'accès (LEX, LDC, SC) sur la partie sécurisée de son site Internet et de fournir chaque année une liste des ROP existants et équipés de VDSL2 (par analogie au mail du 30 juillet 2008) à l'Institut.

1085 Pour ce qui est de la fibre, l'Institut estime qu'outre la communication prévue sur une base annuelle concernant les évolutions de réseau sur le déploiement prévu de la fibre, il est également indiqué que Belgacom soit tenue de l'informer de tout développement commercial relatif à une offre FTTH au moins un an avant le lancement d'une offre de détail.

5.6.3.1.4.2 Justification de la mesure

1086 Il est nécessaire et proportionné d'imposer à Belgacom de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.

1087 Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait suffisamment de transparence au préalable sur les évolutions futures du réseau. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et se préparer au futur réseau et aux nouveaux produits. Elle est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre Belgacom, ses filiales et partenaires d'une part et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, Belgacom serait en mesure d'exploiter la transition vers les NGN / NGA de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement de services par ses concurrents. La période de cinq ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux.

1088 Ceci est aligné sur la recommandation de la Commission :

*« Lorsque l'opérateur PSM envisage de remplacer par de la fibre optique une partie de son réseau d'accès en cuivre existant et prévoit de supprimer des points d'interconnexion actuellement utilisés, les ARN devraient, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE, veiller à ce que les entreprises bénéficiant d'un accès au réseau de l'opérateur PSM disposent de toutes les informations nécessaires en temps utile pour pouvoir adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence. Les ARN devraient définir le format et le degré de détail de ces informations, et veiller à ce que celles-ci soient divulguées dans le respect de la plus stricte confidentialité. »*³²⁷

1089 La période de cinq ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux et est également appliquée dans le cadre de la fermeture des centraux pour imposer les conditions de fermeture.

1090 Par ailleurs, il est indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les

³²⁷ Considérant 41 de la Recommandation Sec(2010) 1037 de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

conséquences pour le marché³²⁸. Il s'agit là d'une précision de l'obligation de transparence dans le cadre de la transition vers les NGN / NGA.

1091 En outre, l'IBPT veillera au respect de la confidentialité des informations stratégiques de Belgacom. Lors de l'établissement de la communication sur l'évolution du réseau de Belgacom en octobre 2009³²⁹ il a été veillé sur la base des concertations entre l'IBPT et Belgacom à trouver un équilibre délicat entre faire preuve de suffisamment de transparence envers le secteur afin qu'il soit assez informé et la préservation de la confidentialité de Belgacom sur ses choix stratégiques.

1092 L'ERG souligne dans son Opinion on Regulatory Principles of NGA³³⁰ l'importance des mesures de transparence et d'information sur les plans de développement des réseaux NGA afin de pouvoir élaborer les remèdes appropriés à la transition vers ce nouvel environnement. L'ERG précise également qu'en l'absence de transparence relativement aux plans de développements des nouveaux réseaux, il existe des risques que la concurrence en souffre et que la mise en place de certaines options de régulation soit rendue impossible à cause de décisions prises en matière de technologie et de réseaux sans consultation des opérateurs alternatifs ni intervention du régulateur.

1093 Pour ce qui est du fibre to the home (FTTH), il est indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché. Ainsi, l'IBPT pourra prendre des mesures supplémentaires permettant de tenir compte des changements de conditions du marché suite au FTTH. Une période d'un an est justifiée à cet égard étant donné que l'IBPT est amené à effectuer une nouvelle

³²⁸ Cet objectif est souligné par la Commission européenne dans la notice explicative de 2007: « *En appliquant des remèdes, les régulateurs doivent trouver une manière de stimuler le développement de nouvelles architectures de réseau plus efficaces tout en reconnaissant les investissements réalisés par les nouveaux entrants sur la base des architectures actuelles. Les autorités nationales devront suivre attentivement et évaluer les développements afin de veiller à ce que les remèdes d'accès appropriés soient maintenus pendant les périodes prospectives où la concurrence est considérée comme inefficace, et pour éviter de saper ou de décourager les entrées efficaces* »

³²⁹ http://www.belgacomwholesale.be/wholesale/en/jsp/dynamic/product.jsp?dcrName=nws_network_evolution

³³⁰ ERG Opinion (07) 16 rev2 on Regulatory Principles of NGA, p. 26.

analyse de marché afin de tenir compte des changements de conditions du marché suite à l'introduction du FTTH.

1094 Cette mesure est proportionnée car Belgacom doit également communiquer cette information à ses propres services et donc celle-ci est disponible et ne nécessite pas de faire des coûts supplémentaires. Cette mesure est aussi justifiée. Elle doit être maintenue.

5.6.3.2 Une nouvelle obligation de transparence concernant l'approbation de l'Offre de référence avant la commercialisation par Belgacom retail

5.6.3.2.1 Description de la mesure

1095 L'IBPT décide que l'offre d'accès large bande de Belgacom devra être approuvée et publiée avant la commercialisation par Belgacom de ses offres de détail reposant sur ce produit de gros.

5.6.3.2.2 Justification de la mesure

1096 L'IBPT considère nécessaire que chaque offre de référence de Belgacom soit approuvée préalablement à la commercialisation des offres de détail correspondantes et cela, afin que les opérateurs alternatifs soient en mesure de proposer en temps utile des services de détail basés sur les offres de gros de Belgacom et équivalents aux services de détail de Belgacom.

1097 Il est essentiel que l'offre réglementée existante WBA VDSL2 soit adaptée à temps aux évolutions techniques (telles que citées à la section 5.2.2.2.) que Belgacom instaurera à l'horizon temporel de cette analyse, et soit approuvée préalablement à la commercialisation des offres de détail correspondantes afin que les opérateurs alternatifs soient en mesure de proposer en temps utile des services de détail basés sur les offres de gros de Belgacom et équivalents aux services de détail de Belgacom.

1098 Le point 32 de la Recommandation du 20 septembre 2010 stipule:

"Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination."

1099 Le considérant 33 de la Recommandation du 20 septembre 2010 justifie:

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de délai basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination ».

1100 Une obligation d'accès large bande serait sans effet si Belgacom pouvait déployer ses propres offres de détail avant de mettre une offre large bande à la disposition d'opérateurs alternatifs. L'obligation perdrait alors son efficacité et sa mise en œuvre serait disproportionnée car elle n'apporterait pas un véritable bénéfice pour la concurrence à long terme et le consommateur. Dans ces conditions, une obligation de transparence de ce type s'impose.

1101 Cette obligation s'appuie notamment sur le principe de non discrimination qui doit guider l'accès par les opérateurs alternatifs aux éléments du réseau de Belgacom.

5.6.4 Séparation comptable

5.6.4.1 Description de l'obligation

1102 L'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dans sa version consolidée, dispose que « l'Institut peut, (...) conformément à l'article 55, §§ 3 et 4/1, imposer des obligations de séparation comptable en ce qui concerne toute activité dans le domaine de l'accès pour laquelle l'opérateur dispose d'une puissance significative sur le marché ». L'Institut spécifie le modèle et la méthodologie comptable à utiliser par l'opérateur. L'obligation de séparation comptable doit ainsi être mise en œuvre conformément à la décision du Conseil de l'IBPT concernant les modalités de l'obligation de séparation comptable de Belgacom (application et exécution de l'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

1103 En particulier, l'opérateur puissant est tenu d'établir un compte de résultats par marché sur lequel l'obligation lui a été imposée. Belgacom doit donc séparer sur le plan comptable les différents services d'accès dégroupé des services de détail correspondants. Cette séparation des différentes activités doit permettre de mesurer la rentabilité respective de ces dernières et de vérifier l'absence de discrimination ou de subventions croisées abusives. Les prix de transfert internes ainsi que les coûts unitaires des éléments de réseaux doivent également être clairement identifiés afin de contrôler la non-discrimination entre les transactions internes et les transactions externes.

1104 Le principe de transparence implique que Belgacom soit soumis à une obligation de publication d'informations en matière de comptabilisation des coûts et de séparation comptable.

5.6.4.2 Justification de la proportionnalité du remède proposé

1105 L'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que « l'Institut peut entre autres obliger un opérateur intégré verticalement à rendre ses prix de gros et ses prix de transfert internes transparents entre autres

pour garantir le respect de l'obligation de non discrimination et l'absence de subventions croisées abusives »³³¹.

1106 La séparation comptable entre les activités réseau (réseau d'accès, réseau d'interconnexion) de Belgacom et les services de détail est essentielle. En l'absence d'une obligation de séparation comptable, il serait impossible de contrôler les conditions dans lesquelles Belgacom fournit les mêmes prestations d'accès dégroupé à la boucle locale pour ses propres activités de détail, rendant inefficace l'obligation de non discrimination. Cette obligation est justifiée par la nécessité de contrôler le respect des obligations tarifaires et le principe de non discrimination, notamment entre les prix de gros et les prix de transfert internes. La séparation comptable permettra également de vérifier l'absence de subventions croisées abusives.

1107 L'objectif est aussi d'être en mesure de vérifier que l'opérateur serait capable d'offrir ses services de manière rentable s'il devait acheter des services de gros aux mêmes conditions que ses concurrents.

1108 Cette obligation est particulièrement pertinente pour le développement de la concurrence sur les marchés des services DSL. Elle permettra entre autres de vérifier que l'opérateur historique ne procède pas à des discriminations injustifiées entre les prestations fournies par Belgacom sur les marchés de détail ou sur les marchés de gros non-régulés et les offres régulées fournies aux opérateurs alternatifs, également actifs sur le marché aval. Son maintien ne crée pas une contrainte disproportionnée par rapport à l'objectif recherché qui est la vérification du respect du principe de non-discrimination.

1109 L'IBPT considère donc nécessaire et proportionné de maintenir l'ensemble de ces obligations imposées à Belgacom par la décision du 10 janvier 2008 relative à l'analyse des marchés 11 et 12 telle que révisée par la décision du 2 septembre 2009, et que Belgacom a su mettre en place.

³³¹ Pour sa part, l'article 9§1^{er} de la directive « Accès » dispose que « les autorités réglementaires nationales peuvent, conformément aux dispositions de l'article 8, imposer des obligations de transparence concernant l'interconnexion et/ou l'accès en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques des informations bien définies, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation et les prix ».

5.6.5 Contrôle des prix et obligations relatives au système de comptabilisation des coûts

5.6.5.1 Maintien des obligations existantes

5.6.5.1.1 *L'obligation d'orientation des prix sur les coûts*

5.6.5.1.1.1 *Description de la mesure*

1110 L'IBPT décide de maintenir l'obligation d'orientation des prix sur les coûts précédemment imposée à Belgacom. Conformément à l'article 62§2 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT prendra en compte « les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable ».

1111 Les tarifs des services d'accès à un débit binaire de Belgacom doivent respecter les principes d'orientation sur les coûts, liés à la fourniture d'une prestation efficace.

1112 Pour préserver une incitation au dégroupage et un encouragement de la concurrence par les infrastructures, l'IBPT veillera à ce que les tarifs de l'accès à un débit binaire ne créent pas de ciseau tarifaire ou effet d'éviction par rapport à l'accès dégroupé à la boucle locale.

1113 Les tarifs que Belgacom facture aux opérateurs alternatifs pour l'accès à un débit binaire et les services auxiliaires (notamment la colocalisation) doivent également être orientés vers les coûts. L'IBPT utilisera une méthode de coûts de type « bottom-up ».

1114 Pour que l'IBPT puisse contrôler le respect des obligations tarifaires, l'opérateur puissant devra:

- soumettre ses tarifs à une approbation préalable de l'IBPT; les tarifs seront intégrés dans l'Offre de référence ;
- communiquer, conformément à l'article 62§2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

1115 L'IBPT pourra modifier, adapter ou préciser, à sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, les méthodes de coûts relatives à l'accès à un débit binaire. De telles modifications peuvent être rendues nécessaires par des évolutions

techniques, des développements sur le marché, des adaptations réglementaires, des adaptations à des coûts et prix, etc. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

5.6.5.1.1.2 *Justification de la mesure*

1116 L'article 62§1er de la loi relative aux communications électroniques dispose qu'en « matière d'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4 et lorsqu'il ressort en outre d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en raison de l'absence de concurrence réelle, maintenir les prix à un niveau exagéré ou réduire les marges au détriment des utilisateurs finals, imposer des obligations liées à la récupération des coûts, y compris les obligations concernant l'orientation des prix sur les coûts et les obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts en matière de coûts d'un opérateur efficient ».

1117 Depuis 2001, les tarifs de l'accès à un débit binaire sont réglementés. Compte tenu de l'absence d'évolution de la situation concurrentielle sur le marché de l'accès à un débit binaire, il serait injustifié de ne plus réglementer ces tarifs. En l'absence de concurrents sur le marché d'un débit binaire, Belgacom pourrait être incité à augmenter les prix de l'accès à un débit binaire. Il est donc nécessaire de maintenir l'obligation d'orientation des prix sur les coûts.

1118 A défaut d'une telle obligation, le prix de l'accès à un débit binaire pourrait être fixé à un niveau dissuasif et les opérateurs alternatifs seraient alors contraints :

- soit d'utiliser un offre de revente – l'inconvénient de cette solution est qu'elle n'octroie pas de marge de manœuvre dans la définition des services de détail
- soit d'utiliser le dégroupage – cette solution suppose le déploiement d'un réseau jusqu'à la boucle locale et n'est pas un substitut immédiat pour l'ensemble des opérateurs alternatifs.

1119 Actuellement, il existe une différence de prix significative entre les prestations «avec voix » et les prestations «sans voix ». Ces différences se justifient par la répartition des coûts de la paire de cuivre. Lorsque l'utilisateur final maintient son abonnement téléphonique pour la partie basse des fréquences de la ligne, une partie des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'opérateur qui fournit cet abonnement

téléphonique. En revanche, lorsque l'utilisateur final n'a pas d'abonnement téléphonique, l'intégralité des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'utilisation des fréquences hautes de la ligne, et se reflète par conséquent dans les tarifs de la prestation «sans voix ». Bien que justifiée dans son principe, cette différence de prix ne doit pas cacher des coûts inefficaces ou exagérés de Belgacom. Il est donc justifié que seuls les coûts d'un opérateur efficace soient pris en compte dans la fixation du prix des prestations BROBA/WBA.

1120 L'obligation d'orientation sur les coûts pèse déjà sur Belgacom. L'obligation d'orientation sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, l'opérateur étant d'ailleurs rémunéré en fonction de ses coûts.

5.6.5.1.2 L'obligation de ne pas pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire

5.6.5.1.2.1 Description de la mesure

1121 En complément des obligations tarifaires ci-dessus, l'opérateur puissant a l'obligation de ne pas pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire par rapport aux marchés avals. L'IBPT se réserve le droit d'appliquer un test de ciseau tarifaire applicable entre les différents tarifs de l'accès à un débit binaire et les tarifs des services fournis sur les marchés avals par Belgacom et ses filiales.

1122 Le test de ciseau tarifaire consistera à garantir un écart suffisant entre les tarifs du service d'accès à un débit binaire et ceux des offres de revente Carrier DSL d'une part, et ceux des offres de détail d'autre part, pour qu'un opérateur alternatif aussi efficace que Belgacom puisse commercialiser ses services de manière viable. L'IBPT veillera également à ce que les tarifs de l'accès à un débit binaire ne créent pas de ciseau tarifaire ou effet d'éviction par rapport à l'accès dégroupé à la boucle locale. L'IBPT pourra notamment s'appuyer sur ses lignes directrices telles qu'elles découlent de sa décision du 11 juillet 2007 établissant des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires.

5.6.5.1.2.2 *Justification de la mesure*

1123 Il est utile et nécessaire de vérifier qu'il n'y a pas d'effet de ciseau tarifaire par rapport aux tarifs pratiqués pour le dégroupage de la boucle³³², car l'accès au débit binaire représente un échelon intermédiaire sur l'échelle d'investissements avant l'utilisation du dégroupage. Il est également important de veiller à ce qu'il y ait un espace économique entre le dégroupage, d'une part, et le bitstream, d'autre part, pour qu'un opérateur alternatif s'appuyant sur le dégroupage puisse offrir un service bitstream en concurrence avec Belgacom.

1124 Le test de ciseau tarifaire est également nécessaire pour garantir un écart suffisant entre les tarifs d'un service amont et ceux d'un service aval (service de détail ou service de revente), afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer l'opérateur puissant.

1125 Le modèle d'orientation sur les coûts de type « bottom up » n'est pas en lui-même de nature à prévenir à suffisance la mise en place de pratique de ciseaux tarifaires par Belgacom. Dès lors, il est justifié de mettre en place un test de ciseau tarifaire.

5.6.5.1.3 *Système de comptabilisation des coûts*

5.6.5.1.3.1 *Description de la mesure*

1126 Belgacom doit mettre en œuvre un modèle de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été définies dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007³³³ (cette décision envisage la mise en œuvre de cette obligation de façon transversale, pour tous les marchés sur lesquels Belgacom est déclaré opérateur puissant). Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect

³³² À cet effet, la remarque du Conseil de la concurrence dans le cas MEDE-C/C-08/0006: Belgacom SA / Scarlet SA est illustrative: "Car il est reconnu que l'offre BROBA est tellement intéressante pour les opérateurs alternatifs DSL que le dégroupage n'est plus nécessaire."

³³³ Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en oeuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

des obligations de non discrimination et d'orientation sur les coûts serait en effet difficile à contrôler.

1127 Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de Belgacom, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par cet opérateur.

5.6.5.1.3.2 Justification de la mesure

1128 Un opérateur de télécommunications tel que Belgacom est par nature une entreprise complexe, vu sa taille, la diversité et le caractère technique de ses activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.

1129 Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non discrimination et d'orientation sur les coûts serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'orientation sur les coûts s'accompagne d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.

5.6.5.2 Mise en place d'une nouvelle obligation concernant l'orientation des prix sur les coûts pour WBA VDSL2

5.6.5.2.1.1 Description de la mesure

1130 L'IBPT décide de renforcer l'obligation de contrôle des prix imposée à l'heure actuelle sur les offres bitstream VDSL et VDSL2 de Belgacom afin de permettre aux opérateurs alternatifs d'offrir des services innovants et compétitifs.

- 1131 L'obligation actuelle des coûts raisonnables³³⁴ pour l'accès WBA VDSL2 est remplacée par une obligation d'orientation sur les coûts des prix d'accès large bande de l'offre de gros bitstream WBA VDSL2.
- 1132 Les tarifs des services d'accès à un débit binaire de type WBA VDSL2 de Belgacom doivent respecter les principes d'orientation sur les coûts, liés à la fourniture d'une prestation efficace. Conformément à l'article 62§2 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT prendra en compte « les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable ».
- 1133 L'IBPT définira une méthodologie applicable afin d'adopter une approche qui reflète au mieux les coûts d'une prestation économiquement efficace et préserve les intérêts des consommateurs.
- 1134 Les tarifs que Belgacom facture aux opérateurs alternatifs pour services auxiliaires (notamment la colocalisation) doivent également être orientés vers les coûts.
- 1135 Il va de soi que cette obligation vaut également pour la nouvelle fonctionnalité multicast qui a été ajoutée à l'offre de référence. L'IBPT utilisera une méthode de coûts de type « bottom-up ».
- 1136 Pour que l'IBPT puisse contrôler le respect des obligations tarifaires, l'opérateur puissant devra:
- soumettre ses tarifs à une approbation préalable de l'IBPT
 - (les tarifs seront intégrés dans l'Offre de référence) ;
 - communiquer, conformément à l'article 62§2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

334

Décision de réfection du 2 septembre 2009, page 251 : « En ce qui concerne VDSL et VDSL2, l'Institut décide d'imposer un prix d'accès haut débit de gros qui encourage l'investissement, notamment en s'éloignant d'un concept pur d'orientation sur les coûts pour évoluer vers un concept d'orientation sur les coûts raisonnables, combiné avec un test d'éviction par rapport à un opérateur efficace ayant construit une offre d'accès à haut débit de gros à partir du dégroupage. Il est cependant souligné que le concept d'orientation sur les coûts, tel qu'il est traditionnellement appliqué par les autorités réglementaires nationales, prévoit déjà une indemnité pour le capital investi en tenant compte des coûts du capital (WACC). Cela signifie que les tarifs régulés doivent permettre à l'opérateur SMP de rémunérer ses créanciers mais aussi ses actionnaires en fonction du risque ».

1137 L'IBPT pourra modifier, adapter ou préciser, à sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, les méthodes de coûts relatives à l'accès à un débit binaire. De telles modifications peuvent être rendues nécessaires par des évolutions techniques, des développements sur le marché, des adaptations réglementaires, des adaptations à des coûts et prix, etc. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

5.6.5.2.1.2 *Justification de la mesure*

1138 Dans sa Recommandation NGA du 20 septembre 2010, la Commission européenne déclare qu'une orientation sur les coûts doit être imposée :

*« Les ARN devraient, en principe, imposer d'orienter vers les coûts les tarifs de la fourniture obligatoire en gros de produits d'accès à haut débit, conformément à l'annexe I, compte tenu des différences de largeur de bande et de qualité des diverses offres de gros ».*³³⁵

1139 En outre, cette recommandation stipule que l'accès réglementé via VDSL2 ne présente pas un risque plus important :

« En particulier, il y a moins d'incertitude quant à la quantité de largeur de bande à fournir par le FTTN/VDSL et les besoins globaux en capital sont moindres. Par conséquent, autant les tarifs réglementés de la fourniture en gros d'accès à haut débit par FTTN/VDSL devraient tenir compte de tout risque d'investissement inhérent, autant ce risque ne devrait pas être supposé aussi important que celui lié à la fourniture en gros de produits d'accès à haut débit par FTTH³³⁶ ».

1140 La situation est en effet telle que la fermeture d'une série de centraux importants (LEX) à partir de la mi-2012, telle que mentionnée à la section 5.2.2.4., forcera les opérateurs alternatifs qui utilisent ces centraux (ou qui auraient pu les utiliser) pour l'accès dégroupé à passer à un produit WBA VDSL2. De cette manière, Belgacom obtiendra d'importants revenus complémentaires à partir de la mi-2012. L'occupation

³³⁵ Point 35 de la Recommandation NGA de la Commission européenne du 20 septembre 2010

³³⁶ Chapitre 6 sur la définition de la prime de risque de l'Annexe 1 à la Recommandation NGA de la Commission européenne du 20 septembre 2010

du réseau VDSL2 déployé est donc en grande partie garantie et le risque d'investissements non rentables disparaît.

1141 L'article 62§1^{er} de la loi relative aux communications électroniques dispose qu'en « *matière d'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4 et lorsqu'il ressort en outre d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en raison de l'absence de concurrence réelle, maintenir les prix à un niveau exagéré ou réduire les marges au détriment des utilisateurs finals, imposer des obligations liées à la récupération des coûts, y compris les obligations concernant l'orientation des prix sur les coûts et les obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts en matière de coûts d'un opérateur efficient* ».

1142 A défaut d'une telle obligation, le prix de l'accès à un débit binaire pourrait être fixé à un niveau dissuasif et les opérateurs alternatifs seraient alors contraints :

- soit d'utiliser un offre de revente – l'inconvénient de cette solution est qu'elle n'octroie pas de marge de manœuvre dans la définition des services de détail
- soit d'utiliser le dégroupage de la sous-boucle, ce qui donne peu de viabilité économique au business case (voir Annexe 4) et qui a été supprimé comme mesure par l'IBPT parce que cela entravait le développement technologique du marché DSL (voir section 4.5.2.1). Cette option ne peut donc pas être considérée comme une alternative.

5.6.6 Mise en place de nouvelles obligations auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence concernant l' « excellence opérationnelle » et l' « équivalence des inputs »

5.6.6.1.1 Description de la mesure

1143 Dans le cadre de la fourniture des prestations d'accès à un débit binaire (telle qu'imposée à la section 5.6.1 ci-dessus), Belgacom doit veiller à la poursuite d'un objectif d'excellence opérationnelle. L' « excellence opérationnelle »³³⁷ consiste à

337

Pour plus d'explications sur l'importance de ces processus, voyez le chapitre 8.1.4 "Processus opérationnels" dans le Plan stratégique (2010-2013) de l'Institut, publié le 23 novembre 2010

tendre vers des processus opérationnels fonctionnels, effectifs et efficaces dans le cadre de l'offre de produits de gros aux opérateurs alternatifs.

1144 Belgacom devra également respecter le principe d'équivalence. L'« équivalence des inputs » signifie qu'un opérateur fournit les mêmes produits ou services à tous les acheteurs internes ou externes selon les mêmes délais, les mêmes termes et conditions (y compris les prix et les niveaux de service), au moyen des mêmes systèmes et processus et avec le même degré de fiabilité et de performance, et qu'il fournit à tous les acheteurs internes ou externes les mêmes informations concernant ces produits, services, systèmes et processus.

1145 Belgacom devra mettre en place une liste de briques internes qui sera approuvée et pourra être modifiée par l'IBPT. Les briques internes correspondent à un ensemble de prestations unitaires à partir desquelles Belgacom devra démontrer qu'il constitue chaque produit de détail. Chaque brique interne devra décrire les éléments de réseau utilisés ainsi que le prix de transfert interne utilisé pour ces éléments. Belgacom devra montrer que les briques internes sont accessibles directement ou indirectement aux opérateurs alternatifs par l'intermédiaire des offres de gros.

1146 Des obligations auxiliaires sont spécifiées à l'Annexe 5 de la présente analyse « Remèdes auxiliaires imposés en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels) ».

5.6.6.1.2 Justification de la mesure

1147 La prestation d'accès à un débit binaire doit être efficace et performante afin d'être utile au développement d'une saine concurrence sur le marché de la large bande. La fourniture de ce type de prestation doit également respecter les principes essentiels de transparence (article 59 de la même loi) et de non discrimination (article 58 de la même loi).

1148 En tant qu'opérateur puissant verticalement intégré, Belgacom pourrait dégrader son offre d'accès de sorte à ralentir le développement d'une offre concurrente développée sur le marché de détail qui est basée sur l'accès bitstream. Un opérateur

alternatif gêné par des problèmes opérationnels lors de la fourniture d'accès par l'opérateur puissant peut voir sa conquête de nouveaux clients transformée en un parcours du combattant vu qu'il souffrira en première ligne des inefficacités liés à la prestation d'accès par l'opérateur puissant. La perception auprès du client final sera d'attribuer les inefficacités à l'opérateur alternatif, et ceci, même si les inefficacités résultent d'un accès dégradé de Belgacom.

1149 La position commune de l'ERG (maintenant BEREC) sur l'approche des remèdes dans le cadre réglementaire a attiré l'attention sur ce type d'effe de levier (discrimination non-tarifaire).³³⁸ Parmi les problèmes envisagés par l'ERG on retrouve : l'usage discriminatoire ou la non-divulgarion d'information, les délais de fourniture, le couplage de produits de gros, les exigences non fondées, la discriminatoin en qualité de fourniture, le design stratégique de produits et l'utilisation abusive d'information au sujet de concurrents. La littérature économique confirme également les incitants d'entreprises verticalement intégrées de discriminer non seulement sur la base du prix de gros mais également sur la base d'autres dimensions que le prix.³³⁹

1150 En 2006³⁴⁰ et en 2007³⁴¹, Belgacom a été mise en demeure à deux reprises pour ne pas avoir respecté ses obligations en matière de fourniture d'accès (SLA et respect des timers en juillet 2006 ; erreurs informatiques (« bugs ») ayant comme conséquence que les commandes de lignes ne pouvaient être traités à temps). Ces obligations étaient étroitement liés au bon fonctionnement du processus opérationnel relatif à la prestation de gros régulée de Belgacom.

1151 En 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé leurs plaintes concernant le service que Belgacom leur offrait lors d'une présentation le 19 septembre 2008 à l'IBPT. A la suite de ces plaintes, l'IBPT a décidé de procéder à un audit (effectué par les

³³⁸ ERG, 2003. ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the new regulatory framework (30rev1)

³³⁹ F. Crawford and R. Mathews, *The myth of excellence: Why great companies never try to be the best at everything*, Crown Business, New York (2001).

³⁴⁰ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

³⁴¹ Mise en demeure concernant les erreurs informatiques (« bugs ») impliquant que les commandes de lignes ne pouvaient être traitées à temps.

consultants externes Analysys Mason et Solucom) des processus opérationnels que Belgacom offrait aux opérateurs alternatifs et qui a contribué à également (mais pas exclusivement) mettre en lumière ces problèmes opérationnels pouvant résulter en une fourniture dégradée de l'offre de gros.

1152 L'audit du fonctionnement opérationnel de Belgacom a été mené du 29 avril 2009 au 3 septembre 2009 afin d'avoir une vue d'ensemble des processus opérationnels et de l'interaction entre Belgacom et les OLO; déterminer la manière dont Belgacom donne accès aux OLO à ses systèmes opérationnels et l'efficacité des services de Belgacom ainsi que déterminer une discrimination éventuelle au niveau des processus opérationnels entre les services offerts par Belgacom à son propre département de détail et les services de commerce de gros qu'elle vend aux OLO.

1153 Certains opérateurs ont exprimé le souhait de voir imposer une obligation de séparation fonctionnelle afin d'assurer une mise en œuvre effective de les obligations de la fourniture d'accès, de non-discrimination et de transparence par Belgacom

1154 L'Institut est pleinement conscient de l'importance d'assurer le respect des obligations imposées aux opérateurs SMP, mais la mise en place d'une obligation de séparation fonctionnelle ne constitue pas l'option la moins intrusive pour adresser ce problème.

1155 L'IBPT considère que, dans le cadre de la présente analyse, la mise en place d'une obligation concernant l'efficacité de la fourniture d'accès, de non-discrimination et de transparence reposant sur le principe de l'équivalence d'inputs³⁴² et l'« excellence opérationnelle » est justifiée. L'objectif des équivalents d'input est d'assurer que Belgacom se fournit en interne de manière non-discriminatoire par rapport aux prestations offertes aux opérateurs tiers et d'assurer la répliquabilité des produits de détail par les opérateurs alternatifs s'appuyant sur les offres de gros de Belgacom.

³⁴² Voir le document de l'ERG de mai 2006, *Revised ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework*, ERG(06)33, § 5.2.4.8 p. 93. Selon l'ERG, le principe de non-discrimination renforcée correspond à une "form of tighter non-discrimination obligation" consistant en un "requirement for identical treatment as between the SMP player's own downstream business and independent third parties".

- 1156 Les aspects opérationnels sont particulièrement pénalisants : délais de livraison, accès à l'information, procédures de commande qui ne sont pas rigoureusement équivalents à ceux établis en interne par Belgacom. Le renforcement des obligations permettrait notamment d'empêcher le lancement par Belgacom d'offres de détail (ex. VDSL) qui ne peuvent être dupliquées par l'intermédiaire d'offres de gros correspondantes et d'assurer notamment l'équivalence des délais et des procédures de commandes.
- 1157 La mise en oeuvre de ces principes ainsi que des obligations auxiliaires nécessaires à leur garantie est conforme par ailleurs au souhait de la Commission européenne de voir les ARN redéfinir le champ des obligations de non-discrimination applicables (voir section 5.6.2). On vise ainsi à poursuivre au mieux des objectifs tels la promotion de la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés ainsi que la neutralité technologique (objectifs visés à l'article 8 de la directive « cadre » ainsi qu'aux articles 5 à 8 de la loi du 13 juin 2005.)
- 1158 Il ressort de l'audit mentionné ci-dessous que la mise en place des obligations supplémentaires d'accès concernant l'efficacité de la fourniture d'accès et l'objectif d' « excellence opérationnelle » sont nécessaires. Ces remèdes et leur justification sont spécifiés à l'annexe 5 : Remèdes auxiliaires imposés en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels).
- 1159 L'IBPT prévoit de contrôler le respect de cette obligation en effectuant un bilan ainsi qu'un nouvel audit opérationnel a priori dix huit mois après l'entrée en vigueur de la mesure prévoyant son renforcement. En cas de non-respect de l'obligation de non-discrimination renforcée constaté lors d'un bilan effectué par l'IBPT dix huit mois après l'entrée en vigueur de la présente décision, l'IBPT se réserve la possibilité d'examiner la nécessité, l'adéquation et la proportionnalité de la mise en place d'une obligation de séparation fonctionnelle.

6 Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision

6.1 Localisation dans la décision

Introduction	
Base juridique et considérations méthodologiques	Chapitre 1
Procédure de consultation	Chapitre 2
Marché de détail des services d'accès à large bande	Chapitre 3
Marché de la fourniture en gros d'accès (physique) à l'infrastructure du réseau (y compris l'accès partagé ou totalement dégroupé)	Chapitre 4
Marché de la fourniture en gros d'accès à large bande	Chapitre 5
Entrée en vigueur et durée de validité de la présente décision	Chapitre 6

6.2 Entrée en vigueur

1160 La présente décision de l'Institut entre en vigueur le premier jour du x^{ème} [à déterminer] mois suivant sa notification à la personne concernée, sauf indication contraire pour certaines obligations.

1161 A sa date d'entrée en vigueur, la présente décision abroge les Décisions du Conseil suivantes :

- Décision du Conseil de l'IBPT du 10 janvier 2008 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour les marchés de gros du groupe « accès », sélectionnées dans la Recommandation de la Commission européenne du 11 février 2003 – Marché 11 : La fourniture en gros d'accès dégroupé (y compris l'accès

partagé) aux boucles et sous-boucles locales sur lignes métalliques pour la fourniture de services à large bande et de services vocaux – Marché 12 : La fourniture en gros d'accès à la large bande ;

- Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 20 janvier 2008 – L'impact des Next Generation Networks « NGN » et Next Generation Access « NGA » sur les marchés d'accès à large bande ;
- Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande.

6.3 Durée de validité de la présente décision

1162 La validité des obligations imposées dans la présente décision court en principe jusqu'à l'entrée en vigueur d'une nouvelle décision relative à ces marchés³⁴³.

1163 Les lignes directrices de la Commission³⁴⁴ déterminent que les ARN doivent tenir compte de l'évolution prévisible du marché pendant une période d'une durée raisonnable et que cette durée doit être choisie en fonction des caractéristiques propres au marché considéré et de la date prévue pour l'examen du marché pertinent par les ARN. Compte tenu de l'importance d'avoir des conditions réglementaires stables du délai de la procédure d'analyse et d'autre part la vitesse de l'évolution du marché, l'IBPT estime la période de réglementation en question à environ trois ans.

1164 L'article 54 de la loi belge du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques impose en outre à l'Institut l'obligation d'effectuer une analyse de marché "à intervalles réguliers" sans préciser de délai particulier. L'article 55 souligne encore qu'une analyse de ces marchés doit être effectuée le plus rapidement possible après l'adoption ou la révision de cette recommandation.

³⁴³ Commission européenne. Observations conformément à l'article 7, paragraphe 3 de la directive 2002/21/CE, Cas BE/2007/0735 et BE/2007/0736, 3/01/2008, p. 7.

³⁴⁴ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse de marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), considérant 20.

1165 L'IBPT souligne cependant qu'il a le droit de prendre des mesures intermédiaires pendant cette période de trois ans.

1166 D'autre part, l'IBPT se garde le droit de réduire la période de réglementation au cas où les conditions de concurrence dans le secteur des communications électroniques changeraient de manière tellement significative que les fondements économiques ou juridiques de la présente décision seraient remis en cause. Dans ce cadre, l'Institut a introduit un système pour suivre attentivement l'évolution du marché. L'article 54 de la loi précise du reste qu'après chaque publication par la Commission européenne de sa recommandation concernant les marchés pertinents de produits et de services, l'Institut détermine les marchés pertinents et à intervalles réguliers. L'article 55 souligne encore qu'une analyse de ces marchés doit être effectuée le plus rapidement possible après l'adoption ou la révision de cette recommandation.

6.4 Voies de recours et signatures

6.4.1 Voies de recours

1167 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'interjeter appel de 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.

1168 La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause. La requête contient, à peine de nullité, les indications de 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.

6.4.2 Signatures du Conseil

Annexe 1 : Informations confidentielles

Parts de marchés sur le marché de détail de l'accès à large bande dans les différentes régions en Belgique

L'importance de la télévision numérique pour la fourniture d'offres groupées multiplay

Annexe 2 : Calcul de l'espace entre les offres de gros et de détail DSL

Résumé L'espace économique peut être défini comme l'écart entre le prix des offres de gros et celui des offres de détail, exprimé en pourcentage du prix de l'offre de gros. Il traduit dans quelle mesure le prix de l'offre BROBA pèse dans les coûts d'un opérateur qui vend des offres de détail DSL. Dans cette annexe, l'IBPT détaille ses hypothèses pour le calcul de l'espace économique de Belgacom et des opérateurs alternatifs.

1169 Les offres de gros large bande DSL de Belgacom se déclinent selon de nombreux paramètres tels que par exemple :

- offre de gros avec voix (qui requiert que l'utilisateur final souscrive à l'abonnement téléphonique de Belgacom) ou offre sans voix (ne nécessitant pas à l'utilisateur final de souscrire à l'abonnement téléphonique de Belgacom)
- Transport ATM ou Ethernet

1170 Dans son estimation de l'espace économique, l'IBPT a tenu compte des paramètres suivants :

- Les tarifs mensuels BROBA ADSL/ADSL2+/ReADSL (combinant les éléments BRUO raw copper ou shared pair, la partie active BROBA et la redevance Transport Ethernet).
- La répartition entre les offres « avec voix » ou « sans voix » telle qu'elle ressort des statistiques de l'IBPT.
- Les tarifs d'installation (« default installation with/without customer visit »).
- L'utilisation d'Ethernet comme technologie de transport.

1171 Pour Belgacom, l'espace économique reflète l'écart entre les coûts de gros déterminés et l'ARPU (Average Revenue Per User) tel qu'il ressort du rapport annuel 2009 de Belgacom. L'espace économique de Belgacom est de 58%.

- 1172 Pour les opérateurs alternatifs, l'espace économique reflète l'écart entre les coûts de gros déterminés et le prix moyen observé des offres des opérateurs alternatifs. L'espace économique des opérateurs alternatifs est de 50%.
- 1173 L'espace économique ainsi calculé ne représente pas la marge des opérateurs considérés car ceux-ci doivent encore supporter d'autres coûts (ex : coûts de commercialisation).

Annexe 3: Description technique de l'offre multicast

- 1174 L'IBPT décide d'imposer à Belgacom une extension de l'offre bitstream à la fonctionnalité multicast permettant à des opérateurs alternatifs de transmettre des flux de type multicast IP.
- 1175 Belgacom devra donc mettre en place une fonctionnalité multicast, donnant la possibilité aux opérateurs alternatifs d'utiliser des adresses IP multicast, de réaliser des groupes multicast et d'émettre des flux multicast IP, notamment de type audiovisuel, au niveau des points d'interconnexion existants de l'offre bitstream actuelle de Belgacom.
- 1176 Les modalités d'implémentation techniques de cette fonctionnalité multicast IP devront être précisées par Belgacom sur la base du principe de non-discrimination (par exemple au niveau du temps de zapping, c'est-à-dire le temps moyen entre la requête d'inscription à un groupe et la réception du flux).
- 1177 Le multicast IP est une méthode de diffusion de type point-à-multipoint permettant de transmettre des flux (tels que du contenu audiovisuel) d'une source unique (telle que la plate-forme IPTV d'un opérateur alternatif) vers des récepteurs multiples (tels que des utilisateurs finals, abonnés au service de télévision). Une offre multicast permet d'éviter d'envoyer autant de flux qu'il existe de clients finals désirant accéder au même contenu à un même temps T, en mutualisant la transmission de ce flux jusqu'à un point approprié dans le réseau.
- 1178 Le transport de flux multicast depuis la plate-forme IPTV d'un opérateur alternatif à travers le réseau de Belgacom vers les utilisateurs finals permet de limiter la bande passante utilisée au niveau du point d'interconnexion et dans le réseau Belgacom. Cette approche rend techniquement et économiquement viable la fourniture de services de télévision sur bitstream par des opérateurs alternatifs à un grand nombre d'utilisateurs finals.

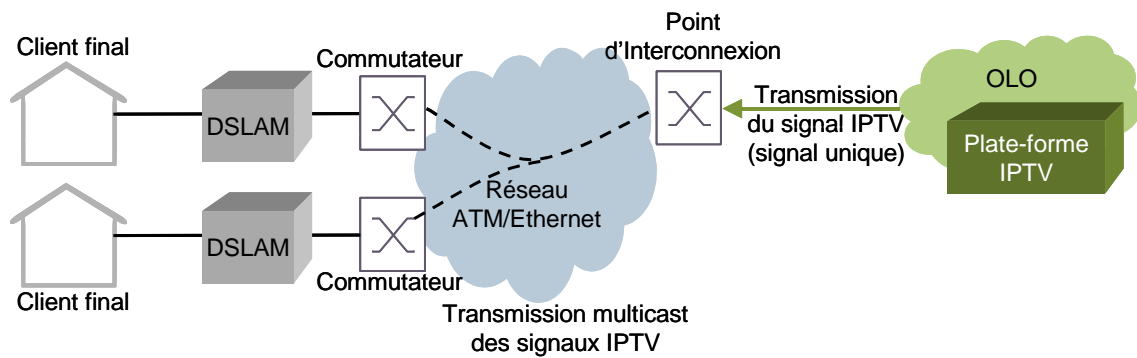


Figure 0.1: Description technique de la fonctionnalité multicast [Source : IBPT]

1179 La technique de multicast IP utilise des adresses IP spécifiques dites adresses IP de groupe de diffusion, ou adresse IP multicast. Lorsqu'un utilisateur final, abonné à l'offre TV d'un opérateur, choisit de visionner une chaîne audiovisuelle (typiquement à l'aide de la télécommande de son décodeur), son décodeur IPTV s'inscrit dans le groupe de diffusion correspondant, et recevra alors les flux émis sur ce groupe de diffusion correspondant à la chaîne diffusée (si les droits de l'utilisateur final le lui permettent). A contrario du mode de transmission classique (le mode unicast), en multicast, la plate-forme IPTV ne doit émettre le flux (notamment les chaînes audiovisuelles) qu'une seule fois pour qu'il soit acheminé vers tous les membres du groupe de diffusion (c-à-d les utilisateurs finals désirant visionner la chaîne audiovisuelle), et les équipements du réseau de Belgacom doivent distribuer les flux vers l'ensemble des abonnés appartenant à ce groupe de diffusion.

Annexe 4 : Viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale

1180 En 2008, Analysis Mason a mené une étude, pour le compte de l'IBPT, sur la viabilité du dégroupage de la sous-boucle locale. L'étude complète se trouve dans l'annexe à l'addendum NGA du 12 novembre 2008, mais les conclusions principales sont reprises ci-dessous.

1181 Sur la base d'un modèle de business case, Analysis Mason conclut que, dans les conditions actuelles du marché et en particulier sans interventions réglementaires, le business case du dégroupage de la sous-boucle locale est moins attrayant d'un point de vue commercial que le dégroupage.

1182 Toutefois, si les conditions ci-dessous sont remplies, un business case viable peut être créé :

- L'opérateur alternatif limite son déploiement aux régions les plus denses en population au lieu d'une couverture de 80% : les 50 centraux principaux représentent 30% de la population belge
- Les backhaul links entre la cabine de rue et le central peuvent être loués chez Belgacom
- L'opérateur alternatif peut co-localiser ses équipements dans le ROP de Belgacom
- L'opérateur alternatif dispose de plus de 20% des parts de marché du câble cuivre dans la zone de déploiement
- L'opérateur alternatif peut générer une plus-value ARPU de 13 euros par mois en offrant de nouveaux services grâce au dégroupage de la sous-boucle locale (comme l'IPTV).

1183 La figure ci-dessous illustre l'impact relatif de chacun de ces facteurs sur la plus-value ARPU mensuelle qui est nécessaire pour couvrir les surcoûts du dégroupage de la sous-boucle locale par rapport au dégroupage.

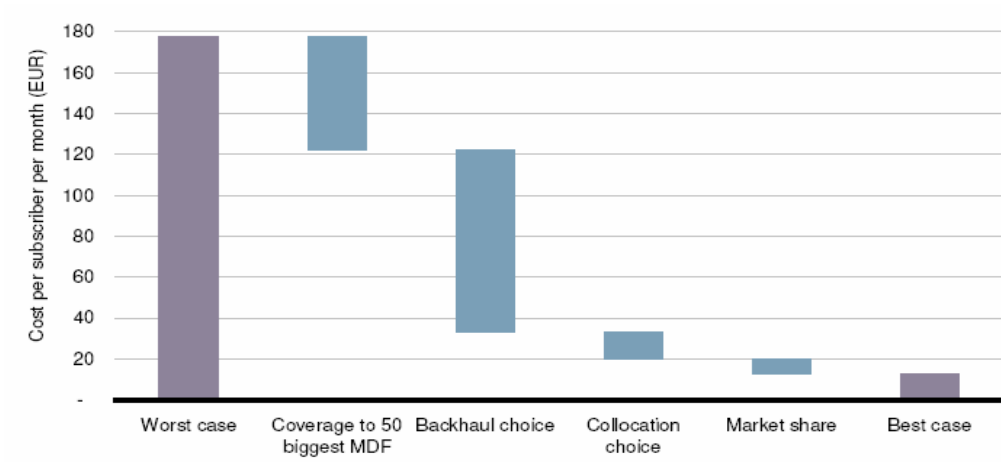


Figure 0.2 : Impact of the different network deployment choices and scenarios on the incremental ARPU necessary to cover the additional cost between SLU and LLU (Source: Analysys Mason)

Annexe 5 : Remèdes auxiliaires imposés sur le marché 4 et le marché 5 en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services (processus opérationnels)

1. Contexte des remèdes auxiliaires et audit des processus opérationnels réalisé en 2009 à la demande de l'IBPT

1184 Un opérateur alternatif, ci-après dénommé OLO, subissant des problèmes opérationnels récurrents lors de la fourniture d'accès par l'opérateur puissant, à savoir Belgacom, peut voir sa conquête vers de nouveaux clients transformée en un parcours du combattant au vu des inefficacités liées à la prestation d'accès par l'opérateur puissant auxquelles il sera soumis. Par exemple, un client final faisant l'expérience d'un long temps d'attente et de problème lors de l'installation de sa ligne, attribuera de facto ces inefficacités à l'opérateur alternatif (celui avec lequel il souhaite ou a déjà contracté), même si ces inefficacités résultent d'une dégradation de l'accès par Belgacom. En effet, le client n'est pas nécessairement conscient des procédures réglementaires mises en place pour permettre à son opérateur d'être présent sur le marché belge (p.ex. l'obligation de dégroupage dans le chef de Belgacom). Par ailleurs, seul l'opérateur alternatif est juridiquement responsable vis-à-vis de son client ; en cas de plainte, le client est dans l'obligation de s'adresser à l'opérateur alternatif avec lequel il a contracté et Belgacom est partie tierce à cette relation contractuelle.

1185 Pour empêcher l'avantage concurrentiel que Belgacom peut retirer de la dégradation de l'accès aux offres de gros régulées, il convient donc de s'assurer que la prestation d'accès soit fournie à des conditions raisonnables ne remettant pas en cause l'effet utile des remèdes d'accès, de non-discrimination et de transparence.

1186 Les produits, la position sur le marché et les investissements des opérateurs alternatifs dépendent très largement de la qualité du service d'accès que l'opérateur puissant offre aux OLO. Il est utile de rappeler ici que la limite d'efficacité des opérateurs alternatifs est largement tributaire de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. En effet, la qualité des services fournis par Belgacom sont directement perceptibles par le client même si naturellement ce dernier les attribue à l'opérateur qu'il a choisi. Dans ce cadre, l'expérience client peut être, par exemple, un élément critique du processus de marketing stratégique de tout opérateur. Sur ce point, Belgacom partage la même vision et indique clairement dans son rapport de responsabilité sociétale 2009³⁴⁵ qu'elle en fait une de ses priorités par l'intermédiaire de son approche « Care and Ease ». Un opérateur alternatif doit donc pouvoir également axer sa stratégie sur des éléments largement dépendants de la qualité des services d'accès, comme par exemple l'expérience client, lorsqu'il se base sur les offres de gros régulées de Belgacom. Dans cette perspective, il ne devrait donc pas souffrir d'une dégradation de l'offre de gros qui risquerait de le gêner dans le développement d'une excellence opérationnelle comme avantage concurrentiel.

1187 En 2006³⁴⁶ et en 2007³⁴⁷, Belgacom a été mise en demeure à deux reprises pour ne pas avoir respecté ses obligations en matière de fourniture d'accès. Ces mises en demeure étaient étroitement liées au dysfonctionnement des processus opérationnels en regard des prestations de gros régulées de Belgacom.

1188 Le 19 septembre 2008, les opérateurs alternatifs ont rassemblé, lors d'une présentation à l'IBPT, leurs plaintes concernant les services offerts par Belgacom. A la suite de ces plaintes, l'IBPT a décidé de procéder à un audit (effectué par les

³⁴⁵ Le rapport de responsabilité sociétale (RSE) de 2009 est disponible à l'adresse : http://www.belgacom.com/group/7/CSR_reporting/fr/CSR_reporting.html

³⁴⁶ Communication du Conseil de l'IBPT du 11 juillet 2006 concernant les installations BRUO-BROBA

³⁴⁷ Mise en demeure concernant les erreurs informatiques (« bugs ») impliquant que les commandes de lignes ne pouvaient être traitées à temps.

consultants externes Analysys Mason et Solucom) des processus opérationnels de Belgacom à l'égard des opérateurs alternatifs. Cet audit a contribué également (mais pas exclusivement) à mettre en lumière les problèmes opérationnels récurrents résultant en des dégradations de la fourniture des offres de gros régulées.

1189 Les processus opérationnels et les services analysés par l'audit englobent tous les aspects d'un produit BRUO/BROBA/WBA VDSL2, à savoir : un processus bout en bout d'un client (customer life management), les processus sous-jacents comme le IT-management (ce qui permet l'intégration des outils de Belgacom avec ceux des OLO), le forecasting & SLA, customer relations et enfin, le network management.

1190 Lors de l'audit, les plaintes des OLO ont été comparées aux constatations effectuées par l'équipe d'audit sur le terrain. 22 problèmes ont été identifiés et retenus. Chacune de ces problèmes a été analysé en détail. Plusieurs mesures correctrices sont proposées à cet égard ci-dessous.

1191 Dans ce contexte de disfonctionnement au niveau des processus opérationnels et suite à l'audit réalisé en 2009, l'IBPT a analysé l'ensemble des problèmes soulevés et il lui est apparu qu'un ensemble de remèdes auxiliaires devaient être définis pour garantir le développement d'une concurrence loyale et efficace sur le marché belge des télécommunications.

2. Les différents (macro-)processus opérationnels

1192 Les problèmes constatés jusqu'à ce jour portaient sur certains points particuliers de l'ensemble des processus opérationnels concernant les offres de gros régulées.

1193 Les différents processus opérationnels ont été agrégés dans des macro-processus (ci-après appelés communément processus opérationnels) comme illustré à la figure au-dessous. Ceux-ci sont applicables tant pour l'offre d'accès dégroupé (marché 4) que pour la fourniture en gros d'accès à la large bande (marché 5) :

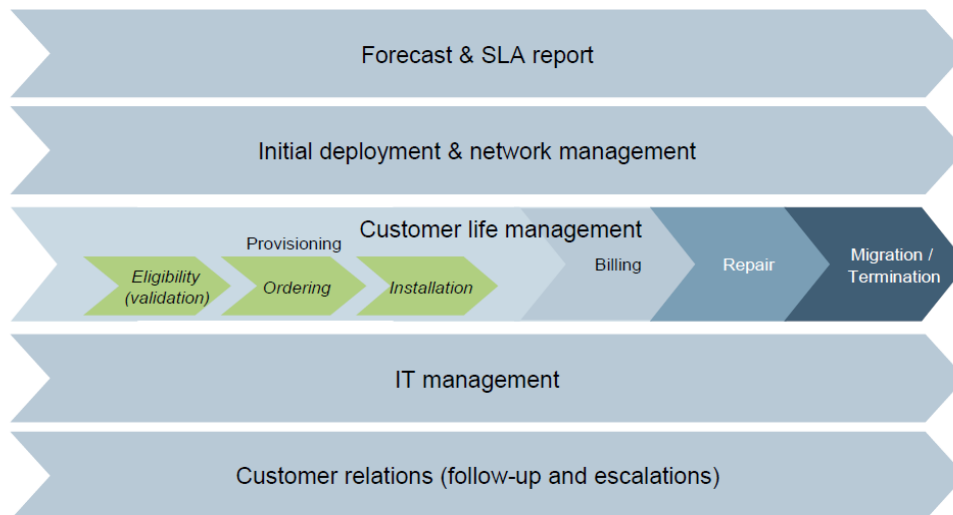


Figure 0.3 : Aperçu des processus opérationnels relatifs aux offres de gros régulées de Belgacom

1194 Les processus opérationnels relatifs aux offres de gros régulées de Belgacom sont explicités dans les paragraphes suivants.

Forecast & SLA

1195 Les procédures de forecast comprennent une série d'obligations et d'accords. Ces procédures décrivent ce que les OLO doivent communiquer à Belgacom, comme par exemple, combien de lignes l'OLO prévoit-il ce mois-ci par produit, où ces lignes sont-elles prévues et si le client effectuera l'installation lui-même.

1196 En contrepartie de cette procédure de forecast, des Service Level Agreements (SLA) sont imposés à Belgacom et fixent les exigences de qualité du service que Belgacom doit fournir aux opérateurs alternatifs. Parallèlement, des indicateurs mesurant les prestations de Belgacom (KPI – Key Performance Indicator) à l'égard des opérateurs alternatifs ont été mis en place de façon à ce que le respect des SLA puisse être vérifié ultérieurement.

Initial deployment & network management

1197 Le volet initial deployment & network management décrit tout ce que les opérateurs alternatifs doivent mettre en place lors de, par exemple, l'ouverture d'un nouveau site opérationnel ou la modernisation du réseau.

Customer life Management

1198 Le secret du succès d'une entreprise réside dans l'expérience du client : un client content revient souvent, tandis qu'un client insatisfait, on ne le revoit jamais³⁴⁸. Il est donc essentiel pour l'OLO que cette partie se déroule sans encombre. Le processus Customer Life Management est donc de loin le processus opérationnel le plus important, c'est pourquoi l'on a réalisé ici une subdivision supplémentaire des différents processus, à savoir: eligibility, ordering, installation, billing, repair et migration/termination.

- Eligibility est la première phase dans le processus d'acquisition d'un nouveau client: l'OLO analyse si le produit souhaité peut être livré en fonction de l'adresse ou du numéro de téléphone du client. Par exemple, si le client habite trop loin du central, il se peut qu'il n'obtienne pas la vitesse souhaitée. Ou si le client n'a jamais eu de ligne téléphonique, il ne peut pas effectuer l'installation de son produit lui-même, et de petits travaux techniques sont peut-être nécessaires (ex : raccordement de son câblage interne de son habitation au câble de distribution enterré dans la rue). Il est répondu à toutes ces questions pendant la phase d'éligibilité et il est évalué si le client est éligible pour le produit auquel il souhaite souscrire.
- Ordering est la seconde phase au cours de laquelle la requête du client est officialisée. Le client et l'opérateur alternatif se mettent d'accord sur le produit commandé et le client signifie formellement à l'opérateur alternatif sa volonté de conclure un contrat avec lui. Une fois que le client a

348

Même si un client est satisfait, il existe toujours un risque que celui-ci change d'opérateur. Il est toutefois raisonnable de penser que ce risque est faible, voire plus faible que dans le cas d'un client insatisfait. En effet, la probabilité qu'un client insatisfait change d'opérateur est proche des 100% à condition qu'il ne rencontre aucune barrière de sortie.

officialisé sa demande, un rendez-vous est fixé avec le client pour effectuer l'intervention technique (c.-à-d. l'installation de la ligne). Dans ce cadre, l'opérateur alternatif doit accéder, par l'intermédiaire de systèmes informatiques dédiés, au calendrier du personnel technique de Belgacom afin de définir une date d'installation conjointement avec son client.

- Installation est la troisième phase où l'installation effective est réalisée sur la ligne demandée. Ce processus inclut par exemple le raccordement au réseau, l'installation et la configuration des équipements d'accès. Dans certaines situations, le technicien peut se contenter d'effectuer l'intervention au niveau des équipements de communication de Belgacom installés dans des locaux lui appartenant (centraux ou armoires de rue). Dans d'autres cas, le technicien est amené à effectuer une partie de son intervention chez le client. Le technicien doit donc dans ce cas effectuer une visite au domicile du client.
- Billing facture les services fournis par Belgacom aux OLO. Il existe deux types de redevances qui peuvent être facturées. Les redevances uniques (p.ex : l'installation de ligne par un technicien Belgacom) et les redevances mensuelles liées à la location (p.ex : la location de la ligne) de l'équipement de Belgacom.
- Repair décrit les modalités à suivre quand une installation ne fonctionne plus. Ce processus inclut tous les aspects liés à la détection d'incident, l'intervention pour réparer l'incident et éventuellement la collaboration avec l'opérateur alternatif si elle s'avère nécessaire. Il arrive fréquemment que l'on ne sache pas qui est à l'origine de l'erreur et qui doit donc en assumer la responsabilité.
- Termination/migration: ces processus décrivent les modalités à suivre lorsque le client résilie son produit, déménage ou veut un autre produit. Ces processus comprennent également la « mass migration », initiée à la demande d'un OLO, et qui consiste à déménager un grand nombre de lignes en une fois vers un autre produit (par exemple de BROBA vers BRUO ou de l'ADSL vers le VDSL2). Le bon fonctionnement de ce processus sera important lorsque Belgacom poursuivra sa migration vers un réseau IP complet, et que plusieurs centraux seront fermés.

IT Management

1199 L'IT management englobe l'ensemble du parc informatique : entretien et mises à niveau des bases de données, outils et projets IT, mais également la stabilité et la disponibilité de toutes ces solutions.

Customer relations

1200 Customers relations gère tous les contacts entre le département wholesale de Belgacom et les clients wholesale (opérateurs alternatifs). Ces contacts peuvent concerner le suivi de problèmes opérationnels, les procédures d'escalation, les canaux d'informations, l'échange d'informations, les négociations concernant le développement de nouveaux projets IT,...

3. Justification de l'introduction de remèdes auxiliaires

1201 Durant la période réglementaire concernée par la révision précédente des analyses de marché, l'IBPT a constaté que la mise en place d'obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence au regard des cadres définis par la loi du 13 juin relative aux communications électroniques et les directives européennes, est une condition nécessaire mais non suffisante pour garantir une concurrence loyale, équitable et efficace entre les différents opérateurs actifs sur le marché belge. En effet, comme il a été expliqué précédemment, de nombreux problèmes opérationnels ont été observés durant la période réglementaire concernée par la révision précédente des analyses de marché.

1202 Au regard de ce qui précède, et comme il sera précisé ci-après dans la justification de chaque obligation relative aux processus opérationnels, il apparaît donc nécessaire de prévoir des remèdes auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence afin de garantir que les problèmes liés aux processus opérationnels n'aboutissent pas, de facto, à un refus d'accès raisonnable au sens de l'article 61 §1 de la loi relative aux communications électroniques ou encore à une discrimination au sens de l'article 58 de la loi relative aux communications électroniques.

1203 En ce qui concerne le principe de non-discrimination, l'ERG a déjà fait connaître sa position commune³⁴⁹ et a indiqué que ce principe n'est pas suffisant. L'ERG a par conséquent introduit le principe d'« equivalence of inputs », présenté sommairement à la section suivante, comme remède renforcé du principe de non-discrimination consistant en une obligation de traitement identique par l'opérateur puissant de ses services avals et des opérateurs tiers indépendants. L'ERG considère qu'il s'agit d'une obligation particulièrement efficace, liant l'opérateur puissant au regard des résultats à atteindre mais également relativement aux moyens à employer. Selon l'ERG, cette obligation d'equivalence of inputs permet d'obtenir une plus grande garantie de concurrence effective sur le marché aval que par une mise en œuvre d'une obligation de non-discrimination simple.

1204 Par conséquent, l'IBPT a estimé nécessaire d'introduire des remèdes auxiliaires aux obligations d'accès, de non-discrimination et de transparence dans l'optique d'améliorer l'efficacité opérationnelle des offres de gros. L'IBPT a élaboré ces remèdes auxiliaires sur base de son expérience acquise au travers des problèmes rencontrés, à travers l'audit effectué en 2009 mais également en s'appuyant sur la position commune de l'ERG au regard du principe d'« equivalence of inputs ».

1205 Enfin, il convient de noter que ces remèdes visent chaque processus opérationnel particulier, et plus particulièrement les problèmes opérationnels constatés, et sont auxiliaires à un ou plusieurs remèdes imposés dans la cadre de l'analyse de marché. Par exemple, un remède relatif aux indicateurs de qualité (SLA/KPI) peut s'avérer auxiliaire tant au remède de transparence imposé en vertu de l'article 59 §1 de la loi relative aux communications électroniques, qu'au remède d'accès raisonnable précité.

349

Voir Point 5.2.4.8 du ERG Common Position (06) 33 on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework.

4. Le principe d' « equivalence of inputs »

1206 Le principe dit d' « equivalence of inputs » signifie qu'un opérateur fournit les mêmes produits ou services à tous les acheteurs internes ou externes selon les mêmes délais, les mêmes termes et conditions (y compris les prix et les niveaux de service), au moyen des mêmes systèmes et processus et avec le même degré de fiabilité et de performance, et qu'il fournit à tous les acheteurs internes ou externes les mêmes informations concernant ces produits, services, systèmes et processus.

1207 Cette obligation permet donc de rendre la régulation plus efficace en la concentrant sur les aspects précis qui posent des problèmes de concurrence et par rapport auxquels elle est donc tout particulièrement nécessaire. Cette obligation permet également de préserver l'échelle d'investissement, en conservant l'ensemble des échellons existants et les positionnant même avec plus de précision.

1208 La Commission détaille, quant à elle, l'obligation d'équivalence à l'annexe II de la Recommandation³⁵⁰ de 20 septembre 2010 sur l'accès régulé aux NGA. Selon la Commission, l'opérateur puissant doit en effet respecter le principe d'équivalence s'agissant des informations communiquées sur ses infrastructures, du temps de mise à disposition des éléments passifs et en termes de gestion et de qualité de service.

1209 Afin de créer des conditions équitables entre les opérateurs alternatifs et Belgacom, il importe que cet accès soit fourni sur la base d'une stricte équivalence. En particulier, Belgacom doit (1) partager toutes les informations nécessaires et (2) appliquer les mêmes procédures de commande et de réservation d'accès. Par ailleurs, (3) les offres de référence et (4) les accords de niveau de service (SLA – Service Level Agreements) sont déterminants pour assurer une application correcte du principe d'équivalence. À l'inverse, il est important que Belgacom, (5) s'il a une

³⁵⁰ Voir notamment annexe 2 de la Recommandation C(2010) 6223 de la Commission Européenne du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA).

connaissance asymétrique des plans de déploiement de demandeurs d'accès tiers, n'utilise pas cette information pour s'assurer un avantage commercial indu.

1210 Les différents remèdes auxiliaires présentés ci-dessous sont développés en référence aux processus opérationnels.

5. Le partage des informations nécessaires par Belgacom (*customer relations*)

1211 L'obligation, dans le chef de Belgacom, de partage des informations nécessaires, mises à jour régulièrement, selon les mêmes règles et dans les mêmes conditions pour les demandeurs d'accès tiers qu'aux demandeurs d'accès internes, est spécifiée de façon non exhaustive ci-dessous. Il s'agit de fourniture dans le chef de Belgacom d'information relative

- aux processus opérationnels ;
- à l'identification précise du client ;
- à la communication avec les OLOs ;
- aux projets IT ;
- aux futurs développements de projets IT;

1212 Les règles en matière de fourniture d'information par Belgacom aux opérateurs alternatifs doit s'appliquer a tout type de services de gros régulés, y compris dans le cadre de services régulés sur la base des marché 4 et 5.

Transparence des processus opérationnels

Description du remède

1213 Belgacom doit documenter et formaliser clairement les processus opérationnels sur la base de critères couramment utilisés dans l'industrie, et mettre cette documentation à disposition des OLO afin qu'il y ait une parfaite transparence sur ces processus implémentés vis-à-vis des OLO et que les risques de divergences d'interprétation soient minimisés.

1214 Par ailleurs, les processus opérationnels doivent non seulement tenir compte des cas réguliers mais aussi des exceptions prévisibles dans la vie des produits et services offerts aux opérateurs alternatifs.

1215 Enfin, les processus opérationnels doivent être présentés sur la base de méthodes de présentation généralement admises par l'industrie afin d'en assurer la transparence et la compréhension. Ceux-ci doivent être en outre suffisamment documentés pour permettre à toute personne concernée de comprendre immédiatement le sens et la portée des différents termes utilisés.

Justification du remède

1216 Tous les processus de Belgacom utilisés par un OLO doivent être clairement détaillés de sorte que les OLO puissent comprendre et aisément manipuler les éléments constitutifs des processus³⁵¹ (procédures, documentation, outils, point de contact, ...). Par exemple, afin de pouvoir parcourir les schémas de procédures, l'opérateur alternatif doit disposer des données nécessaires lui permettant de comprendre les différentes étapes auxquelles il devra faire face. Aussi par exemple, lorsqu'un incident surgit sur la ligne d'un de ses clients, il est important pour l'OLO que celui-ci dispose des informations de Belgacom concernant les processus, afin qu'il puisse évaluer et suivre avec suffisamment de transparence la situation individuelle de son client. Ce faisant, l'OLO peut fournir à l'avance suffisamment d'informations sur le processus à son client et aussi évaluer combien de coûts supplémentaires en découleront.

1217 Par ailleurs, afin de permettre à un OLO de fournir un service efficace à l'utilisateur final, il est important que les processus de gros sous-jacents de Belgacom soient fiables et prévisibles, et que les exceptions soient suffisamment

³⁵¹ Pour éviter toute confusion, il est rappelé ici qu'un processus représente les tâches qui doivent être faites mais ne se préoccupe pas de la manière comment elles doivent être faites. A l'inverse la procédure se soucie de la manière comment une tâche doit être réalisée (p.ex. la séquence des opérations). Nous pouvons dès lors dire qu'un processus est une boîte noire dont on ne connaît que les entrées et les sorties et la procédure est une séquence d'opération qui transforme les entrées en sorties selon un arbre de décision bien défini.

documentées pour permettre à l'opérateur alternatif de savoir précisément la procédure qui sera mise en place. Comme leur terme le présuppose, il va toutefois de soi que les exceptions doivent être réduites au strict minimum.

1218 Enfin, alors que l'obligation de transparence relative aux processus opérationnels est un remède auxiliaire à l'obligation de transparence, il est également évident qu'une description claire des processus opérationnels clés est nécessaire de sorte que l'IBPT puisse vérifier si l'opérateur puissant respecte son obligation de non-discrimination.

Identification de la connexion fixe (ligne)

Description du remède

1219 L'identification de la connexion fixe doit être non-discriminatoire, unique, claire et efficace.

1220 L'identifiant de la connexion fixe doit permettre une identification immédiate de la ligne de connexion, quel que soit l'opérateur. L'identification ne peut être plus laborieuse pour un OLO que pour Belgacom. En outre, tout opérateur doit pouvoir rapidement identifier la ligne immédiatement après une requête du client quel que soit l'opérateur avec lequel ce client a précédemment contracté, voire même lorsque ce client n'a encore jamais contracté avec un opérateur. L'accès à cette identification doit donc être à tout moment libre de tout droit.

1221 En cas de commande par un client auprès d'un OLO, un accès standardisé aux logiciels et à la base de données de Belgacom contenant les adresses postales des lignes Belgacom est au minimum nécessaire afin de garantir une identification efficace et non-discriminatoire du client et de la ligne. L'OLO ne doit pas être tenu de supporter des coûts supplémentaires du fait de cette standardisation et/ou des développements (manuels ou automatiques) qui seraient nécessaires en cause du manque de standardisation dans le chef de Belgacom.

Justification du remède

- 1222 Le développement commercial de plus en plus répandu de solutions VoIP (la téléphonie vocale fixe basées sur l'envoi de paquet de données) ne permet plus à l'heure actuelle d'utiliser le numéro de téléphone associé à la ligne comme identification. Une méthode alternative d'identification est donc nécessaire.
- 1223 Pour déterminer l'éligibilité et pour effectuer une commande, l'identification de la ligne de connexion du client est une information cruciale dans le processus. Une standardisation automatisée de l'identification de la ligne (p.ex. le « Circuit ID », en abrégé CID) est nécessaire afin que les réponses introduites dans les demandes d'éligibilité et de commande soient traitées de façon identique aux demandes qui proviennent des services de vente au détail de Belgacom.
- 1224 Un traitement standardisé et automatisé doit permettre aux clients existants de migrer facilement et rapidement entre différents opérateurs. De même, l'accès pour tout opérateur aux identifiants de toute ligne appartenant au client, quel que soit l'opérateur gestionnaire de la ligne, permet d'éliminer une barrière à la migration des clients entre opérateurs et élimine tout risque de non-discrimination entre les opérateurs alternatifs et Belgacom.
- 1225 Tout point de vente de Belgacom peut facilement identifier, à l'aide des logiciels et des bases de données dont Belgacom dispose pour ses équipes de vente, toute ligne appartenant à un client spécifique. Pour un OLO, la ligne de connexion d'un client doit être tout aussi facilement identifiable afin de pouvoir servir ce client tout aussi efficacement qu'à partir d'un point de vente de Belgacom. A cet effet, les mêmes bases de données et outils de standardisation doivent être mis à la disposition des OLO.
- 1226 Ce remède est raisonnable au regard des problèmes qui ont été constatés auprès de Belgacom pour effectuer cette identification qui – vu l'absence de standardisation – est souvent rejetée comme étant erronée ou incomplète. Ces problèmes retardent ou entravent la fourniture d'une offre concurrente sur le marché de large bande par les OLO.
- 1227 Il apparaît par ailleurs que de nombreux opérateurs historiques européens utilisent soit une base de données commune à tous les opérateurs, soit ils fournissent un

service de standardisation aux OLO³⁵², et ce sans aucun coût additionnel. Ce remède correspond à une pratique courante du secteur et ne peut dès lors être considéré comme étant disproportionné.

1228 Il s'agit d'un remède auxiliaire au remède de non-discrimination, comme il a été expliqué précédemment, et également au remède d'accès raisonnable dans la mesure où les perturbations liées à l'identification peuvent remettre en cause l'accès effectif aux offres d'accès dégroupé (marché 4) ou aux offres du type bitstream (marché 5).

Canal de communication centralisé pour les opérateurs ayant la volonté de souscrire aux offres de gros régulées

Description du remède

1229 Belgacom doit utiliser un canal de communication clair, facilement accessible et centralisé (ex : site Internet) contenant toutes les informations pertinentes sur les offres de gros régulées comme BRUO, BROBA et WBA VDSL2.

1230 Tout opérateur montrant sa volonté de souscrire à des offres de gros régulées de Belgacom doit pouvoir accéder à toute l'information nécessaire pour lui permettre d'élaborer son plan d'affaires et d'acheter les services régulés de Belgacom.

1231 Par ailleurs, tout opérateur, et plus particulièrement tout nouvel entrant, doit pouvoir accéder facilement à toute documentation lui permettant de comprendre facilement l'information contenue dans le canal de communication (p.ex. définition des termes et sigles utilisés, ...).

³⁵²

En France, il est fait usage d'adresses tenue par des organisations telles que l'INSEE ou le DGI ; en Espagne, Telefonica offre un service d'accès web permettant la flexibilité de orthographe d'adresses ; au Royaume-Uni, les adresses de la Post Office sont utilisés ; en Italie, le régulateur italien a obligé Telecom Italia de donner les OLO's accès à son base des données gratuitement. Aux Pays Bas, la standardisation des adresses est basé sur une base des données maintenue par l'incumbent des services postales.

Justification du remède

1232 Il est essentiel que Belgacom fournisse, par exemple sur son propre site Internet, sous une forme simple et conviviale, suffisamment d'informations sur les services de gros régulés disponibles de sorte que tout opérateur dispose immédiatement de l'ensemble des informations nécessaires pour élaborer son plan d'affaires et acheter les services régulés de Belgacom.

1233 Ensuite, afin de s'assurer que la communication s'effectue de manière claire et efficace, il est essentiel de fournir aux lecteurs des documentations claires et détaillées pour leur permettre de comprendre aisément l'information disponible.

Canal de communication centralisé pour les opérateurs ayant déjà souscrit aux offres de gros régulées

Description du remède

1234 Un canal de communication centralisé (p.ex. lettre d'information électronique) pour les opérateurs ayant déjà souscrit aux offres de gros régulées doit permettre à ces derniers d'accéder à l'information nécessaire pour assurer le développement, la mise en œuvre et la continuité de leurs produits de détail.

1235 Ce canal doit permettre de maintenir les opérateurs informés des adaptations réalisées aux offres de référence, aux processus, aux systèmes de Belgacom et aux nouveaux projets mis en place.

1236 Par ailleurs, tout opérateur, et plus particulièrement tout nouvel entrant, doit pouvoir accéder facilement à toute documentation lui permettant de comprendre facilement l'information contenue dans le canal de communication (ex. explication des différentes colonnes des tables de données transmises, explication des sigles propres utilisés, ...).

Justification du remède

1237 Il est important pour les OLO d'être suffisamment informés des adaptations réalisées aux offres de référence, aux processus, aux systèmes de Belgacom et aux

nouveaux projets mis en place afin de leur permettre d'adapter leurs propres systèmes, d'informer leur personnel des changements prévus et d'assurer la continuité des services qu'ils offrent à leur client finals.

1238 Ensuite, afin de s'assurer que la communication s'effectue de manière claire et efficace, il est primordial de fournir aux lecteurs de l'information et des documentations claires et détaillées pour leur permettre de comprendre aisément l'information reçue.

Détermination non discriminatoire des priorités dans le développement de projets IT

Description du remède

1239 La sélection des projets IT à mettre en oeuvre au sein de l'opérateur puissant doit se faire sur une base non discriminatoire et en respectant strictement les obligations réglementaires relatives aux processus opérationnels de manière à assurer aux opérateurs alternatifs des systèmes IT suffisamment performants et comparables avec les nouveaux développements auxquels tout opérateur de télécommunication peut raisonnablement s'attendre.

1240 Par conséquent, Belgacom ne peut donner la priorité aux projets informatiques procurant un avantage concurrentiel à ses propres départements de vente de détail au détriment du département de vente en gros sur la base uniquement de justifications financières et budgétaires.

1241 Les composantes d'un projet de gros doivent pouvoir être implémentées aussi rapidement que celles du marché de détail et doivent être testées tout aussi minutieusement afin d'éviter les erreurs. De même, la résolution d'erreurs logicielles (« bugs ») doit faire l'objet d'une intervention aussi rapide et efficace que pour le marché de détail.

Justification du remède

1242 Vu la contrainte pesant sur les opérateurs alternatifs de ne pas pouvoir s'affranchir des services offerts par Belgacom, une mise en production retardée ou un

développement non sélectionné de projets informatiques risque de réduire drastiquement l'efficacité des opérateurs alternatifs car ils sont ainsi contraints de retarder leurs propres développements et de développer des alternatives manuelles (c.à.d non automatisées) causant ainsi des frais supplémentaires (ex. main d'oeuvre technique additionnelle, durée d'intervention plus longue, ...).

1243 Ces retards dans la mise en production ou la non sélection de projets informatiques nécessaires aux opérateurs alternatifs risquent également d'empêcher ces derniers de développer sur le marché un portefeuille de produit plus étendu ou une stratégie basée sur la qualité du service, sur l'automatisation ou sur la réduction des coûts au vu du manque d'efficacité des systèmes IT qui leurs sont mis à disposition.

1244 La transparence en regard de la sélection des projets IT est nécessaire étant donné que ces adaptations logicielles ont également un impact au niveau de l'interface entre l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs. Ces adaptations ont donc également des conséquences sur les logiciels des opérateurs alternatifs. Dans ce cadre, les opérateurs alternatifs doivent pouvoir disposer d'une période raisonnable pour participer à l'élaboration du projet et ainsi fournir leurs remarques concernant le projet qui leur est, du moins partiellement, destiné.

Mise en œuvre des adaptations logicielles et projets IT

Description du remède

1245 Les adaptations logicielles doivent être implémentées sur la base d'une communication claire entre les différentes parties prenantes tenant compte depuis le départ des intérêts de toutes ces parties. A cette fin, Belgacom doit généraliser l'usage d'un « protocole informatique » pour formaliser et standardiser les adaptations de logiciels.

1246 Dans cette optique, Belgacom doit informer les opérateurs alternatifs de manière transparente et dans un délai raisonnable précédant chaque renouvellement périodique des systèmes informatiques (« software release »), des projets IT liés aux offres de gros régulées qui sont planifiés dans les calendriers de développement logiciel et de mise en production. Cette communication de

Belgacom doit permettre aux opérateurs alternatifs d'axer leur propre stratégie et de démarrer leurs propres développements dans des délais raisonnables avant la mise en production.

1247 Par ailleurs, tout changement d'interface logicielle doit pouvoir être testé par les opérateurs alternatifs dans un délai suffisamment long avant leur mise en production. Ceci permettra aux opérateurs alternatifs de contrôler que les adaptations logicielles n'entraînent pas de risques majeurs ainsi que de mettre Belgacom et les opérateurs alternatifs sur un pied d'égalité lors de la mise en production.

Justification du remède

1248 L'objectif d'une communication claire et d'un protocole informatique est de centraliser les informations (concernant l'étendue, la description, les principes et l'impact des grands projets informatiques) nécessaires à l'opérateur puissant et aux opérateurs alternatifs pour procéder à leurs propres développements informatiques.

1249 Cette mesure est justifiée par la nécessité pour les OLOs de pouvoir tester suffisamment à l'avance les adaptations apportées à l'interface avant la mise en production des adaptations (« release »). Des changements d'interface non préparés peuvent en effet avoir un impact considérable sur les OLOs. Cela engendre un risque opérationnel non contrôlable par les opérateurs s'ils n'ont pas la possibilité d'effectuer des tests étendus du nouveau système opérationnel pendant sa phase de développement. Cette collaboration permet également aux opérateurs alternatifs, ainsi qu'à Belgacom, d'éventuellement déjà résoudre des problèmes logiciels (« bugs ») avant que le logiciel ne devienne opérationnel. Un nombre trop important de bugs peut en effet avoir pour conséquence que les OLO ne puissent plus traiter de commandes ou qu'ils doivent payer des coûts particulièrement élevés pour les réparations manuelles causées par des effets inattendus des modifications de l'interface.

1250 L'impact sur le marché de problèmes logiciels au niveau des « release IT » est très important car ces pratiques ont des conséquences non négligeables sur la qualité de

service que les OLO fournissent à leurs utilisateurs finals. Les OLO sont dépendants des services de gros fournis par Belgacom pour proposer des services de détail à leurs clients. Belgacom doit donc veiller à ce que les OLO disposent à temps de toutes les informations nécessaires pour adapter leurs systèmes et procéder à un nombre de tests suffisants, et ce afin également de leur permettre de bénéficier des nouvelles adaptations au même moment que le département de vente au détail de Belgacom. En effet, sans disposer d'une période raisonnable pour adapter leurs propres systèmes aux changements susceptibles d'être introduits par Belgacom, les OLO n'exercent aucun contrôle sur la fiabilité de leurs propres processus et de leurs propres systèmes.

6. La commande et la réservation d'accès (*customer life management*)

1251 L'obligation dans le chef de Belgacom est de traiter les demandes d'information, d'accès et d'utilisation dans les mêmes délais que les demandes équivalentes de demandeurs d'accès internes, et d'être transparente quant à l'avancement des demandes. Toute demande raisonnable doit être également traitée dans un délai raisonnable et n'empêchant pas l'opérateur générant la demande de développer ses activités, son portefeuille de produit ou de poursuivre ses objectifs stratégiques. Les réponses négatives doivent être motivées objectivement et les systèmes informatiques de Belgacom doivent conserver l'historique du traitement des demandes. Cet historique doit être en outre accessible à tout moment à l'IBPT.

1252 L'obligation dans le chef de Belgacom de traiter les OLO de façon équivalente pour chaque processus opérationnel est spécifiée de façon non exhaustive ci-dessous.

1253 Il s'agit de traiter les OLO de façon équivalente, notamment pour

- l'ordre de commande,
- des visites du client,
- la migration de masse,
- l'installation,
- la facturation,
- la réparation,

- et le processus de changement d'opérateur.

1254 Ces règles en matière de traitement efficace et non discriminatoire des commandes et de réservation d'accès doivent s'appliquer à tout type de service de gros régulé, y compris dans le cadre de services régulés sur la base des marchés 4 et 5.

Ordres de commande (*ordering*) ou de réparation (*repair*), et procédures associées

Description du remède

1255 Un ordre de commande est un support qui doit permettre à un OLO de réaliser sa volonté de souscrire à une offre de gros particulière. Cet ordre doit contenir un ensemble d'éléments d'information qui permettent à l'opérateur puissant d'identifier parfaitement le produit que l'opérateur alternatif souhaite acquérir. Il doit être explicite, en ce sens qu'il contient toutes les informations nécessaires pour permettre sa compréhension et son exécution. Les réponses à cet ordre, contenant l'information de retour, doivent être également claires et explicites. En d'autres termes, ces réponses doivent être suffisamment explicites pour permettre à l'opérateur alternatif de comprendre l'état de son ordre ainsi que la procédure exacte qui sera suivie.

1256 Un ordre de réparation est un support qui doit permettre à un OLO de notifier à Belgacom un incident quelconque. Cet ordre doit contenir un ensemble d'éléments d'information qui permettent à l'opérateur puissant d'identifier parfaitement l'origine de l'incident. Il doit être explicite, en ce sens qu'il contient toutes les informations nécessaires pour permettre sa compréhension et son exécution. Les réponses à cet ordre, contenant l'information de retour, doivent être également claires et explicites. En d'autres termes, ces réponses doivent être suffisamment explicites pour permettre à l'opérateur alternatif de comprendre l'état de son ordre ainsi que la procédure exacte qui sera suivie. Durant la procédure de commande ou de réparation, Belgacom ne peut discriminer les OLO par rapport à ses propres

divisions actives sur le marché de détail, et plus particulièrement lorsqu'elle refuse ou bloque des demandes tant pour les installations que les réparations. Dans la mesure où un ordre de commande ou de réparation est refusé ou bloqué, des indications claires et précises doivent être fournies à l'OLO quant aux raisons invoquées et au délai d'attente probable. Ces indications doivent permettre aux opérateurs d'identifier clairement la raison du blocage et de déterminer les actions qu'il pourrait entreprendre pour palier ce problème.

1257 Par ailleurs, un ordre ne peut être bloqué que pour des motifs qui sont étranger à la relation entre Belgacom et l'opérateur alternatif (p.ex un motif technique). Tout motif justifié par le lien contractuel ou les accords qui lient le client de Belgacom à Belgacom lui-même ne peuvent donc être invoqués.

1258 Un ordre qui a été validé par Belgacom, que ce soit par un message de validation ou par la prise en charge de l'intervention, ne peut être annulé que par l'opérateur alternatif même. Par exemple, lors d'une installation, tout client qui émet le souhait d'annuler sa commande auprès d'un employé ou d'un technicien Belgacom doit être redirigé par ce dernier directement vers l'opérateur qui a fait la demande d'installation. Belgacom ne peut en aucun cas acter et accepter toute demande d'annulation directement par les clients des opérateurs alternatifs.

1259 Enfin, tout ordre ne peut pas être clôturé avant la fin de l'intervention effective sur le terrain et tant que la ligne n'est pas fonctionnelle. La clôture de cet ordre doit être signifiée à l'opérateur alternatif de manière claire, explicite et précise. Dans le cas particulier où un système de ticketing est utilisé, la clôture de ce ticket nécessite également une justification précise et explicite des interventions réalisées et des éléments qui permettent de clôturer le ticket.

Justification du remède

1260 Les ordres doivent être suffisamment explicites pour permettre leur l'exécution. En l'absence de l'ensemble des éléments nécessaires (p.ex l'adresse d'installation pour Belgacom et la date et l'état de l'installation comme information de retour pour l'OLO) à la bonne exécution des ordres, tant dans le chef de Belgacom que de

l'OLO, il existe un risque de contestation et d'interprétation possible. C'est pourquoi, l'ordre doit être le plus précis possible pour satisfaire son objectif.

1261 Dans les réponses en retour, il est essentiel que les opérateurs alternatifs disposent également d'information suffisante pour pouvoir déterminer avec certitude dans quel délai et quelle procédure sera suivie par Belgacom. Comme il a été observé par exemple lors de procédures de réparation, les messages automatiques suivants : « the technical analysis has been done », « the technician is performing repair ». Ces messages ne sont pas suffisamment explicites et ne permettent donc pas à l'opérateur alternatif de travailler efficacement (p.ex. avertir son client sur la durée probable d'intervention, évaluer l'impact du problème sur son client, mettre en place des solutions alternatives pour palier à un incident de longue durée probable, ...).

1262 Par ailleurs, Belgacom ne peut refuser ou bloquer des demandes d'installation ou de réparation émanant des opérateurs alternatifs qu'en invoquant des motifs fondés. En vertu de l'obligation de non-discrimination, il convient de veiller à ce que les motifs soient également des motifs de blocage ou de refus pour les ordres de commande des services de détail de Belgacom. Il ne pourrait en effet pas être toléré que des motifs de blocage soient invoqués vis-à-vis des ordres de commande des OLO alors que Belgacom ne souffre d'aucun blocage pour un motif similaire.

1263 Les motifs de blocage peuvent être soit de nature technique (comme une adaptation de la largeur de bande), soit de nature procédurale (comme un client souhaitant changer d'opérateur). Dans les deux cas précités, la procédure « another request is pending » est appliqué dans les deux sens : une adaptation technique ou procédurale d'un OLO bloque l'ordre pour Belgacom et inversement. Par contre, par exemple, les adaptations commerciales aux services de détail de Belgacom sont totalement indépendantes de la connexion large bande utilisée par un OLO vis-à-vis de son client (comme par exemple, le changement du plan téléphonique tarifaire) et ne peuvent dès lors constituer un motif de refus fondé. En effet, il n'y a pas de lien direct entre ces deux services et les adaptations commerciales des services de détail des OLOs ne donnent, pour leur part, pas lieu à un blocage vis-à-vis des ordres de

commande de Belgacom. De même, par exemple, un client dans l'obligation de renvoyer à Belgacom le décodeur TV pour cause de rupture de contrat ne peut constituer une entrave au changement d'opérateur et impliquer une indisponibilité de l'offre à l'égard de l'opérateur alternatif et de ce client. En effet, ce dernier exemple constitue une obligation dans le chef du client au vu des dispositions contractuelles qui le lie avec Belgacom. Par contre, l'opérateur alternatif n'est pas opposable dans cette relation contractuelle et ne peut donc pas être empêché de contracter immédiatement avec ledit client.

1264 L'impact sur les OLO est important dans la mesure où le blocage, et donc par conséquent l'indisponibilité du service ou le retard dans l'installation, engendre une très mauvaise expérience pour le client. Cette expérience donne une mauvaise image de l'opérateur alternatif et cause de nombreux frais supplémentaires au regard des solutions alternatives, souvent manuelles et fastidieuses, qui doivent être mises en place pour débloquer la situation.

1265 Un ordre de commande ne peut être refusé que si une information claire et explicite a été fournie par Belgacom à l'OLO par rapport à ce refus. Le retour d'information de l'ordre doit donc permettre à l'OLO d'identifier clairement et explicitement les options qu'il peut envisager. Il ne peut pas être envisagé que le message de retour d'information reçu par l'opérateur alternatif ne puisse pas être compris par ce dernier.

1266 Par ailleurs, une commande en cours ne peut être annulée qu'à la demande d'un opérateur alternatif et non à la suite d'une communication ou d'un contact de Belgacom avec l'utilisateur final. En cas de contact avec Belgacom, l'utilisateur final n'est en effet pas censé connaître le lien qui lie Belgacom à l'opérateur alternatif. Il pourrait donc être amené à refuser une installation effectuée par Belgacom sachant qu'il a contracté avec un autre opérateur. En effet, les clients sont souvent surpris que l'installation soit réalisée par Belgacom alors qu'ils n'ont pas souhaité contracter avec cette dernière. De peur de faire une erreur et de devoir payer pour cette erreur, il se peut que le client final annule alors sa commande au cours du contact avec Belgacom. En cas de volonté d'annulation du client, il

revient donc au technicien Belgacom, ou toute autre personne employée par Belgacom, de diriger le client vers l'opérateur avec lequel il a contracté afin que ce dernier puisse expliquer clairement les raisons de la présence d'un technicien Belgacom et de négocier directement avec son client sa volonté d'annulation. Cette procédure doit permettre d'éviter à l'OLO de perdre ses clients pour des motifs liés au manque de neutralité de la division de vente en gros de Belgacom. En outre, il est rappelé ici que le lien qui lie le client et l'opérateur alternatif est de nature contractuelle et qu'il n'est pas opposable à Belgacom.

1267 Enfin, une clôture hâtive par l'opérateur puissant de l'ordre avant que l'intervention ait été effectivement réalisée ne permet pas à l'opérateur alternatif d'obtenir de plus amples informations sur le statut de l'intervention. La clôture de l'ordre peut avoir des conséquences plus fâcheuses pour l'opérateur alternatif car si l'intervention, après clôture de l'ordre, n'a pas permis d'atteindre son objectif (installation réparation), l'opérateur est contraint de lancer un nouvel ordre entraînant certains désavantages tels que la remise à zéro des compteurs de temps (Belgacom contourne ainsi les obligations relatives aux SLA timers) pour lancer une procédure d'escalation. L'obligation pour Belgacom d'assurer une ligne fonctionnelle à la clôture de l'ordre est en accord avec les Best Practices 2 et 2b du document ERG 53³⁵³ « Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access ».

Visites chez le client lors de l'installation (*installation*)

Description du remède

1268 Lorsqu'une visite d'un technicien Belgacom chez le client final est nécessaire pour la fourniture de l'offre de gros, la détermination de la date et de la mise en œuvre effective de cette visite doivent se faire avec autant de flexibilité et d'efficacité que pour les services de détail de Belgacom tout en garantissant une parfaite

³⁵³ Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access

transparence à l'égard de l'utilisateur final et de l'OLO (p.ex. un avertissement du client dans un délai raisonnable avant la visite pour s'assurer de sa présence, un avis de passage en cas d'absence du client à la date prévue, ...).

6.4.2.1.1 Justification du remède

- 1269 Une visite chez le client est nécessaire lorsque le technicien doit accéder aux installations internes à l'habitation (câblage, prise téléphonique et équipements de communication) vu qu'il s'agit d'une propriété privée et non libre d'accès.
- 1270 L'importance des visites auprès du client ne peut pas être sous-estimée car il est fréquent que le client final doit prendre congé afin d'être présent à son domicile au moment de l'intervention. Il est donc primordial que l'installation ou la réparation (en fonction l'objet de la visite) se fasse à la date et l'heure convenue.
- 1271 En effet, lors de la détermination de la date et de la mise en œuvre de la visite chez le client, il est important que le client ait une bonne perception de l'opérateur alternatif afin de ne pas altérer sa réputation. L'image de l'opérateur est un élément critique du processus marketing de ce dernier et l'expérience client est un facteur qui peut rendre cette image très volatile.
- 1272 Il importe également pour Belgacom d'être flexible pour la fixation de la date du rendez-vous de sorte que le client final puisse lui-même, dans une certaine mesure, choisir la date qui lui convient le mieux et que la fourchette de temps (par exemple « de 8h à 12h ») pendant laquelle il doit attendre sur place soit précisément définie et limitée à un temps maximum.
- 1273 Les rendez-vous d'installation manqués par le technicien doivent être limités au maximum, car le client final en subit des conséquences non négligeables (ex. prise de congé inutile). Cette situation risque plus que probablement de donner une mauvaise image à l'opérateur alternatif, ce qui ne favorise pas la concurrence. Une mauvaise expérience vécue par le client risque très probablement de conduire à son désabonnement.

1274 En outre, le client final doit être averti suffisamment à l'avance que le technicien est disposé à venir effectuer l'intervention afin de s'assurer que client soit chez lui et prêt à accueillir le technicien.

1275 Si le client est absent, le technicien doit signaler son passage avec suffisamment de transparence à l'égard du client de sorte que ce dernier soit informé que la visite n'a pas pu avoir lieu en cause de son absence. La solution préconisée consiste à faire déposer par le technicien une carte de visite dans la boîte aux lettres du client. Cette carte, neutre d'un point de vue commercial, et contenant des informations précises de date et d'heure de passage ainsi que des indications quant à l'intervention, permettra à Belgacom de prouver la visite manquée aux clients et aux opérateurs alternatifs.

1276 Les exigences d'efficacité et de transparence dans les visites aux clients constituent un remède auxiliaire aux remèdes d'accès raisonnable et de non-discrimination.

Migration en masse de lignes (*migration*)

Description du remède

1277 La migration de masse doit permettre à un opérateur alternatif de modifier le type de service fourni à un ensemble de lignes en une seule opération.

1278 La migration de masse doit pouvoir être mise en œuvre facilement, dans les temps, et efficacement afin de ne pas entraver le développement sur le marché, et avec une interruption la plus brève possible afin d'assurer la continuité du service et de minimiser l'incidence sur le client.

1279 Dans le cadre de la fermeture des centraux, il est essentiel pour le client final que les processus de migration s'effectuent de façon efficace et transparente. En effet, de nombreux opérateurs alternatifs seront amenés à devoir migrer un ensemble de lignes en raison d'une décision de Belgacom de fermer un ensemble de locaux (centrales) à partir desquels des opérateurs alternatifs sont actuellement actifs.

Justification du remède

1280 Les migrations de masse sont utilisées à des fins différentes :

- Une migration de masse est demandée lorsqu'un OLO envisage une migration de ses clients BROBA, connectés aux équipements de l'opérateur puissant, vers une ligne BRUO pour laquelle le client est raccordé aux équipements de l'OLO même. D'autre part, la migration de clients issus de la revente (également appelés "carrier DSL") vers les lignes BROBA constitue également une possibilité.
- L'opérateur alternatif peut également décider de migrer ses lignes BRUO ou BROBA vers WBA VDSL2 à cause de la demande globale d'une largeur de bande supérieure et de la popularité croissante des services multiplay.
- Dans le cadre de la fermeture des centraux ou de la suppression de certaines technologies, les migrations de masse vont être nécessaires pour migrer toutes les lignes touchées vers une solution alternative axée vers l'avenir (comme p.ex. WBA VDSL2) afin de continuer à garantir les services après l'extinction de la technologie ou la fermeture du point de terminaison (« phasing out »). Au vu du nombre important de lignes touchées, il est essentiel que ces procédures de migration se déroulent facilement et efficacement, maximisant ainsi le nombre de lignes pouvant être migrées en un jour.
- Une migration de masse doit également avoir lieu lors du rachat d'un OLO par un autre. Dans ce cas-là, les clients de l'OLO racheté doivent être migrés vers les installations de l'OLO repreneur.

1281 Une migration de masse n'est jamais introduite en fonction de la demande d'un client, mais en fonction des choix stratégiques de l'opérateur puissant et/ou de l'opérateur alternatif. Aussi est-il nécessaire que ces migrations de masse soit le plus possible transparentes vis-à-vis du client, et que le temps d'indisponibilité du service soit limité au maximum.

1282 Dans le cas contraire, une migration de masse pourrait avoir un impact significatif sur l'expérience vécue par le client et donc sur la réputation de l'opérateur alternatif et la concurrence. Actuellement le délai entre la commande et la mise en œuvre est de 2 mois. Des lignes qui ont été commandées pendant cette période de 2 mois ne seront pas migrées et devront alors faire l'objet d'une nouvelle demande de migration. De tels problèmes peuvent retarder la migration de l'ensemble des lignes de plusieurs mois. Dans le cadre notamment de migrations de clients professionnels (tels que les grandes sociétés), cela pose de sérieux problèmes de concurrence pour les OLO et serait même de nature à remettre en cause l'exécution de l'obligation d'accès raisonnable.

Installation de la ligne (*installation*)

Description du remède

1283 Dans le cadre de l'obligation d'accès raisonnable, toute installation de ligne doit correspondre à ce qui a été spécifié lors de la commande et doit être opérationnelle au moment de la livraison sans que d'autres interventions, telles que des interventions en réparation, ne soient nécessaires de la part de Belgacom.

1284 L'installation doit faire l'objet de tests de fonctionnement et de conformité à l'ordre de commande de la part de Belgacom afin d'éviter tout délai supplémentaire qui peut notamment être causé par la nécessité d'une intervention supplémentaire (p.ex. small network adaptation).

1285 En outre, le contrôle de la ligne doit être, dans une mesure raisonnable, conforme aux spécifications techniques que tout opérateur est en droit d'attendre sur base des indications techniques qui lui ont été fournies lors de la commande. (Par exemple, une largeur de bande dont le facteur 3 est, après la livraison, inférieur aux attentes en fonction de la courbe de déploiement)

Justification du remède

1286 Une installation non opérationnelle ou non entièrement finalisée entraîne des frais administratifs et techniques supplémentaires pour les OLO. En effet, d'une part,

l'opérateur alternatif doit utiliser de la main d'œuvre technique pour effectuer des tests afin de démontrer que l'installation n'est pas opérationnelle. D'autre part, une installation défectueuse ou incomplète nécessite l'intervention d'une main d'œuvre administrative de la part de l'OLO pour signifier le problème à Belgacom et y assurer un suivi.

1287 Plus fondamentalement, l'opérateur alternatif risque de subir une dégradation de son image de marque vis-à-vis des consommateurs alors qu'il n'est pas nécessairement responsable de la mauvaise installation.

1288 Enfin, une installation défectueuse a des répercussions négatives considérables sur le client final car ce dernier, en plus de ne pas pouvoir bénéficier du service commandé à partir de la date prévue initialement, subit des dommages collatéraux tels que l'utilisation inutile d'un jour de congé pour l'installation. Il est donc nécessaire pour Belgacom de s'assurer de la bonne installation et de la tester minutieusement à la livraison.

1289 Ce remède est auxiliaire à l'accès raisonnable que Belgacom est tenu de fournir.

Facturation (*billing*)

Description du remède

1290 Les factures envoyées par Belgacom aux OLO pour les prestations de gros doivent faire l'objet d'un contrôle préalable par Belgacom afin d'éviter un manque d'efficacité des OLOs et une augmentation de leur coût du fait de la gestion administrative supplémentaire qu'ils nécessitent suite aux erreurs multiples présentes sur les factures et qui sont attribuables à Belgacom. Ce contrôle préalable doit donc permettre de réduire drastiquement les tâches administratives causées par les nombreuses notes de crédits envoyées à titre de correction.

1291 Par ailleurs, la structure des factures doit être simple et claire afin de pouvoir être facilement et rapidement vérifiées.

Justification du remède

1292 Une facturation correcte, exacte et efficace est une obligation auxiliaire aux obligations d'accès raisonnable, de transparence et de non-discrimination. En effet, une facturation erronée et inefficace va générer des désavantages concurrentiels parce qu'elle impose une lourde charge sur les ressources administratives d'un OLO. La facturation efficace est par ailleurs le corollaire d'une prestation d'accès raisonnable et d'une obligation de transparence, et plus particulièrement en ce qui concerne les tarifs imposés sur une prestation régulée.

1293 Les factures envoyées aux OLO doivent dès lors être cohérentes afin qu'aucun montant ou élément erroné n'y figure. Une facturation correcte, claire et efficace doit permettre d'éviter l'utilisation abusive de notes de crédit, et de ne permettre leur utilisation que dans des cas exceptionnels.

Résolution d'incidents – Réparation (*repair*)

Description du remède

1294 Une demande de réparation par un opérateur alternatif doit poursuivre l'objectif de s'assurer que la connexion sur la ligne soit rétablie après un incident quelconque et que le client puisse bénéficier à nouveau du service pour lequel il paie une redevance mensuelle, et ce dans les plus brefs délais. Par conséquent, il est primordial que Belgacom contrôle que la ligne soit opérationnelle après la résolution de l'incident et que l'opérateur alternatif puisse également contrôler de son côté l'état de la ligne afin de s'assurer qu'elle ne pose plus aucun problème.

1295 Par ailleurs, lorsque l'opérateur alternatif fournit à Belgacom un ensemble de résultats de mesure lui permettant de détecter plus facilement l'erreur, Belgacom doit prendre en compte et analyser toutes ces informations qui lui sont données.

1296 Enfin, Belgacom doit permettre aux opérateurs alternatifs de consulter l'état des réparations en cours afin que ces derniers puissent le communiquer à leurs clients. Les opérateurs alternatifs doivent pouvoir avoir accès à ces informations dans un délai raisonnable leur permettant de suivre le cours de l'évolution de la réparation.

Par extension, Belgacom doit répondre à toute demande d'information par l'OLO au sujet de ses réparations.

Justification du remède

1297 Il est primordial pour chaque opérateur qu'une ligne fonctionnant mal soit rétablie le plus vite possible, car l'utilisateur final est directement touché lorsque sa connexion large bande ne fonctionne plus. Si la résolution du problème se fait attendre l'opérateur alternatif souffrira d'une mauvaise image de marque au détriment de la concurrence sur le marché de la large bande. En outre, un client qui, lassé d'attendre la remise en service (vu que la réparation ne peut se faire dans un délai raisonnable) ou dont l'interruption de service lui cause un préjudice substantiel (p.ex. impossibilité d'utiliser sa ligne comme outil de travail), risque de résilier son abonnement auprès de l'OLO causant ainsi un préjudice financier à ce dernier. Un processus de réparation rapide et efficace est donc un remède auxiliaire de l'obligation de non-discrimination et de fourniture d'accès à des conditions raisonnables.

1298 Afin de s'assurer que le problème peut être identifié effectivement et le plus rapidement possible, Belgacom doit procéder à une analyse approfondie de toutes les informations disponibles, tant celles de l'OLO que celles basées sur ses propres tests. Des informations suffisantes doivent être communiquées à l'OLO tant au cours de l'analyse qu'à la fin de celle-ci et ce, afin d'informer le client des progrès de la réparation car une expérience client négative pendant la réparation risque d'avoir un effet négatif sur la concurrence.

1299 Lorsqu'une réparation est effectuée, Belgacom indique la cause du problème, après quoi l'OLO a 24 heures pour réagir. Si la responsabilité de la faute à l'origine de la réparation est imputée à l'OLO, la réparation est facturée comme un « wrongful repair ». De nombreux litiges entre les OLO et Belgacom concernent la responsabilité des réparations et le principe des réparations facturables. Une analyse poussée de toutes les informations disponibles pourra régler un grand nombre de ces discussions sur la base d'éléments neutres et techniques.

1300 La transparence est un élément clé dans le cas des réparations. Un l'opérateur alternatif doit pouvoir connaître avec suffisamment de précision et dans un délai raisonnable l'état de l'intervention, pouvoir estimer l'impact probable sur son client et pouvoir informer ce dernier de manière proactive. Par exemple, un opérateur alternatif doit pouvoir informer son client de l'état de l'intervention mais aussi, il doit être capable d'estimer si une solution alternative doit être mise en place si la durée d'intervention probable est longue.

1301 Enfin, il ne peut être admis que Belgacom ne réponde pas aux demandes raisonnables d'information des opérateurs alternatifs ni même qu'elle leur bloque l'accès, sous une quelconque forme, à des tickets de réparation qui les concerne.

Processus de changement d'opérateur (*migration*)

Description du remède

1302 Lorsqu'un client change d'opérateur, un processus unique pour la migration de l'ensemble des services³⁵⁴ dont ce client dispose doit être applicable. Ce processus doit être simple, rapide et efficace. Il doit en outre être plus efficace et moins onéreux qu'une procédure en deux étapes comme celle décrite au paragraphe suivant. Il ne peut pas constituer une barrière à la migration.

Justification du remède

1303 Le document ERG (07) 53 "Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access" stipule qu'une migration aisée stimule la concurrence loyale et les investissements efficaces. Le document ERG stipule

³⁵⁴ Comme par exemple une ligne qui offre des services large bande et voix

également clairement que l'interruption de service doit rester la plus courte possible.

1304 Actuellement, lorsqu'un client, possédant les services de téléphonie (service voix) et de large bande chez un opérateur A, souhaite migrer ces deux services chez un opérateur B tout en conservant son numéro de téléphone, cet opérateur B lance une requête d'installation de ligne auprès de Belgacom mais sans le service voix. Ce n'est que dès que l'installation de la ligne large bande (sans la voix) a été validée que l'opérateur alternatif lance la procédure de migration du service voix et donc de la portabilité du numéro. Cette solution, en deux étapes, permet aux opérateurs d'éviter les problèmes opérationnels et ainsi minimiser l'impact sur le client final en réduisant au maximum le temps de mise hors service de la ligne. Malgré le fait que cette solution permet d'atteindre l'objectif de coupure minimum de service, elle a le désavantage d'engendrer des coûts additionnels de migration que les opérateurs alternatifs doivent supporter. En effet, la procédure simplifiée proposée par Belgacom à l'heure actuelle est moins chère que la somme des coûts de ces deux opérations mais elle est nettement moins efficace d'un point de vue du délai de mise hors service de la ligne. D'un point de vue commercial et essentiellement par rapport aux clients professionnels, le délai de mise hors service est beaucoup trop long et intolérable.

1305 Le remède relatif au processus efficace de changement d'opérateur est auxiliaire au remède de non-discrimination et d'accès raisonnable. En effet, lorsque des clients n'arrivent pas à migrer facilement d'un opérateur à l'autre, cela peut avoir des conséquences particulièrement défavorables sur le développement de la concurrence. Dans un premier temps, le client considérera que l'installation tardive ou inefficace est incorrecte du fait de l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'en est pas (nécessairement) responsable. Cela nuira par conséquent à la réputation de l'opérateur alternatif. Enfin, il n'est pas exclu que le nouveau client soit frustré et se résigne de l'opérateur avec lequel il a contracté. Dans un tel scénario, les préjudices financiers sont directs pour l'OLO (perte de clients (actuels et potentiels), coûts de campagnes publicitaires moins rentables qu'attendu, etc.) et très probablement au bénéfice de Belgacom vu qu'il est l'opérateur puissant.

1306 L'opérateur puissant n'a donc aucun intérêt d'assurer une procédure de changement d'opérateur rapide et efficace. Il détient généralement une part de marché largement plus importante sur le marché de détail comparé à l'ensemble des OLOs et la mise en place d'un processus de changement d'opérateur lourd et inefficace lui permet potentiellement d'assurer un status quo par rapport à sa clientèle existante.

7. Accords et indicateurs du niveau de service (*SLA and forecasts*)

1307 Le document ERG (07) 53³⁵⁵ « Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access » affirme que la Qualité de Service est la question clé au niveau opérationnel. Selon ce document, cette Qualité de Service a un impact immédiat sur les services fournis à l'utilisateur final mais est aussi un facteur clé pour l'optimisation et pour la rationalisation des processus. Il doit y avoir, selon l'ERG, une certaine assurance que les entrants puissent se battre de manière équitable sur le marché. L'ERG estime donc que l'obligation de non-discrimination n'est pas suffisante et que des contrôles additionnels ex-ante doivent être mis en place, à savoir :

- La nécessité de mettre en place des Service Level Agreements (SLA) ;
- La nécessité de payer des compensations appropriées pour les services en dessous des niveaux convenus ;
- La nécessité de publier des indicateurs de performance (Key Performance Indicator – KPI) permettant d'identifier les discriminations potentielles.

1308 Ces règles en matière de qualité de service doivent s'appliquer à tout type de service de gros régulés, y compris dans le cadre de services régulés sur la base des marchés 4 et 5.

1309 Belgacom est dans l'obligation de respecter les accords de niveau de service (Service Level Agreements – SLA) visant les demandeurs d'accès internes et tiers. Ces SLA permettent de s'assurer de la réactivité et de la qualité des services

³⁵⁵ http://www.erg.eu.int/doc/publications/erg_07_53_wla_wba_bp_final_080604.pdf

fournis par Belgacom pour procurer l'accès aux opérateurs alternatifs. Ils doivent en outre être définis en concertation avec les demandeurs d'accès.

1310 La mesure des accords de niveau de service (SLA) doit être effectuée par l'intermédiaire d'indicateurs (Key Performance Indicator – KPI) cohérents avec la définition des accords de niveau de service (SLA). Ces indicateurs doivent être évalués à des intervalles de temps réguliers et soumis aux demandeurs d'accès tiers avec la définition d'une indemnisation appropriée par Belgacom en cas de non-respect des niveaux de service visés, convenus avec les demandeurs d'accès tiers.

1311 L'IBPT contrôlera par ailleurs que les niveaux de service fournis aux demandeurs d'accès tiers sont équivalents à ceux fournis en interne par Belgacom.

1312 L'obligation dans le chef de Belgacom au regard des accords et indicateurs de niveau de service sont spécifiés ci-dessous de manière non exhaustive, à savoir :

- accords et indicateurs de niveau de qualité relatifs aux interventions techniques (délais d'intervention, nombre d'interventions réalisées, ...) et compensations y afférentes ;
- accords et indicateurs de niveau de qualité relatifs à la disponibilité des systèmes de support fonctionnel et opérationnel ;
- simplification des volumes de commande prévisionnels (« forecasts ») ;

Accords et indicateurs de niveau de qualité « Service Level Agreements » relatifs aux interventions techniques et compensations y afférentes

Description du remède

1313 L'efficacité et la prévisibilité des processus opérationnels doit s'accompagner d'incitants permettant de détecter et de réparer les problèmes dans les délais les plus courts. A cet égard, l'établissement de niveaux de qualité pour les différents processus opérationnels et un respect de ceux-ci de la part de Belgacom est primordial.

1314 Les SLA doivent couvrir, de manière non exhaustive, les aspects suivants des processus opérationnels³⁵⁶ : fourniture de l'accès, traitement des pannes, délais d'installation, mise en conformité et opérationnelle de la ligne pendant l'installation, choix suffisant de dates de visite client pour une installation de ligne, mise en conformité et opérationnelle de la ligne après un incident sur une ligne préalablement installée, ...

1315 Les compensations, décrites dans les accords de niveaux de qualité de service (« SLA ») et utilisées en cas d'infraction à ces SLA, doivent être suffisamment importantes pour réellement inciter Belgacom à respecter ces SLA. Ces compensations doivent être établies de manière transparente et facile à calculer.

1316 Le paiement des compensations en cas de non respect des SLAs doit être rapide et efficace.

1317 Belgacom doit publier des rapports sur le respect des SLA sur une base mensuelle par l'intermédiaire des indicateurs de qualité (KPI) afin de fournir suffisamment de transparence aux OLOs sur le respect des engagements SLA. Par ailleurs, Belgacom doit publier des tables de données brutes permettant aux opérateurs alternatifs de confronter leur perception de la qualité du service, les calculs qu'ils ont eux même effectués sur base de ces données brutes et les rapports publiés par Belgacom afin de s'assurer du respect par Belgacom de ses obligations en matière de qualité de service définies dans les SLA.

Justification du remède

1318 L'utilisation de SLA afin de garantir la qualité du processus opérationnel est une pratique courante dans l'industrie, et plus particulièrement dans le secteur des télécommunications. Les SLA sont notamment appliqués par les opérateurs, dont

³⁵⁶ Ces aspects à couvrir sont en accord avec le Best Practice 1 du document ERG (07) 53 « *Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access* » qui indique que le champ d'application minimal des SLAs et KPIs doit concerner les délais de livraison d'accès, d'élimination d'incidents et la fourniture d'installations (cf. Best Practices 2a, 2b et 2c).

Belgacom, pour les clients professionnels sur le marché de détail³⁵⁷. Sur le marché de gros, les offres commerciales et ainsi que les offres de référence de Belgacom comprennent également des SLA.

1319 Afin de garantir une concurrence équitable, les SLAs doivent permettre aux OLO de fournir un service de détail qui soit compatible avec les SLA offerts par Belgacom sur le marché de détail. Les SLA doivent également permettre aux opérateurs alternatifs de s'assurer de manière prévisible sur la qualité de service offerte par Belgacom (délai de livraison, délai de réparation en cas de panne, etc.) afin de calibrer leurs offres de détail sur les accords de niveau de qualité. Ceci permet aux OLO de s'engager eux-mêmes vis-à-vis de leur clientèle en aval, notamment pour la clientèle professionnelle. L'obligation de prévoir des SLA est dès lors complémentaire aux remèdes d'accès raisonnable, de non-discrimination et de transparence.

1320 Sur le marché résidentiel aussi, la prévisibilité obtenue par les accords de niveau de qualité est essentielle. Ainsi, lorsqu'un nouveau client d'un opérateur alternatif doit attendre trop longtemps pour une nouvelle connexion, cela peut avoir des conséquences particulièrement défavorables sur le développement de la concurrence de la large bande. En effet, dans un premier temps, le client considérera que l'installation tardive est causée par l'opérateur alternatif, bien que celui-ci n'en est peut-être pas (ou seulement partiellement) responsable. L'opérateur alternatif prend dès lors un risque au niveau de sa réputation à cause de circonstances dont il n'est pas nécessairement responsable et qu'il ne peut pas contrôler. Dans un tel scénario, les préjudices financiers directs pour le bénéficiaire sont évidents : la perte de clients (actuels et potentiels), les coûts liés aux investissements publicitaires qui sont moins rentables qu'attendus, etc. Il existe cependant également des préjudices qui sont plus difficiles à estimer, et qui sont

³⁵⁷

Le marché de détail comprend le marché résidentiel, ou un client ne reçoit pas de SLA mais aussi le marché business qui par la taille plus large de chaque client (et pouvoir d'achat correspondant) peut exiger un SLA de son opérateur.

particulièrement difficiles à rectifier, à savoir une atteinte dommageable à la bonne réputation en tant qu'opérateur.

1321 Les compensations en cas d'infraction aux accords de niveau de qualité (SLA) ont pour objectif de pousser l'opérateur puissant à fournir un service dans les temps et avec le niveau de qualité défini. Le niveau de ces compensations doit stimuler les investissements supplémentaires au sein de Belgacom afin d'œuvrer pour un meilleur respect des obligations résultant des SLA et à une amélioration des processus opérationnels que l'on doit attendre d'un opérateur efficace. Cet objectif quant au niveau adéquat des compensations a notamment été souligné par l'ERG dans différents documents³⁵⁸.

1322 Le calcul de l'ensemble des compensations pour le non-respect des SLA doit également être suffisamment simple pour permettre à l'OLO de reproduire de lui-même les calculs. Si un opérateur alternatif n'est pas en mesure d'être certain de ses propres calculs, le montant total des compensations risque de faire l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA.

1323 En publiant des rapports mensuels détaillés sur le respect des obligations contenues dans les SLA, contenant entre-autres les données brutes et les valeurs mesurées des indicateurs, Belgacom peut prouver aux OLO qu'elle respecte ses obligations et qu'elle fournit un accès raisonnable. Par ailleurs, ces rapports en étant suffisamment clairs et détaillés permettent aux opérateurs alternatifs de contrôler les calculs de Belgacom et de les confronter à leurs propres calculs. Cette méthode permet d'assurer la transparence et de garantir un incitant pour Belgacom de respecter ses obligations et de ne pas être tenté de manipuler les données.

³⁵⁸ ERG common Position (06) 33 on the approach of appropriate remedies in the ECNS regulatory framework (p. 95) : "[...] NRAs may find it appropriate to oblige the SMP player to make compensation payments to reflect any failure to provide the agreed level of service. This can be justified as a reasonableness condition as it would be common commercial practice in a competitive market. Financial incentives are often an effective means of providing assurance that there will be few discrimination problems in practice." ; ERG Common Position (06) 70 on best practice in wholesale unbundled access : "This compensation should be of a sufficient level to create an incentive for the SMP-player to comply to the service level agreed".

1324 La période d'un mois qui a été établie ici est raisonnable à la lumière du jugement de l'ERG dans le Best Practice 4b du document ERG (07) 53 « Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access » en ce sens qu'elle estime que la période de calcul doit être courte pour assurer un haut degré de réactivité. Selon l'ERG, une période de 1 mois est un bon compromis entre les coûts de mise en œuvre et de réactivité.

1325 L'introduction d'accords de niveau de qualité (« SLA ») dans les offres de référence, la publication de rapports mensuels ainsi que le montant des compensations constituent des remèdes auxiliaires aux remèdes d'accès raisonnable, de non-discrimination et de transparence.

Accords et indicateurs de niveau de qualité relatifs à la disponibilité des systèmes de support fonctionnel et opérationnel

Description du remède

1326 Les systèmes de support fonctionnel et opérationnel³⁵⁹ (respectivement OSS – Operational Support Systems – et BSS – Business Support Systems) doivent être disponibles à tout moment et fonctionner rapidement et efficacement selon les normes industrielles en vigueur afin de permettre à l'OLO de fournir un service de qualité à ses clients finals.

1327 Ils ne peuvent, par conséquent, pas porter préjudices aux opérateurs alternatifs en les empêchant de répondre à la demande de leurs clients potentiels dans des délais suffisamment courts. Cette mesure vise à éviter la résignation de ces derniers pour des causes dont les opérateurs alternatifs ne peuvent être tenus responsables.

6.4.2.1.2 Justification du remède

³⁵⁹

Les systèmes de support fonctionnel et opérationnel (BSS/OSS) sont des systèmes informatiques utilisés par les opérateurs de télécommunication pour leur permettre d'automatiser un certain nombre de tâches telles que la collecte de données auprès des équipements réseau, la réalisation de tests, ... Parallèlement, ces systèmes sont constitués également d'un ensemble de bases de données que l'opérateur peut consulter afin d'obtenir un ensemble d'informations concernant par exemple les clients, les lignes installées, les éléments du réseau et leur localisation, ... Par extension, ces systèmes permettent aux opérateurs d'effectuer un ensemble de tests de vérifications tels que l'éligibilité du client, les commandes de ligne, les tests d'incidents, ...

1328 Les systèmes de support fonctionnel et opérationnel (BSS/OSS) sont des systèmes informatiques utilisés par les opérateurs de télécommunication pour leur permettre d'automatiser un certain nombre de tâches telles que la collecte de données auprès des équipements réseau, la réalisation de tests, etc. Parallèlement, ces systèmes sont constitués également d'un ensemble de bases de données que l'opérateur peut consulter afin d'obtenir un ensemble d'informations concernant par exemple les clients, les lignes installées, les éléments du réseau et leur localisation, etc. Par extension, ces systèmes permettent aux opérateurs d'effectuer un ensemble de tests de vérifications tels que l'éligibilité du client, les commandes de ligne, les tests d'incidents, etc.

1329 Les systèmes de support fonctionnel et opérationnel (BSS/OSS) sont donc des éléments critiques dans les processus opérationnels des services de gros régulés puisqu'ils sont à la base des services fournis par les opérateurs, notamment lorsqu'il s'agit d'une commande ou d'une réparation. Ces systèmes doivent être disponibles aux opérateurs alternatifs et permettre à ceux-ci de fournir une information en temps réel au client. Si les systèmes de support sont indisponibles lors d'une requête d'un utilisateur final, le service fourni par l'opérateur alternatif à son client est impossible or bien souvent, au moment où l'opérateur tente d'accéder à ce système, il en a immédiatement besoin. En effet, que ce soit dans un point de vente que sur le site internet de l'opérateur, tout client qui souhaite souscrire à une offre de détail risque de résigner vu l'impossibilité pour l'opérateur alternatif de répondre à sa demande. Par conséquent, l'image de marque de l'opérateur alternatif peut être irrémédiablement entachée vu qu'il est fréquent que les clients finals veulent être immédiatement servis.

1330 A titre d'illustration, un client final qui doit attendre trop longtemps avant d'obtenir une date de rendez-vous lors d'une procédure de commande, et plus particulièrement lorsqu'il s'agit d'une vente par Internet, aura une mauvaise perception de l'opérateur alternatif. La probabilité que ce client potentiel renonce à commander un abonnement auprès de cet OLO est donc élevée. Plus particulièrement, lors d'une commande par Internet, le client désirant commander consulte tout d'abord la page Internet de l'opérateur alternatif. Ce dernier, sur base

des informations qui lui ont été fournies par le client, transfère une requête aux systèmes de support et bases de données de Belgacom pour vérifier la disponibilité du produit demandé. Si le temps d'attente est trop long, voire si les systèmes de Belgacom sont indisponibles, le client risque de conclure à un dysfonctionnement du système de l'opérateur alternatif. Pire encore, le client pourrait percevoir ce long temps d'attente comme un risque potentiel que l'opérateur alternatif offre un service et une assistance de mauvaise qualité. La première impression du client est dans ce cas extrêmement critique et décisive. Dans l'exemple précité, le client risque donc très probablement de ne pas poursuivre sa commande, ni de réitérer l'expérience ultérieurement.

1331 Enfin, afin de s'assurer que ces systèmes de support soient disponibles à tout moment, un ensemble de mesures doit être mis en œuvre par Belgacom afin de gérer efficacement les risques de défaillances de ces systèmes. Par exemple, des méthodes et procédures efficaces et rapides de gestion en cas de défaillance et le basculement vers des systèmes de réserve devraient être envisagés.

Simplification du processus de détermination des volumes de commande prévisionnels (« Forecasting »)

Description du remède

1332 Les règles régissant le système de détermination des volumes de commande prévisionnels doivent viser uniquement leur objectif pour lequel elles ont été mises en place, à savoir permettre à l'opérateur principal de prévoir les ressources et les moyens nécessaires pour assurer aux opérateurs alternatifs une livraison efficace et dans les délais de ces volumes de commande.

1333 Par ailleurs, les règles mises en place ne peuvent pas être de nature à contraindre les opérateurs alternatifs à fournir des résultats dont le manque de précision que ces règles impliquent empêche ces opérateurs de poursuivre leurs objectifs commerciaux. Elles doivent en outre être suffisamment flexibles à l'égard des opérateurs alternatifs.

1334 Enfin, les règles mises en place ne peuvent pas être de nature à annuler l'effet utile des SLA, à savoir assurer le respect du niveau de qualité des services offert par Belgacom (cf. sections précédentes) en les rendant quasiment inexploitable.

Justification du remède

1335 L'établissement de volumes de commande prévisionnels (« forecasts ») ont pour objectif de permettre à Belgacom de prévoir les ressources et moyens nécessaires et d'assurer aux opérateurs alternatifs une livraison efficace et dans des délais de ces volumes de commande.

1336 Au vu de cet objectif, il apparaît que tout non respect de ces volumes prévisionnels entraîne un déséquilibre entre les ressources disponibles et les volumes de commande réels. Toutefois, une utilisation abusive et une complexité excessive de ces règles de volumes prévisionnels imposées par l'opérateur puissant peuvent nuire à l'efficacité et à la précision du système. Dans ce cas, il est probable qu'un opérateur alternatif ne respecte pas les volumes prévisionnels qu'il a établi pour des raisons sur lesquelles il a peu d'emprise. Par exemple, un opérateur ayant un volume de commande largement inférieur à l'opérateur puissant aura statistiquement une marge d'erreur beaucoup plus élevée. Dans ce cas l'utilisation de prévisions est inefficace et risque par ailleurs de générer un coût additionnel pour les OLO en cas de non respect desdits prévisions³⁶⁰.

1337 Les volumes de commande prévisionnels (« forecasting ») sont utiles s'ils fournissent une idée correcte du nombre d'installations prévues dans une période future. Moyennant une prévision correcte, l'opérateur alternatif donne plus de transparence à l'opérateur puissant sur sa demande probable, ce qui favorise une livraison plus efficace et plus rapide des lignes concernées en permettant à l'opérateur puissant de réserver les ressources nécessaires pour faire face à la demande des opérateurs alternatifs.

³⁶⁰ Revised ERG Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, May 2006, ERG (06) 33, p. 96.

1338 Les procédures de « forecasting » doivent donc être raisonnables et leur complexité ainsi que la précision demandée ne peuvent aboutir à ce qu'il deviendrait impossible pour un opérateur alternatif de le réaliser.

1339 Par ailleurs, une utilisation abusive et une complexité excessive de ces règles de volumes prévisionnels imposées par l'opérateur puissant peuvent également mener à annuler l'effet utile des SLA, à savoir assurer le respect du niveau de qualité des services offert par Belgacom. Par conséquent, il est indispensable que ces règles ne soient pas de nature à annuler cet effet utile en rendant les SLA quasiment inexploitable.

1340 Dans la mesure où le degré de précision et la complexité des prévisions sont trop élevés, Belgacom pourrait éviter ainsi d'être tenue de payer les compensations dues en cas de retard sur une commande vu que l'opérateur alternatif n'aura pas pu respecter les volumes prévisionnels. En l'absence de ces compensations, l'incitation à prêter l'obligation d'accès en conformité avec les indicateurs de qualité est fortement réduite. Cette constatation ressort également des « Best Practices »³⁶¹ de l'ERG qui mentionnent notamment que les conditions de prévisions peuvent mener l'opérateur puissant à abuser des règles de compensation.

1341 Dans la justification du Best Practice 3b du document « ERG (07) 53 Report on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale Unbundled Access and Bitstream Access », l'ERG émet un même jugement que celui présenté ci-dessus en ce sens qu'elle estime que les volumes prévisionnels ne sont utiles que s'ils permettent à l'opérateur puissant d'affecter les ressources nécessaires d'une manière efficace et dans les délais, et également de se prémunir des demandes non raisonnables. L'ERG est également d'avis que les conditions de volumes

³⁶¹ ERG Report (07) 53 on ERG Best Practices on Regulatory Regimes in Wholesale unbundled Access and Bitstream Access, 13: «forecasts conditions may lead the SMP operator to abuse the compensation rules »

prévisionnels peuvent amener l'opérateur puissant à abuser des règles de compensation.

1342 Une plus grande flexibilité dans les procédures de prévisions doit également permettre aux opérateurs alternatifs de lancer des campagnes de promotion au moment choisi, de sorte à ne pas entraver la concurrence sur le marché. Il est également important de trouver le juste équilibre entre l'information dont l'opérateur puissant doit disposer afin de fournir une prestation efficace et le niveau de détail d'informations que l'opérateur alternatif peut raisonnablement fournir.

1343 L'obligation relative au « forecasting » est un remède auxiliaire à l'obligation d'accès raisonnable parce qu'une perturbation quant à l'application des SLA par les règles de prévisions peut annuler l'effet utile des SLA comme expliqué ci-dessus.

GLOSSAIRE

- ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

Variante de la technologie xDSL, qui tire parti des plages de fréquence hautes et inaudibles pour permettre la transmission simultanée de la voix et des données (voir xDSL).

- Architecture de réseau point à point

Dans une architecture de réseau point à point, une fibre optique personnelle va du central à l'utilisateur final. La capacité de la fibre optique n'est pas partagée avec d'autres utilisateurs.

- Architecture de réseau PON

PON signifie Passive Optical Network (Réseau optique passif). Les splitters permettent de répartir la capacité d'une fibre optique sur plusieurs fibres optiques et il apparaît une sorte de structure arborescente depuis le central jusqu'au domicile du client. La capacité est partagée avec d'autres utilisateurs.

- ATM (Asynchronous Transfer Mode)

Technique permettant l'utilisation optimale de la capacité des lignes backbone, qui sont les autoroutes du réseau, et donc la circulation ultrarapide des données.

- Au détail

Vente au détail, qu'il s'agisse de vente à des clients résidentiels ou à des entreprises.

- Backbone (réseau backbone)

Epines dorsales du système de télécommunications, les réseaux backbone sont des réseaux transnationaux à très haut débit auxquels sont connectés des réseaux de moindre capacité.

- Backhaul

Le backhaul est une capacité de transmission reliant le réseau backbone (épine dorsale) d'un opérateur à un point de concentration des utilisateurs finals ou à un point d'interconnexion.

- Broadband

Ensemble des technologies utilisant soit le câble téléphonique soit le câble de télédistribution pour le transport de données à haut débit.

- BROBA (Belgacom Reference Offer Bitstream Access)

Nom de l'offre de référence soumise à des conditions techniques et des tarifs que Belgacom publie afin de fournir des services via l'accès bitstream sur la base des technologies ADSL, ADSL2+, ReADSL et SDSL.

- BRUO (Belgacom Reference Unbundling Offer)

Belgacom est tenue de publier une offre de référence contenant les conditions techniques et les tarifs de son service de dégroupage de la boucle locale et de la sous boucle locale, utilisé par les bénéficiaires.

- Colocalisation

Principe par lequel un opérateur alternatif loue un espace auprès de l'opérateur historique pour installer ses propres équipements.

- Convergence

Cette notion est utilisée pour désigner le fait que les télécommunications, l'informatique et l'audiovisuel se rejoignent et peuvent, de plus en plus, être fournis sur les mêmes réseaux (câbles de télédistribution, réseaux hertziens terrestres ou satellitaires) et en utilisant les mêmes terminaux (terminaux informatiques, GSM, télévision).

- Débit

Quantité d'informations qui, pendant une durée donnée, circule sur un réseau déterminé.

- Débit binaire (bitstream)

Transmission numérique.

- Dégroupage de la boucle locale (LLU)

L'infrastructure du réseau d'accès local nécessite des investissements trop importants pour que de nouveaux entrants accèdent au marché. Le niveau de concurrence en souffre. Le dégroupage a pour objectif de le rehausser en permettant aux nouveaux concurrents d'offrir des services de transmission de données à haut débit. Via le dégroupage, l'opérateur alternatif obtient un accès à la paire de cuivre de l'utilisateur final au niveau du LEX et relie ce câble de cuivre à ses propres équipements.

- Dégroupage de la sous-boucle locale (SLLU)

Dégroupage au niveau de la cabine de rue. Les équipements de l'opérateur alternatif doivent à cet effet être placés dans le SC pour offrir les services de données à l'utilisateur final.

- DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer)

Multiplexeur qui permet d'assurer un service de type DSL (ADSL, ADSL 2+, SDSL, ...) sur les lignes téléphoniques. Le DSLAM héberge les cartes modems xDSL et regroupe le trafic des différentes lignes qui lui sont raccordées (après que ce trafic ait été séparé du trafic de voix issu de la téléphonie classique par un filtre-splitter) et le redirige vers le réseau de l'opérateur ou du fournisseur d'accès par un réseau de données par paquets ATM.

- EuroDOCSIS

Famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur des câbles coaxiaux en utilisant les signaux de très hautes fréquences.

- ERG (European Regulators Group)

Groupe réunissant la Commission européenne et les régulateurs des 25 États membres, dans le but de favoriser la coordination de leur politique et une application cohérente du cadre réglementaire.

- Ethernet

Technologie de télécommunications normalisée qui offre une vitesse de transfert de données très élevée et qui remplacera l'ATM dans le noyau du réseau.

- FTTC/FTTCab (Fibre to the Curb/Fiber to the Cabinet)

Réseau d'accès pour lequel la fibre optique est installée jusqu'au street cabinet (SC) et le 'dernier mile' entre la cabine de rue et l'utilisateur final continue d'être assuré par le câble de cuivre présent.

- FTTH (Fibre to the Home)

Réseau d'accès pour lequel la fibre optique est installée dans chaque salon.

- HDTV

TV haute définition

- IP (Internet Protocol)

Protocole de transmission de données sur Internet.

- Largeur de bande

Elle désigne la capacité de transmission d'une liaison de transmission et détermine la quantité d'informations (en bits/s) qui peut être transmise simultanément.

- LEX (Local Exchange) / LDC (Local Distribution Centre)

La boucle locale possède une structure en étoile, émanant d'un Local Exchange (LEX). Celui-ci est relié à une ou plusieurs cabines de rue ou "street cabinets" (SC). Dans les boucles locales plus grandes, un Local Distribution Centre (LDC) peut se trouver entre un LEX et un SC, auquel sont reliés certains câblo-opérateurs. La Belgique compte 695 LEX.

- Migration

Possibilité de passer d'un service à l'autre.

- NGA (Next Generation Access)

Le réseau d'accès actuel où un câble de cuivre passe entre l'utilisateur final et le central (LEX ou LDC) sera remplacé ces prochaines années entièrement ou partiellement par de la fibre optique.

- NGN (Next Generation Network)

Par Next Generation Network (NGN), on entend l'évolution de l'infrastructure de réseau actuelle. Cette évolution du réseau vise à réduire les coûts opérationnels et à permettre aux utilisateurs finals d'accéder à de nouveaux services innovateurs à haute vitesse.

- Optical distribution frame (ODF)

Espace vers lequel toutes les fibres optiques convergent et où une connexion peut être établie entre plusieurs fibres optiques.

- PSM (Puissant sur le marché – Significant Market Power - SMP) - opérateur puissant sur le marché

L'IBPT analyse le degré de concurrence sur le marché et désigne lui-même les organismes puissants sur cette base ; il fixe aussi les obligations de ces opérateurs puissants.

- ROP (Remote Optical Platform)

Cabine de rue dans laquelle sont placés des équipements de télécommunications actifs sur la base de la technologie VDSL. Est reliée via le tie cable au SC pour prévoir la connexion avec l'utilisateur final (scénario Fiber to the Cabinet).

- SDSL (Symmetric DSL)

Cette technologie ne permet pas le transport simultané de la voix et des données, mais le transport d'un débit équivalent dans le sens montant et descendant, réglable de 64 kbit/s à 2 Mbit/s, en fonction des besoins et de la caractéristique de la ligne. (voir xDSL).

- Street Cabinet (SC) (cabine de rue)

Cabine de rue dans laquelle sont placés les équipements de télécommunications et où tous les câbles de cuivre provenant de chaque salon arrivent.

- VDSL (Very High Rate DSL)

Technique de transmission autorisant de très hauts débits mais sur une portée plus courte que l'ADSL (voir xDSL).

- WBA (Wholesale Bitstream Access)

Nom de l'offre de référence soumise à des conditions techniques et des tarifs que Belgacom publie afin de fournir des services via l'accès bitstream sur la base de la technologie VDSL2.

- xDSL (Digital Subscriber Line)

Famille de technologies qui permettent la transmission à haut débit sur une ou plusieurs paires de fils de cuivre en utilisant les signaux de très hautes fréquences. Le terme xDSL se décline en ADSL, SDSL et VDSL. A chacun de ces sous-groupes correspondent une utilisation et des caractéristiques particulières.