

**Décision du Conseil de l'IBPT  
du 13 juin 2023  
concernant  
l'analyse de l'offre de référence pour l'accès dégroupé à  
la boucle locale en fibre optique de Fiberklaar**

## TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction .....	3
2. Base juridique.....	4
3. Procédure.....	8
3.1. Consultation nationale .....	8
3.2. Coopération avec les régulateurs des médias .....	8
3.3. Consultation européenne .....	9
4. Analyse de l'offre de référence.....	10
4.1. Nature de l'offre de référence .....	10
4.2. Limitations concernant l'utilisation des services achetés .....	11
4.3. Certified Technician / Single Installation .....	13
4.4. Non-respect des objectifs SLA.....	15
4.5. SLA Executed .....	17
4.6. Prévision .....	18
4.7. Annexe 5 - Commercial Campaigning Principles.....	22
4.8. Autres points.....	25
5. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures .....	30
5.1. Décision et entrée en vigueur .....	30
5.2. Voies de recours.....	31
5.3. Signature .....	31

## 1. Introduction

1. En 2021, Proximus et EQT Infrastructure ont fondé l'entreprise commune Fiberklaar en vue de déployer un réseau FTTH point à point passif en Flandre et d'offrir un accès passif à ce réseau aux opérateurs bénéficiaires souhaitant fournir des services Internet par fibre optique.
2. Le 4 février 2022, Fiberklaar a transmis à l'IBPT une proposition d'offre de référence pour l'accès dégroupé à sa boucle locale en fibre optique. À la suite de remarques formulées par l'IBPT, une nouvelle version a été fournie le 7 mars 2022.
3. Pour préparer la présente décision, l'IBPT a décidé de consulter tous les bénéficiaires possibles concernant les documents soumis. Les documents ont également été publiés sur le site Internet de l'IBPT.
4. Cette préconsultation informelle a eu lieu du 10 mars 2022 au 29 avril 2022 inclus. Les réactions des différentes parties à cette proposition de Fiberklaar ont servi de base à la rédaction du projet de décision.
5. Le 29 août 2022, Fiberklaar a fourni une nouvelle version de son offre de référence à l'IBPT. Sur la base de cette dernière, l'IBPT a rédigé un projet de décision qui a été soumis à la consultation publique entre le 8 décembre 2022 et le 1<sup>er</sup> février 2023, la nouvelle version de l'offre de référence ayant également été soumise à la consultation. Orange Belgium (ci-après Orange), Telenet et Fiberklaar ont fait part de leur réaction.
6. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs (techniques et opérationnels) de l'offre de référence de Fiberklaar à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Les aspects quantitatifs ou tarifaires, tels qu'abordés entre autres à l'annexe 1 de l'offre de référence de Fiberklaar, feront l'objet d'une décision tarifaire distincte.

## 2. Base juridique

7. Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques<sup>1</sup>, les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres) des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché<sup>2</sup>.
8. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006<sup>3</sup>. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence<sup>4</sup>.
9. Les obligations réglementaires auxquelles Proximus est soumise<sup>5</sup> sont également applicables à l'entreprise commune « Fiberklaar » étant donné que celle-ci est sous le contrôle de Proximus en tant qu'entreprise liée. Proximus et EQT Infrastructure possèdent respectivement 49,9 % et 50,1 % des parts de l'entreprise commune. De plus, les deux parties disposent de droits de veto concernant les décisions commerciales stratégiques de l'entreprise commune, ce qui confirme l'influence des deux parties. Par conséquent, Proximus et EQT Infrastructure exercent un contrôle commun sur l'entreprise commune.
10. Le fait que les obligations réglementaires de Proximus soient également applicables à l'entreprise commune est confirmé dans la décision de la Commission européenne du 24 mars 2021 de ne pas s'opposer à la concentration notifiée. La Commission européenne mentionne spécifiquement ce qui suit dans sa décision :

*« La Commission note que les activités de l'entreprise commune sont soumises à une réglementation sectorielle qui l'empêche de refuser l'accès à son réseau et de facturer des frais excessifs. Dans sa décision du 29 juin 2018, l'IBPT a désigné Proximus comme un opérateur PSM (c'est-à-dire un opérateur disposant d'un pouvoir de marché significatif sur le marché pertinent) en ce qui concerne ses activités en matière d'accès local de gros à la large bande. La désignation de Proximus comme opérateur PSM inclut également l'entreprise commune (en tant que société affiliée, qui est contrôlée conjointement par les parties notifiantes). Cela a également été reconnu et confirmé par les parties notifiantes.*

---

<sup>1</sup> Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B. 20 juin 2005, 28070 (ci-après « la loi du 13 juin 2005 »).

<sup>2</sup> Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

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

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

<sup>5</sup> Conformément au chapitre 19 « Mesures correctrices appropriées » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle (ci-après la décision de la CRC du 29 juin 2018).

*Selon la décision de l'IBPT, l'entreprise commune (et Proximus) doivent (i) satisfaire à toutes les demandes d'accès physique (et virtuel) à leurs réseaux (de cuivre et) de fibre optique, et (ii) les parties sont sujettes à des obligations de non-discrimination qui prévoient que l'accès aux intrants de gros doit être comparable en termes de fonctionnalités et de prix. D'autres obligations essentielles incluent des obligations de transparence sur la base desquelles les opérateurs PSM doivent rendre publiques certaines informations, comme une offre de référence spécifiant les conditions techniques et tarifaires pour l'accès à leurs réseaux, ainsi que des obligations en matière de contrôle des prix qui comprennent l'exigence d'appliquer des tarifs équitables (tels que définis dans la décision de l'IBPT). En conséquence de cette réglementation sectorielle, l'entreprise commune n'aurait pas la capacité de verrouiller l'accès au réseau de gros. »<sup>6</sup> (traduction libre)*

11. Il ressort de ce qui précède que les parties concernées ont elles-mêmes confirmé que l'entreprise commune à créer serait sujette aux obligations incombant à Proximus, conformément au cadre réglementaire. L'importance de ce point est évidente étant donné que la Commission européenne a également ainsi accepté de permettre la réalisation de la concentration proposée.
12. Le présent projet de décision est adopté en exécution des dispositions visant le marché 3a «fourniture en gros d'accès local » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Dans cette décision, les mesures existantes sont élaborées plus avant sans que de nouvelles obligations ne soient imposées. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
13. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé<sup>7</sup>. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
14. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la

---

<sup>6</sup> Voir considérant 139 de la décision de la Commission européenne du 24 mars 2021, Cas M.10087 – Proximus / Nexus infrastructure / JV : « The Commission notes that the JV's activities are subject to sector-specific regulation, which prevents the JV from refusing access to their network and from charging excessive fees. In its decision of 29 June 2018, the BIPT has designated Proximus as an SMP operator (i.e. operators with significant market power in the relevant markets) with regard to its wholesale local broadband access activities. The designation of Proximus as an SMP operator also includes the JV (as an affiliated company, which is jointly controlled by the Notifying Parties). This has also been acknowledged and confirmed by the Notifying Parties. 157 Under the BIPT's decision, the JV (and Proximus) (i) must meet all requests for physical (and virtual) access to their (copper and) fibre networks, and (ii) are bound by nondiscrimination obligations which state that access to the wholesale inputs must be similar in terms of functionalities and price. Other key obligations include transparency obligations by which SMP operators must make public specific information such as reference offer specifying the technical and tariff conditions of the access to their networks and price control obligations which includes an obligation to apply fair tariffs (as defined in the BIPT's decision). As a result of this sector-specific regulation, the JV would not have the ability to foreclose wholesale network access. »

<sup>7</sup> Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, cons. 265.

décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs<sup>8</sup>.

15. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables<sup>9</sup>. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »
16. En ce qui concerne l'exhaustivité d'une offre de référence, la décision de la CRC du 29 juin 2018 donne dans son annexe I un aperçu clair de ce qui pourrait être considéré comme des éléments essentiels d'une offre de référence.
17. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

*« L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*

*L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence<sup>10</sup> notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »<sup>11</sup>*

---

<sup>8</sup> Voir les §§ 1301-1302 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.*

*Il permet notamment :*

- *de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;*
- *de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;*
- *de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;*
- *d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires ;*
- *d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination. »*

<sup>9</sup> La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1311.

<sup>10</sup> Article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>11</sup> Voir les §§ 1312-1313 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

18. Dans la mesure où cela est nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement<sup>12</sup>. En effet, l'Institut peut toujours imposer des modifications aux offres de référence afin de donner effet aux obligations imposées au titre de la loi relative aux communications électroniques<sup>13</sup>.

---

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

<sup>13</sup> Conformément à l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

### **3. Procédure**

#### **3.1. Consultation nationale**

19. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
20. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à organiser une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
21. La consultation nationale s'est tenue du 8 décembre 2022 au 1<sup>er</sup> février 2023.
22. L'IBPT a reçu des contributions de la part des acteurs suivants : Telenet, Orange et Fiberklaar.

#### **3.2. Coopération avec les régulateurs des médias**

23. L'article 3 de l'accord de coopération<sup>14</sup> prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
24. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours calendrier pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours calendrier pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
25. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 6 avril 2023.
26. Les régulateurs médias n'ont pas formulé de remarques sur le projet de décision.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

<sup>15</sup> Voir la lettre du CSA du 20 avril 2023, la lettre du VRM du 18 avril 2023 et la lettre du Medienrat du 25 avril 2023.

### 3.3. Consultation européenne

27. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
28. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le 8 mai 2023. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2023/2437.
29. La Commission européenne a envoyé à l'IBPT une demande d'informations le 12 mai 2023 et l'IBPT y a répondu le 17 mai 2023.
30. La Commission européenne a envoyé son avis le 7 juin 2023 et a l'observation suivante :

*« La Commission note que Proximus a déjà signé avec Fiberklaar et Unifiber des accords d'accès à des conditions commerciales et qu'elle utilise déjà les produits de gros des entreprises communes pour fournir des services à plusieurs clients de détail. À cet égard, la Commission invite l'IBPT à suivre de près l'évolution du marché afin d'éviter que Fiberklaar et/ou d'Unifiber n'aient recours à des pratiques discriminatoires à l'égard d'opérateurs tiers, compte tenu du contrôle exercé par Proximus sur ces entreprises communes. L'accès au réseau des entreprises communes devrait être mis à la disposition de tous les concurrents, de manière transparente et non discriminatoire, et être conforme aux offres de référence approuvées par l'IBPT. Tous les concurrents devraient pouvoir bénéficier, dans des circonstances équivalentes, des meilleures conditions offertes à Proximus. »*
31. L'IBPT en prend note et suivra cela de près.

## 4. Analyse de l'offre de référence

### 4.1. Nature de l'offre de référence

#### 4.1.1. Introduction

32. Dans la clause 1.1 de son offre de référence<sup>16</sup>, Fiberklaar prévoit que celle-ci ne soit pas contraignante et qu'un accord supplémentaire doit toujours être conclu avant que les parties intéressées puissent utiliser l'accès réglementé à son réseau.

#### 4.1.2. Analyse

33. Conformément à l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005, chaque offre de référence est : *« suffisamment détaillée pour garantir que les entreprises ne sont pas tenues de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Cette offre de référence comprend une description des offres pertinentes ventilées en divers éléments selon les besoins du marché et des conditions y afférentes, y compris des prix. Toute nouvelle offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut. »*

34. Une offre de référence contient en outre toutes les informations techniques, opérationnelles et tarifaires pertinentes et constitue en ce sens le socle minimal nécessaire pour permettre aux opérateurs bénéficiaires d'acheter des produits de gros réglementés<sup>17</sup>.

35. L'IBPT estime nécessaire une nuance certaine du caractère non contraignant de l'offre de référence. Dans le sens où l'offre de référence peut servir de point de départ de négociations (de sorte que les parties puissent également y déroger d'un commun accord), l'on peut effectivement affirmer que l'offre de référence n'est pas contraignante<sup>18</sup>.

36. Il n'est cependant pas permis à un opérateur de gros réglementé de ne pas donner accès à son réseau en l'absence d'un accord sur des aspects qui n'apparaissent pas dans l'offre de référence. En effet, l'offre de référence doit déjà contenir tous les éléments nécessaires et pertinents concernant l'accès au réseau et Fiberklaar est tenue, conformément au titre 19.3 « Obligations d'accès » de la décision de la CRC du 29 juin 2018, de donner l'accès à son réseau.

37. L'IBPT attire également l'attention sur les délais réglementés pour parvenir à un accord lors d'une demande d'accès au réseau. Ainsi, l'opérateur réglementé doit négocier de bonne foi et tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans une période de 15 jours lorsque la demande s'inscrit dans les conditions de l'offre de référence ou lorsque la demande ne s'éloigne que très peu des conditions de l'offre de référence<sup>19</sup>.

---

<sup>16</sup> « This document describes the Reference Offer of Fiberklaar to provide Access and Services to Operator. The Reference Offer is not a binding offer and does not oblige Fiberklaar to automatically enter into an agreement with Operator, nor to provide the Access and Services to Operator without agreement. »

<sup>17</sup> Voir les §§ 1316-1317 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>18</sup> Ceci est également confirmé au § 1308 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>19</sup> Voir le titre 19.3.6. « Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

38. Lorsque l'accès est déjà fourni, mais en l'absence d'éventuels autres arrangements ou simplement d'un accord (et tant qu'il ne peut pas être démontré que l'offre de référence ne serait pas conforme au cadre réglementaire), il convient de supposer qu'un contrat a été établi sur la base de l'offre de référence. Par conséquent, les dispositions de l'offre de référence doivent être respectées par les parties.<sup>20</sup>
39. Dans la même lignée, il convient de nuancer la disposition 16.1 de l'offre de référence<sup>21</sup>. En effet, il y est évoqué la durée du contrat qui « sera » définie. Cependant, tant que Fiberklaar est soumise à une obligation de fournir l'accès à son réseau<sup>22</sup> sur la base d'une offre de référence approuvée, un bénéficiaire ne peut pas être obligé d'accepter un délai plus court<sup>23</sup>.

#### 4.1.3. Conclusion

40. L'IBPT estime que le paragraphe 1.1 doit être adapté pour qu'il stipule clairement que Fiberklaar respectera l'obligation d'accès lui incombant, y compris les délais de négociations pertinents.

## 4.2. Limitations concernant l'utilisation des services achetés

### 4.2.1. Introduction

41. La définition actuelle de « services de gros » dans la proposition d'offre de référence prévoit une limitation de l'utilisation des services (par exemple la définition de « Wholesale Services »<sup>24</sup> et la clause 2.2<sup>25</sup>, qui empêchent la revente de fibre noire). En outre, il est question d'une limitation des conditions commerciales aux services concernant le FTTP/les logements/les bâtiments<sup>26</sup>. Dans le courrier du 31 août 2022, Fiberklaar précise en outre que : « *Aujourd'hui, le réseau ne peut être utilisé que par connexion au PoP central pour la fourniture de services de communications électroniques sur la FTU d'une adresse physique connue et activée préalablement par Fiberklaar (commune, rue, numéro de maison), et est seulement dimensionné pour la livraison de services à des **clients résidentiels**.* » (souligné par l'IBPT - traduction libre)
42. À cet égard, Fiberklaar estime raisonnable d'imposer à ses clients de gros l'utilisation qu'ils peuvent faire de son réseau tant que les conditions sont applicables à tous ses clients de gros, donc tant que les limitations sont appliquées de manière non discriminatoire.

---

<sup>20</sup> Voir également en ce sens le jugement du tribunal de l'entreprise d'Anvers (A/21/00342) du 22 avril, p. 7

<sup>21</sup> Voir le § 16.1 de l'offre de référence : « *The standard duration of the agreement between Fiberklaar and the Operator will be determined in the agreement to be entered into by Fiberklaar and Operator* ».

<sup>22</sup> Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>23</sup> Toutefois, certaines durées (généralement plus longues par rapport à la période de régulation attendue) peuvent être convenues d'un commun accord.

<sup>24</sup> Voir la section 1 de l'offre de référence : Wholesale Services « means the provision of wholesale broadband access services by Operator (excluding the reselling of dark fiber) to a Service Provider »

<sup>25</sup> Voir la section 1, § 2.2, de l'offre de référence : « *Operator shall solely be allowed to design, install, operate and maintain its Active Network Layer* ».

<sup>26</sup> Voir l'annexe 1, section 1, de l'offre de référence : « *The commercial conditions for other than dense Fiber-to-the-Premises/Homes/Building network Services (e.g. dedicated SLA, point to point dedicated B2B fibres, connectivity for mobile sites/antennas, etc.) will be set out in a specific business pricing plan and a separate customer agreement to be entered into by Fiberklaar and Operator* ».

43. Enfin, Fiberklaar propose dans la même lettre d'examiner tout de même sur base individuelle et ad hoc les demandes d'interconnexion qui s'en écartent, en tenant compte des limitations pratiques, techniques et opérationnelles et des impératifs de sécurité, et ce, à la lumière des priorités existantes.

#### 4.2.2. Analyse

44. L'IBPT souhaite tout d'abord préciser que Fiberklaar offre uniquement un accès passif et local sur son réseau de fibre optique. La responsabilité d'offrir un service à ses propres clients finaux incombe au client de gros, en installant ses propres équipements actifs et en les configurant en fonction des besoins de ses clients finaux. Le client de gros doit avoir la pleine liberté de gérer la couche active en tenant compte des propriétés techniques objectives des couches passives sous-jacentes décrites dans l'offre de référence.

45. En outre, l'IBPT estime qu'une offre de référence ne peut pas contenir de limitations commerciales concernant l'utilisation des produits et services de gros relevant de l'obligation d'accès à laquelle Fiberklaar est soumise. De telles limitations constitueraient en effet une entrave à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires de se moderniser et de se différencier d'autres opérateurs. Ce n'est pas parce que Fiberklaar applique des limitations d'utilisation de ses services d'une manière non discriminatoire que cela est également raisonnable ou justifié. Les opérateurs bénéficiaires doivent pouvoir décider librement de ce qu'ils feront commercialement de leurs intrants de gros achetés sans que l'opérateur PSM ait son mot à dire. Cela a également été confirmé dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 où il est clairement stipulé que :

*« La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général (le dégroupage de la boucle locale, par exemple, n'a jamais comporté de limites en fonction de son usage). »<sup>27, 28</sup>*

46. L'absence de définition d'un marché de produits distinct pour les clients non résidentiels soutient cela. Le principe d'accès passif au réseau (par rapport à l'accès actif<sup>29</sup>) repose simplement sur la liberté maximale des opérateurs bénéficiaires de décider eux-mêmes de l'utilisation des services achetés. Une telle possibilité de différenciation est bénéfique pour la concurrence et permettra en outre aux consommateurs d'en tirer profit de manière optimale en matière de choix, de prix et de qualité<sup>30</sup>.
47. Un accès ne peut être refusé que si Fiberklaar peut justifier que cet accès spécifique est déraisonnable en se basant sur une argumentation objective (après quoi l'IBPT peut examiner le refus conformément au cadre réglementaire)<sup>31</sup>. La proposition de Fiberklaar qui indique qu'elle peut tout de même autoriser sur une base ad hoc d'éventuelles

---

<sup>27</sup> Voir le § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>28</sup> L'IBPT a en outre déjà clairement souligné ce principe dans la section « Services aux clients non résidentiels » des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Brutélé, VOO et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande.

<sup>29</sup> Et même en ce qui concerne l'accès actif au réseau, une telle limitation aux seuls clients résidentiels n'est pas autorisée.

<sup>30</sup> Conformément aux objectifs du cadre réglementaire, voir l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>31</sup> Voir en ce sens le § 1082 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

demandes qui s'en écartent part donc clairement d'une prémisse erronée<sup>32</sup>. La liberté pour les opérateurs bénéficiaires d'utiliser l'obligation d'accès incombant à Fiberklaar et les intrants de gros associés est prioritaire et d'éventuels refus ou limitations doivent être justifiés. La charge de la preuve incombe donc à Fiberklaar et celle-ci devra donc être à chaque fois fournie sur la base d'éléments concrets qui ont mené au refus.

48. En ce qui concerne la possibilité de céder, louer ou revendre toute forme d'accès passif, l'IBPT souhaite en outre renvoyer spécifiquement à ce qu'il a déjà indiqué dans ses décisions du 25 mars 2021 concernant les offres de référence des réseaux câblés. Il en ressort clairement que le cadre réglementé ne prévoit aucune limitation concernant la cession ou la revente. L'IBPT ne comprend pas non plus pourquoi ces possibilités devraient être restreintes pour un bénéficiaire.
49. L'IBPT souhaite veiller à ne pas créer une éventuelle limitation de la liberté commerciale des bénéficiaires qui entraverait la concurrence de manière injustifiée.

#### **4.2.3. Conclusion**

50. Fiberklaar ne peut pas limiter la libre utilisation des intrants de gros disponibles et doit permettre aux opérateurs de se différencier au maximum par le biais d'un accès passif dégroupé. Une limitation générale des services aux clients résidentiels n'est donc pas justifiée et la revente de fibre noire doit également être en principe possible.

### **4.3. Certified Technician / Single Installation**

#### **4.3.1. Introduction**

51. Dans sa réaction à la préconsultation, un opérateur fait savoir qu'un concept de « Single Installation » devrait être disponible, permettant à l'opérateur d'installer le câble de dérivation lui-même en gestion propre ou via un sous-traitant (s'il n'est pas encore installé) et d'effectuer les activités de patching nécessaires dans les PoP de zone/centraux.
52. L'IBPT a soumis cette remarque à Fiberklaar dans le cadre de la préconsultation.

#### **4.3.2. Analyse**

53. Fiberklaar fait savoir qu'elle est prête à examiner à terme ce concept<sup>33</sup>, sans pour autant prendre la moindre position à l'heure actuelle. Fiberklaar avance encore les remarques suivantes :
  - 53.1. Selon Fiberklaar, sa situation est substantiellement différente de la situation habituelle : Fiberklaar n'a en effet pas de clients finaux, et n'est par conséquent pas en concurrence avec ses propres clients et il n'y aurait donc aucune raison

---

<sup>32</sup> Dans sa réaction au projet de décision, Fiberklaar réitère ce point de vue qui, compte tenu de l'analyse de l'IBPT, ne peut donc pas être suivi.

<sup>33</sup> Voir le courrier de Fiberklaar du 8 septembre 2022

de croire qu'un retard ou une perturbation illicite se produirait à la suite de l'activation de certaines adresses.

- 53.2. En outre, Fiberklaar s'efforce de déjà livrer 80 % des adresses « Home Connected » lors du déploiement du réseau. De cette manière, plus aucune intervention de Fiberklaar ne serait nécessaire chez le client final afin d'installer la FTU. Seul un patch doit être installé dans le PoP.

Pour les 20 % restants, Fiberklaar (ou son sous-traitant) doit réaliser dans un premier temps les travaux d'installation pour transformer une adresse « Home Passed » en « Home Connected » en raison de processus existants et de limitations du système.

- 53.3. Enfin, la fourniture d'accès au PoP ou à d'autres éléments du réseau aux techniciens externes entraînerait d'importants risques/désavantages opérationnels et de sécurité.

54. Au § 1189 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, l'IBPT impose à Proximus (et, donc également à Fiberklaar) d'examiner le recours aux propres techniciens de l'opérateur alternatif pour le processus d'installation et de réparation après réception d'une demande raisonnable à cet effet.
55. L'IBPT souhaite ajouter à cet égard que le recours à un « Single Installer/Certified Technician » est déjà fixée dans le dégroupage de la boucle locale en cuivre et l'offre bitstream pour le xDSL de Proximus<sup>34</sup> ainsi que pour les offres bitstream des câblo-opérateurs<sup>35</sup>.
56. Bien que l'IBPT reconnaisse également que Fiberklaar n'a pas l'intention d'être présente sur le marché de détail, ce qui devrait réduire en principe le risque d'actes discriminatoires, il note tout de même que Proximus exerce un contrôle conjoint sur l'entreprise commune, faisant qu'un tel risque ne peut pas être simplement exclu. Les obligations réglementaires concernant l'accès, la transparence, la non-discrimination et l'orientation sur les coûts conservent ainsi leur utilité, même si l'entreprise commune n'offre pas elle-même de services aux utilisateurs finaux, strictement parlant.
57. Dans sa réaction, Orange réitère sa demande de pouvoir faire appel également à ses propres techniciens pour l'installation du câble de dérivation. Selon elle, cela permet en effet de mieux garantir que le client final dispose d'un raccordement fonctionnel après l'installation. Orange rappelle à ce sujet que Fiberklaar vise d'abord à atteindre 80 % de Home Connected et que Fiberklaar souhaite également raccorder elle-même les 20 % restants.
58. En outre, Orange estime que Fiberklaar ne peut pas être considérée comme indépendante vis-à-vis de Proximus, comme l'a également déjà indiqué l'IBPT au § 56. Orange remet

---

<sup>34</sup> Voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>35</sup> Voir les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre large bande.

d'ailleurs en question l'argument avancé par Fiberklaar, selon lequel ce serait plus efficace puisqu'il faudrait désormais envoyer deux techniciens sur place.

59. Enfin, dans sa réaction à la consultation, Orange demande que le caractère raisonnable de recours au Single Installer soit déjà examiné dans la présente décision.
60. Telenet précise dans sa réaction qu'elle est d'accord pour n'examiner cette question qu'en cas de demande concrète, mais demande que les différences éventuelles entre les réseaux de fibre optique soient prises en compte, le cas échéant. Telenet fait en outre référence à des expériences à l'étranger (notamment en France) où le fait de demander aux différents opérateurs actifs sur le réseau de fibre optique de procéder à des opérations de patching aurait engendré de nombreux problèmes opérationnels.
61. L'IBPT répète que ces remarques doivent être examinées dans le contexte d'une demande raisonnable concrète adressée à Fiberklaar. L'IBPT n'a pas connaissance d'une quelconque demande concrète adressée à Fiberklaar en ce sens, ni d'un refus de la part de Fiberklaar. L'IBPT tient en outre à faire remarquer qu'il ne semble actuellement pas utile d'examiner d'ores et déjà le caractère raisonnable d'une éventuelle demande puisque toutes les conditions (comme par exemple les aspects tarifaires) ne sont pas connues, comme le souligne d'ailleurs Orange elle-même dans sa réaction.

#### **4.3.3. Conclusion**

62. Actuellement, l'IBPT n'a pas connaissance d'une demande concrète de cette fonctionnalité déjà adressée à Fiberklaar. Dans l'éventualité d'une telle demande et d'un refus consécutif de Fiberklaar, l'IBPT analysera le caractère raisonnable de la demande ainsi que la motivation du refus à la lumière des pratiques réglementaires existantes, compte tenu notamment des éléments déjà soulevés dans le cadre de la réaction à la consultation.

### **4.4. Non-respect des objectifs SLA**

#### **4.4.1. Introduction**

63. À l'annexe 3 de l'offre de référence, Fiberklaar propose le paragraphe suivant :

*Si Fiberklaar ne parvient pas à atteindre ou à dépasser les KPI fixés à l'annexe 3 au cours de six (6) mois consécutifs, Fiberklaar et l'Opérateur feront remonter la sous-performance de Fiberklaar aux CEO de Fiberklaar et de l'Opérateur dans le but d'examiner les principales causes et de s'efforcer à s'accorder sur un plan visant à remédier à la sous-performance de Fiberklaar<sup>36</sup>.*

64. Un opérateur fait remarquer qu'un délai de 6 mois est trop long et menace les activités commerciales du prestataire de services. Le processus visant à faire remonter aux CEO les importantes violations des SLA doit avoir lieu dans une période de maximum 2 mois.

---

<sup>36</sup> Traduction libre de « *If Fiberklaar fails to meet or exceed the Key Performance Indicators set out in Annex 3 during six (6) consecutive months, Fiberklaar and Operator shall escalate Fiberklaar's underperformance to the CEOs of Fiberklaar and Operator with a view to review the root causes and endeavour to agree upon a plan to remediate Fiberklaar's underperformance.* »

#### 4.4.2. Analyse

65. L'IBPT a demandé plus d'explications à Fiberklaar à cet égard, mais Fiberklaar a seulement fait savoir que [confidentiel] et que Fiberklaar ne souhaite pas adapter cette période.
66. L'IBPT est d'accord sur le fait qu'une période de 6 mois semble très longue avant qu'une analyse approfondie des causes sous-jacentes ait lieu. L'exigence que cette période soit de 6 mois consécutifs semble également arbitraire. Ainsi, une période de 5 mois négatifs consécutifs suivie d'un mois positif et d'un nouveau mois négatif ne requiert pas d'analyse.
67. L'IBPT ne voit pas de réelle nécessité à reprendre un paragraphe spécifique à cet égard dans l'offre de référence, incluant certaines conditions préalables avant qu'une analyse puisse commencer. Chaque bénéficiaire de services est libre de prendre contact avec le fournisseur de services en cas de non-respect de la prestation de service attendue et d'obtenir une explication à ce sujet. Si la prestation de services attendue n'est périodiquement pas respectée, il semble logique pour l'IBPT qu'une analyse approfondie et un plan par étapes soient convenus entre le fournisseur et le bénéficiaire de services. Si les deux parties ne parviennent pas à un accord, l'IBPT interviendra.
68. Dans son offre de référence, Fiberklaar indique qu'elle remettra chaque année un rapport SLA pour les compensations<sup>37</sup>. Afin de permettre un bon suivi des KPI proposés, il est nécessaire selon l'IBPT d'avoir une transparence suffisante au niveau opérationnel. En effet, il doit toujours être possible pour un bénéficiaire de services d'identifier le problème rapidement et de le faire remonter si nécessaire. L'IBPT estime qu'une période d'un an est trop longue pour se souvenir encore correctement de la situation opérationnelle et d'entreprendre encore des actions. À cet égard, l'IBPT fait également référence au fonctionnement de Proximus pour donner un aperçu, par exemple, des Wrongful Repair Requests<sup>38</sup>.
69. Étant donné que Fiberklaar propose déjà un calcul mensuel des KPI dans son offre de référence, l'IBPT demande donc en outre de faire parvenir chaque mois un rapportage SLA aux bénéficiaires de services et à l'IBPT.

#### 4.4.3. Conclusion

70. L'IBPT attend de Fiberklaar qu'elle ne pose dans l'offre de référence aucune condition spécifique préalable avant le lancement d'une analyse lorsque Fiberklaar ne répond pas à ses obligations opérationnelles de manière périodique. L'IBPT demande dès lors à Fiberklaar d'adapter l'offre de référence et de supprimer ce paragraphe.
71. Fiberklaar doit établir un rapportage SLA sur une base mensuelle et le faire parvenir aux bénéficiaires de services et à l'IBPT. Fiberklaar est tenue de publier le rapport sur les KPI sur une partie de son site Internet accessible au public.

---

<sup>37</sup> Voir la section 5.1 de l'annexe 3 « SLA » : [...] *Fiberklaar will issue the annual SLAs report applicable to the Operator for the previous calendar year within maximum 1 (one) month after the concerned calendar year. [...]*

<sup>38</sup> Voir le § 297 de la décision du 25 octobre 2022 du Conseil de l'IBPT concernant la révision des SLA et du calcul de la compensation dans les offres de référence de Proximus pour BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream Fiber GPON.

## 4.5. SLA Executed

### 4.5.1. Introduction

72. À l'annexe 3 de l'offre de référence, Fiberklaar propose le SLA « Executed » suivant :

Type de commande	Niveau de SLA
<b>Commande de patch à une adresse Home Connected</b>	95 % en 5 jours ouvrables
<b>Commande après phase de construction à une adresse Home Passed – souterrain</b>	95 % en 20 jours ouvrables
<b>Commande après phase de construction à une adresse Home Passed – façade</b>	95 % en 10 jours ouvrables

73. Un opérateur demande de quelle manière il sera informé avant, pendant et après le processus de patching. L'IBPT a demandé davantage d'informations à cet égard auprès de Fiberklaar.

### 4.5.2. Analyse

74. Fiberklaar explique qu'elle réalisera le patching pour 95 % des commandes, mais qu'elle ne donnerait pas à l'avance de date prévue. L'opérateur sera informé par Fiberklaar du patching juste après son exécution.

75. L'IBPT souhaite attirer l'attention sur le fait que ce processus diffère du processus de patching d'Unifiber, où l'on travaille avec un calendrier ouvert et où l'opérateur peut choisir lui-même une date libre à laquelle Unifiber exécutera le patching. Le SLA « Slot Availability » d'Unifiber indique que, pour 95% des commandes, une date libre doit être proposée dans les 5 jours ouvrables. Un système similaire est offert par Proximus dans les offres BRUO et bitstream.

76. Cela diffère donc considérablement du processus de Fiberklaar, où l'opérateur ne reçoit pas de date et doit donc tenir compte dans son propre planning des 5 jours ouvrables complets proposés par le SLA « Executed ». Chez Unifiber, lorsqu'une date libre est disponible avant les 5 jours ouvrables, l'opérateur pourra directement la choisir et pourra ainsi transmettre en principe une date d'activation plus rapide au client final. Chez Fiberklaar, l'opérateur ne peut pas proposer d'activation plus rapide que les 5 jours ouvrables au client final.

77. L'IBPT ne comprend pas pourquoi une date prévue ne peut être donnée à l'opérateur qui introduit la commande. L'IBPT s'attend à ce qu'un opérateur comme Fiberklaar, qui collabore avec plusieurs techniciens afin d'exécuter ce patching, gère un planning journalier

dans lequel est noté quand tel technicien doit exécuter telle activité de patching. L'IBPT ne voit dès lors aucune raison pour laquelle cette date de prévision interne ne peut pas être transmise à l'opérateur en question.

78. Si l'opérateur recevait une date prévue, celle-ci serait en principe entre les 1 à 5 jours ouvrables, en fonction de la disponibilité interne de Fiberklaar. Si la date prévue était à l'avenir inférieure aux 5 jours ouvrables, l'opérateur pourrait établir un planning plus strict pour l'exécution de ses propres activités et celles chez le client final que si l'opérateur doit planifier avec la marge maximale de 5 jours ouvrables.
79. Dans sa réaction, Fiberklaar propose la méthode de travail suivante, en tenant compte des contraintes techniques actuelles :
- 79.1. Dès réception d'une commande de patch, la date prévue pour le patching sera fixée à la date de la commande de patch + 5 jours ouvrables ;
- 79.2. L'entrepreneur de Fiberklaar a la possibilité d'avancer la date du patching si cela est possible ;
- 79.3. La date initiale et la date antérieure adaptée sont immédiatement communiquées à l'opérateur via le système.
80. Étant donné que ce système est appliqué tant pour Proximus que pour les OLO et compte tenu des contraintes techniques<sup>39</sup>, l'IBPT marque son accord sur cette méthode de travail. L'IBPT suivra toutefois cette question de près et, s'il apparaît que cette méthode de travail engendre des problèmes opérationnels, prendra les mesures qui s'imposent.

#### **4.5.3. Conclusion**

81. L'IBPT demande à Fiberklaar que l'entrepreneur communique à l'opérateur pertinent la date prévue de patching dès que celle-ci est fixée. D'éventuelles modifications de cette date doivent également toujours être transmises dans les plus brefs délais.

#### **4.6. Prévision**

##### **4.6.1. Introduction**

82. Un opérateur fait remarquer que le volume prévisionnel demandé (par opérateur, par zone et pour au moins 3 trimestres) semble très détaillé et très long.
83. L'IBPT a demandé davantage d'explications à Fiberklaar.

---

<sup>39</sup> L'IBPT a posé des questions supplémentaires dont il ressort que la flexibilité du calendrier de l'entrepreneur est limitée.

#### 4.6.2. Analyse

84. Fiberklaar a seulement fait savoir que [confidentiel] et que Fiberklaar ne souhaite pas l'adapter.
85. L'IBPT est d'accord sur le fait qu'une prévision par zone est trop détaillée. Dans la décision de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande, une proposition similaire de Telenet a déjà été rejetée. L'IBPT n'était à l'époque pas d'accord avec Telenet sur la demande de prévision par région et par type de NIU. Selon l'IBPT, l'argumentation de cette décision est également applicable à la proposition de Fiberklaar :

*De par son expérience avec d'autres opérateurs, l'IBPT sait qu'une répartition poussée des prévisions aboutit à des écarts inacceptables. Cela est dû au fait que la répartition est effectuée avec de plus petits nombres, ce qui augmente le risque d'overrun ou d'underrun dans la partie séparée de la prévision<sup>40</sup>. Selon l'IBPT, une telle répartition peut donc entraîner une plus mauvaise estimation de la capacité nécessaire et la non-applicabilité des SLA.*

86. L'IBPT souhaite encore faire remarquer que, dans la proposition de Telenet, 2 régions sont définies<sup>41</sup>, alors que, dans la proposition de Fiberklaar, aucune zone n'est encore définie, même si Fiberklaar compare dans les définitions de « zones » à celles de « villes/quartiers ». Si la supposition de l'IBPT est correcte, le nombre de zones est sensiblement supérieur à 2. Selon l'argumentation du § 85, cette granularité plus forte mène à une prévision qui aura d'avance trop de différences.
87. L'IBPT est d'accord avec le fait qu'une prévision d'au moins 3 trimestres semble très longue alors que seule la prévision pour les 2 mois suivants est considérée définitive. Cela semble raisonnable pour l'IBPT par rapport aux autres offres de référence réglementées.
88. En outre, l'IBPT fait remarquer qu'il ressort de la définition d'overrun<sup>42</sup> et de la description du processus de prévision<sup>43</sup> qu'elles sont examinées par opérateur. L'IBPT estime cependant qu'une prévision globalisée du volume total de tous les opérateurs bénéficiaires est plus avantageuse tant pour les opérateurs que pour Fiberklaar. Une prévision globalisée permet en effet à Fiberklaar de déployer ses techniciens plus efficacement. Comme le mécanisme d'overrun ne s'applique qu'au volume prévisionnel global, les écarts éventuels entre les opérateurs bénéficiaires peuvent ainsi être absorbés. Pour les bénéficiaires aussi,

---

<sup>40</sup> « 10 commandes trop peu sur une prévision de 100 est un underrun acceptable, avec un écart de 10 %. 2 commandes sur 20, 1 sur 20, 5 sur 20, 2 sur 20 et 0 sur 20 mènent à des écarts d'underrun de 10 %, 5 %, 25 %, 10 % et 0 %. Certains ne sont pas admissibles et feront que le SLA n'est pas d'application sur ces commandes. De cette manière, une répartition en parties toujours plus petites fait en sorte que le SLA est de moins en moins d'application, ce qui fait disparaître la pression réglementaire pour un système efficace au moyen de différents SLA. »

<sup>41</sup> Une région Telenet et une région Fluvius.

<sup>42</sup> Annexe 3, section 2 : *Overrun orders: orders exceeding the monthly forecast of the Operator for the passive access products.*

<sup>43</sup> Annexe 2.2, section 11 : *Monthly overrun occurs when actual ordered volumes are above forecasted volumes. As from the first order exceeding the forecasted volume all orders of Operator for the remainder of the month will be considered in « overrun »*

cela est plus avantageux vu que les marges autorisées<sup>44</sup> sont désormais calculées sur un plus grand nombre de commandes, ce qui assure statistiquement une plus faible probabilité de dépassement des marges, permettant aux SLA d'être applicables plus longtemps. En revanche, si le mécanisme d'overrun global est déclenché, peu importe l'opérateur bénéficiaire qui l'a provoqué : toute commande provenant d'un opérateur bénéficiaire sera alors considérée comme étant en « overrun ». Ce mécanisme est identique aux dispositions des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON de Proximus et dans les offres de référence bitstream des câblo-opérateurs.

89. Dans sa réaction, Fiberklaar indique qu'un volume prévisionnel insuffisant l'empêche de planifier efficacement le déploiement de son réseau, ce qui serait préjudiciable à la rentabilité de Fiberklaar. En l'absence de données historiques pertinentes, Fiberklaar doit s'appuyer entièrement sur des prévisions.
90. Telenet indique que, selon elle, une prévision par région (à condition qu'un nombre raisonnable de régions soit pris en compte) est utile et nécessaire pour une bonne fourniture de services, à la fois pour l'opérateur de réseau et pour l'opérateur souhaitant offrir des services sur un nouveau réseau en plein déploiement. Les raisons invoquées sont les suivantes :
- En raison de la pénurie de techniciens sur le marché du travail, ce nombre doit être déterminé de la manière la plus optimale possible ;
  - Les installations sur ces nouveaux réseaux ne sont pas encore standardisées et tous les scénarios ne sont pas encore connus ;
  - Le déploiement se fait en plusieurs vagues, réparties sur l'ensemble de la Flandre, ce qui crée localement des pics importants de nouvelles activations, bien plus importants que le taux d'attrition/activations habituel sur les réseaux déjà déployés, tels que le réseau HFC. En outre, de nombreuses équipes ont une présence locale et les techniciens ne peuvent pas être simplement déplacés vers une autre région lorsqu'un opérateur décide d'y lancer une campagne commerciale.
91. Selon Telenet, il n'est donc pas pertinent de renvoyer ici aux prévisions concernant les réseaux HFC existants et entièrement déployés, puisqu'il s'agit d'un réseau stable et que le nombre d'activations est réparti uniformément sur l'ensemble du territoire.
92. Dans sa réaction à la consultation, Unifiber a indiqué qu'elle partait du principe que, lors du déploiement de son réseau de fibre optique, le nombre attendu de raccordements adopterait une distribution de type « Rayleigh », comme le montre la figure ci-dessous, avec le pourcentage de foyers raccordés sur l'axe vertical et le temps (en années) sur l'axe horizontal.

---

<sup>44</sup> Les marges autorisées sont de +20 % pour l'overrun et de -20 % pour l'underrun (voir l'annexe 2.2, section 7).

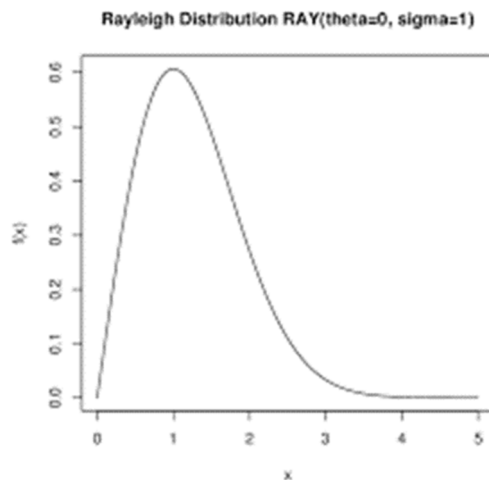


Figure 1 : Répartition des raccordements à la fibre optique dans le temps (distribution de type « Rayleigh »)

93. Cela signifie qu'une grande partie des maisons seront raccordées au cours des premiers mois et que les autres raccordements suivront à un rythme plus lent et n'interviendront qu'au cours des prochaines années L'IBPT estime que le même raisonnement vaut pour Fiberklaar.
94. L'IBPT comprend qu'il puisse y avoir une nuance entre la prévision pour un réseau en cours de déploiement, comme le souhaite Fiberklaar pour la fibre optique, et une prévision pour des réseaux déjà entièrement déployés, comme les réseaux en cuivre ou coaxiaux. Cela peut donner lieu à d'éventuelles différences géographiques concernant le nombre d'activations au niveau local ou régional liées à une stratégie commerciale relative à la phase de démarrage. Toutefois, comme beaucoup de choses dépendent de la politique des opérateurs, l'éventualité d'une telle situation, sa durée et l'ampleur de son impact sont incertaines. En tout état de cause, l'IBPT s'attend à ce que le nombre de demandes dans chaque zone se stabilisera après un pic au cours de la période initiale. Dans ce sens, l'IBPT ne peut pas accepter que la prévision soit fixée par zone de déploiement pour toute la période pendant laquelle Fiberklaar déploie son réseau. L'IBPT renvoie donc à ce sujet aux problèmes potentiels déjà évoqués au § 85 de cette décision.
95. L'IBPT a par conséquent suggéré à Fiberklaar d'utiliser une solution intermédiaire selon laquelle, lors du déploiement initial, une prévision par zone de déploiement serait autorisée, mais une fois qu'une certaine étape (par zone de déploiement) est atteinte, ces zones de déploiement seraient incluses dans une prévision globale.
96. Fiberklaar suggère d'utiliser un seuil de 70 % de Home Connected à cette fin.
97. Étant donné que Fiberklaar projette de raccorder 80 % des foyers dans une première phase, il semble qu'un seuil de 70 % sera rapidement atteint dans la plupart des zones. Toutefois, il est tout à fait possible que dans certaines régions, il faille plus de temps pour atteindre le seuil de 70 % proposé (ou que ce dernier ne soit pas du tout atteint). Pour absorber cet effet (à long terme), l'IBPT propose d'introduire un seuil temporel de 2 ans, en plus du seuil de 70 %, comme c'est le cas pour Unifiber.

98. Fiberklaar fait savoir qu'elle est d'accord avec cette proposition.

#### 4.6.3. Conclusion

99. Fiberklaar doit adapter l'offre de référence de sorte que :

- une prévision distincte puisse être demandée pour chaque nouvelle zone de déploiement ;
- une prévision globale soit demandée pour les zones de déploiement où au moins l'un des seuils suivants a été atteint :
  - couverture de 70 % Home Connected ;
  - 2 ans se sont écoulés après la réalisation d'un Home Connected.

100. Pour permettre un suivi adéquat, Fiberklaar doit fournir des mises à jour trimestrielles sur la situation de chaque zone (tant en termes de couverture que de temps écoulé).

101. L'offre de référence doit préciser que le mécanisme d'overrun et d'underrun est globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires.

### 4.7. Annexe 5 - Commercial Campaigning Principles

#### 4.7.1. Introduction

102. À l'annexe 5, Fiberklaar décrit de quelle manière elle mènera sa campagne commerciale et quelles sont les limitations pour les opérateurs. Plus précisément, l'obligation de ne pas faire de marketing pendant la « local awareness campaign » de Fiberklaar est frappante<sup>45</sup>.

103. Bien qu'un opérateur estime cela pertinent et adéquat que Fiberklaar informe le public local concerné du développement de son réseau et favorise leur connaissance de celui-ci, l'annexe 5 soulève différentes questions. La question qui se pose est de savoir si de telles dispositions doivent être reprises dans une offre de référence ou si les éléments avancés ne mèneront pas (potentiellement) à des limitations déraisonnables de la liberté commerciale des exploitants concernés. Dans tous les cas, la manière de fonctionner proposée doit s'appliquer de la même manière, non discriminatoire, aux services de détail et de gros de Proximus.

104. Plus précisément, l'opérateur estime qu'il n'est pas adéquat de reprendre dans une offre de référence le fait que Fiberklaar promouvra les avantages de la technologie de fibre optique par rapport aux réseaux câblés et xDSL et que Fiberklaar ne doit pas utiliser d'éléments de langage tels que « now or never ».

105. Plusieurs opérateurs estiment qu'ils doivent pouvoir faire eux-mêmes du marketing à leur manière lors du processus de déploiement de Fiberklaar, sans obstacle d'autres parties.

---

<sup>45</sup> Annexe 5, section 3 « Local awareness campaign » : « *To avoid confusion and overlapping communication, the Operator agrees and undertakes not to actively approach or target potential Subscribers in the geographical area during the local awareness campaign.* »

106. Un opérateur estime également qu'un accord concernant l'utilisation mutuelle de marques commerciales n'a pas sa place dans une offre de référence.
107. Un opérateur estime également qu'il s'agit d'une forme de discrimination si un client s'informait des services disponibles auprès de Fiberklaar et que Fiberklaar orientait le client vers Proximus en premier lieu au lieu d'autres opérateurs.

#### 4.7.2. Analyse

108. L'obligation de publier une offre de référence garantit aux opérateurs bénéficiaires un aperçu clair de l'architecture technique et des conditions économiques et tarifaires de l'offre de gros de Fiberklaar pour qu'ils puissent établir un business plan précis et fiable. L'obligation de publier une offre de référence suffisamment détaillée vise à garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des éléments (ressources du réseau, installations...) qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité<sup>46</sup>.
109. Une offre de référence ne doit toutefois pas contenir de dispositions limitant la liberté commerciale légitime des demandeurs d'accès sans qu'une nécessité objective n'existe. En ce sens, l'IBPT suit l'avis des opérateurs concernant les dispositions à l'annexe 5 en matière de marketing. Toutes les parties (y compris Fiberklaar) devraient pouvoir lancer une campagne marketing ciblée sur une base complètement indépendante selon leurs propres directives internes. Fiberklaar peut à cet égard assister et proposer une approche, mais les opérateurs doivent avoir le droit de ne pas la suivre et de suivre leur propre approche.
110. Une interdiction de communiquer soi-même lors de la « local awareness campaign » augmente l'impact négatif d'une éventuelle communication unilatérale de Fiberklaar et pourrait avoir un effet anticoncurrentiel<sup>47</sup>. En outre, la période précédant la phase de déploiement est un bon moment pour approcher les potentiels clients, non seulement pour les opérateurs qui utiliseront le réseau de Fiberklaar, mais également pour les autres opérateurs qui déploieront leur réseau au même moment et aux mêmes endroits que Fiberklaar. L'interdiction d'approcher son propre client à un moment où il sera approché par d'autres opérateurs sur le réseau Fiberklaar ou par d'autres opérateurs pourrait avoir un impact négatif sur les possibilités de concurrence de cet opérateur, sans que cette limitation ne semble réellement nécessaire.
111. À cet égard, l'IBPT estime également que, dans le cadre de la transparence et de la non-discrimination, Fiberklaar doit informer en temps utile les opérateurs bénéficiaires du lancement ou non de sa propre campagne afin que les opérateurs bénéficiaires puissent préparer et lancer leur propre campagne de marketing s'ils le souhaitent.

---

<sup>46</sup> Voir les § 1318-1319 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>47</sup> Communiquer soi-même serait toutefois possible lorsqu'aucun événement promotionnel n'est prévu. Un éventuel manque de transparence à cet égard augmente le risque que les opérateurs ne puissent pas se préparer de la même manière (pour prendre eux-mêmes des mesures), ce qui pourrait également avoir un effet anticoncurrentiel.

112. Le droit d'utiliser la marque commerciale de l'autre ne semble pas devoir être imposé dans une offre de référence réglementée<sup>48</sup>. Fiberklaar peut faire une proposition, mais les opérateurs doivent pouvoir la refuser.
113. En ce qui concerne la promotion des avantages de la technologie de fibre optique par rapport à d'autres technologies et des éléments de langage tels que « now or never », Fiberklaar est libre de mettre en place sa propre campagne de marketing comme elle l'entend. Cependant, l'IBPT est d'accord avec l'opérateur sur le fait que de tels détails et éléments de langage n'ont pas leur place dans une offre de référence (approuvée par l'IBPT).
114. Fiberklaar déclare qu'elle comprend les remarques de l'IBPT et qu'elle procédera aux adaptations nécessaires. Toutefois, Fiberklaar rappelle qu'elle considère qu'une communication simultanée de Fiberklaar (sans relation de détail) et des opérateurs (avec relation de détail) n'est pas appropriée afin d'éviter toute confusion chez les consommateurs.

#### **4.7.3. Conclusion**

115. L'IBPT demande à Fiberklaar de supprimer de l'offre de référence toutes les entraves à la mise en place de campagnes de marketing par les opérateurs eux-mêmes.
116. L'IBPT demande également à Fiberklaar de supprimer le droit d'utiliser la marque commerciale de l'autre de l'offre de référence.

---

<sup>48</sup> Si des entreprises font partie d'un plus grand groupe, une entreprise ne peut en outre pas toujours décider elle-même d'autoriser cela.

#### 4.8. Autres points

	Objet	Réaction de Fiberklaar et analyse de l'IBPT	Conclusion
1.	<p>Main Body « Access Register »</p> <p>Un opérateur se demande quel type de données se trouve justement dans l'« Access Register » et lesquelles d'entre elles seront connues par le client final. L'opérateur se demande également s'il existe des possibilités de recherche sur la base d'un code unique par connexion à la fibre optique et si les plans de déploiement y sont également repris.</p>	<p>Fiberklaar explique que l'« Access Register » reprend dans cette base de données tant l'adresse que le code unique et que l'opérateur pourra effectuer des recherches sur la base de ce code. Ce code sera également connaissable de l'utilisateur final. Fiberklaar confirme également que les plans de déploiement y seront également repris.</p>	<p>Selon l'IBPT, il s'agit d'informations importantes pour un potentiel demandeur d'accès. Conformément à l'obligation de transparence qui incombe à Fiberklaar, l'IBPT estime qu'il est adéquat que ces informations soient reprises dans l'offre de référence.</p> <p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>
2.	<p>Main Body « Miscellaneous »</p> <p><i>26.4 Any dispute relating to or concerning this Reference Offer shall be governed by and construed exclusively in accordance with the laws of Belgium. Any dispute related to this Reference Offer shall be exclusively brought before the courts of the registered office of Fiberklaar.</i></p>	<p>NA</p>	<p>Dans la mesure où cela est nécessaire, l'IBPT attire l'attention sur le fait que des parties ont toujours la possibilité de lancer une procédure de conciliation ou de règlement des litiges auprès de l'IBPT concernant des litiges en matière d'offre de référence<sup>49</sup>. L'offre de référence ne peut pas contenir de dispositions contraires à ces recours légalement fixés. La clause doit donc être adaptée.</p> <p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>

<sup>49</sup> Conformément à l'article 14, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup> en 4/1<sup>o</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT.

	Objet	Réaction de Fiberklaar et analyse de l'IBPT	Conclusion
3.	<p>Main Body Definition « Optical Distribution Frame »</p> <p><i>« Optical Distribution Frame » or « ODF » means the distribution frame in a rack in a POP location installed by respectively Fiberklaar and Operator to terminate each individual Home Activated »</i></p> <p>Un opérateur fait remarquer que la définition d'ODF semble suggérer que tant Fiberklaar que l'opérateur sont responsables d'un rack ou de l'ODF. L'opérateur demande d'expliquer cela.</p>	<p>Fiberklaar explique que l'opérateur ne doit installer ni le rack, ni le cadre.</p>	<p>L'IBPT est d'accord avec l'opérateur quant au fait que le texte est sujet à différentes interprétations. L'IBPT demande à Fiberklaar de clarifier ce point dans l'offre de référence.</p> <p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>
4.	<p>Annexe 1 « FFO Charges – Homes Connection Charge »</p> <p>Un opérateur demande de donner un exemple de calcul concernant le mécanisme de compensation de ce chapitre.</p>	<p>À la demande de l'IBPT, Fiberklaar a expliqué ce mécanisme de compensation par le biais d'un exemple de calcul, mais ne l'a pas encore ajouté à l'offre de référence.</p>	<p>Selon l'IBPT, cet exemple de calcul clarifie le mécanisme de compensation pour les demandeurs d'accès. L'IBPT demande dès lors à Fiberklaar de l'ajouter à l'offre de référence.</p> <p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>
5.	<p>Annexe 2 « Quality of service »</p> <p><i>« For certain periods of year, Fiberklaar uses a "freeze" for certain activities. This « freeze » is</i></p>	<p>Fiberklaar explique que lors de ce « freeze », aucun élément de réseau n'est installé, mais que les (dés)activations resteront bien possibles.</p>	<p>Selon l'IBPT, il s'agit d'informations pertinentes pour un potentiel demandeur d'accès. L'IBPT demande dès lors de reprendre ces informations dans l'offre de référence.</p>

	Objet	Réaction de Fiberklaar et analyse de l'IBPT	Conclusion
	<p><i>announced and communicated through the operational consultations. »</i></p> <p>Un opérateur demande une explication concernant le « freeze » décrit dans ce chapitre.</p>		<p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>
6.	<p>Annexe 2 « 3.1 Co Location »</p> <p>Un opérateur demande une explication concernant l'abréviation « GCO ».</p>	<p>Fiberklaar explique que le GCO est l'endroit sur le trottoir où les fibres optiques sont connectées.</p>	<p>L'IBPT demande à Fiberklaar de reprendre cette définition dans l'offre de référence.</p> <p>Fiberklaar déclare qu'elle adaptera ce point.</p>
7.	<p>Annexe 2.2 « 7. Access Orders »</p> <p><i>« Fiberklaar has the right to delete all open claims (i.e. claims where no patch order has been submitted within reasonable time) in the Operations phase. »</i></p> <p>Un opérateur souhaite obtenir une explication sur la période durant laquelle Fiberklaar pourrait supprimer les réclamations en cours.</p>	<p>Fiberklaar indique ne pas pouvoir définir de période exacte.</p> <p>Selon l'IBPT, il est important qu'un opérateur ait suffisamment d'explications sur les conditions auxquelles les réclamations en cours pourraient être supprimées. Sans ces explications, les réclamations en cours pourraient être supprimées sans le moindre avertissement et reprises par un autre opérateur, alors que le processus de vente pourrait encore être en cours auprès de l'opérateur initial. L'IBPT est d'accord avec le fait que Fiberklaar puisse les supprimer, car, dans le cas contraire, les adresses seraient bloquées sans que cela soit nécessaire, mais le temps que les opérateurs ont pour faire certaines réclamations doit être clairement défini dans l'offre de référence.</p>	<p>L'IBPT estime qu'un délai de 3 mois semble suffisant pour donner à l'opérateur la marge de manœuvre nécessaire pour étaler les raccordements en cas de volumes importants, compte tenu de sa capacité disponible, et demande dès lors d'ajouter ce délai à l'offre de référence.</p> <p>En outre, l'IBPT s'attend à ce que Fiberklaar s'engage à prendre contact avec l'opérateur avant de supprimer des réclamations en cours. La cause du fait que la réclamation soit encore en cours ne pourrait pas être imputable à l'opérateur (mais par exemple au client final). Il incombe à Fiberklaar et à l'opérateur discuter de cela en concertation mutuelle.</p>

	Objet	Réaction de Fiberklaar et analyse de l'IBPT	Conclusion
		<p>Fiberklaar répond qu'elle souhaite que la réclamation reste ouverte pendant 3 mois après le raccordement de l'adresse (HC).</p>	
8.	<p>Annexe 4 : Deployment Projection</p> <p>Un opérateur estime que les prévisions annuelles doivent être plus détaillées qu'un simple nombre attendu de nouveaux raccordements. En outre, il trouve qu'une mise à jour trimestrielle des projets prévus est trop tardive d'une perspective opérationnelle et pour le business planning du marketing, par exemple (pour lequel 4 à 5 mois sont rapidement nécessaires).</p> <p>Enfin, l'opérateur exprime son inquiétude du fait que tous les opérateurs disposeront au même moment des mêmes informations.</p>	<p>Fiberklaar explique que les termes « Yearly » et « Quarterly » n'ont pas un lien direct avec, respectivement, « l'année suivante » et « le trimestre suivant », mais sont plutôt une indication du moment auquel certaines informations, qui peuvent concerner une période bien plus longue que cette année ou ce trimestre spécifique, sont fournies.</p> <p>À cause du haut degré d'incertitude des différents projets prévus (forecasted) dû, entre autres, à des autorisations nécessaires, des périodes d'attente, la disponibilité des entrepreneurs/du matériel, seuls les volumes sont communiqués dans les prévisions annuelles.</p> <p>Lorsque la situation est plus claire, les projets sont repris dans les prévisions trimestrielles, celles-ci pouvant donc concerner une période plus longue qu'une année.</p> <p>L'IBPT comprend que les opérateurs bénéficiaires doivent disposer de suffisamment de temps pour pouvoir mettre en place une campagne de marketing et qu'un délai de 3 mois est trop court à cet égard. Il ressort néanmoins de la réponse de Fiberklaar que la</p>	<p>L'offre de référence ne doit pas être adaptée.</p> <p>En ce qui concerne le principe de non-discrimination, l'IBPT souligne qu'il examinera toujours tout problème ou irrégularité éventuel dans cette optique.</p>

	Objet	Réaction de Fiberklaar et analyse de l'IBPT	Conclusion
		<p>date de commencement d'un projet (estimé ou effectif) est déjà plus éloignée qu'un trimestre connu. L'IBPT estime par conséquent que l'opérateur bénéficiaire dispose de suffisamment de temps pour mettre en place une campagne.</p> <p>En outre, Fiberklaar garantit le principe de non-discrimination entre toutes les parties qui feraient usage du réseau.</p>	
9.	<p>Annexe 4 : Deployment Projection</p> <p>Un opérateur fait remarquer qu'il manque des informations dans l'annexe 4 « Deployment Projection » au point « POP planning ».</p>	<p>Fiberklaar ajoute ce qui suit au point « POP planning » : « Information which will be shared is : <b>planned dates (subject to change)</b> » (Traduction libre : Les informations qui seront partagées sont : dates prévues (sujettes à modification))</p>	<p>L'IBPT demande à Fiberklaar d'inclure cela dans l'offre de référence.</p>

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

### **5.1. Décision et entrée en vigueur**

117. Le Conseil de l'IBPT s'est réuni le 13 juin 2023 et a décidé que l'offre de référence de Fiberklaar devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication sur le site Internet de l'IBPT.
118. L'IBPT demande à Fiberklaar, conformément à l'article 59, § 2 et 5, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition dans les 30 jours qui suivent la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les trois mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs bénéficiaires d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.
119. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Fiberklaar que, conformément à l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Fiberklaar et des demandes des bénéficiaires.

## 5.2. Voies de recours

120. Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine d'irrecevabilité prononcée d'office, par requête signée, à laquelle est jointe la décision attaquée, 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.
121. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2, de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

## 5.3. Signature

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil