

**DECISION DE LA CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU
SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (CRC)**

DU 3 SEPTEMBRE 2013

**CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE GROS DE CODITEL
DANS LA RÉGION BILINGUE DE BRUXELLES-CAPITALE**

DISPOSITION PRÉLIMINAIRE

1. La présente décision est adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) dans le cadre de et conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone concernant la consultation mutuelle lors de l'établissement de réglementation en matière de réseaux de communications électroniques, l'échange d'informations et l'exercice des compétences relatives aux réseaux de communications électroniques par les instances de régulation compétentes pour les télécommunications ou la radiodiffusion et la télévision.
2. Le 19 juin 2013, l'IBPT a transmis ses projets de décision concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Coditel dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au CSA, au VRM et au Medienrat, conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, le Medienrat a demandé à ce que la CRC soit saisie. Le 25 juin 2013, le CSA a introduit une même demande.
3. La présente décision doit donc être considérée dans le contexte de cette coopération. La CRC y fait siennes les analyses et conclusions proposées par l'IBPT dans le projet de décision soumis au CSA, VRM et Medienrat, mais avec les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

Résultats de la consultation des régulateurs des médias

4. Conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord précité, l'IBPT a transmis ses projets de décision concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Coditel dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale au VRM, au CSA et au Medienrat en date du 19 juin 2013.
5. Après réception de ce projet et en exécution de l'article 3, alinéa 2, de l'accord précité, le Medienrat a introduit le 21 juin 2013 une demande de saisine auprès de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC). Le 25 juin 2013, le CSA a introduit une même demande.
6. Le 28 juin 2013, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, les projets de décisions concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Coditel dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale afin qu'ils soient soumis à la Commission européenne, l'ORECE et aux autres ARN.

Table des matières

DISPOSITION PRÉLIMINAIRE	2
1 INTRODUCTION	4
2 PROCÉDURE	5
2.1 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE.....	5
2.2 CONSULTATION NATIONALE.....	6
2.3 LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS.....	7
2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE.....	8
3 CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	10
4 ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE CODITEL	12
4.1 NOTIFICATION DES MODIFICATIONS.....	12
4.2 SYSTÈME D'ACCÈS CONDITIONNEL (CAS).....	17
4.3 CERTIFICATION DU MATÉRIEL & DES TECHNICIENS.....	26
4.4 LA CESSIBILITÉ DES CONTRATS.....	29
4.5 LA REVENTE DU CONTRAT À D'AUTRES OPÉRATEURS.....	31
4.6 APERÇU DES CHAÎNES ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES.....	32
4.7 VIDÉO À LA DEMANDE (VOD).....	34
4.8 INTERACTIVITÉ.....	39
4.9 LES PROFILS LARGE BANDE	42
4.10 ÉLÉMENTS MANQUANTS	46
4.11 REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L'OFFRE DE RÉFÉRENCE	48
5 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES.....	56
5.1 L'ÉLABORATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS.....	56
5.2 ACTIVATION ET POINT DE DÉMARCATIION.....	64
5.3 MIGRATION	66
5.4 PROCÉDURE DE MIGRATION DE MASSE.....	67
5.5 VOLUMES DES INSTALLATIONS	70
6 SLA & SYSTÈME DE PRÉVISION	72
6.1 LA COURBE D'APPRENTISSAGE.....	74
6.2 VALIDATION DU SLA.....	75
6.3 UN SLA DIFFÉRENT POUR L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE AVEC ET SANS VISITE CHEZ LE CLIENT.....	77
6.4 SLA RÉPARATION.....	79
6.5 SLA DONE	83
6.6 APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK.....	84
6.7 L'ABSENCE DE COMPENSATIONS.....	86
6.8 SYSTÈME DE PRÉVISION	90
7 LE DÉLAI D'IMPLEMENTATION	97
7.1 PROBLÉMATIQUE	97
7.2 ANALYSE.....	97
7.3 MODALITÉS.....	99
DÉCISION	103
VOIES DE RECOURS	105
SIGNATURES	106

1 INTRODUCTION

7. Le 1er juillet 2011, la CRC a adopté une décision concernant l'analyse du marché de radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale. Cette décision impose un certain nombre de mesures wholesale aux opérateurs puissants, à savoir Brutélé, Coditel (Numéricable) et Telenet (dénommés ci-après opérateurs PSM). Ces opérateurs doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants:
 - accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique;
 - accès à leur plateforme de télévision numérique;
 - accès à une offre de revente pour l'Internet large bande.
8. De plus, ces opérateurs puissants sont également soumis à une obligation de transparence. En vertu de cette obligation, ces opérateurs doivent élaborer une offre de référence publique concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.
9. En tant que régulateur des médias sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour la mise en œuvre de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans cette région, à savoir Telenet, Brutélé et Coditel.
10. La présente décision a pour but d'évaluer les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Coditel.

2 PROCÉDURE

2.1 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

11. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Coditel disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Coditel a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition était loin d'être complète, l'IBPT a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Coditel puisse encore ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. L'IBPT a toutefois adressé à l'époque un courrier officiel à Coditel dans lequel il a exposé ses griefs quant à l'absence d'un certain nombre d'éléments qui doivent absolument figurer dans une offre de référence¹. Cette lettre enjoignait également à Coditel à fournir des précisions sur les éléments déjà fournis.
12. Le 17 février 2012, l'IBPT a lancé une pré-consultation qui a pris fin le 2 mars 2012. Mobistar et Belgacom ont transmis leurs réactions à cette proposition à l'IBPT.
13. Afin d'assister Coditel, l'IBPT a, à la demande de Coditel, organisé plusieurs réunions avec elle les 4 août 2011, 18 janvier 2012 et 30 mars 2012 concernant les différents éléments d'une offre de référence.
14. L'IBPT a sollicité l'aide d'un consultant pour l'analyse de l'offre de référence tant au niveau technique qu'opérationnel. Ce consultant a également été chargé d'élaborer un modèle d'offre de référence sur la base des informations reçues de la part des câblo-opérateurs.
15. Après analyse complète de l'IBPT, il s'est avéré que le projet du 30 mars 2012 ne comportait pas encore suffisamment d'éléments pour répondre raisonnablement à l'objectif d'obligation de transparence. Aussi, l'IBPT a-t-il énuméré, le 16 août 2012, de manière non exhaustive ses commentaires sur l'offre de référence soumise par Coditel. Cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Coditel sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes persistantes de son offre. L'IBPT a en outre transmis un modèle d'offre de référence à Coditel afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble du point de vue de l'IBPT sur les documents reçus et de lui indiquer ce à quoi devrait correspondre un résultat satisfaisant.
16. Coditel a alors eu jusqu'au 5 octobre 2012 pour compléter son offre de référence et a été priée d'adapter son offre de référence conformément aux commentaires de l'IBPT. Il a également été demandé d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence. Au cours de cette période, une réunion a encore été organisée avec Coditel en date du 26 septembre 2012. A la demande de Coditel, un report supplémentaire jusqu'au 26 octobre 2012 a encore été accordé par l'IBPT.

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

17. Le 27 octobre 2012, l'IBPT a reçu la version modifiée de l'offre de référence de Coditel. Le 28 novembre 2012, Coditel a encore transmis des modifications supplémentaires à l'IBPT.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Base légale

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Déroulement de la consultation

19. Le 23 janvier 2013, l'IBPT a lancé une consultation nationale concernant le présent projet de décision. Le 20 février 2013, l'IBPT a reçu les réactions de Belgacom, Mobistar, KPN Belgium, Brutélé, Coditel et Telenet.

² Loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques et les services de médias sonores et audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

2.3 LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS

2.3.1 Base légale

20. Se fondant sur la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision³.
21. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 mentionne les projets de décision qui doivent être transmis aux autres régulateurs:

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

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

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

2.3.2 Résultats de la consultation des régulateurs des médias

22. Le projet de décision a été envoyé par l'IBPT au VRM, au CSA et au Medienrat le 19 juin 2013. Le 21 juin 2013, le Medienrat a fait part de sa volonté de saisir la CRC à ce sujet. Le CSA a fait de même le 25 juin 2013.
23. La CRC s'est réunie le 28 juin 2013 pour adopter, après délibération, le texte du projet de décision concernant l'offre de référence de gros de Coditel à notifier à la Commission européenne, à l'ORECE et aux autres autorités réglementaires nationales.

³ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006, 75371.

2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE

2.4.1 Base légale

24. L'article 7, §3, de la directive « cadre »⁴ prévoit la consultation de la Commission européenne et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.4.2 Mode et résultats de la consultation européenne

26. Le projet de décision concernant l'offre de référence de Coditel a été notifié à la Commission européenne (ci-après «Commission») le 9 juillet 2013.
27. Le 24 juillet 2013, la Commission a adressé une demande d'informations à ce sujet à la CRC, qui a transmis sa réponse le 29 juillet 2013.
28. Le 8 août 2013, la CRC a reçu les commentaires de la Commission au sujet projet de décision.
29. La Commission commence par rappeler le contenu de l'article 8, §4 de la directive « accès », selon lequel les obligations imposées par les ARN doivent être fondées sur la nature du problème constaté, proportionnées et justifiées au regard des objectifs de l'article 8 de la directive « cadre ».
30. Elle rappelle ensuite que la radiodiffusion numérique gagne du terrain en Belgique, tandis que la TV analogique en perd, cette tendance s'étant confirmée depuis l'adoption de la décision CRC de juillet 2011.
31. La Commission est d'avis que si une telle évolution se poursuit, les contraintes réglementaires imposées aux câblo-opérateurs PSM risquent de ne plus être adaptées, car l'avantage concurrentiel que ces opérateurs tiraient de leur capacité à fournir la TV analogique disparaîtrait.
32. De plus, la CRC présente l'obligation de revente de TV analogique comme l'opportunité pour les opérateurs alternatifs d'élargir leur base de clientèle. Or, l'un de ces opérateurs, à savoir Belgacom, a déclaré ne plus être intéressé par la revente de TV analogique. Cependant, la Commission note que les opérateurs PSM ne seront pas contraints d'offrir la TV analogique en l'absence de demande réelle.
33. Selon la Commission, une telle obligation de fournir la TV analogique risque de dissuader l'investissement dans les infrastructures numériques, ainsi que le développement de services innovants.
34. Au vu des considérations qui précèdent, la Commission enjoint la CRC de réaliser une nouvelle analyse de marché dès que possible.
35. Pour répondre aux préoccupations de la Commission, l'IBPT a déjà entamé les préparatifs en vue d'une nouvelle analyse de marché, qui devrait résulter en une consultation publique au cours de l'année 2014.

3 CADRE RÉGLEMENTAIRE

36. La loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques et les services de médias sonores et audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché⁵.
37. Ce marché a été analysé dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de radiodiffusion de la CRC sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.⁶
38. Dans sa décision du 1er juillet 2011, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les trois formes d'accès de gros que Coditel doit proposer. En vertu de cette obligation, Coditel doit entre autres rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande⁷. Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Coditel devait soumettre à l'IBPT une proposition d'offre de référence concernant le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale⁸.
39. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour l'exécution de cette décision conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
40. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement favorables⁹. Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.

⁵ Article 40/11 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

⁶ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006, 75371.

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

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

⁹ Voir § 942 de la décision de la CRC. « *L'existence d'une offre de référence garantit aux opérateurs alternatifs un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur puissant. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la*

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

« § 8. [...] Lorsqu'un opérateur est soumis à des obligations de non-discrimination, l'Institut peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».

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

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

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

44. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications apportées à l'offre de chaînes¹².

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

possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »

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

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

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

4 ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE CODITEL

4.1 NOTIFICATION DES MODIFICATIONS

4.1.1 Problématique

46. Concernant les modifications apportées à l'offre, Coditel déclare aux chapitres 2.2.2 et 2.3.2 de son offre de référence:

« En cas de modification de l'offre, les OA seront informés à l'avance afin de pouvoir informer leurs abonnés dans les mêmes délais que ceux dans lesquels Coditel informera ses propres abonnés. »

47. De plus, les adaptations au système IT au paragraphe 25 de l'annexe Terms & Conditions ne sont pas claires et posent problème suite à l'utilisation du terme "to the extent possible":

"For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...]. Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...]."

48. Outre les modifications au système IT, Coditel n'aborde pas les délais qu'elle souhaite appliquer et la nécessité pour l'IBPT de marquer ou non son approbation sur ces modifications à l'offre de référence. L'IBPT est d'avis que Coditel ne peut pas décider unilatéralement quels éléments sont soumis à une approbation de l'IBPT.

49. De plus, Coditel ne donne pas d'informations concernant sa possibilité de mettre un terme à l'offre analogique ou d'ajouter/supprimer des chaînes et la procédure le permettant.

4.1.2 Analyse

50. L'IBPT estime important de tout d'abord exposer clairement que c'est bien l'Institut qui déterminera quelles modifications à l'offre de référence nécessitent son approbation¹³. En effet, la décision CRC stipule clairement que: *« Comme prévu par l'article 40/11, § 8, alinéa 4, de la loi du 30 mars 1995, l'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication. »*¹⁴

¹³ Conformément à l'article 40/11, §8, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale: *« Toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut ».*

¹⁴ §§852, 932 et 1037 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

4.1.2.1 Modifications apportées à l'offre de référence

51. En vertu de l'obligation de non-discrimination, Coditel ne pourra utiliser pour elle-même une nouvelle configuration de l'offre d'accès à la plateforme de télévision numérique (nouveaux paramètres, nouvelles fonctions, nouveaux éléments du réseau, nouvelle technologie...) et la revente de la large bande que lorsque cette configuration sera opérationnelle au niveau de gros.¹⁵ Ce qui implique que les bénéficiaires doivent être prévenus suffisamment tôt d'éventuelles modifications.
52. La décision de la CRC prévoit comme règle générale explicite (en ce qui concerne l'accès à la plateforme de télévision numérique/revente de la large bande) un délai de six mois après approbation de l'IBPT des modifications de configuration de l'offre.¹⁶
53. Comme un délai de six mois peut dans certains cas sembler déraisonnablement long, la décision de la CRC prévoit un assouplissement de ce délai à 3 mois, à condition que l'impact sur les processus des bénéficiaires soit minime.¹⁷ L'IBPT est partisan d'une énumération exhaustive de tous les scénarios possibles nécessitant un délai de notification de trois ou six mois¹⁸. Le délai de notification devra être fixé au cas par cas lorsqu'il peut être tenu compte de manière optimale des besoins des bénéficiaires.

4.1.2.2 Suppression et ajout de chaînes

54. L'IBPT aimerait revenir plus précisément sur les modifications apportées à l'offre de chaînes et aux délais de notification appropriés. Il conviendra dans cette optique de faire une distinction entre les chaînes analogiques et numériques vu la différence essentielle entre les obligations et l'impact sur les bénéficiaires. En effet, un bénéficiaire devra pour ce qui concerne l'offre de revente analogique disposer des mêmes chaînes analogiques (et des droits afférents) que Coditel. L'accès à la plateforme de télévision numérique n'oblige par contre pas un bénéficiaire à reprendre toutes les chaînes de Coditel.

¹⁵ Voir §§ 935 et 1039 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

¹⁶ § 937 et 1041 de la décision de la CRC : *Après publication par l'opérateur PSM de l'offre de référence modifiée et approuvée par l'IBPT, les bénéficiaires disposeront d'un délai de maximum 6 mois pour mettre en œuvre cette offre sur le plan opérationnel. À l'issue de ce délai, l'opérateur PSM pourra alors utiliser pour lui-même la configuration en question.*

¹⁷ Conformément aux notes de bas de page 294 et 314 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011, § 949 et 1051: *"For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."*

¹⁸ Il n'est en effet pas possible de déterminer à l'avance de manière exhaustive tous les scénarios imaginables.

55. Pour pouvoir continuer la diffusion d'une chaîne numérique lorsque Coditel a décidé de supprimer cette chaîne pour ses propres services, le bénéficiaire doit toutefois adresser une demande raisonnable à Coditel. L'ajout d'une chaîne supplémentaire ou le maintien d'une chaîne supprimée par Coditel n'est dès lors pas un processus automatisé.¹⁹ Dans cette optique, le bénéficiaire doit dès lors disposer d'un délai suffisant pour pouvoir négocier avec Coditel le maintien d'une chaîne numérique et pour pouvoir réagir au cas où Coditel rejeterait la demande. Le délai de notification standard de six mois²⁰ semble dès lors approprié et nécessaire pour que le bénéficiaire puisse suffisamment se préparer à la suppression d'une chaîne numérique.
56. Concernant l'ajout d'une chaîne numérique par Coditel, l'IBPT estime qu'un délai plus court de deux mois est suffisant pour qu'un bénéficiaire puisse informer ses clients finals à temps des changements et pour qu'il puisse lui-même entreprendre toutes les démarches nécessaires pour se préparer au changement. Cela laisse dès lors une certaine marge de manœuvre au bénéficiaire pour pouvoir négocier l'obtention des droits d'auteur relatifs à la chaîne en question. Etant donné qu'il s'agit toutefois d'une offre numérique, le bénéficiaire n'est pas obligé d'inclure également cette chaîne dans son offre. En ce sens, le délai de notification plus court est dès lors justifié.
57. Pour ce qui est de la gestion des chaînes analogiques, le risque pour les bénéficiaires est plus grand. Vu que l'offre analogique implique une revente pure de l'offre existante de Coditel²¹, cela signifie que les bénéficiaires doivent disposer des mêmes chaînes et des droits nécessaires correspondants.
58. L'ajout d'une chaîne analogique peut cependant poser des problèmes considérables au bénéficiaire si ce dernier n'a pas pu finaliser dans les deux mois les négociations relatives à l'obtention des droits pour une nouvelle chaîne. Ce type de situation a déjà été prévu dans la décision CRC qui stipule explicitement que le délai doit être suffisant afin que le bénéficiaire puisse disposer des droits de contenu nécessaires²². Lorsque les négociations relatives aux droits d'une nouvelle chaîne ne sont pas clôturées dans la période de notification de deux mois, cela pourrait entraîner l'arrêt complet de l'offre analogique du bénéficiaire. Comme indiqué dans la décision de la CRC, il n'est ni techniquement faisable pour Coditel d'installer des filtres pour bloquer des chaînes spécifiques, ni raisonnable d'imposer un cryptage de l'offre analogique afin que les bénéficiaires ne puissent en reprendre qu'une partie.

¹⁹ Contrairement à la procédure prévue dans l'offre de référence de Belgacom concernant la fonctionnalité Multicast.

²⁰ §937 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « *Après la publication par l'opérateur PSM de l'offre de référence modifiée et approuvée par l'IBPT, les opérateurs alternatifs disposent d'un délai de maximum 6 mois pour rendre cette offre opérationnelle.* »

²¹ Voir §791 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: "[...] *l'offre de gros [doit] reprendre la totalité des chaînes offertes au détail par l'opérateur puissant.*"

²² §853 point e) de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « *L'offre de référence doit prévoir que l'opérateur PSM doit avertir à temps les bénéficiaires de cette offre de référence des modifications dans la*

59. Compte tenu de ce point, une période de notification plus longue de six mois est essentielle afin que le bénéficiaire puisse finaliser avec une plus grande certitude les négociations pour l'obtention de droits relatifs à la nouvelle chaîne analogique. Cette période est raisonnable vu l'impact significatif que l'impossibilité d'ajouter une nouvelle chaîne analogique pourrait avoir sur l'offre complète du bénéficiaire. Il ne serait ni raisonnable, ni proportionnel, si l'impossibilité de disposer à temps des droits d'une chaîne analogique devait bloquer l'intégralité de l'offre d'un bénéficiaire. De plus, selon toute probabilité, l'ajout d'une chaîne analogique ne devrait pas survenir souvent. Ce type de délai de notification ne sera donc pas souvent nécessaire, ce qui profite à la proportionnalité de la durée du délai.
60. Concernant la suppression d'une chaîne analogique, un délai de notification plus court de deux mois est toutefois raisonnable. Comme indiqué ci-dessus, l'accès à la télévision analogique se limite à une simple offre de revente; ce qui signifie que le bénéficiaire devra également supprimer la chaîne en question. Le délai de notification doit donc être suffisamment long pour pouvoir informer suffisamment à l'avance les clients finals des modifications apportées.

4.1.2.3 Suppression de l'offre analogique

61. L'arrêt de l'offre analogique par Coditel constitue une situation particulière. Comme indiqué dans la décision de la CRC, au cas où Coditel décide de mettre un terme à son offre analogique, l'obligation de revente de cette offre s'éteint également.²³ Le délai de notification de deux mois pour la suppression de l'intégralité de l'offre analogique est clairement insuffisant étant donné que l'arrêt de l'offre analogique a un impact beaucoup plus important sur les bénéficiaires.

composition de l'offre analogique, de manière à permettre à ces bénéficiaires (i) d'en informer leurs clients finals en même temps que l'opérateur PSM le fait pour ses propres clients finals et (ii) de marquer son accord sur l'obtention des droits de contenu au cas où une chaîne analogique serait ajoutée. »

²³ §790 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 : « L'obligation de revente de l'offre de télévision analogique s'éteint automatiquement en cas d'extinction de l'offre de détail par l'opérateur PSM. »

62. La décision de ne plus offrir la télévision analogique est une décision importante. L'on pourrait dès lors s'attendre à ce que Coditel la planifie longtemps à l'avance avant d'y mettre effectivement un terme, de sorte que tous ses départements puissent s'y préparer à temps en développant des solutions alternatives ou en mettant sur pied une campagne de marketing visant à convaincre les clients finals de migrer. L'obligation de non-discrimination ainsi que l'obligation de transparence obligent Coditel à informer les bénéficiaires de ces modifications radicales en même temps que son propre département de détail. Comme Belgacom le souligne à juste titre, il n'est pas toujours évident de savoir quand ces informations seront connues au sein du département retail du câblo-opérateur et par conséquent, l'on ignore quand ces informations seront précisément communiquées. Vu l'impact important d'une telle « suppression » analogique sur les bénéficiaires, un délai de notification approprié doit être prévu. En effet, les bénéficiaires devront revoir les accords avec les fournisseurs de contenu et les relations clients avec les clients analogiques finals devront être complètement revues et il faudra assez de temps aux bénéficiaires pour faire des choix stratégiques importants et mettre au point des solutions alternatives pour leurs clients. Dans cette optique, l'IBPT estime qu'un délai de notification de 6 mois est justifié et proportionnel²⁴.
63. Ce principe vaut d'autant plus que les bénéficiaires devront également contribuer au développement de l'offre analogique. Si cette offre disparaît à court terme, les sommes qu'ils auront payées ne pourront probablement pas être récupérées. Dans cette optique, il serait plus que déraisonnable que Coditel ait la possibilité de faire payer aux bénéficiaires le développement de l'offre analogique pour ensuite la supprimer à court terme.
64. De plus, ce délai ne fait pas obstacle aux développements dynamiques sur le marché. En effet, Coditel n'est absolument pas obligée de laisser son offre analogique au moins six mois active. Si Coditel envisage de supprimer son offre analogique à très court terme, elle peut toujours l'annoncer avant qu'un accord ne soit conclu avec un opérateur alternatif ou qu'une lettre d'intention ne soit signée en combinaison du paiement d'une somme d'argent fixe. Cela aurait pour conséquence que l'offre analogique vienne à extinction avant que des investissements dans l'ouverture de cette offre n'aient été nécessaires. Dans cette optique, il n'est pas porté atteinte au droit de Coditel de mettre fin à l'offre analogique et les opérateurs alternatifs potentiels ne perdent pas des sommes considérables dans un produit voué à disparaître à court terme.

²⁴ Sans préjudice du fait que Coditel doit informer le bénéficiaire plus tôt si elle a déjà pris cette décision auparavant et veut la communiquer à son propre département retail, en raison de l'obligation de non-discrimination qui lui incombe.

65. Toutefois dès qu'un accord sera signé, ou qu'une lettre d'intention sera signée en combinaison avec le paiement d'une somme d'argent fixe, Coditel devra respecter un délai de notification raisonnable de 6 mois. Et ce, conformément aux dispositions générales concernant les délais de notification relatifs aux modifications importantes à l'offre de référence²⁵.

4.1.3 Conclusion

66. La décision de la CRC prévoit explicitement comme règle générale (en ce qui concerne l'accès à la plateforme de télévision numérique/revente de la large bande) un délai de six mois après approbation de l'IBPT des modifications de configuration de l'offre. Si l'impact des modifications sur le bénéficiaire est minime, une période de 3 mois est par conséquent autorisée. Les dispositions prévues dans l'offre de référence doivent être alignées sur cette période.

67. Les délais de notification suivants doivent être prévus dans l'offre de référence:

- Ajout chaîne numérique: 2 mois
- Ajout chaîne analogique: 6 mois
- Suppression chaîne numérique: 2 mois
- Suppression chaîne analogique: 2 mois
- Extinction offre analogique: 6 mois

68. Le délai de notification prévu commence à courir lorsque le bénéficiaire et le régulateur ont été informés par écrit de la modification.

69. Ces délais de notification entreront en application dès qu'un contrat aura été conclu avec un opérateur ou qu'un opérateur aura signé une lettre d'intention et aura versé la somme correspondante.

70. Coditel doit en tout cas respecter son obligation de non-discrimination. Cela signifie que, quel que soit les délais de notification applicables, elle doit informer le bénéficiaire des modifications prévues à l'offre de référence dès qu'elle en avise son propre département de détail. L'obligation de non-discrimination permet ainsi au bénéficiaire d'informer ses propres clients finals des modifications éventuelles en même temps que Coditel.

4.2 SYSTÈME D'ACCÈS CONDITIONNEL (CAS)

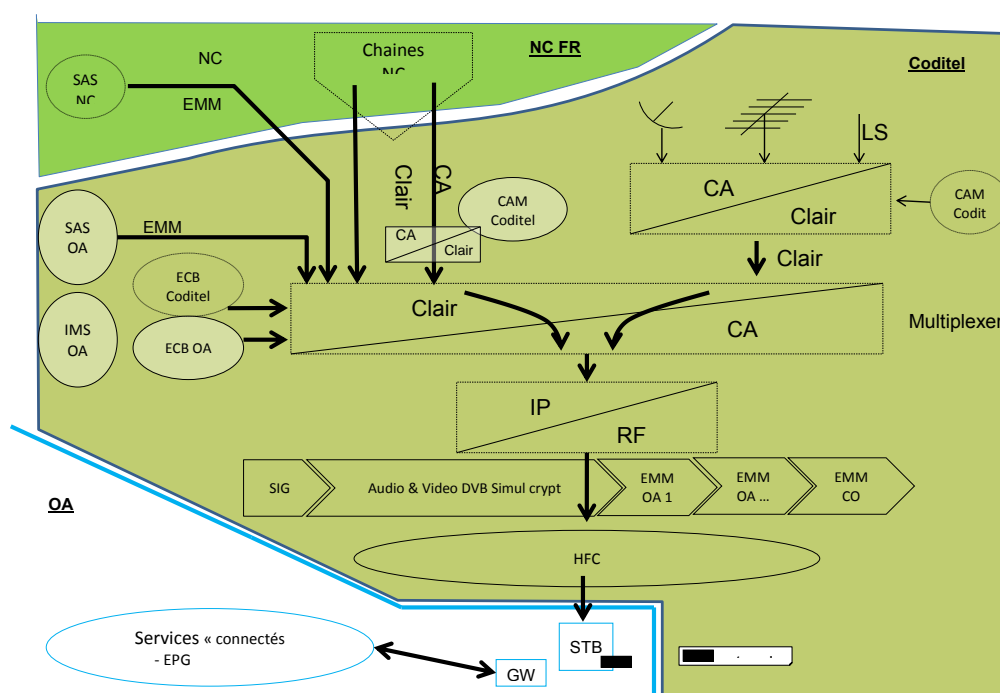
4.2.1 Problématique

71. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 a permis aux opérateurs PSM d'implémenter le système CAS²⁶ de trois manières différentes²⁷.

²⁵ Conformément aux §§ 937 et 1041 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

²⁶ Conditional Access System (CAS ou système d'accès conditionnel): Le CAS est la technologie permettant de contrôler l'accès aux programmes et aux services de telle sorte que seuls les téléspectateurs autorisés peuvent les regarder.

72. Les trois opérateurs PSM ont tous les trois opté pour la même architecture dans leur offre de référence. Ils ont plus précisément choisi d'introduire un système CAS distinct pour desservir les utilisateurs finals de(s) l'OLO²⁸ qui, en plus du système CAS existant pour les propres utilisateurs finals dans le VHE²⁹ de l'opérateur PSM, est intégré à l'aide du mécanisme standardisé du DVB³⁰ Simulcrypt.
73. Alors que Telenet³¹ a choisi de permettre aux OLO de sélectionner, développer et gérer eux-mêmes leur CAS, Coditel³² et Brutélé³³ font eux-même ce choix à la place des OLO. La proposition de Brutélé et Coditel consiste à mettre en place un système CAS distinct pour traiter tous les utilisateurs de tous les bénéficiaires. Dans les deux cas, un clone du système CAS existant est réalisé et la gestion est assurée par le câblo-opérateur (ou un sous-traitant de ce dernier).



²⁷ Voir paragraphe § 892 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « L'opérateur puissant pourra choisir l'une des architectures correspondant à cette figure et devra garantir au bénéficiaire un libre accès aux données et à la gestion de ses clients. »

²⁸ Cela correspond à la troisième possibilité décrite au §891 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

²⁹ Video Head End: emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

³⁰ DVB (Digital Video Broadcasting) désigne un ensemble de standards ouverts internationalement acceptés pour la télévision numérique. Pour le DVB, le contenu est protégé par un système d'accès conditionnel (CAS) via des smart cards. La norme DVB CAS est définie par le biais d'un certain nombre de documents de spécification pour le DVD-CA (conditional access), DVB-CSA (common scrambling algorithm) et DVB-CI (Common Interface).

³¹ Offre de référence Telenet -- section 3.1.3

³² Offre de référence Coditel- section 2.2.1

³³ Offre de référence Brutélé- sections 2.2.1. et 2.2.2.

Figure 1 : Proposition CAS de Coditel

74. Dans la proposition de Brutélé et Coditel, le risque existe que le bénéficiaire soit freiné dans le déploiement d'une stratégie novatrice en matière de produits de contenu, puisque le système CAS est un clone du système CAS existant et qu'il dépend entièrement de l'assistance du personnel du câblo-opérateur qui intervient en tant qu'intermédiaire entre le fournisseur du système CAS et les bénéficiaires.
75. Dans sa réaction au projet de décision, Mobistar demande en outre l'implémentation d'un système CAS via Simulcrypt pouvant être mis en œuvre sur les différents réseaux câblés.

4.2.2 Analyse

76. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir « un regard clair sur l'architecture technique »³⁴. En ce sens, l'IBPT estime que les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre parfaitement l'architecture technique et de pouvoir en déduire les étapes à entreprendre pour fournir le service souhaité.
77. L'IBPT estime que la proposition de Coditel dresse trop de barrières susceptibles d'entraver la concurrence:
 - 77.1. Les bénéficiaires se voient imposer une obligation de sélectionner le fournisseur CAS de Coditel retail pour l'implémentation. Cette obligation affaiblit la position de négociation du bénéficiaire vis-à-vis de ce fournisseur CAS, ce dernier sachant que l'opérateur devra acquérir le système CAS chez lui. Il est dès lors impossible pour cet opérateur de négocier un prix avantageux ou un contrat d'entretien avantageux. En d'autres termes, cette obligation entraîne des coûts supplémentaires et moins de possibilités de choix pour le bénéficiaire.
 - 77.2. D'un point de vue stratégique, le bénéficiaire dispose de peu de leviers vis-à-vis de ce fournisseur CAS. En d'autres termes, cette obligation peut entraîner un service moins efficace par le fournisseur CAS au bénéficiaire.

³⁴ Paragraphe § 942 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « L'existence d'une offre de référence garantit aux bénéficiaires un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur à l'importante position de force. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »

78. Coditel déclare que la sécurité du système pourrait être mise en péril et invoque cet argument pour justifier son choix et les limitations qui y sont liées. Selon Coditel, le « content security » pourrait être compromis s'il était piraté par le système CAS introduit par le bénéficiaire parce que celui-ci ne serait pas suffisamment sécurisé. Cet argument peut être réfuté en se basant sur les normes DVB-C utilisées pour encoder et crypter les images TV.

4.2.2.1 Sélection et gestion du système CAS via Simulcrypt

79. Il est important de souligner que la norme Simulcrypt fait partie des normes techniques pour des services TV, soit via une antenne parabolique, via une antenne TV ou via le câble. Pour le développement de ces normes techniques, il a dès le départ été tenu compte du fait que le support de transport (l'air et l'espace pour la TV par satellite et la TV terrestre et un câble coaxial pour la TV par le câble) devait être partagé par différents fournisseurs. Cela va naturellement de soi pour la TV par satellite et la TV terrestre, mais c'est également d'application pour les réseaux câblés où le support de transport (le câble coaxial) est la propriété du câblo-opérateur. En offrant des services, le câblo-opérateur est également devenu un fournisseur de services. L'idée que le réseau câblé ne pouvait desservir qu'un seul fournisseur est ainsi apparu historiquement. Mais techniquement, il est déjà prévu depuis le début de la standardisation que l'infrastructure câblée peut être partagée par plusieurs prestataires de services. Comme Simulcrypt est intégré dans les normes standardisées, il existe en outre une interopérabilité garantie entre les différents systèmes CAS.
80. Simulcrypt donne aux utilisateurs d'un service TV donné une clé de cryptage leur permettant de regarder les programmes pour lesquels ils paient. Dans un même temps, Simulcrypt empêche que d'autres utilisateurs aient accès aux programmes pour lesquels ils ne paient pas. Simulcrypt veille par exemple à ce que Coditel puisse proposer des chaînes premium car Simulcrypt ne donne la bonne clé de cryptage qu'au décodeur des utilisateurs inscrits. Simulcrypt a comme grand avantage qu'il est indépendant du système d'accès conditionnel utilisé (Nagra, NagraMerlin, Viaccess, ...) et du support de transport utilisé (câble, satellite, ...)
81. Simulcrypt possède tous les éléments permettant de garantir une protection via plusieurs systèmes d'accès. Les fonctionnalités suivantes de Simulcrypt sont indépendantes du support utilisé:
- L'inscription d'un nouveau système d'accès conditionnel dans le réseau public;
 - La définition de critères d'accès pour chaque chaîne;
 - Le transport sécurisé de la clé de cryptage vers le décodeur, grâce à des mises à jour régulières;
 - Le transport sécurisé des privilèges par utilisateur vers chaque décodeur.

82. Une intégration par Simulcrypt est donc un choix logique car il ne s'agit pas d'une partie inhérente aux normes de TV développées. Ce système entraîne donc moins de frais pour le développement et l'intégration chez le câblo-opérateur et l'opérateur alternatif (pas besoin d'interface API³⁵ et de systèmes informatiques complexes) et permet donc une implémentation plus rapide et plus facile.
83. Une implémentation simple, bon marché et rapide tant pour le câblo-opérateur que l'opérateur alternatif est essentielle pour donner le plus vite possible aux nouveaux acteurs accès au marché et continuer à stimuler la concurrence.
84. Tous les aspects contractuels, commerciaux et opérationnels en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre le(s) bénéficiaire(s) et le fournisseur/exploitant du système CAS. Ce qui implique notamment que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention du câblo-opérateur, notamment pour les processus suivants:
- Définir les bouquets sur le système CAS;
 - Activer et désactiver les smart cards;
 - Tous les processus logistiques des smart cards.
85. En outre, l'utilisation d'un propre CAS permet à l'opérateur alternatif de développer la même solution (décodeur et interface sur ce décodeur) pour tous ses clients sur les différents réseaux câblés et d'utiliser toutes les possibilités de ce CAS. L'opérateur alternatif a ainsi la liberté commerciale de différencier plus facilement ses services au consommateur vis-à-vis du câblo-opérateur et les frais de développement ne sont pas aussi importants que lorsqu'on travaille avec des interfaces API et des systèmes informatiques.
86. L'approche simulcrypt est bien entrée dans les mœurs après plus de 10 ans d'utilisation largement répandue. Il y a de grandes chances pour qu'elle continue d'être utilisée pendant encore de nombreuses années vu que les futures évolutions (comme le Docsis Set-Top Gateway) traitent principalement des approches propres au câble pour le contrôle de l'accès dans les réseaux câblés. Mais ces initiatives ne portent pas préjudice à la norme universelle et peuvent même être combinées avec cette dernière. Plus encore, elles visent en fait une intégration plus simple des systèmes CAS additionnels.

³⁵ L'interface API (Application Programming Interface) est un protocole visant à permettre à différents éléments de logiciel de communiquer entre eux. Un opérateur alternatif doit par exemple relier ses systèmes avec ceux de Coditel. Une telle liaison nécessite le développement d'une API entre ces deux systèmes. Ces développements sont très complexes et prennent beaucoup de temps en raison de la détection et de la résolution de tous les bugs

87. Etant donné que l'intégration CAS dans le décodeur TV demande beaucoup de temps et d'argent et qu'une certification par le vendeur CAS est nécessaire lors de chaque nouveau release de micrologiciel, il est essentiel que "chaque" opérateur alternatif développe sa propre relation commerciale avec un vendeur CAS, qui supporte la norme simulcrypt DVB. L'absence d'une bonne relation commerciale compliquera en effet le processus de certification. En outre, le bénéficiaire est obligé de s'adresser à ce vendeur CAS pour l'achat de ses smart cards. Si le câblo-opérateur détermine préalablement le vendeur CAS, le bénéficiaire n'aura aucun levier commercial par rapport à ce vendeur CAS, ni sur les négociations de prix, ni sur l'obtention de nouvelles fonctionnalités et de caractéristiques. Ceci créera un désavantage concurrentiel clair pour l'OLO.
88. En outre, il est indiqué de créer suffisamment de concurrence entre les différents vendeurs CAS. Obliger un opérateur alternatif à acheter un système CAS chez un vendeur prédéfini aurait pour conséquence que l'opérateur se retrouve dans une mauvaise position de négociations pour obtenir de bonnes conditions et de bons tarifs.
89. Au cas où l'OLO est obligé de travailler avec le fournisseur CAS de l'opérateur PSM, il existe un risque de discrimination étant donné que le fournisseur CAS - pour lequel l'opérateur PSM est un important client existant - ne sera peut-être pas enclin à collaborer avec l'OLO.
90. Sur le plan de la sécurité du contenu, il existe aujourd'hui suffisamment de systèmes CAS commerciaux offrant une sécurité efficace. Le contenu ne peut nullement être menacé tant qu'il répond aux normes en vigueur dans le secteur pour le système introduit pour les bénéficiaires. Mobistar attire en outre l'attention sur le fait qu'aujourd'hui, suite à l'implémentation d'une protection par mot de contrôle en combinaison avec le système chipset pairing³⁶, le risque de piratage est réduit de manière drastique et se produit rarement. Il n'est par conséquent pas raisonnable de dire que seul le système CAS propre de l'opérateur câblé offrirait la satisfaction demandée.
91. Enfin, il est utile de remarquer que Telenet propose déjà une solution simulcrypt. Cette approche montre qu'une implémentation CAS via DVB Simulcrypt présente peu de risque et est peu complexe. Il est clair que ce scénario est réalisable tant d'un point de vue technique qu'opérationnel et que l'intégrité opérationnelle n'est pas compromise. Et même Brutélé reconnaît implicitement que l'option qui consiste à confier le développement et la gestion du système CAS à l'OLO est bel et bien réalisable et peut en outre être implémentée plus rapidement que la solution du clone que Brutélé voulait elle-même implémenter.

³⁶ L'opérateur établit un lien entre le chipset dans la smartcard et le décodeur. Le système d'accès conditionnel ne permettra au client d'accéder au contenu que si la smart card adéquate est insérée dans cet appareil spécifique.

92. Sur la base des éléments qui précèdent, l'IBPT est d'avis que chaque opérateur alternatif doit pouvoir sélectionner et gérer un CAS propre qui est intégré via simulcrypt au réseau du câblo-opérateur. Le fait que Tecteo/Brutélé laisse ouverte cette possibilité et que Telenet le propose, montre que ce scénario est réalisable sur le plan technique et opérationnel et que l'intégrité opérationnelle n'est pas compromise.
93. De plus, l'IBPT est d'avis que chaque bénéficiaire doit sélectionner un système CAS qui satisfait aux normes industrielles courantes en matière de sécurité. En cas de contestation à cet égard, l'IBPT peut, si souhaité, faire office de médiateur. En plus du système Nagra utilisé par les opérateurs PSM, les systèmes CAS de Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (liste non exhaustive) peuvent par exemple être simplement considérés comme suffisamment sécurisés.

4.2.2.2 Pas de limitation du nombre de systèmes CAS

94. L'IBPT estime nécessaire de donner suite au caractère raisonnable de l'obligation de laisser choisir chaque bénéficiaire son propre système CAS et vendeur CAS.
95. Cela constituerait une entrave à la concurrence si tous les bénéficiaires devaient utiliser le même vendeur CAS. Dans ce cas-là, les bénéficiaires doivent convenir entre eux du choix et des opérations du système CAS. Dans la pratique, il faudra veiller à ce que le « prochain » bénéficiaire configure ou fasse configurer le système CAS et les systèmes informatiques connexes de telle sorte que l'accession de bénéficiaires supplémentaires soit possible par la suite (vu qu'ils peuvent, à leur tour, être confrontés aux barrières examinées à la section 4.2.2.1 s'ils devaient être obligés de fonctionner avec le fournisseur CAS sélectionné par le « premier » OLO). Une telle solution pose non seulement problème pour le deuxième et troisième bénéficiaire, mais aussi pour le "prochain" bénéficiaire car une implémentation CAS divergente (avec possibilité d'ouverture) est toujours plus chère et complexe qu'une simple implémentation (uniquement axée sur les propres clients). Il est donc nécessaire pour les OLO de pouvoir fonctionner avec leur propre système CAS afin de conserver la liberté commerciale d'établir une différenciation leur permettant de mener des négociations équilibrées avec les différents vendeurs CAS potentiels.
96. Il s'agit d'une mesure proportionnelle vu l'absence de limitation dans la norme DVB en matière de nombre de systèmes d'accès conditionnel via simulcrypt. Dans certains réseaux satellite comme Hotbird, des chaînes populaires (par ex. CNN) sont cryptées via DVB simulcrypt jusqu'à 7 manières différentes. Comme déjà évoqué précédemment, suite à l'intégration de Simulcrypt dans les normes TV, il n'y a aucune raison technique pour que ce ne soit pas possible par le câble.

97. Il s'agit également d'une mesure justifiée en ce qui concerne la sécurisation du contenu. Il s'agit en effet d'une solution contenant une sécurisation suffisante pour limiter le risque à un minimum. En outre, il existe des mécanismes permettant d'adapter rapidement les paramètres de sécurité en cas de menace, l'impact d'une menace restant ainsi minime. Par conséquent, tout fournisseur CAS ayant une liste de référence étendue d'installations répond aux conditions d'une implémentation CAS.

4.2.2.3 Utilisation du même système CAS sur différents réseaux câblés

98. Lors de la consultation sur le projet de décision, Mobistar a clairement confirmé son intérêt pour lancer une offre sur les différents réseaux câblés belges et donc de développer une nouvelle offre nationale. Mobistar attire l'attention sur la nécessité de pouvoir utiliser le même système CAS sur les différents réseaux câblés afin d'éviter qu'ils ne doivent acheter, installer et entretenir trois systèmes CAS différents, ce qui représenterait une charge considérable.
99. Suite à la standardisation étendue des normes TV et de toutes leurs composantes (comme Simulcrypt), l'intégrité du réseau PSM n'est pas menacée par l'utilisation d'un système CAS, qu'un opérateur alternatif déploie sur plusieurs réseaux. En effet, chaque système CAS industriel courant est par définition déjà utilisé et donc largement testé sur d'autres réseaux dans d'autres pays. Comme déjà indiqué quelques fois, les câblo-opérateurs utilisent la norme (DVB) Digital Video Broadcasting, également utilisée pour la radiodiffusion satellite et terrestre. C'est la raison pour laquelle le concept d'interopérabilité est intégré dans les normes dès le début de la phase de conception de ces normes. Le principe d'interopérabilité est beaucoup plus courant au niveau de la radiodiffusion satellite et terrestre mais les principes de base ("le support de transport doit être partagé" et "chaque client regarde ce qu'il a droit") sont les mêmes pour le câble.
100. Tant que le système CAS respecte les exigences techniques et les principes opérationnels raisonnables du câblo-opérateur, il n'y a aucune raison pour que l'utilisation du même système CAS ne mette en péril la stabilité ou la sécurité sur différents réseaux câblés. L'utilisation d'un même système CAS sur différents réseaux est donc une demande raisonnable.

101. Moyennant une adaptation de logiciel relativement restreinte, le même décodeur TV³⁷ peut être utilisé sur différents réseaux câblés. En choisissant et en gérant eux-mêmes le système CAS, les bénéficiaires peuvent optimiser leur propre fonctionnement et leurs coûts, tout en faisant baisser les coûts (d'investissement et de fonctionnement) des câblo-opérateurs. L'avantage potentiel pour les opérateurs alternatifs lors du déploiement de services sur les réseaux des différents cablo-opérateurs avec le même système CAS est donc important. Les coûts d'un bénéficiaire pour implémenter trois systèmes CAS différents sont par contre importants et l'impact opérationnel de la gestion de trois systèmes différents est particulièrement lourd. Cela s'explique par le fait que le bénéficiaire doit, dans ce cas-là, investir dans trois systèmes CAS différents. Il n'est pas garanti que par exemple, le système de gestion des abonnés³⁸ d'un fournisseur CAS puisse fonctionner avec un module Simulcrypt³⁹ d'un autre fournisseur. Autrement dit, toutes les composantes doivent également être séparées. Les possibilités de synergies éventuelles entre les différents fournisseurs sont très faibles, d'autant plus que la maintenance de ces systèmes CAS est effectuée par le fournisseur. Le personnel d'entretien d'un fournisseur ne se chargera pas de la maintenance sur les composants d'un autre fournisseur. Un système CAS est donc un paquet, qui ne peut pas être scindé et partagé. Par conséquent, le bénéficiaire doit veiller à ce que trois fois plus de personnel, responsable de l'installation et de l'entretien des systèmes CAS, soit disponible.
102. Les interfaces entre le système IT du bénéficiaire (par exemple sa base de données clients, modem ou décodeur) et les trois systèmes CAS doivent également être développées. Il a déjà été mentionné précédemment que le développement de ces interfaces est toujours du travail sur mesure, comportant un risque considérable d'erreurs au cours de la phase de conception et une longue période de test pour corriger ces erreurs. L'utilisation obligatoire de trois systèmes CAS différents fait par conséquent tripler le nombre de ces développements informatiques.
103. Il serait donc particulièrement inefficace pour un bénéficiaire de devoir investir trois fois dans un système en fait prévu pour être utilisé sur les différents réseaux. Sur la base des éléments ci-dessus, l'IBPT estime qu'il n'y a aucune raison de refuser la demande de Mobistar. Un bénéficiaire doit donc pouvoir utiliser son système CAS sur différents réseaux câblés.

³⁷ Set Top Box installée chez le client pour convertir les signaux reçus en images qui peuvent être affichées sur un téléviseur. Cette box vérifie également si le téléspectateur dispose des droits d'utilisation appropriés pour chacune des chaînes demandées.

³⁸ Elle contrôle les droits d'accès de chaque client final.

³⁹ Elle règle les images en fonction des différents droits d'accès des clients finals.

4.2.3 Conclusion

104. Le bénéficiaire doit pouvoir choisir librement quel système CAS il veut utiliser à condition que la solution qu'il a choisie réponde aux normes industrielles courantes en matière de sécurité du contenu. En outre, le système CAS choisi via les protocoles industriels courants (et plus précisément, DVB Simulcrypt) doit pouvoir être intégré avec le Video Head End de Coditel.
105. Aucune condition supplémentaire ne peut être imposée pour l'intégration, comme la limitation concernant l'utilisation obligatoire par les différents OLO du même système CAS et l'interdiction d'utilisation du système CAS du bénéficiaire sur plusieurs réseaux. Ces conditions sont rejetées par l'IBPT.

4.3 CERTIFICATION DU MATÉRIEL & DES TECHNICIENS

4.3.1 Problématique

106. Dans sa lettre⁴⁰ du 18 août 2012, l'IBPT a déjà formulé un certain nombre de remarques concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Coditel portant sur la certification du matériel et des techniciens.
107. Dans les sections 1.2.⁴¹, 2.4.⁴², 2.4.1.⁴³ et 2.4.5.⁴⁴, Coditel déclare que le câblage interne et la configuration de l'équipement terminal relève de la responsabilité du bénéficiaire et que ce type d'installations doit être effectué par des techniciens certifiés, avant de pouvoir fournir ces services.
108. De plus, le chapitre 2.4 concernant les installations chez le client (à savoir les sections 2.4.1⁴⁵ et 2.4.5⁴⁶) et la section 3.2.3⁴⁷ contiennent en outre un certain nombre d'éléments qui doivent être détaillés pour compléter cette offre de référence.

⁴⁰ Courrier de l'IBPT du 18 août 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaire de l'IBPT et le modèle d'offre de référence tel que rédigé par l'IBPT.

⁴¹ « Le câblage intérieur de la maison en aval du NIU, et les prises associées, seront sous la responsabilité de l'OA sous réserve d'accord avec le propriétaire de ce câblage. »

⁴² « Pour pouvoir installer un abonné final suite à la souscription d'une offre de revente, l'OA devra respecter les règles et certifications de Coditel. »

⁴³ « La configuration interne des équipements et du câblage du client final est à la charge de l'OA »

⁴⁴ « Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8. »

⁴⁵ « Celui-ci doit respecter les contraintes établies par Coditel afin de ne pas créer de perturbations sur le réseau HFC de Coditel. »

⁴⁶ « Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8. »

⁴⁷ « Les décodeurs numériques (STB) utilisés devront être conformes aux spécifications DVB et être compatibles avec le CAS retenu. Les STB devront être également être compatibles avec la structure de réseau de Coditel, moyennant test d'acceptance. »

109. Dans sa réaction à la consultation sur le projet de décision, Mobistar a souligné que la certification des techniciens de Mobistar doit être identique et non discriminatoire en comparaison de la certification des techniciens de Brutélé.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certification des techniciens

110. Dans les sections 1.2, 2.4.1. et 2.4.5., il est stipulé que le bénéficiaire et ses techniciens sont eux-mêmes responsables de l'installation et de la réparation des équipements intérieurs et que tous les techniciens du bénéficiaire doivent au préalable être certifiés par Coditel. Suite à ces dispositions, le bénéficiaire ne pourra pas aider de clients tant qu'il ne dispose pas de techniciens certifiés.
111. Dans sa lettre du 16 août 2012, l'IBPT a suggéré une solution provisoire pour pallier au manque de techniciens certifiés: « Lorsqu'il s'agit de l'accès à la plateforme de télévision numérique ou la revente d'accès haut débit, il convient de prévoir une solution provisoire [...]. Une procédure de certification de ce type pourrait en effet considérablement postposer le moment de l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché et donc entraver la concurrence. En guise de solution provisoire, les commandes des bénéficiaires pourraient être assurées par les techniciens de Coditel. » Dans sa réponse du 26 octobre 2012, Coditel a marqué son accord sur l'introduction d'une telle solution provisoire.
112. Coditel doit prévoir une série de mesures complémentaires pour éviter que l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché ne soit considérablement retardée et pour veiller à ce que des mesures provisoires éventuelles, telles que décrites dans le paragraphe précédent, soient d'une durée la plus courte possible:
- 112.1. Les certifications doivent débiter avant la fin du délai d'implémentation de sorte que le bénéficiaire puisse procéder immédiatement à la mise en place d'installations.
 - 112.2. Des séances de certification doivent être prévues en suffisance;
 - 112.3. Les techniciens qui disposent déjà d'un certificat ne doivent pas recommencer la séance. Un bénéficiaire ne peut donc pas être empêché d'utiliser des techniciens de sous-traitants qui ont déjà été certifiés;
 - 112.4. La procédure de certification ne peut pas être discriminatoire entre les techniciens de Brutélé et ceux des bénéficiaires.

113. Prévoir de telles étapes permet d'éviter que la certification de techniciens ne devienne un goulet d'étranglement et ne provoque une distorsion de la concurrence. Ces mesures veillent dès lors à ce que les bénéficiaires puissent utiliser immédiatement l'offre de référence dès que celle-ci est opérationnelle et à promouvoir les objectifs du cadre réglementaire.⁴⁸
114. Coditel ne peut d'ailleurs pas interdire qu'un bénéficiaire fasse appel aux mêmes sous-traitants que Coditel elle-même. Travailler avec les mêmes sous-traitants est en effet efficace étant donné que ces derniers sont déjà certifiés et connaissent le réseau de Coditel. Des sous-traitants certifiés doivent donc pouvoir réellement effectuer de telles opérations tant pour Coditel que pour le bénéficiaire.
115. Coditel a promis dans sa réaction à la consultation de commencer à temps cette certification afin de ne pas accuser de retard:
- « Coditel entamera la certification avant l'implémentation du système, de sorte que le bénéficiaire puisse entamer les installations dès que le système est utilisable :
- Des séances de certification seront prévues en suffisance;
 - Les techniciens qui disposent d'un certificat ne doivent pas recommencer la séance;
 - Les séances ne font aucune discrimination entre les installateurs de produits Coditel et ceux des bénéficiaires. »

4.3.2.2 Certification du modem et du décodeur TV

116. Avant que les modems et les décodeurs des bénéficiaires ne puissent accéder au réseau de Coditel, ils doivent avoir été certifiés. Ces tests de certification sont liés aux spécifications techniques que Coditel impose aux bénéficiaires dans l'offre de référence⁴⁹.

⁴⁸ Conformément à l'article 40/9 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

⁴⁹ Chapitre 3.2.3 « Fourniture et certification des équipements terminaux » :

« Les décodeurs numériques (STB) utilisés devront être conformes aux spécifications DVB et être compatibles avec le CAS retenu.

Les STB devront être également être compatibles avec la structure de réseau de Coditel, moyennant test d'acceptance.

Les modems Internet Haut Débit devront être soit Eurodocsis 3.0. Les modems devront avoir été validés par Excentis. »

117. Concernant le modem, l'offre de référence stipule au chapitre 3.2.3 qu'une certification par le bureau indépendant Excentis sur base de la norme EuroDocsis est suffisante, mais une annexe fournie dans la réaction à la consultation de Coditel prévoit des tests d'interopérabilité dans un labo Coditel tant pour le modem que le décodeur TV. Afin d'éviter que la certification du modem et du décodeur TV ne soit retardée par la création d'un goulot d'étranglement auprès des services concernés de Coditel, l'IBPT estime qu'il est préférable que la certification soit exécutée par les bénéficiaires ou les fabricants concernés de ces opérateurs. Ils peuvent également effectuer la certification requise par Coditel.
118. Étant donné le caractère partagé d'un réseau câblé, l'IBPT partage la préoccupation de Coditel à l'égard de la stabilité de ce réseau. En outre, comme tout réseau présente ses propres caractéristiques, un modem ou un décodeur TV actif sur ce réseau doit également subir des tests spécifiques. L'expérience réglementaire avec Belgacom concernant les modems WBA VDSL2 nous apprend qu'un opérateur PSM peut élaborer un plan de test que les bénéficiaires peuvent faire exécuter sous leur propre responsabilité.
119. L'IBPT estime cependant qu'une certification des décodeurs TV et des modems doit pouvoir être réalisée par un bureau de certification externe sans qu'un contrôle supplémentaire par Coditel même, dans le cadre duquel celle-ci répète les mêmes tests, ne soit nécessaire. Une telle méthode est inefficace, prend beaucoup de temps et est coûteuse pour les deux parties. L'IBPT ne voit dès lors pas pourquoi il devrait autoriser une double certification.
120. L'IBPT estime que Coditel dispose de suffisamment de moyens pour obliger les bénéficiaires à ne pas utiliser de modems et décodeurs TV mal certifiés sur le réseau. En outre, Coditel peut indiquer dans sa procédure de certification à partir de quelles valeurs limites les modems et décodeurs TV sont considérés comme nuisibles pour le réseau et doivent être déconnectés.

4.3.3 Conclusion

121. L'IBPT estime que les mesures supplémentaires qu'il a présentées concernant la certification des techniciens doivent être prévues par Coditel afin d'éviter qu'une entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché ne soit considérablement reportée. En outre, l'IBPT estime que travailler avec un bureau de certification indépendant externe offre suffisamment de garanties pour la certification du modem et du décodeur.

4.4 LA CESSIBILITÉ DES CONTRATS

4.4.1 Problématique

122. Coditel n'indique pas de modalités en matière de cessibilité de contrat dans son offre de référence. L'interdiction de cessibilité de contrats peut former une barrière à une consolidation dans le secteur et peut entraver le fonctionnement normal de la concurrence sur le marché.

4.4.2 Analyse

123. L'offre de référence de Coditel n'indique rien concernant une éventuelle forme de cessibilité des contrats. Cela signifie que l'offre de référence est incomplète, créant ainsi de la confusion et de l'incertitude pour les opérateurs intéressés.
124. Le transfert de contrats se produit toutefois dans nombre de situations et peut en outre contribuer à la stimulation du marché. À titre d'exemple, l'IBPT renvoie à la situation dans laquelle un bénéficiaire, client chez Coditel, fusionne avec un autre bénéficiaire ou est racheté.
125. Le fait d'interdire toute cession du contrat à un tiers (qui reprendrait tout ou partie des activités ou du capital du bénéficiaire) semble excessif au regard des objectifs du cadre réglementaire⁵⁰: c'est un frein au développement de la concurrence, et notamment une barrière au développements des opérateurs alternatifs. Les fusions et acquisitions sont, certainement dans le secteur des communications électroniques, des faits fréquents⁵¹ dont il faut tenir compte et qui, en soi, ne portent pas préjudice à l'objectif de la collaboration entre Coditel et le bénéficiaire.
126. L'interdiction de cession du contrat va également à l'encontre des intérêts des utilisateurs finals, qui pourraient être contraints de supporter le coût ou, à tout le moins, les désagréments liés à cette rupture du contrat de gros. En ce sens, l'on ignore également ce qu'il en est vis-à-vis du client final s'il est tout de même procédé au rachat/à la fusion du bénéficiaire par un tiers. Cet article est donc source de confusion et d'incertitude concernant les conséquences pour le client final et est contraire aux objectifs du cadre réglementaire⁵².
127. Conformément à la pratique de Belgacom⁵³, l'IBPT estime raisonnable que Coditel puisse, si souhaité, exiger de la partie repreneuse des conditions supplémentaires, comme par exemple l'obtention d'une confirmation écrite concernant le respect des dispositions contractuelles. Toutefois, ces conditions ne peuvent pas annuler le principe même de cessibilité du contrat. L'offre de référence de Brutélé prévoit également en cas de rachats et de fusions la possibilité explicite de transférer le contrat⁵⁴.

⁵⁰ Voir article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁵¹ A titre d'illustration, l'IBPT fait référence au fait que Telenet est née de rachats, fusions et changements de nom. La même chose vaut pour l'accord de coopération Tecteo/Brutélé.

⁵² Ainsi, l'article 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que: *Dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'Institut veille aux intérêts des utilisateurs : 2° en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs dans leurs relations avec les fournisseurs.*"

⁵³ Voir offre de référence Belgacom WBA VDSL2, annexe 1 GT&C, point 15.3.

⁵⁴ Voir offre de référence Brutélé concernant la revente de l'offre analogique, l'accès à une plate-forme de télévision numérique et la revente de la large bande, point 3.2.5 "cession du contrat".

4.4.3 Conclusion

128. L'IBPT estime qu'il y a lieu d'ajouter une section "cessibilité" dans l'offre de référence de Coditel. Cette section ne peut cependant pas être utilisée pour dresser des barrières inutiles ou compliquer de manière déraisonnable un rachat ou une fusion.

4.5 LA REVENTE DU CONTRAT À D'AUTRES OPÉRATEURS

4.5.1 Problématique

129. Dans sa réaction à la consultation, Mobistar déclare qu'il doit être possible de revendre à d'autres opérateurs la télévision et les produits large bande actuellement fournis par Coditel.

4.5.2 Analyse

130. Bien qu'à strictement parler, cela ne relève pas de la cessibilité du contrat⁵⁵ et que cette situation ne soit donc ni explicitement traitée, ni interdite dans la proposition d'offre de référence de Coditel, l'IBPT estime souhaitable de faire immédiatement toute la lumière à ce sujet.
131. La revente de produits a comme avantage pour un bénéficiaire de pouvoir utiliser un réseau existant de canaux de vente d'un autre opérateur pour vendre ses produits. Le bénéficiaire peut ainsi relativement facilement toucher un public considérablement plus important. La revente de produits à d'autres opérateurs est une pratique largement répandue dans le secteur télécoms (ainsi, Euphony et Lycamobile revendent des produits de Mobistar, Jim Mobile et Allo RTL de BASE et Generation MTV de Proximus).
132. En outre, cette revente n'implique aucune charge supplémentaire pour Coditel. Les droits et obligations en vigueur entre Coditel et le bénéficiaire restent toujours d'application. Dans cette optique, l'autorisation de revente à d'autres opérateurs est une demande raisonnable et proportionnelle d'un bénéficiaire⁵⁶. De plus, ce type d'accord de revente n'enfreint pas les clauses éventuelles de secret qui existeraient entre Coditel et le bénéficiaire.
133. Si le bénéficiaire veut conclure un accord de revente avec un opérateur tiers, il devra par contre veiller à disposer des autorisations de droits d'auteur nécessaires. Le bénéficiaire reste, conformément à la décision CRC du 1er juillet et à l'offre de référence, responsable de la possession de tous les droits de contenu nécessaires.

⁵⁵ Pour ce qui concerne la situation contractuelle, cela ne change en effet rien pour Coditel qui conserve le bénéficiaire en tant qu'unique interlocuteur et contrepartie contractuelle. Ce bénéficiaire reste donc responsable des obligations qui lui incombent conformément à l'offre de référence.

⁵⁶ Par contre leur interdiction limiterait plutôt la concurrence et n'est pas conforme aux objectifs de l'article 6. 2° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

4.5.3 Conclusion

134. La revente des produits de télévision et de large bande à un autre opérateur doit être autorisée par Coditel. Compte tenu de l'impact très limité de celle-ci sur Coditel, il s'agit là d'une mesure raisonnable et proportionnelle.

4.6 APERÇU DES CHÂÎNES ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES

4.6.1 Problématique

135. A la section 2.1.3. et 2.2.3 de son offre de référence, Coditel donne un aperçu des chaînes analogiques et numériques. Il y manque des informations sur les normes utilisées pour les signaux image ainsi que pour l'utilisation d'informations supplémentaires dans ces signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG, ...).

4.6.2 Analyse

136. Dans sa réaction au projet de décision, Mobistar a indiqué que les informations disponibles n'étaient pas encore suffisantes concernant les chaînes de télévision analogiques et numériques:
- 136.1. Un plan de fréquences des chaînes doit être prévu par région. Et ce plan de fréquences ne peut pas être uniquement présenté sur la base du code postal en consultant un site Internet. Ce plan de fréquences doit également contenir les évolutions futures.
 - 136.2. La liste des chaînes doit contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport.
 - 136.3. Il manque des informations sur l'utilisation d'informations complémentaires dans les signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG,...). Brutélé doit les informer de ces informations complémentaires qui sont envoyées par chaîne, ainsi que sur les formats utilisés.
137. Belgacom réagit cependant dans sa réaction à la consultation en déclarant qu'elle veut que dans les 15 jours qui suivent la notification de la présente décision « l'opérateur de câblodistribution publie un aperçu exhaustif de toutes les chaînes radio et de télévision analogique ainsi que les données de contact. » Il faut, selon Belgacom, une liste pour chaque chaîne radio et de télévision de cette liste, énumérant les régions concernées (codes postaux) où ces chaînes sont disponibles.
138. Il est, selon Belgacom, nécessaire par région concernée que l'opérateur de câblodistribution publie le schéma de fréquences contenant les fréquences de diffusion des chaînes concernées par région, ainsi que l'ordre (numérotation) des différentes chaînes en cas d'affaiblissement des signaux, ainsi que tout changement de la grille de diffusion afin que Belgacom puisse suffisamment informer sa clientèle.

139. La grille de diffusion de Coditel correspond environ aux exigences de Belgacom. Il manque encore cependant une énumération des communes où chaque chaîne est diffusée.
140. Outre le caractère raisonnable d'une telle demande dans le cadre de l'obligation de transparence incombant à Coditel, il n'est que logique que Coditel publie sa liste de chaînes et grille de diffusion de manière synoptique pour les bénéficiaires. Il s'agit en effet d'informations essentielles pour un bénéficiaire pour se préparer à obtenir les droits d'auteur nécessaires. De plus, ces informations stratégiques sont nécessaires pour les opérateurs intéressés afin d'établir un business plan exact le plus vite possible. En ce sens, les délais de notification déterminés à la section 4.1 de la présente décision (Notification des modifications) doivent être respectés.
141. Pour veiller à ce que la plateforme de télévision du bénéficiaire fonctionne correctement avec les signaux de diffusion fournis par le câblo-opérateur, il est nécessaire que la liste de chaînes soit suffisamment transparente concernant l'encodage utilisé et les normes de transport des signaux image. De plus, le câblo-opérateur doit faire preuve de transparence sur l'utilisation d'informations supplémentaires dans ces signaux image afin que le bénéficiaire puisse éventuellement supporter les options prévues par le câblo-opérateur concernant le contrôle parental, le télétexte, le doublage audio, les sous-titres, le guide des programmes, et autres. De telles fonctions supplémentaires sont en effet très importantes pour un bénéficiaire pour pouvoir concurrencer Coditel d'une manière équivalente.⁵⁷

4.6.3 Conclusion

142. Coditel doit mettre les informations demandées (la grille de diffusion et la liste de chaînes) sur son site Internet dans les 30 jours qui suivent la publication de la décision. Coditel doit donc fournir pour chaque chaîne une énumération des régions (codes postaux) dans lesquelles ces chaînes sont proposées.
143. En outre, la liste de chaînes ou la grille d'émission doivent également contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport. Enfin, Coditel doit fournir de manière transparente et synoptique les informations nécessaires sur ses chaînes pour ce qui concerne les options prévues par le câblo-opérateur concernant le contrôle parental, le télétexte, le doublage audio, les sous-titres, le guide des programmes, et autres.

⁵⁷ Conformément au §883 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « *Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit être capable de pouvoir offrir l'ensemble des séries TV via la plateforme de TV numérique, y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande (voir aussi le numéro en marge 171).* »

4.7 VIDÉO À LA DEMANDE (VOD)

4.7.1 Problématique

144. La solution proposée par Coditel pour l'architecture de la vidéo à la demande (VoD) est basée sur l'utilisation des EDGE QAMs de Coditel, selon la norme DVB-C. Ce type d'architecture est très complexe car les chaînes nécessaires doivent être attribuées en temps réel par le resource manager de Numericable France aux différents prestataires de services sur le réseau de Coditel, ce qui n'est possible que moyennant l'établissement et le développement d'un système onéreux.
145. Cette fonctionnalité VoD peut uniquement être utilisée lorsqu'un contrat⁵⁸ est conclu entre les bénéficiaires, Coditel et Numericable France concernant l'utilisation du serveur vidéo, contrairement à une solution proposant la VoD over IP. Il s'agit-là d'une conséquence de l'implémentation VoD spécifique chez Coditel pour laquelle Numericable France exécute la gestion du réseau VoD pour le contenu que le bénéficiaire souhaite proposer⁵⁹.
146. Les solutions proposées par les opérateurs PSM pour la fonction VoD varient fortement d'un opérateur à l'autre et par conséquent, un bénéficiaire devrait implémenter trois systèmes différents s'il souhaite pouvoir offrir cette fonction dans les différentes zones de couverture. Dans la proposition VoD de Telenet, les bénéficiaires sont plutôt des « content providers » qui passent par le système VoD de Telenet pour la gestion de leur offre de contenu VoD. Les propositions de Brutélé et Coditel reviennent à dire que le bénéficiaire doit mettre sur pied lui-même une grande partie d'un réseau VoD et de ses composantes⁶⁰.
147. Mobistar estime que, compte tenu du principe de neutralité technologique⁶¹, une solution VoD via la large bande doit être possible. Mobistar déclare également que la VoD via la large bande devrait également être possible sur une base de non-discrimination lorsque le client n'achète pas de large bande. Il sera ainsi assuré que le volume VoD n'entraîne pas le dépassement de la limite du volume pour la large bande.

⁵⁸ Sectie 2.2 offre de télévision numérique : « *La gestion des ressources réseau VOD est faite directement par le « resource manager » de Numericable France. Une interface devra être construite avec ce resource manager. Des accords spécifiques devront donc sur ce point être négociés et obtenus entre l'OA, Coditel et Numericable France. C'est donc sous la réserve d'un éventuel accord de Numericable France (qui n'existe pas à ce jour) que ces éléments sont proposés ci-après dans l'offre de référence.* »

⁵⁹ Sectie 2.1.1 Architecture technique et limites de responsabilités « *La VOD sera réalisée d'une part par un interfaçage des serveurs VOD de l'OA avec l'infrastructure de distribution VOD en QAM de Coditel et d'autre part par l'interfaçage RTSP du resource manager de l'OA avec le resource manager de Numericable France.* »

⁶⁰ Le problème à cet égard est que pour une clientèle limitée, il va être difficile de récupérer les frais d'investissement y afférents.

⁶¹ Conformément au considérant 31 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 (directive « cadre »).

4.7.2 Analyse

4.7.2.1 VoD via EDGE QAM (et Numericable France)

148. Dans la proposition de Coditel, le bénéficiaire doit lui-même se charger de l'élaboration de la partie la plus complexe de l'architecture VoD, à savoir le système de gestion central et les video servers (« streamers »). Cela demande des investissements considérables au bénéficiaire entre autres dans les streamers⁶² et des raccordements en fibre optique supplémentaires pour l'interconnexion avec le câblo-opérateur. Coditel gère uniquement l'équipement (« Edge QAMs ») assurant la modulation des video streams sur un réseau câblé. Cette approche requiert une intégration assez complexe et onéreuse entre le système de gestion central du bénéficiaire et le « resource manager » du câblo-opérateur (qui décide quels sont les streams autorisés sur le réseau câblé), en l'espèce Numericable France.
149. La solution proposée par Coditel pour l'architecture VoD semble très complexe et trop onéreuse pour les objectifs d'un bénéficiaire. En effet, le bénéficiaire doit lui-même prévoir le stockage du contenu et doit construire une interface avec le resource manager de Numericable France. En fait, la proposition revient à dire que le bénéficiaire doit lui-même construire une partie importante d'un réseau VoD ainsi que les éléments constitutifs alors qu'il ne disposera tout d'abord que d'une part de marché limitée. En d'autres termes, les investissements nécessaires sont supérieurs aux revenus potentiels.

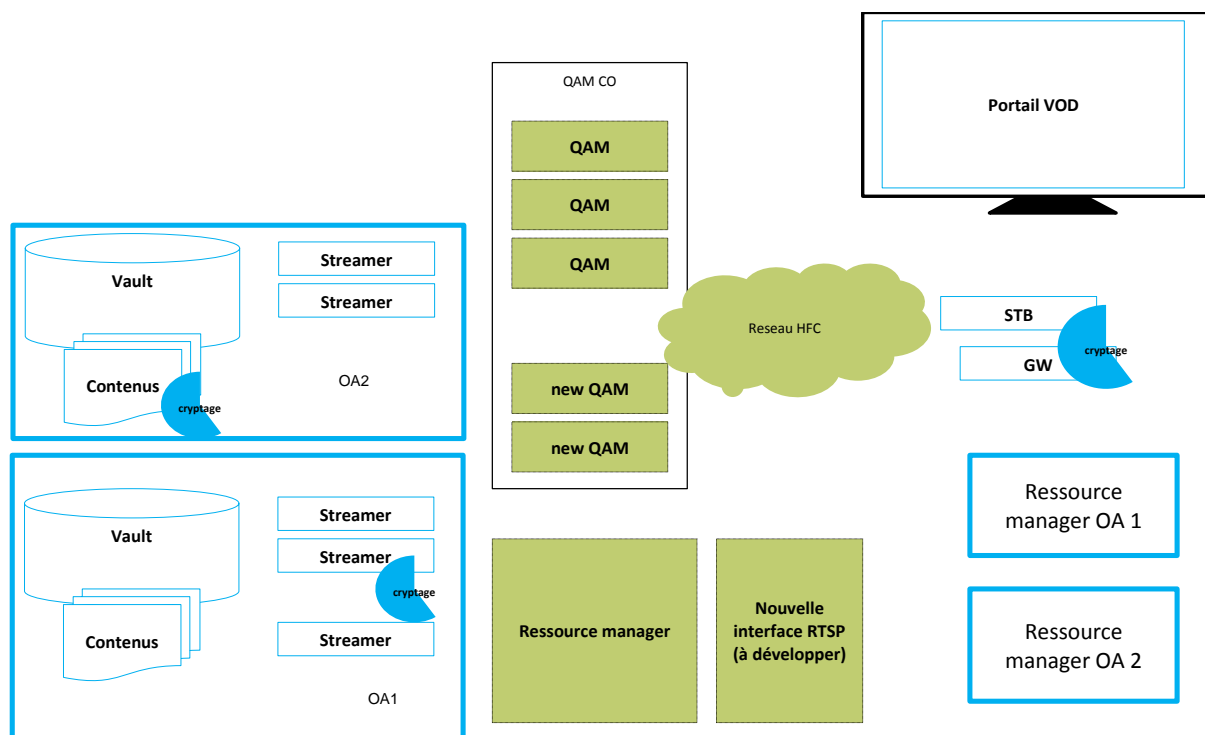


Figure 2: Solution VoD Coditel

⁶² Si l'on procède à une estimation prudente du coût de ces streamers, l'on arrive à environ € 150 par stream, mais un streamer se construit sur une capacité de plusieurs centaines de streams simultanés. En d'autres termes, le coût d'investissement d'un seul streamer est un multiple de € 15 000.

150. L'implémentation de la VoD chez Coditel dresse une barrière à l'entrée supplémentaire, étant donné que Coditel ne dispose pas de son propre serveur VoD et ne proposerait pas de VoD, s'il ne pouvait pas faire appel à Numericable France. Étant donné que Numericable France n'a aucune obligation vis-à-vis de Coditel ou du bénéficiaire de Coditel, Coditel ne peut pas garantir à un bénéficiaire que celui-ci pourrait accéder aux serveurs VoD de Numericable France. Coditel confirme dans sa réaction à la consultation que Numericable France lui a assuré que l'ouverture de la plateforme VoD à un opérateur alternatif belge se passera de la même manière qu'entre Numericable France et Coditel.
151. Vu la complexité et la diversité des différentes solutions proposées par les câblo-opérateurs, Mobistar souhaite utiliser la vidéo à la demande via la large bande comme solution alternative. Cette solution présente l'avantage d'entraîner moins de coûts d'infrastructure et d'intégration étant donné qu'il ne doit pas y avoir d'interconnexion avec le système VoD du câblo-opérateur et dès lors pas non plus de développement spécifique pour sa mise en service.
152. L'IBPT se rallie à l'opinion de Mobistar que les architectures VoD proposées par les câblo-opérateurs sont très complexes d'un point de vue technique et que de ce fait, le bénéficiaire est obligé de faire de lourds investissements dans des systèmes et connexions réseau.
153. L'IBPT est d'avis que l'implémentation VoD peut se dérouler en plusieurs phases. En l'absence d'une demande concrète d'un tel service, par exemple lorsque le bénéficiaire donne la préférence à une solution alternative moins complexe au niveau technique comme la VoD via la large bande, le câblo-opérateur même ne doit pas développer de solution de gros VoD.

4.7.2.2 VoD via la large bande comme solution alternative

154. La VoD peut toutefois également être fournie via la connexion large bande par les bénéficiaires. Dans ce scénario, le bénéficiaire est lui-même chargé du développement de tous les éléments nécessaires: portail Internet, serveur vidéo, système de paiement, chargement d'images pour le serveur vidéo pour les films, ...
155. Le VoD over edge QAM (comme Coditel le propose) utilise une chaîne DVB-C dotée d'un système d'attribution de chaînes dynamique sur chaque segment coaxial. Ces chaînes sont spécifiquement dédiées à la VoD (comparable à une chaîne TV linéaire) et par conséquent, cette capacité reste inutilisée si aucune utilisateur ne demande une vidéo. La VoD via large bande est du trafic Internet via DOCSIS et utilise la capacité large bande disponible. Grâce au téléchargement progressif de la vidéo, l'application est également mieux adaptée à la largeur de bande fluctuante.

156. L'offre de services de télévision via la large bande est déjà utilisée actuellement par différents câblo-opérateurs (entre autres Yelo de Telenet⁶³, VooMotion de Brutélé) pour proposer la vidéo à la demande, des programmes enregistrés et la TV linéaire sur des tablettes et des smartphones (option multi-screen). Mobistar utilise également la large bande pour proposer la vidéo à la demande en combinaison avec son offre satellite. En outre, il existe également d'autres opérateurs proposant des services de vidéo en streaming à la demande via une connexion large bande, comme iTunes, Sony Video Unlimited, ... Cela démontre que cette solution est techniquement réalisable et est facile à implémenter. Cela est d'autant plus vrai pour les opérateurs PSM étant donné que cette solution ne nécessite quasi aucun investissement, ni opération de leur côté.
157. La VoD via la large bande est donc une solution raisonnable et proportionnelle étant donné qu'elle demande moins de frais d'investissement tant de la part du bénéficiaire que de Coditel et qu'elle facilite relativement les rapports opérationnels entre le bénéficiaire et Coditel. Elle présente comme autre avantage que, outre la phase de test et d'implémentation ordinaire et les difficultés y afférentes, il n'est plus nécessaire de tenir compte d'un processus de développement complexe par rapport à la VoD.
158. Coditel est cependant préoccupée par une éventuelle saturation de son réseau large bande par l'utilisation de la VoD via la large bande. D'après les estimations de Mobistar, un maximum de 6 séances VoD supplémentaires seront actives simultanément par nœud optique de sorte que la VoD via la large bande entraîne une utilisation large bande de max. 16Mbps, ce qui est infime en comparaison des 200 Mbps minimums prévus pour la consommation de données. De plus, le téléchargement progressif exige également moins de gestion qu'un trafic en streaming continu et est mieux adapté à la largeur de bande fluctuante. Il s'agit de la solution la plus efficace et la moins onéreuse. Une poursuite de l'évolution technologique vers une meilleure compression et moins de maisons par nœud fera en sorte qu'à l'avenir, la charge de la VoD via la large bande soit moins importante par nœud et par conséquent, l'impact de la VoD via la large bande ne pourra que diminuer.

⁶³ On peut ainsi lire dans le communiqué de presse de Telenet du 3 avril 2013: *"Les clients Telenet goûtent à Yelo TV, qui, depuis un mois, permet au téléspectateur non seulement de regarder la TV en live mais également de visionner ses enregistrements sur PC, tablette ou smartphone. 150.000 nouveaux utilisateurs actifs se sont inscrits depuis le lancement en mars, nous permettant ainsi d'atteindre un nombre total de 380.000 utilisateurs actifs d'apps et de sites web."* (traduction libre)

159. Mobistar demande que le volume de données de la VoD via la large bande ne soit pas pris en compte pour la limite de données. Si tel est effectivement le cas, le bénéficiaire (ou son client final) devra payer pour la consommation de données éventuellement excessive résultant de la VoD via la large bande lorsque la limite de données de l'abonnement large bande est dépassée (ce qui est le cas des offres conjointes meilleur marché) Sur base d'une consommation de 8GB⁶⁴ par film, cela veut dire que l'on peut visionner un maximum de 12 films pour une limite de données de 100GB. Mais si un client devait par exemple encore consommer beaucoup de données en regardant des petits films en ligne, en téléchargeant des gros fichiers, ... il se pourrait qu'un client final ne puisse quasiment regarder aucun film sans générer des frais supplémentaires pour le bénéficiaire. D'autre part, le bénéficiaire paie également l'utilisation des edge QAMs pour une capacité réservée afin de fournir de la VoD à ses clients finals. Par conséquent, il semble raisonnable que le câblo-opérateur demande une indemnisation pour une consommation de données excessive, tant qu'aucune discrimination ne survient entre les clients de détail et de gros.
160. En outre, le profil de consommation moyenne d'un utilisateur VoD via large bande dépassera le profil de consommation moyenne d'un client de détail du câblo-opérateur puisque tout le contenu visualisé est fourni via la large bande au lieu de via Edge QAMs. La probabilité est grande que dans le cadre d'une 'fair use policy', le câblo-opérateur prenne des mesures garantissant le bon fonctionnement de son réseau. Afin que le bénéficiaire puisse offrir une solution alternative fonctionnelle, une telle fair use policy ne peut pas avoir d'impact sur la fonctionnalité VoD over IP de l'utilisateur final. Si tel devait effectivement être le cas, les utilisateurs finals de Coditel pourraient profiter de la fonctionnalité VoD en disposant d'une bien meilleure qualité. De plus, une telle limitation n'est pas non plus imposée pour le moment au département retail de Coditel.
161. Sur la base de la non-discrimination, de la neutralité technologique et des considérations évoquées ci-dessus, l'IBPT ne peut pas marquer son accord sur des limitations déraisonnables (blocage ou limitation du trafic VoD) que le câblo-opérateur imposerait. Sans ces restrictions, l'expérience de l'utilisateur de VoD via large bande peut être assimilée à celle de VoD over QAM servers et les bénéficiaires peuvent donc concurrencer Coditel sur une même base.

4.7.3 Conclusion

162. L'IBPT estime que les architectures VoD proposées par les câblo-opérateurs sont très complexes d'un point de vue technique et que de ce fait, le bénéficiaire est obligé de faire de lourds investissements dans des systèmes et connexions réseau.
163. L'IBPT est d'avis que l'implémentation VoD doit se dérouler en plusieurs phases. En l'absence d'une demande concrète d'un tel service, le câblo-opérateur même ne devra pas développer de solution de gros VoD.

⁶⁴ Un film HD nécessite un débit d'environ 9 Mbps. Si on prend un film de 120min, cette estimation nous donne $9 \times 60 \times 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$.

164. La VoD via large bande est une alternative possible pouvant être implémentée par l'opérateur alternatif même sans l'intervention du câblo-opérateur. Cela doit se faire sans imposer de limitations déraisonnables en matière de trafic VoD.

4.8 INTERACTIVITÉ

4.8.1 Problématique

165. Les services interactifs (comme le multi-screen, les enregistrements dans le réseau, les TV widgets, ...) doivent pouvoir être proposés de manière transparente en passant par le réseau du câblo-opérateur.
166. Dans sa réaction au projet de décision, Mobistar a déclaré qu'il était inacceptable que Coditel ne fournisse aucune information sur l'installation et les paramètres du DOCSIS return path qui est utilisé pour la transmission de ces services interactifs. Mobistar veut être en mesure de gérer elle-même tous les aspects (vitesse de téléchargement, buffering, qualité d'image) ayant un impact sur l'expérience client.
167. Mobistar se demande également si les images TV peuvent également être utilisées pour des services comme la catch-up TV⁶⁵ (comme Net Gemist, RTL à l'infini, ...), l'enregistrement à distance (sur le réseau) ou les applications multi-screen⁶⁶.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 La portée des services interactifs

168. L'objectif visé par l'obligation imposée est que les opérateurs alternatifs puissent avoir accès à un produit wholesale contenant des fonctionnalités similaires à celles fournies par le câblo-opérateur à ses services de détail⁶⁷. En outre, l'accès wholesale fourni par le câblo-opérateur doit permettre au bénéficiaire d'offrir toute une série de services TV via la plateforme de télévision numérique, services interactifs compris⁶⁸.
169. Du reste, à la section 6.5.1.3 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011, la revente de services large bande est justifiée par la nécessité de développer des applications télévision multi-screen interactives via la large bande. Le paragraphe 1005 de la décision CRC du 1er juillet 2011 stipule:

⁶⁵ Regarder à la demande des émissions diffusées récemment.

⁶⁶ Regarder des images télévisées sur des écrans différents tels que des tablettes PC, smartphones, TV portatives et naturellement les postes de télévision.

⁶⁷ Décision de la CRC du 1er juillet 2011, section 6.4.2 « non-discrimination »

⁶⁸ Conformément au §883 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « *Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit être capable de pouvoir offrir l'ensemble des séries TV via la plateforme de TV numérique, y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande (voir aussi le numéro en marge 171).* »

« Premièrement, l'IBPT remarque une tendance à l'offre de service de radiodiffusion multiplateforme. Pour ce faire, les services de radiodiffusion, qui traditionnellement ne pouvaient être regardés que sur un seul poste de télévision, peuvent désormais être envoyés à l'aide d'une connexion Internet large bande vers plusieurs appareils (ordinateur, tablettes électroniques, smartphones, ...), de manière à ce que ces services de radiodiffusion (ainsi que les services interactifs y afférents, comme à la vidéo à la demande) puissent y être relayés. L'accès à l'Internet haut débit devient ainsi un canal complémentaire pour fournir la télévision en direct et les services interactifs au consommateur. »

170. Sur la base des éléments qui précèdent, l'IBPT décide que Coditel doit fournir les informations nécessaires concernant le return path pour permettre aux bénéficiaires de pouvoir développer et proposer leurs propres services interactifs.

4.8.2.2 Réutilisation d'images TV pour les services multi-screen, l'enregistrement sur le réseau et reVISIONNER des programmes diffusés récemment

171. Un réencodage⁶⁹ des images TV est nécessaire pour la réutilisation des images TV avant de pouvoir les regarder sur différents écrans, comme des tablettes, des smartphones et des écrans d'ordinateur (par exemple via l'application Yelo de Telenet ou l'application VooMotion de Brutélé). De plus, les bénéficiaires peuvent utiliser ces images dans une plateforme qu'ils peuvent implémenter eux-mêmes.
172. En ce qui concerne la réutilisation d'images télévisées pour un enregistrement sur le réseau (nPVR⁷⁰), les opérateurs alternatifs peuvent développer eux-mêmes cette fonctionnalité et Mobistar demande uniquement à pouvoir réutiliser les images fournies par le câblo-opérateur pour le stockage des images. Il est techniquement possible de réutiliser à cet effet les images cryptées envoyées aux utilisateurs finals. Ce n'est pas un problème pour les opérateurs alternatifs puisqu'ils disposent déjà de leur propre système CAS, car ils disposent déjà des clés pour réutiliser ces images à de telles fins. La fonctionnalité "enregistrement sur le réseau" est importante pour l'expérience utilisateur étant donné qu'un consommateur peut ensuite regarder ses enregistrements où et quand il le souhaite sur différents écrans.

⁶⁹ Ce service ne peut être offert que si le prestataire de service dispose du flux d'images pur des différentes chaînes, après quoi ces images sont encodées et cryptées par écran.

⁷⁰ nPVR: network Personal Video Recorder.

173. Concernant la réutilisation des images télévisées pour revoir les émissions récemment diffusées, le contenu peut être offert par la chaîne elle-même via des fichiers vidéo ou l'opérateur doit créer lui-même ces fichiers vidéo en coupant les images télévisées linéaires et en les emballant dans des fichiers vidéos, qui pourront être demandés pour être visionnés. Dans le dernier cas, une réutilisation des images offertes par le câblo-opérateur est nécessaire. La vente de services de vidéos à la demande comme « Net Gemist » et « IWatch » permet aux opérateurs alternatifs d'accroître le revenu moyen par client (ARPU), ce qui influe positivement sur le business case. De plus, le fait de pouvoir visionner gratuitement des programmes d'actualités ou des journaux télévisés constitue une valeur ajoutée pour les téléspectateurs, rendant ainsi le produit TV plus attractif.
174. La réutilisation de ces images pour ces applications ne demande aucun investissement supplémentaire au câblo-opérateur, mais uniquement au bénéficiaire qui doit lui-même implémenter une plateforme pour réutiliser ces images et développer de nouveaux produits. Le bénéficiaire peut ainsi également se différencier du câblo-opérateur. Dans cette optique, la fourniture obligatoire de ces images par l'opérateur PSM est une mesure très raisonnable et proportionnelle.
175. De plus, ce type de produits est nécessaire pour répondre à l'évolution du comportement télévisuel de l'utilisateur final puisque regarder la télévision devient de plus en plus une expérience individuelle, interactive, le contenu de la radiodiffusion qui traditionnellement pouvait uniquement être visionné sur la télévision étant désormais également disponible sur d'autres appareils (ordinateur, tablette, smartphone,...), tant en ce qui concerne le visionnement linéaire que le visionnement d'enregistrements.
176. Si les opérateurs alternatifs ne peuvent pas réutiliser ces images, ils doivent encore pouvoir capter ces chaînes communes eux-mêmes, générant ainsi des coûts supplémentaires. Pour les capter, il y a deux possibilités: soit (1) le bénéficiaire peut établir une connexion de données vers le serveur de la chaîne de sorte que celle-ci puisse transmettre ses images (si la chaîne est disposée à le faire) soit (2) le bénéficiaire doit lui-même installer un serveur auprès de chaque chaîne pour enregistrer continuellement les images, de sorte qu'il puisse lui-même transmettre les images vers son réseau, si l'utilisateur final demande un enregistrement dans le réseau. Les coûts d'une telle installation ne sont pas négligeables, et il semble donc plus efficace d'utiliser les mêmes images et de profiter ainsi des économies d'échelles du câblo-opérateur (dont le bénéficiaire ne dispose pas).
177. Sur la base des éléments ci-dessus, l'IBPT est d'avis que les images télévisées doivent pouvoir être utilisées par des opérateurs alternatifs qui souhaitent utiliser ces images pour développer et commercialiser eux-mêmes ces services supplémentaires via leur propre plateforme.
178. L'IBPT tient à clarifier deux éléments concernant l'obligation du câblo-opérateur de mettre les images à la disposition du bénéficiaire:

178.1. Tout d'abord, cette section autorise uniquement les bénéficiaires à utiliser les images existantes pour développer eux-mêmes de nouveaux services. Il ne s'agit nullement d'une obligation pour le câblo-opérateur de développer un nPVR, de la catch-up TV ou des applications multi-screen pour l'opérateur alternatif.

178.2. Deuxièmement, l'IBPT exige que le bénéficiaire n'offre ces nouveaux services que lorsqu'il dispose de toutes les licences et de tous les droits nécessaires et a consulté toutes les parties prenantes à cet égard.

179. L'IBPT demande par conséquent à Coditel d'adapter tous les passages de l'offre de référence se rapportant à l'interdiction d'utilisation d'images pour le développement propre de nouveaux services, de sorte que ces passages ne constituent plus d'obstacle à l'utilisation de ces images.

4.8.3 Conclusion

180. Coditel doit publier les informations nécessaires concernant le return path dans son offre de référence de sorte que les opérateurs alternatifs puissent développer leur propres services innovateurs.

181. En outre, le bénéficiaire doit pouvoir réutiliser les images télévisées pour des applications multi-screen et des enregistrements sur le réseau. La réutilisation de streams pour revoir des programmes récemment diffusés doit être incluse dans l'offre de référence.

4.9 LES PROFILS LARGE BANDE

4.9.1 Problématique

182. La vitesse d'Internet et le volume de téléchargement doivent, selon Mobistar, pouvoir être clairement différenciés.

183. Dans les sections 2.3.2 « Description de l'offre »⁷¹ et 3.2.6 « Maintien des profils d'utilisation »⁷² Coditel aborde les profils de débit proposés et les conditions qui s'y rapportent. L'IBPT a des remarques à formuler concernant l'alignement entre les profils retail et wholesale et les adaptations de ces profils.

⁷¹ « L'offre de revente est constituée de 3 Profils et de 3 Options. Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

⁷² « L'OA devra respecter les profils d'utilisation fixés et les règles d'utilisation définies pour les ressources partagées du réseau de Coditel. »

184. En outre, Coditel donne l'impression de pouvoir adapter unilatéralement son offre de référence concernant la revente d'Internet à large bande, comme adapter des paramètres⁷³ ou supprimer des profils existants⁷⁴.

4.9.2 Analyse

185. Un profil est défini par trois paramètres: la vitesse de téléchargement, la vitesse de chargement et le volume. La définition d'un profil propre est un profil qui s'écarte pour un ou plusieurs de ces trois paramètres des profils dans le pool commun.⁷⁵ Il est par exemple possible qu'un bénéficiaire opte pour une vitesse faible en ce qui concerne l'offre large bande mais avec un volume illimité à un prix inférieur à celui de ses concurrents. Ce profil serait alors approprié pour les utilisateurs qui téléchargent beaucoup de fichiers ou qui utilisent des services pour la réception en streaming de musique ou vidéos (ex. spotify, youtube).
186. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 aborde de manière spécifique les obligations qui incombent à Coditel concernant l'offre de plusieurs profils large bande. Ainsi, la décision CRC stipule explicitement au paragraphe 992 :

« Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offre. Dans la technologie Eurodocsis, l'engineering du réseau est fortement influencé par le débit maximum offert. Par conséquent, il serait disproportionné de définir des débits supérieurs au plus haut débit offert dans les offres de détail de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques. »

187. La décision de la CRC impose donc que les abonnements revendus doivent être identiques sur le plan technique aux profils retail, tout en prévoyant également la possibilité pour le bénéficiaire de les différencier.
188. Il est cependant étonnant de constater que les différents profils wholesale disponibles divergent des profils retail. Cela ne suffit pas pour satisfaire aux obligations de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 vu que cela suppose que les profils wholesale proposés doivent à tout le moins être identiques aux profils retail existants⁷⁶. Coditel doit à cet égard harmoniser son offre wholesale à son offre retail.

⁷³ « Les profils et options sont amenés à être modifiés régulièrement. »

⁷⁴ « Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

⁷⁵ A titre de précision: une vitesse de téléchargement non proposée par Coditel combinée à un volume de téléchargement non proposé par Coditel correspond à un (1) profil divergent.

⁷⁶ Le § 992 de la décision de la CRC: « Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit: être identique sur le plan technique à l'offre large bande de base de l'opérateur puissant sur les marchés retail... »

RETAIL		WHOLESALE	
Internet 30mega	50G	Light 15Mbps	30G
Internet 100mega	100G	Intermédiaire 100Mbps	60G
Triple Play Start	100G	Avancé 120Mbp	90G
Triple Play Extra	Illimité	Option illimité	Fair use policy
Triple Play Max	Illimité		

189. Pour une meilleure gestion des profils disponibles, l'IBPT a également envisagé la possibilité de créer un pool composé de tous les profils de détail existants de Coditel (les historiques encore actifs et les profils vendus actuellement), auquel chaque bénéficiaire pourrait ajouter un nombre limité de profils. D'autres bénéficiaires pourraient ainsi utiliser tous les profils qui se trouvent dans le pool.
190. Dans la consultation du projet de décision, Coditel remarque qu'il y a en effet une évolution des profils retail vis-à-vis des profils wholesale. Coditel propose donc d'attendre les commentaires du secteur afin d'adapter les profils à leurs désirs.
191. Coditel semble stipuler qu'elle peut adapter ou retirer librement ses profils mais cette disposition est contraire aux obligations incombant à Coditel, telles qu'imposées par la décision de la CRC: si un profil est utilisé par un bénéficiaire, Coditel devra au moins respecter le délai prévu de 6 mois pour une adaptation de l'offre de référence⁷⁷. Cette adaptation ne pourra être effectuée que lorsque l'IBPT aura pu analyser la proposition de Coditel, éventuellement moyennant une consultation du secteur. Coditel devra donc adapter son offre de référence en conséquence en gardant bien à l'esprit qu'elle ne peut pas décider du jour au lendemain de mettre un terme ou d'adapter les profils qu'elle utilise.

⁷⁷ Conformément au §1051 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: "L'IBPT estime qu'il est nécessaire que chaque modification à l'offre de référence de gros de l'opérateur PSM soit publiée quelques mois avant que l'opérateur PSM ne puisse utiliser la nouvelle configuration en question pour que les opérateurs alternatifs soient en mesure d'offrir à temps les services de détail basés sur les offres de gros adaptées de l'opérateur PSM qui sont équivalents aux services de détail de l'opérateur PSM. Il n'existe à ce jour pas encore d'offre de gros en matière d'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit mais il a été estimé par la plupart des parties dans le cadre des offres bitstream de gros de Belgacom que le délai de maximum 6 mois était nécessaire pour adapter les systèmes opérationnels suite à une adaptation de l'offre de gros. L'IBPT estime qu'il n'y a pas de raison qu'il en aille autrement dans le cadre de l'offre de gros pour l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit."

192. Mobistar argumente que la norme DOCSIS ne limite pas le nombre de profils et Coditel n'explique pas non plus pourquoi une telle limitation est nécessaire. Mobistar demande donc de prévoir 8 profils supplémentaires: les 4 profils actuels de l'offre de Mobistar et les 4 anciens profils de l'offre de Mobistar. Ces 8 profils peuvent s'ajouter à tous les profils existants (dont la promotion a été faite et les profils historiques) de Coditel.
193. Pour gérer tous ces profils, Mobistar propose de gérer elle-même les "modem configuration files" pour son propre modem DOCSIS via le serveur TFTP. Coditel et Mobistar devront cependant se concerter sur la forme de ce type de « configuration files ».
194. Une combinaison des profils propres avec un pool de profils large bande constitue la solution optimale pour répondre aux préoccupations de Coditel et Mobistar: d'une part, Mobistar a accès à un certain nombre de profils et d'autre part, le nombre de profils à contrôler reste gérable pour Coditel. C'est la raison pour laquelle l'IBPT décide que chaque bénéficiaire peut disposer de deux profils propres et peut sélectionner en outre des profils supplémentaires dans un pool de 5 profils communs, basés sur tous les profils de détail existants de Coditel (tant les profils commercialisés que les profils historiques).
195. Un profil historique est un profil qui a été commercialisé par le passé et qui n'est dorénavant que maintenu pour les clients existants, qui ne veulent pas migrer vers d'autres profils. Les paramètres de ce profil historique existent dès lors toujours sur un plan technique mais sont introuvables dans les offres commerciales de Coditel. Il serait toutefois discriminatoire que les bénéficiaires n'aient pas accès à un profil qui est toutefois encore utilisé par les clients retail de Coditel.
196. Il est cependant impossible de prévoir quels services seront encore développés et offerts, ce qui fait qu'à l'avenir deux profils propres et/ou cinq profils communs pourraient s'avérer insuffisants. Conformément au §1036 de la décision de la CRC du 1er juillet 2012, l'IBPT peut « *modifier l'offre de référence de son propre chef et à tout moment de sorte que l'évolution des offres de l'opérateur PSM et les demandes des opérateurs alternatifs puissent y être intégrés* ». L'IBPT peut donc adapter par la suite le nombre de profils propres et/ou communs aux besoins concurrentiels du marché au cas où cela s'avèrerait nécessaire.

4.9.3 Conclusion

197. L'IBPT décide que chaque bénéficiaire peut disposer de deux profils propres et peut sélectionner en outre des profils supplémentaires dans un pool de 5 profils communs, basés sur tous les profils de détail existants de Brutélé (tant les profils commercialisés que les profils historiques). L'IBPT souligne à nouveau que Coditel doit respecter les délais de notification appropriés dans son offre de référence tels qu'imposés dans la décision CRC.

4.10 ÉLÉMENTS MANQUANTS

4.10.1 Problématique

198. Une offre de référence doit contenir toutes les informations (comme toutes les conditions opérationnelles et techniques, mais aussi tous les droits et obligations pour les deux parties) nécessaires aux bénéficiaires de manière à ce qu'ils sachent avec certitude à quelles conditions ils doivent satisfaire pour pouvoir acheter les services⁷⁸.
199. L'offre de référence renvoie à un certain nombre d'annexes manquantes. Un certain nombre de spécifications techniques font également défaut dans l'offre de référence.
200. Mobistar souligne que ce sont plus précisément toutes les annexes techniques du chapitre 6 qui manquent.

4.10.2 Analyse

201. Il est donné ci-après une énumération non exhaustive des éléments manquants identifiés par l'IBPT:
 - 201.1. Les spécifications techniques font défaut pour l'interconnexion IP des services large bande: type d'interface, normes, les règles utilisées pour le routing & peering, redondance, ...
 - 201.2. Les sections 2.4.1, 2.4.4 et 3.2.3 abordent les spécifications techniques que Coditel impose au bénéficiaire en matière de câblage intérieur, de modems et de décodeurs. Ces spécifications ne sont toutefois définies nulle part plus avant. Dans son annexe 2 - Technical Specifications, Coditel déclare que les informations manquantes seront fournies au cours de la phase de spécification de l'implémentation, lorsqu'un bénéficiaire a conclu un contrat de gros avec Coditel.
 - 201.3. Une procédure pour la mise à niveau de microprogrammes du décodeur TV doit être prévue.

⁷⁸ Conformément à l'article 40/11, §8, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale: *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* ».

- 201.4. Les annexes énumérées au chapitre 6⁷⁹ ne sont pas encore fournies. Dans certains cas, il y a déjà des informations de haute qualité dans les documents fournis par l'IBPT dans le cadre de l'exemple de l'offre de référence et qui ont été reprises par Coditel, mais les détails des spécifications et des procédures doivent encore être complétés par Coditel même.
202. Concernant le système d'accès conditionnel, les éléments suivants font encore défaut:
- 202.1. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme: quels types de vidéo/audio streams sont transportés sur le réseau, comment ils sont codés (MPEG 2/4, bandes passantes, ...) et cryptés (CAS EMM/ECM) et comment les streams sont classés dans les chaînes numériques (DVB SI/PSI streams).
 - 202.2. DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE: comment sont obtenus les termes de contrôle pour le service et comment le cryptage du système VT OLO peut être paramétré dans les multiplexeurs du réseau câblé.
 - 202.3. VOD session Set-up & VOD control Protocol for video streaming: Coditel souligne dans son document de consultation qu'il s'agit d'un document non public qui sera fourni dans le cadre d'un accord de confidentialité.
203. Sans les informations précitées, un bénéficiaire ne peut pas se faire une idée des conditions qu'il doit remplir et ne peut donc pas savoir si celles-ci sont raisonnables avant de signer le contrat. Ce manque d'informations est contraire au §934 de la décision de la CRC⁸⁰ qui stipule spécifiquement que toutes les limitations techniques doivent être définies dans l'offre de référence.
204. Une telle limitation ralentit en outre considérablement l'accès au réseau pour les bénéficiaires étant donné qu'ils peuvent vérifier seulement tardivement dans le processus de négociation si leurs décodeurs et modems existants remplissent les conditions fixées par Coditel.

4.10.3 Conclusion

205. Une offre de référence doit contenir toutes les informations (comme toutes les conditions opérationnelles et techniques, mais aussi tous les droits et obligations pour les deux parties) nécessaires aux bénéficiaires de manière à ce qu'ils sachent avec certitude à quelles conditions ils doivent satisfaire pour pouvoir acheter les services. Aussi, Coditel doit-elle fournir les éléments restants qui font défaut dans le mois qui suit la publication de la décision.

⁷⁹ Décodeur, Modem, Câblage interne, Sortie NIU, Réseau, Points d'interconnexion, Procédures de certifications, Procédures de commande, d'activation et d'installation, Niveaux de support technique, Tarifs, SLA, Conditions générales, Détails de l'implémentation technique, Règles de sécurité, Interfaces SI, Forecast.

⁸⁰ « L'opérateur puissant doit mentionner également dans son offre de référence des dispositions relatives aux limitations techniques et à la migration des utilisateurs finals: Seules les limitations techniques, à préciser expressément, dues à l'équipement utilisé, ou à sa version, sont à retenir par l'opérateur puissant. »

4.11 REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

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

4.11.1 Description du service

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
1.	<p>2.2.9 Sélection des chaînes Numériques</p> <p><i>« Pour des raisons techniques, l'OA devra au minimum reprendre l'ensemble des chaînes numériques reprises au sein du bouquet TV plus de Coditel. »</i></p>	<p>Cette limitation de l'accès à la plateforme de télévision numérique n'est pas conforme aux dispositions de la Décision CRC⁸¹. Le bénéficiaire doit en effet être en mesure de composer lui-même son bouquet, ce qui signifie qu'il doit pouvoir ajouter ou supprimer des chaînes. Ce paragraphe est par conséquent contraire à la décision CRC.</p>	<p>Coditel doit adapter son offre de référence conformément aux dispositions de la décision de la CRC.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Coditel a accepté de procéder à ces adaptations.</p>
2.	<p>2.2.11.4 Gestion des ressources partagées</p> <p><i>« Le non-respect des règles d'usage pourra être sanctionné par Coditel qui sera habilité à prendre les mesures nécessaires pour garantir une utilisation correcte du réseau. »</i></p> <p>2.3.9 Gestion des ressources partagées</p> <p><i>« Certaines ressources (CMTS, capacité</i></p>	<p>La manière non discriminatoire dont Coditel entend gérer les ressources partagées et les règles d'usage à définir dans le cadre des arbitrages à faire pour allouer les ressources limitées doivent être précisées dans l'OR pour garantir le respect de l'obligation de non-discrimination. Coditel doit également clarifier quelles mesures exactes peuvent être prises afin d'assurer le bon fonctionnement du réseau.</p> <p>L'offre de référence doit permettre de vérifier si Coditel respecte bien l'obligation de non-discrimination. En ce sens, toutes les conditions liées aux services fournis doivent être repris explicitement et de manière exhaustive.</p> <p>Coditel informera les OLO de la même façon qu'elle informe ses clients</p>	<p>Dans sa réponse au courrier du 16 août 2012 de l'IBPT, Coditel marque son accord sur l'analyse de l'IBPT. Coditel a cependant omis d'adapter l'offre de référence même. L'IBPT souligne donc à nouveau que toutes les conditions liées aux services fournis doivent être reprises explicitement et de manière exhaustive.</p>

⁸¹ §882 de la décision : *« Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique pourra définir librement la composition de son bouquet, c'est-à-dire ne pas inclure certaines des chaînes offertes par l'opérateur puissant ou ajouter des chaînes non diffusées par l'opérateur puissant. »*

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
	<i>IP) seront gérées par Coditel de manière non discriminatoire afin de permettre une utilisation correcte et équitable de ces ressources. »</i>	(clients ne savent pas quelles sont les mesures prises afin de garantir une utilisation correcte du réseau).	
3.	Le câblo-opérateur doit fournir suffisamment de transparence sur la manière dont sont abordées les demandes d'interception légale et de notification de cas de fraude.	Le bénéficiaire doit être informé de manière transparente de ces procédures afin que le bénéficiaire puisse se conformer à ses obligations légales.	Le câblo-opérateur doit suffisamment informer l'opérateur alternatif.

4.11.2 Interfaces SI et processus opérationnels

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
4.	4.5 Facturation <i>« L'entrée en facturation de la commande se fait à partir du moment où les services sont actifs sur le réseau de Coditel indépendamment de la vérification du NIU et de l'installation de l'OA. »</i>	Dans son courrier du 16 août 2012, l'IBPT a indiqué que ce passage n'était pas clair et a demandé des explications complémentaires. Coditel a expliqué ce point comme suit à l'IBPT dans son courrier du 27 octobre 2012: <i>« Ce point ne concerne pas un raccordement client final individuel mais le projet au départ tel que décrit au 5.5 (Contrat) et 5.9 (Facturation de l'offre de référence)»</i> « La commande » du paragraphe porte donc sur la demande d'un bénéficiaire d'accéder au réseau de Coditel et non sur la connexion d'un client retail de ce bénéficiaire. La facturation dont il est question traite l'implémentation de cette demande d'accès.	L'Institut demande à Coditel de préciser également ce point dans l'offre de référence. Dans sa réaction au projet de décision, Coditel a accepté de procéder à ces adaptations.
5.	4.9 Suspension/reactivation et 4.11	Le terme usage abusif du service doit être défini plus explicitement de manière à ce l'OLO sache clairement quel type de comportement sera sanctionné. L'offre de référence doit d'ailleurs permettre au	L'Institut demande à Coditel de préciser également ce point dans l'offre de

Quoi ? Où ?	Analyse	Action
<p>Monitoring et trouble shooting</p> <p>« Des facturations pour utilisation abusive seront définies. »</p>	<p>bénéficiaire d'évaluer correctement toutes les conditions pour l'obtention du service. Ce manque de clarté met l'IBPT dans l'impossibilité de vérifier si Coditel a bien respecté son obligation de non-discrimination⁸².</p> <p>Coditel a expliqué ce point comme suit à l'IBPT dans son courrier du 27 octobre 2012: "Pour les services digitaux, internet et autres interactifs, cela ne pose pas un problème parce que ces interventions ne nécessitent pas de déplacement physique d'un technicien. Concernant la télédistribution chaque suspension/réactivation nécessite un déplacement technicien chez le client ce qui peut à certains moments surcharger certains agendas de manière pas nécessairement anticipée.»</p> <p>Coditel explique dans sa réaction à la consultation: « les mêmes règles qui sont actuellement appliquées à nos clients résidentiels. »</p>	<p>référence.</p>

4.11.3 Annexe General Terms & Conditions

Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
<p>6. Paragraphe 83 "Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph</p>	<p>Il incombe à l'IBPT de vérifier si les dispositions imposées dans une offre de référence correspondent bel et bien aux besoins du marché et, dans le cas contraire, il peut imposer des adaptations conformément à la décision de la CRC⁸³.</p> <p>Le paiement tardif, comme mentionné au paragraphe 47⁸⁴, pourrait, selon Coditel, constituer une raison de dissolution immédiate du</p>	<p>En ce qui concerne la référence à l'article 6.2.2 dans le paragraphe 83, cette référence doit être supprimée dudit paragraphe.</p> <p>La référence à l'article 6.2.4 doit être</p>

⁸² Le §1046 de la décision: *L'existence d'une offre de référence permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.*"

⁸³ Voir les §§852, 932 et 1037 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

⁸⁴ § 47 General Terms and Conditions: "All invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within 20 calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual interest rate provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
	57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions. [...]"	<p>contrat sans notification préalable. Une dissolution immédiate du contrat sans notification préalable pour cause de paiement tardif est cependant une sanction particulièrement sévère et définitive. Cette sanction n'est pas proportionnelle comparé à l'erreur commise par le bénéficiaire et son impact sur Coditel. La procédure décrite au paragraphe 49⁸⁵ est donc une solution beaucoup plus raisonnable dans l'éventualité où le bénéficiaire ne payerait pas à temps certaines factures⁸⁶.</p> <p>Au vu de l'impact qu'une résiliation du contrat peut avoir tant sur la relation entre Coditel et le bénéficiaire qu'entre le bénéficiaire et ses propres clients, il est essentiel de prévoir une procédure de suspension et d'intégrer des délais dans lesquels un problème peut être résolu avant qu'il ne soit procédé à la suspension ou à la résiliation du contrat. Une procédure de suspension de ce type n'est pas seulement utile en cas de paiements tardifs, mais constitue de manière générale une première étape raisonnable avant que Coditel ne puisse mettre un terme à un contrat.</p> <p>La mention du paragraphe 54⁸⁷ comme raison de résiliation immédiate du contrat ne semble pas appropriée à l'IBPT. En mentionnant ce</p>	<p>supprimée du paragraphe concerné.</p> <p>Bien que l'IBPT n'a a priori aucune objection à émettre contre la référence au paragraphe 57, elle souhaite, à des fins d'exhaustivité, soumettre ce point au secteur de sorte qu'il puisse se prononcer à ce sujet pendant la consultation publique.</p> <p>La référence à l'article 9.3, paragraphe 71 (probablement concernant la notification de la cessation de la force majeure) doit également être supprimée dudit paragraphe.</p> <p>De plus, Coditel doit modifier la</p>

payment in commercial transactions, which is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Coditel's right to demand a higher amount."

⁸⁵ §49 General terms and Conditions: *"In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to:*

- *suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received;*
- *reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users."*

⁸⁶ A titre de comparaison, dans le paragraphe 84 de l'offre de référence, Coditel prévoit l'utilisation d'un avis de suspension préalable si le bénéficiaire fait ou autorise un usage illégal des services. Il est donc ici fait appel à une procédure de suspension avec délai de notification, alors que l'infraction semble beaucoup plus grave qu'un paiement tardif.

⁸⁷ §54 General terms and Conditions: *"When no solution is found within 15 Working Days, or any other period mutually agreed upon by both Parties, after the Beneficiary's reaction, in which Coditel's reaction is rejected, the dispute may be submitted to the Courts of Brussels."*

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
		<p>paragraphe comme source de résiliation du contrat, cela infirme complètement le fonctionnement et l'utilité du paragraphe 54, à savoir la possibilité de porter un litige devant les tribunaux.</p> <p>En ce qui concerne la référence à l'article 7.2, le paragraphe auquel il est précisément fait référence est vague. C'est probablement au paragraphe 58 qu'il est fait référence. L'IBPT n'a plus aucune remarque à formuler à propos de ce point.</p> <p>Pour terminer, en ce qui concerne l'article 9.3 (paragraphe 71), l'IBPT constate à nouveau que soit il s'agit d'un numéro d'article erroné, soit d'un numéro de paragraphe erroné. C'est probablement le paragraphe 73 qui est visé, dans lequel le bénéficiaire est sommé de s'en tenir aux mesures de sécurité. Par souci de transparence, l'IBPT a demandé dans le projet de décision d'omettre cette partie du paragraphe ou de l'expliquer davantage. Coditel n'a pas réagi dans sa réaction au projet de décision. L'IBPT demande donc de supprimer cette mention confuse.</p> <p>Conformément au règlement de suspension et de résiliation appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, il semble raisonnable que l'IBPT soit informé d'une éventuelle résiliation du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de surveillance de ce secteur⁸⁸, il est essentiel que l'IBPT puisse prendre des mesures lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.</p>	<p>disposition en question conformément aux remarques générales de l'IBPT. Il est donc important que Coditel introduise une procédure de suspension qui sera utilisée avant qu'il ne soit procédé à la résiliation du contrat. Tant en ce qui concerne la suspension du contrat que sa résiliation, le bénéficiaire doit être averti au préalable et disposer d'un délai raisonnable pour résoudre le problème.⁸⁹.</p> <p>En outre, l'IBPT doit être informé d'une éventuelle suspension ou résiliation des services.</p>
7.	Paragraphe 94ter: <i>"Coditel has the right to terminate the contract after having</i>	Coditel a expliqué dans sa réaction au projet de décision qu'elle souhaite pouvoir résilier le contrat avec le bénéficiaire pour des	Coditel doit préciser que ce paragraphe porte uniquement sur l'arrêt de ses

⁸⁸ Voir article 14, §1er, 3° et §2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

⁸⁹ Les §§ 852, 932 et 1037 de la décision de la CRC stipulent : « L'IBPT imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché ».

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
	<p><i>provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary."</i></p>	<p>raisons économiques, par exemple pour mettre un terme à la TV analogique lorsque ce n'est plus rentable.</p> <p>Concernant la suppression progressive de la TV analogique, l'IBPT renvoie à la section y relative dans sa décision à cet égard. Si Coditel devait mettre fin à la fourniture de la TV numérique ou de la large bande aux clients de détail, cela vaudrait naturellement aussi pour les clients de détail du bénéficiaire. En tous les cas, l'IBPT demande d'également appliquer les délais de notification appropriés dans ces cas-là. Vu qu'il s'agit de modifications ayant un impact considérable, il est indiqué d'informer les bénéficiaires au moins six mois à l'avance de cette modification/cet arrêt. Un tel délai est nécessaire pour le bénéficiaire afin de se préparer à l'arrêt et d'opérer des choix stratégiques importants.</p> <p>Concernant les aspects économiques de l'offre de référence, l'IBPT renvoie à sa décision relative aux aspects quantitatifs concernant l'offre de référence de Coditel. Conformément aux dispositions de la décision CRC, cette décision détermine les modalités de la future tarification. Les tarifs applicables seront donc intégrés dans l'offre de référence. Coditel est libre de soumettre à l'IBPT des modifications à l'offre de référence. Toute modification apportée à l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT.⁹⁰</p>	<p>services pour la TV analogique. En tous les cas, Coditel doit appliquer des délais de notification raisonnables et appropriés.</p> <p>Concernant la tarification des services, l'IBPT renvoie à sa décision relative aux aspects concernant les éléments quantitatifs l'offre de référence de Coditel.</p>

4.11.4 Les autres annexes

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action

⁹⁰ Voir les §§852, 932 et 1037 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
8.	Annexe 3 - Au paragraphe 23, Coditel déclare que les conditions suivantes doivent être remplies: <i>"Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP"</i> avant de pouvoir commander une connexion réseau. Les exigences minimales ne sont cependant pas spécifiées.	Le terme « minimum security requirements » doit être défini de manière plus explicite de sorte que les conditions en vigueur soient claires pour l'OLO. L'offre de référence doit d'ailleurs permettre au bénéficiaire d'évaluer correctement toutes les conditions pour l'obtention du service. Ce manque de clarté met l'IBPT dans l'impossibilité de vérifier si Coditel a bien respecté son obligation de non-discrimination ⁹¹ .	Coditel doit clarifier cet élément dans son offre de référence.
9.	Annex 3 planning & operations - chapitre 6 : Notifications Cette section traite du type de notification que Coditel effectuera mais ne précise aucun délai que Coditel appliquera pour contacter les bénéficiaires..	Dans sa réaction à la consultation, Belgacom déclare que le délai de notification de Coditel doit être d'au moins 48 heures. La préparation d'une telle communication comprend diverses étapes: établissement du contenu, traduction dans les langues nationales, approbation par le management responsable, sélection des destinataires;... Ces démarches ne peuvent pas être accomplies en un jour ouvrable. L'IBPT estime dès lors raisonnable que Coditel informe ses bénéficiaires au minimum 48 heures à l'avance de manière à ce qu'ils aient suffisamment de temps pour préparer leur communication.	Coditel informera les bénéficiaires au minimum 48 heures à l'avance et adaptera la section concernée de son offre de référence en conséquence.
10.	Annexe 4 - Concernant l'adaptation d'une commande validée, le paragraphe 20 stipule : <i>"When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid"</i>	Un bénéficiaire doit être en mesure de procéder à quelques adaptations à une commande déjà réalisée comme modifier le jour de l'installation, supprimer des services si aucune préparation n'a eu lieu ou passer à un service inférieur (par ex. passer de la télévision numérique à la télévision analogique) ou adapter un profil large bande. Par contre, il ne doit pas nécessairement être possible que des services supplémentaires puissent être ajoutés à une commande déjà validée. Chaque opération de correction manuelle de la commande est possible	Coditel doit définir de manière plus explicite quelles adaptations ne peuvent pas être apportées à la commande validée étant entendu qu'au moins, la modification du jour d'installation, la suppression de services supplémentaires, le passage à un service inférieur ou l'adaptation d'un profil large bande doivent être possibles.

⁹¹ Le §1046 de la décision CRC: *L'existence d'une offre de référence permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination."*

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
	<i>within the SLA."</i>	selon Coditel mais sera payante.	

5 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

5.1 L'ÉLABORATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

5.1.1 Introduction

207. Il ressort des réactions à la consultation qu'une grande incertitude et préoccupation règnent parmi les acheteurs potentiels de l'offre de gros des câblo-opérateurs qui se demandent comment les câblo-opérateurs vont élaborer les processus opérationnels. L'on entend par processus opérationnels tous les processus internes du câblo-opérateur et du bénéficiaire et chaque interaction entre le câblo-opérateur et le bénéficiaire qui sont nécessaires de la demande d'un utilisateur final d'un bénéficiaire pour un produit jusqu'à l'installation de ce produit, y compris la facturation et la réparation.
208. La décision CRC du 1er juillet impose des obligations en matière d'efficacité et de traitement non-discriminatoire des commandes et de fourniture d'accès au réseau câblé au câblo-opérateur. En outre, Coditel est également obligée 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 services⁹².
209. Une partie importante du succès d'une entreprise réside dans l'expérience du client: un client content revient souvent, alors qu'un client mécontent ne revient pas souvent⁹³. Il est donc d'une importance capitale pour le bénéficiaire d'une offre wholesale que cette étape se déroule sans anicroche.

⁹² Conformément à la section 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

⁹³ Même lorsqu'un client est content, il y a toujours un risque qu'il change d'opérateur. Il est néanmoins raisonnable de penser que ce risque est faible, en tous les cas plus faible que lorsqu'un client est mécontent. Le risque qu'un client mécontent change d'opérateur avoisine en effet les 100% à condition qu'aucun obstacle ne l'empêche de partir.

210. Un opérateur alternatif confronté à des problèmes opérationnels contre lesquels il ne peut rien faire ou dans une très faible mesure, court le risque de subir un préjudice important dans le cadre de son activité commerciale. Ainsi, un client final confronté à un long temps d'attente et à des problèmes d'installation de sa ligne, peut en effet *de facto* imputer cette inefficacité à l'opérateur alternatif (celui avec lequel il veut conclure un contrat ou l'a déjà conclu), même lorsque cette inefficacité est le résultat d'une dégradation du service wholesale du câblo-opérateur. En effet, le client n'est pas nécessairement conscient des procédures réglementaires en vigueur pour permettre à son opérateur d'être présent sur le marché belge (ex. l'obligation de revente dans le câblo-opérateur). En outre, seul l'opérateur alternatif est juridiquement responsable vis-à-vis de son client; en cas de plaintes, le client est obligé de s'adresser à l'opérateur alternatif avec lequel il a conclu un contrat. Pour faire obstacle à l'avantage concurrentiel que le câblo-opérateur peut tirer de la détérioration de l'accès aux offres de gros réglementées, il faut donc faire en sorte que les obligations de non-discrimination et de transparence soient également respectées.
211. Les produits, la position sur le marché et les investissements des opérateurs alternatifs dépendent dans une très large mesure de la qualité du service d'accès que l'opérateur puissant offre à l'opérateur alternatif. Il est important de souligner que la limite en matière d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services fournis par le câblo-opérateur est en effet directement perceptible par le client même. En outre, l'expérience client peut par exemple être un élément déterminant dans les objectifs de marketing stratégiques de chaque opérateur.
212. Un opérateur alternatif doit orienter sa stratégie sur des éléments qui dépendent dans une large mesure de la qualité des services d'accès, comme l'expérience client ou l'attribution fiable des Service Level Agreements (SLA) à son client, lorsqu'il se base sur les offres de gros réglementées du câblo-opérateur. Dans cette perspective, le développement de processus opérationnels fonctionnant bien pour les services wholesale est nécessaire pour stimuler la concurrence.
213. Au vu de l'expérience limitée des câblo-opérateurs en matière d'organisation de tels processus et des détails souvent limités dans leurs offres de référence concernant ces processus, l'IBPT tient tout d'abord à fournir, à l'aide des sections 5.1.2 à 5.1.9, des lignes directrices générales sur le contenu des processus identifiés et la manière dont ces différents processus devrait se dérouler. Coditel doit, conformément à ces directives, traiter ces processus opérationnels tels qu'énumérés ci-dessous dans son offre de référence.
214. Ensuite, ce sont les problèmes liés à l'activation et au point de démarcation, à la procédure de migration, à la procédure de migration de masse et aux volumes pour l'installation qui sont traités et les mesures nécessaires sont imposées.

5.1.2 Eligibilité

215. L'éligibilité est la première phase où il est examiné si le produit souhaité peut être fourni sur la base de l'adresse du client intéressé.
216. Lorsque le client n'a jamais eu de raccordement au câble, il ne peut pas effectuer l'installation de son produit lui-même, et des travaux techniques sont nécessaires (ex : raccordement du câblage interne de son habitation au câble coaxial le long de la façade).
217. Si le client a déjà un raccordement au câble, l'opérateur alternatif peut contrôler: 1) si un NIU est présent 2) si le client peut obtenir le ou les services demandés et quelles sont les vitesses réalisables et 3) si ce client peut effectuer les interventions techniques nécessaires (installation Do It Yourself).

5.1.3 Validation de la commande

218. La validation de la commande est la seconde phase où la demande du client est officialisée. Le client et l'opérateur alternatif se mettent d'accord sur le produit commandé et le client déclare formellement à l'opérateur alternatif sa volonté de conclure un contrat avec lui.
219. Pour effectuer la validation, une série d'informations sont communiquées au câblo-opérateur via une interface IT. Ces infos permettent d'identifier facilement et sans équivoque la connexion au câble du client et le produit souhaité. La réponse de validation doit être explicite afin que l'opérateur alternatif ait une vue suffisante de la poursuite du traitement de la commande qui sera exécutée par le câblo-opérateur même.
220. S'il n'est pas possible de livrer le produit souhaité à cette adresse, il faut que ce soit suffisamment détaillé et basé sur des raisons non-discriminatoires liées à la relation existant entre le câblo-opérateur et l'opérateur alternatif (par ex. une facture impayée du consommateur au câblo-opérateur ne peut pas entraver la migration de ce client vers un bénéficiaire).
221. Lorsque c'est techniquement possible, le câblo-opérateur doit, avant l'installation, effectuer des tests concernant la possibilité d'exécuter l'ordre de commande pour éviter tous les délais supplémentaires pouvant entre autres être causés par la nécessité d'une intervention supplémentaire.

222. Lorsqu'une visite d'un technicien du câblo-opérateur au client final est nécessaire pour la fourniture de l'offre wholesale, la date et la visite réelle doivent être fixées avec autant de flexibilité et d'efficacité possible que pour les services retail du câblo-opérateur. A cet effet, il y a lieu de garantir une transparence parfaite vis-à-vis du client final et de l'opérateur alternatif (par exemple: avertir le client suffisamment de temps avant la visite pour être certain de sa présence, en cas d'absence à la date prévue, laisser un message qu'on est passé, prévoir la possibilité pour un opérateur alternatif de pouvoir déplacer la date prévue d'une visite, ...) La date de l'intervention doit pouvoir être confirmée, adaptée ou annulée via une interface automatisée.

5.1.4 Installation

223. L'installation se déroule pendant la troisième phase où l'installation réelle est effectuée sur la ligne demandée. Ce processus comprend par exemple la connexion au réseau, l'installation et la configuration des équipements d'accès⁹⁴. Dans certaines situations, une intervention au niveau des équipements de communication du câblo-opérateur installés dans les locaux du câblo-opérateur (centraux ou cabines de rue) suffit. Tandis que dans d'autres cas, le technicien doit effectuer une partie de son intervention chez le client. Dans ces cas-là, le technicien doit donc rendre visite au client à son domicile. Ces interventions doivent être effectuées de manière non-discriminatoire (aux mêmes jours et heures) tant en ce qui concerne le département retail que le département wholesale.
224. Conformément à l'obligation d'accès, chaque installation de ligne doit correspondre aux spécifications de la commande et être opérationnelle au moment de la fourniture sans que d'autres interventions, comme des réparations, ne soient encore nécessaires à cet effet du côté du câblo-opérateur.
225. Si une visite d'un technicien du câblo-opérateur est nécessaire chez le client de l'opérateur alternatif pour par exemple prévoir un raccordement au câble, ce technicien devra mentionner correctement la marque de l'opérateur alternatif concerné dans les contacts avec les clients.

⁹⁴ Connexion du câble à la TV et programmation des chaînes pour la TV analogique; paramétrisation des données utilisateur et des mots de passe, initialisation du décodeur pour la TV numérique, connexion/configuration des routeurs/modems, PC/tablettes/etc. création des compte, login et mot de passe pour l'Internet large bande, etc.

226. Il est important que ces interventions soient limitées à un minimum car elles perturbent beaucoup le client: il arrive souvent que le client final doive prendre un demi-jour de congé pour faire venir l'installateur, sans avoir la possibilité de quitter son domicile car il ne sait pas à quelle heure l'intervention est prévue. Si par exemple deux interventions devaient être nécessaires chez un client final, par exemple l'une pour l'installation d'un NIU (responsabilité Coditel) et l'autre pour la poursuite du développement de l'installation intérieure (responsabilité bénéficiaire), l'IBPT estime raisonnable que Coditel et le bénéficiaire s'efforcent de collaborer en toute bonne foi afin de combiner ces deux interventions en un seul rendez-vous. Cette solution est d'autant plus souhaitable et faisable lorsque Coditel et le bénéficiaire font appel au même sous-traitant qui effectue des installations pour le compte de Coditel et du bénéficiaire. Cet installateur peut ensuite par exemple d'abord installer le NIU et ensuite finaliser l'installation intérieure. La combinaison des interventions fait économiser des frais de fonctionnement tant à Coditel qu'au bénéficiaire et augmente l'efficacité, vu que les frais de déplacement pour ces interventions peuvent ensuite être partagés entre Coditel et le bénéficiaire.

5.1.5 Activation du service

227. L'activation du service est fortement liée à l'installation. Dans ce cadre, il est contrôlé si le consommateur remplit les conditions du service après quoi le service est démarré pour ce consommateur déterminé. Cette activation est spécifique au produit acheté par le consommateur. L'offre analogique n'a pas besoin d'activation spécifique car les signaux de la TV analogique sont toujours disponibles sur le câble. Si l'installation est correctement effectuée, le client peut regarder la TV analogique sans autre action de la part de Coditel ou du bénéficiaire. L'offre numérique et l'offre large bande doivent être activées avant que le consommateur ne puisse profiter de ces services car ceux-ci passent par un certain nombre de systèmes de contrôle (comme par exemple le CAS). Une fois que l'activation a passé l'étape de tous ces systèmes de contrôle, le client peut profiter de sa TV numérique et de la large bande.

5.1.6 Facturation

228. La facturation porte sur la facturation des services fournis par le câblo-opérateur aux opérateurs alternatifs. Il existe deux sortes de services pouvant être facturés. Les indemnités uniques (par ex. l'installation de la ligne par un technicien du câblo-opérateur ou les réparations) et les indemnités mensuelles liées à l'accès au réseau câblé.

229. La facturation de l'indemnité mensuelle commence après une activation des services wholesale demandés sur le raccordement au câble du client. Les sous-processus suivants peuvent être identifiés dans ce cadre:

229.1. Paiement de la facture: Lors de la réception de la facture, l'opérateur alternatif dispose d'un délai raisonnable pour soit procéder au paiement de la facture, soit exprimer ses objections. Seule la partie de la facture contestée, n'est provisoirement pas payée.

229.2. Contestation des factures: Le câblo-opérateur doit clairement indiquer dans l'offre de référence de quelle manière l'opérateur alternatif doit contester la facture si l'opérateur alternatif constate des inexactitudes ou n'est pas d'accord avec les données facturées. Dans une première phase, ce câblo-opérateur désignera une personne de contact qui pourra assister l'opérateur alternatif pour répondre à ses questions relatives à la facturation. Si aucune solution ou aucun accord ne peut être trouvé, l'opérateur alternatif peut procéder à la contestation officielle de la facture conformément à la procédure d'escalade⁹⁵ prévue dans l'offre de référence. Le câblo-opérateur doit confirmer la réception de la contestation officielle, afin que le délai de paiement du montant contesté puisse être suspendu, et qu'un délai raisonnable pour la poursuite du traitement de la contestation puisse prendre cours.

229.3. La facture d'acompte est calculée sur la base d'une moyenne des factures des derniers mois. Pendant les premiers mois de l'achat de l'offre, les prévisions de l'opérateur alternatif peuvent servir de base à la pré-facturation.

229.4. La facture doit être suffisamment détaillée afin que l'opérateur alternatif puisse vérifier si des éléments injustifiés n'ont pas été facturés. Ainsi, la facture doit notamment indiquer par connexion au câble:

- pour l'utilisation VoD: la date et l'heure, la quantité et le prix unitaire (les nouveaux films doivent être plus chers que les films plus anciens);
- pour l'utilisation de données: quantité par mois, prix unitaire en cas de dépassement du volume mensuel;
- pour les tarifs uniques relatifs à l'installation et la réparation: la date de la demande et l'exécution.

5.1.7 Réparation

230. La réparation décrit la méthode à suivre lorsque le service demandé ne fonctionne plus. Ce processus comprend tous les aspects liés à la détection d'une panne, l'intervention visant à lever la panne et éventuellement, le cas échéant, la collaboration avec l'opérateur alternatif. Ces interventions doivent être effectuées de manière non-discriminatoire vis-à-vis du département retail du câblo-opérateur.

⁹⁵ Par exemple, l'opérateur alternatif procédera, dans le délai et de la manière indiquée dans les conditions générales de l'offre de référence, qui figurent également au verso de la facture, à la contestation officielle de la facture. Si, après une période raisonnable, encore aucune solution ou accord n'a été trouvé, le litige sera traité à un niveau hiérarchique supérieur, etc.

231. L'opérateur alternatif doit pouvoir disposer d'un ou plusieurs moyens de communication rapides et efficaces pour signaler une panne au câblo-opérateur. Le câblo-opérateur doit clairement spécifier quelle information doit être indiquée dans une demande de réparation.
232. Pour pouvoir évaluer correctement un problème au niveau des équipements chez son client final, il est indiqué que l'opérateur alternatif ait accès via le réseau du câblo-opérateur aux infos du modem en temps réel (firmware release, profil, chaînes, niveaux de signal), puisse redémarrer le modem et mesurer les performances (par exemple en effectuant un test ping). Sans ces éléments, le bénéficiaire ne peut pas communiquer d'informations de mesure à Coditel sur le dérangement chez son client final. Ces informations de mesure peuvent être utilisées par les services techniques de Coditel pour identifier les éventuelles causes, avant de se rendre chez le client final. De cette manière, le réparateur ne devra identifier sur place qu'un groupe restreint de causes, raccourcissant ainsi la durée de l'intervention. De plus, le risque que le réparateur ne doive encore revenir une fois plus tard, est également diminué.
233. Si le câblo-opérateur peut relier la panne à un problème qui a trait à tout un segment du réseau, il préviendra immédiatement les bénéficiaires auxquels il précisera le temps de réparation estimé. Le bénéficiaire pourra ainsi correctement informer ses clients, à l'instar du câblo-opérateur pour ses clients de détail.
234. Le câblo-opérateur doit rétablir le plus vite possible la connexion au câble après le signalement d'un problème. Lors de l'enquête, le câblo-opérateur doit tenir compte des informations et/ou mesures fournies par l'opérateur alternatif.
235. Il est également important que le câblo-opérateur contrôle si la ligne est opérationnelle après qu'il ait été remédié à l'incident et que l'opérateur alternatif puisse également vérifier lui-même l'état de la connexion au câble pour s'assurer qu'il n'y ait plus de problème.
236. Enfin, le câblo-opérateur doit permettre aux opérateurs alternatifs de demander l'état des réparations en cours et les progrès réalisés afin qu'ils puissent le communiquer à leurs clients.

5.1.8 Migration

237. Les processus de migration décrivent la procédure à suivre lorsque le client résilie son produit, déménage ou souhaite obtenir un autre produit.
238. Lorsqu'un client change d'opérateur (migration), un processus transparent avec une interruption la plus courte possible doit être appliqué par les deux opérateurs concernés par la migration. Le processus mis en place doit être conçu de manière à ne pas créer de barrière à la migration afin de ne pas entraver la concurrence.

239. Une procédure où le client doit d'abord résilier son opérateur actuel avant de passer commande auprès du nouvel opérateur, n'est pas acceptable dans cette optique vu que cela entraîne une longue interruption de service pour le client. Dans ce cas, il suffit plus précisément que le client confirme expressément son souhait d'être transféré vers l'opérateur alternatif, de sorte que l'opérateur alternatif puisse lui-même entreprendre les démarches suivantes afin de réaliser la migration du client, sans que le client ne doive prendre lui-même contact avec son prestataire d'origine.
240. L'utilisation de ce type de procédure de migration est standard dans le secteur télécoms (Belgacom utilise par exemple ce type de procédure depuis des années). Dans les autres industries de réseau (par ex. l'électricité et le gaz), ces procédures sont utilisées afin que le client final soit le moins touché possible.

5.1.9 Systèmes IT

241. Les systèmes IT soutiennent les processus opérationnels. Etant donné qu'il s'agit d'un élément essentiel, leur indisponibilité doit être réduite à un minimum et les travaux de maintenance doivent être réalisés le plus possible en dehors des heures ouvrables et des heures d'ouverture des magasins.
242. Le câblo-opérateur doit communiquer les spécifications et les interfaces, sur lesquelles le bénéficiaire doit régler son système IT pour lui permettre de se connecter à l'application web. Une certification du système IT de l'opérateur alternatif n'est pas nécessaire. Il peut éventuellement être prévu un FUT (test utilisateur convivial) pour s'assurer que les systèmes des deux parties sont bien réglés l'un sur l'autre. Par conséquent, les systèmes IT du bénéficiaire ne font pas partie de la phase de mise en œuvre et de test auxquels ils doivent être soumis avant de pouvoir acquérir les services.
243. Les adaptations de l'interface et des processus IT doivent être communiquées suffisamment à l'avance en fonction de l'impact de la modification afin que l'opérateur alternatif ait suffisamment de temps pour aligner ses systèmes IT sur les adaptations.

5.2 ACTIVATION ET POINT DE DÉMARCATIION

5.2.1 Problématique

244. Dans son courrier du 16 août 2012, l'IBPT a déjà formulé des critiques concernant la section 2.4.2⁹⁶ du document main body du projet d'offre de référence de Coditel. Cette section traite de la détermination d'un point de séparation entre le domaine de responsabilité de Coditel et celui du bénéficiaire. Coditel impose ainsi l'utilisation d'un NIU⁹⁷ et veut que le bénéficiaire en paie les coûts. D'autre part, Coditel souhaite dans ce cadre directement prendre contact avec le client final du bénéficiaire.

5.2.2 Analyse

245. A la section 2.4.2, Coditel établit: *“Le NIU sera installé par Coditel avant la mise en service des services disponibles à l'OA”*, donc que la commande du client requiert ou non une telle intervention. Cela se justifie par le fait que le NIU constituerait un point de démarcation clair entre la responsabilité du bénéficiaire et de Coditel.

246. Il y a plusieurs raisons qui justifient une intervention sur place, surtout lorsqu'il est uniquement question de nouveaux clients, comme c'était le cas jusqu'à présent pour Coditel. Mais suite à l'ouverture du câble, il se peut qu'un client passe de Coditel à un bénéficiaire. Dans ce cas, Coditel a déjà contrôlé l'installation, installé un NIU ou un point d'identification et a retiré un filtre éventuel. Si le client change uniquement d'opérateur, mais conserve le même produit, aucune adaptation ne devra être apportée à l'installation intérieure. L'IBPT considère donc qu'il existe différents scénarios ne nécessitant pas d'intervention ou nécessitant une intervention appropriée, notamment:

246.1. Les clients finals qui migrent vers l'offre de télévision analogique d'un bénéficiaire ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation demeure inchangée. La connexion s'effectue en effet toujours au port distributif du NIU. Même si le client ne dispose pas encore d'un NIU pour ce produit, il n'en a toujours pas besoin et par conséquent, aucune installation n'est nécessaire.

246.2. Les clients finals qui migrent vers le produit de télévision numérique sans interactivité ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation ne change pas. La connexion s'effectue dans ce cas toujours au port distributif du NIU. Le bénéficiaire doit simplement raccorder son modem au NIU et ensuite, le client final peut regarder les chaînes numériques de Coditel. Au cas où le client final ne disposerait pas encore d'un NIU, celui-ci doit en effet être installé par Coditel.

⁹⁶ « *Le NIU sera installé par Coditel avant la mise en service des services disponibles à l'OA. Coditel prendra alors rendez-vous avec le client final de l'OA pour installer/vérifier le NIU.* »

⁹⁷ NIU: Network Interface Unit - Appareil placé au niveau du point entrant du câble coaxial dans la maison et utilisé comme point de démarcation entre le câblage intérieur et le réseau coaxial du câblo-opérateur. Dans le cas de la télévision analogique, ce type de NIU n'est pas nécessaire pour les services.

- 246.3. D'autres activations, telles que de nouveaux clients qui commandent la télévision et l'Internet auprès d'un bénéficiaire ne nécessitent toutefois pas l'installation d'un NIU.
247. L'IBPT rappelle que Coditel ne peut forcer un opérateur à acheter plus de prestations que le strict nécessaire. Conformément au paragraphe 849 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011⁹⁸, il apparaît clairement qu'un opérateur alternatif doit uniquement acquérir les prestations dont il a besoin.
248. En outre, il semble que les utilisateurs finals de Coditel même et ceux des bénéficiaires fassent l'objet d'un traitement discriminatoire : Coditel veut systématiquement installer un NIU auprès des utilisateurs finals des bénéficiaires, alors qu'elle estime que ce n'est pas nécessaire pour ses propres clients jouissant des mêmes services. En outre, Coditel souhaite répercuter les frais de cette installation sur le bénéficiaire ou (indirectement) sur ses utilisateurs finals. Vu que Coditel est soumise à une obligation de non-discrimination⁹⁹, il est nécessaire que de telles dispositions soient supprimées de son offre de référence.
249. Dans son modèle d'offre de référence, l'IBPT avait défini un point de démarcation: le NTP¹⁰⁰. Ce NTP définissait clairement qu'un point de démarcation ne devait pas être un NIU mais pouvait également être une prise murale. Cette définition a été reprise ensuite par Telenet et Coditel. Cette définition ne présente aucun danger pour l'intégrité du réseau lorsque le client final change uniquement d'opérateur avec maintien du service et constitue néanmoins une limitation claire entre les responsabilités du bénéficiaire et Coditel. La définition du point de démarcation dans l'offre de référence de Coditel doit être adaptée à la proposition de l'IBPT et il convient de faire une distinction entre un NIU et une prise murale.

⁹⁸ « L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter uniquement les prestations dont ils ont besoin. »

⁹⁹ Conformément aux §§ 842, 921 et 1026 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

¹⁰⁰ Extrait du main body du modèle: « *The NTP belongs to and terminates the SMP operator Network. This NTP can be either:*

A Network NIU (Network Interface Unit), typically consisting of several "ports": "distributive" ports for "unidirectional" services (CATV, downstream component for DTV) and "interactive" ports for "bidirectional" services (broadband internet, telephony, iDTV return channel). Please note that on the Coditel's network, there is no NIU with distributive ports, all ports are always interactive, except the FM port that is rarely used.

If no NIU is present - this is the typical legacy case in Houses where no additional services like DTV, Broadband Internet, Telephony, etc... over cable have been delivered yet: the first network element encountered;

Or in the absence of network elements: the Wall Outlet, from where connection to the CPE (usually a Television set) can be made with Coax patch cord.

Beyond the NTP, the IHN (In Home Network) starts. »

250. Lorsqu'un NIU doit effectivement être installé, aucun contact entre Coditel et le client final du bénéficiaire n'est nécessaire. L'IBPT estime qu'il n'est absolument pas nécessaire que Coditel contacte directement les clients du bénéficiaire. L'IBPT sait par expérience que les contacts entre l'opérateur PSM et les clients des bénéficiaires donnent souvent lieu à des plaintes et des tentatives de récupération de clients. La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps¹⁰¹.

5.2.3 Conclusion

251. Coditel doit veiller à prévenir toute discrimination entre son propre département retail et les bénéficiaires. Ce qui signifie notamment qu'il doit appliquer, en ce qui concerne le placement d'un NIU, les mêmes conditions à ses propres clients et aux clients du bénéficiaire.

252. La définition du point de démarcation dans l'offre de référence de Coditel doit être adaptée conformément aux remarques de l'IBPT et il convient de faire une distinction entre un NIU et une prise murale.

5.3 MIGRATION

5.3.1 Problématique

253. Tant Belgacom, KPN que Mobistar demandent des processus simples pour l'intégration par les opérateurs alternatifs des clients du câble.

254. L'offre de référence de Coditel ne précise pas clairement si une procédure de migration spécifique est développée. Si tel n'est pas le cas, le client doit d'abord désactiver ses services auprès du câblo-opérateur avant de pouvoir acheter des services auprès d'un opérateur alternatif, ce qui peut entraîner l'interruption des services du client final pendant longtemps.

5.3.2 Analyse

255. Les processus de migration décrivent la procédure à suivre lorsque le client veut changer d'opérateur, déménage ou souhaite obtenir un autre produit.

256. Lors de tout changement de l'offre, un processus transparent avec une interruption la plus courte possible doit être appliqué par les deux opérateurs concernés par la migration. Le processus mis en place doit être conçu de manière à ne pas créer de barrière à la migration afin de ne pas entraver la concurrence.

¹⁰¹ §§ 776, 789 et 992 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

257. Une procédure où le client doit d'abord résilier son opérateur actuel avant de passer commande auprès du nouvel opérateur, n'est pas acceptable dans cette optique vu que cela entraîne une longue interruption de service pour le client. Dans ce cas, il suffit plus précisément que le client confirme expressément son souhait d'être transféré vers l'opérateur alternatif, de sorte que l'opérateur alternatif puisse lui-même entreprendre les démarches suivantes afin de réaliser la migration du client, sans que le client ne doive prendre lui-même contact avec son prestataire d'origine.
258. Ces procédures de migration sont appliquées dans toutes les offres de référence de Belgacom afin que le client final soit le moins touché possible. En outre, le même principe vaut pour tous les secteurs de réseau (gaz/électricien/eau). Les migrations précitées (changement d'opérateur, changement de produit ou déménagement) sont également traitées selon un processus spécifique veillant à ce que l'interruption du client soit minimale.
259. Coditel a annoncé le 27 octobre 2012 dans la version modifiée de son offre de référence et annexes prévoir la généralisation d'une procédure de migration¹⁰². L'IBPT estime en effet nécessaire que le client final puisse bénéficier de ce type de service en cas de changement d'opérateur sur le réseau câblé. L'existence d'une telle procédure est en outre stimulante pour la concurrence sur le marché et est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire.¹⁰³

5.3.3 Conclusion

260. Coditel doit développer des procédures de migration spécifiques permettant à un bénéficiaire de changer ses clients finals de service ou d'habitation avec une interruption de service minimale. Le même principe s'applique lorsqu'un utilisateur final souhaite passer de Coditel à un bénéficiaire et inversement.

5.4 PROCÉDURE DE MIGRATION DE MASSE

5.4.1 Problématique

261. Coditel n'a décrit aucune procédure de migration massive dans son offre de référence. Cependant, la décision de la CRC du 1er juillet 2011 indique clairement que les opérateurs PSM doivent prévoir une migration efficace entre les opérateurs PSM et les bénéficiaires. Les conditions tarifaires et les aspects techniques de la migration doivent figurer dans l'offre de référence¹⁰⁴.

¹⁰² Chapitre 9.9 de l'annexe 3 P&O Coditel: *"In situations where the End is currently using a Service (CATV, DTV, VOD, Broadband) from another Provider (either SMP operator or another Beneficiary), Beneficiary will issue a Change Provider Order"*.

¹⁰³ Conformément à l'article 40/9 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

¹⁰⁴ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

5.4.2 Analyse

262. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 offre aux bénéficiaires de nombreuses possibilités pour développer leurs propres produits et les vendre aux clients finaux. L'on a toutefois peu d'expérience avec le développement de produits wholesale sur un réseau câblé. C'est parce que c'est la première fois en Belgique que des câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau à d'autres opérateurs et parce que la gestion d'un réseau câblé diffère considérablement de la gestion d'un réseau téléphonique. Le réseau câblé est un média partagé où tous les clients connectés au même nœud ont une influence mutuelle considérable.
263. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage notable avant d'acquérir autant d'expérience que Coditel dans l'exploitation de produits câblés. S'il devait arriver qu'un opérateur alternatif souhaite se développer moins vite et puisse¹⁰⁵ conclure un accord commercial avec Coditel pour une offre avec une portée plus limitée, il serait alors important de prévoir une procédure de transition au cas où cet opérateur finirait néanmoins par vouloir passer à l'offre réglementée.
264. Dans ce scénario, l'IBPT part donc du principe que dans un premier temps, Coditel même fournira encore plus de services de support et d'éléments techniques. Cependant, lorsque ces opérateurs estiment être prêts à passer à l'étape suivante et souhaitent gérer eux-mêmes tous les produits via le cadre réglementé, ils doivent pouvoir migrer efficacement et rapidement vers l'offre de référence les clients qui font encore partie de l'offre commerciale. De telles migrations ne relèvent pas du champ d'application des commandes normales puisqu'elles ne sont pas du même ordre de grandeur. Dans ce cas-là, il ne s'agit pas de quelques centaines de lignes par mois, mais de toute la population de clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Cette migration doit être réalisée le plus rapidement possible par souci de clarté vis-à-vis du client final et du fonctionnement du bénéficiaire.
265. Si un opérateur alternatif devait avoir la possibilité d'utiliser un modèle de revente, cet opérateur devrait alors offrir les mêmes produits que Coditel. Toutefois, s'il utilise l'offre de référence réglementée, il peut même développer des produits. En d'autres termes, les produits offerts par le bénéficiaire doivent assurer la transition des produits revendus vers les produits qu'ils ont développés eux-mêmes. Afin qu'un bénéficiaire puisse le faire de manière rapide et efficace, il est essentiel que cette transition puisse être rapide. Coditel n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.

¹⁰⁵ Cette situation ne peut évidemment se produire que si Coditel même y est ouverte.

266. Pour le moment, les câblo-opérateurs ne proposent pas d'offre wholesale commerciale, mais l'IBPT estime cependant prudent et prévoyant de tout de même déjà prévoir une telle procédure. Le passé (par ex. avec Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) montre en effet que l'opérateur régulé crée souvent une offre commerciale en plus d'une offre réglementée et basée sur celle-ci. Prévoir un trajet de migration entre l'offre commerciale et l'offre régulée doit éviter la création de barrières bloquant le bénéficiaire dans une offre commerciale. Prévoir une telle procédure est donc potentiellement stimulant pour la concurrence, ce qui est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire¹⁰⁶.
267. Une migration de masse n'est jamais effectuée sur la base d'une demande d'un client, mais bien sur la base de choix stratégiques de l'opérateur puissant et/ou de l'opérateur alternatif. Par conséquent, ces migrations de masse doivent être les plus transparentes possibles pour le client et la durée de l'indisponibilité du service doit être limitée au maximum. Si la migration de masse devait s'avérer inefficace ou peu transparente pour le client, cela pourrait avoir un impact significatif sur l'expérience du client et donc sur la réputation de l'opérateur alternatif et la concurrence.
268. Sous l'angle de l'expérience clients finals et du fonctionnement opérationnel du bénéficiaire, il est nécessaire que la période de migration soit la plus courte possible et ce ne sera réalisable que moyennant une procédure de migration de masse spécialisée qui dépasse la capacité de la procédure de migration normale.
269. Dans sa réaction au projet de décision, Coditel marque son accord pour prévoir un processus de migration de masse lorsque plus de 2000 lignes doivent être migrées. Il faudra alors prévoir une personne de contact spécifique. L'interruption des services sera minimale.

5.4.3 Décision

270. L'IBPT estime nécessaire que Coditel élabore une procédure de migration massive qui comporte les aspects suivants:
- 270.1. Un nombre de lignes minimum s'impose avant de pouvoir parler de migration massive. L'IBPT estime par exemple que 200 lignes par point d'agrégation constituent une exigence minimale raisonnable;
- 270.2. Les deux parties désigneront une personne de contact spécifique pour une telle migration afin de garantir une communication rapide et efficace.

¹⁰⁶ Voir article 40/9 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. *"Dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'Institut promeut la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources associées :*
2° en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques;

- 270.3. Une interruption de service minimale doit être prévue pendant la migration. Elle assurera l'efficacité du processus opérationnel et limitera l'impact sur les clients finals du bénéficiaire.

5.5 VOLUMES DES INSTALLATIONS

5.5.1 Problématique

271. Le câblo-opérateur doit prévoir une capacité suffisante pour un nouvel acteur entrant sur le marché ou un acteur existant qui migre tous ses clients de l'offre DSL de gros vers l'offre câblée.
272. Si les volumes des nouvelles installations ne sont pas satisfaisants, l'entrée sur le marché du bénéficiaire peut être sérieusement entravée lorsque les clients du bénéficiaire ne peuvent pas être assez vite connectés au réseau du câblo-opérateur.

5.5.2 Analyse

273. Il est important que le câblo-opérateur prévoit une capacité suffisante pour traiter les demandes d'installation. Un opérateur existant ou un nouvel opérateur qui lance une nouvelle offre, le fait en effet souvent en organisant une grande campagne médiatique. Si cette campagne est fructueuse, l'opérateur en question doit être capable de connecter ces utilisateurs le plus vite possible. La fourniture de l'offre de gros doit donc se dérouler facilement et rapidement pour éviter que le client ait une image négative de son bénéficiaire concernant la prestation de services. Du reste, une telle exigence est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire.¹⁰⁷
274. Coditel est en outre déjà soumise à une obligation de non-discrimination¹⁰⁸. Celle-ci implique qu'elle ne peut pas avantager ses propres services de détail par rapport à un bénéficiaire éventuel, faussant ainsi la concurrence. Ainsi, Coditel a déjà été en mesure de transférer de grands volumes de clients de la télévision analogique à la télévision numérique. De plus, il ressort d'une comparaison avec d'autres situations similaires qu'il est également possible de rapidement transférer des clients d'un opérateur vers un autre opérateur. Ainsi, Telenet a par exemple rapidement repris les clients d'Indi & UPC, Coditel a repris AIESH et Belgacom a repris Scarlet.

¹⁰⁷ Conformément à l'article 40/9 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale. « § 2. "Dans l'accomplissement des tâches qui lui incombent en vertu de la présente loi, l'Institut promeut la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources associées :

1° en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité;
2° en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques;

¹⁰⁸ Conformément aux sections 6.3.2, 6.4.2 et 6.5.2 de la décision de la CRC du 1er juillet.

275. Lorsqu'il s'agit de grands volumes, il est indiqué que le bénéficiaire communique à l'avance les volumes au câblo-opérateur afin que ce dernier puisse prendre les mesures nécessaires pour traiter de tels volumes.

5.5.3 Conclusion

276. Coditel doit prévoir des volumes suffisants pour effectuer à temps l'installation des clients du bénéficiaire. La prévision de la capacité pour les installations doit se faire de manière non-discriminatoire.

6 SLA & SYSTÈME DE PRÉVISION

277. Un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement ou SLA en abrégé) définit les critères quantitatifs de qualité du service offert par un opérateur régulé. Dans l'annexe A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA), Coditel a fait une proposition concernant l'introduction d'un SLA dans son offre de référence.
278. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 oblige Coditel à remplir plusieurs conditions techniques et tarifaires en rapport avec l'accès à ses services. L'une de ces conditions imposées est la mise en œuvre d'un SLA pour l'installation et la réparation, avec mention d'un système de compensation si le SLA n'est pas respecté¹⁰⁹. En d'autres termes, ces SLA induisent une garantie de qualité et une fonction de contrôle au profit des bénéficiaires en ce qui concerne les services fournis par Coditel et permettent d'évaluer les services fournis sur une base périodique et d'éventuellement les adapter le cas échéant¹¹⁰.
279. Viser une qualité de prestation de services aussi élevée que possible est également essentiel pour les bénéficiaires qui achètent ces services, car ils dépendent des prestations de Coditel pour offrir le meilleur service qui soit à leurs propres clients. Une piètre qualité des processus opérationnels de Coditel peut avoir un impact particulièrement néfaste sur l'utilisateur final du bénéficiaire (par ex., le bénéficiaire risque d'être confronté à un refus d'installation par l'utilisateur final pour cause de non-respect de la date de livraison par le bénéficiaire, ce qui aura également un impact néfaste sur l'image du bénéficiaire).
280. Au sein de ces SLA, il convient d'établir une distinction entre les types de prestations fournies. Il convient par exemple d'établir une distinction entre une installation à distance et une installation qui requiert une intervention sur place. Il y aura en effet une différence considérable dans le temps normal dont un opérateur efficace aura besoin pour exécuter ces différentes opérations. De cette manière, tant Coditel que les bénéficiaires, ainsi que l'IBPT, pourront prédire et contrôler la qualité de chaque prestation. Dans certains cas, une compensation sera prévue. Des compensations sont uniquement applicables en cas de non-respect du SLA concernant l'exécution de la commande avec et sans visite chez le client et du SLA concernant la réparation. Les autres SLA donnent donc uniquement des informations sur la qualité des services fournis par Coditel et révèlent donc des problèmes éventuels au niveau des processus opérationnels sans que le bénéficiaire ne puisse demander une indemnité si le SLA n'est pas atteint.

¹⁰⁹ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

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

281. Sans préjudice de la possibilité pour l'IBPT d'exercer ses compétences conformément à l'article 21 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, la réglementation en matière de SLAs entre parties existe en cas de prestations médiocres de l'opérateur PSM entraînant le non-respect d'une des obligations imposées.
282. L'IBPT a également imposé les termes de ces SLA aux différents câblo-opérateurs.¹¹¹ L'IBPT estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finals. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.
283. En outre, les clients finals d'un bénéficiaire présents sur différents réseaux câblés, ne devraient pas être traités de la même manière en faisant éventuellement une différence au niveau des délais SLA sur ces différents réseaux câblés. Tous les clients de ce bénéficiaire ont droit aux mêmes services qualitatifs, quel que soit leur lieu de résidence. Un bénéficiaire doit donc être en mesure d'offrir les mêmes conditions à ses clients finals quel que soit le réseau câblé utilisé. Il est donc proportionnel que tous les câblo-opérateurs soient soumis aux mêmes SLA et KPI. L'IBPT réévaluera ces timers 12 mois après l'implémentation lorsque suffisamment de données opérationnelles seront disponibles.
284. Les problèmes spécifiques que l'IBPT a constatés dans ce domaine et la manière dont ils peuvent être résolus est abordée plus avant ci-dessous. L'IBPT se prononcera plus précisément sur l'utilisation d'une courbe d'apprentissage, le SLA concernant la validation, le SLA concernant l'exécution de la commande avec et sans visite chez le client, le SLA concernant la réparation, le SLA concernant la fin d'une installation, l'application du principe 'stop-clock', l'établissement de rapports concernant les SLA, le calcul des compensations et le système de prévision.

¹¹¹ Voir décision de l'IBPT du [date] concernant l'offre de référence de Telenet (section 7 "SLA et Système de prévision") et la décision de l'IBPT du [date] concernant l'offre de référence de Brutélé (section 6 "SLA et Système de prévision").

6.1 LA COURBE D'APPRENTISSAGE

6.1.1 Problématique

285. L'idée d'introduire une courbe d'apprentissage dans l'application du SLA est raisonnable et est accueillie favorablement par l'IBPT. De manière plus spécifique, une courbe d'apprentissage de six mois est prévue, prenant effet au moment de la première commande de l'un des bénéficiaires lors de laquelle aucun SLA timer n'est d'application.
286. Selon Mobistar, l'absence d'obligation SLA pendant les 6 premiers mois signifie que la pression disparaît pour fournir des services corrects. Mobistar est favorable à une courbe d'apprentissage pendant les deux premiers mois.
287. Mobistar souligne également que la courbe d'apprentissage doit valoir pour tout le marché. Elle débute dès que le premier opérateur achète un service de gros et non à chaque fois que les opérateurs suivants le font.

6.1.2 Analyse

288. Durant la courbe d'apprentissage de six mois, l'on s'efforcera d'atteindre les SLA décrits ci-dessus, mais ils ne seront pas encore d'application. Les timers mesurés pour l'installation et la réparation seront utilisés pour une analyse des SLA imposés et une éventuelle révision des SLA, de telle sorte qu'après la période d'apprentissage, les SLA réalisables et les compensations pourront être d'application. L'IBPT rappelle également à Coditel que conformément à la loi du 30 mars 1995¹¹², toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT avant de pouvoir entrer en vigueur.
289. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être utilisée par Coditel comme une excuse pour dépasser volontairement les délais d'installation et de réparation. La date de début est cruciale pour le bénéficiaire, vu que le succès d'un produit se fait ou se défait souvent lors de son lancement. Il revient à Coditel de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.
290. Enfin, conformément à la décision CRC du 1er juillet 2011, Coditel est liée à une obligation de non-discrimination. Si des divergences notables de prestation de services entre le département de détail et le département wholesale de Coditel constituent un obstacle à la concurrence comme un lancement raté d'un nouveau produit, cet obstacle induira une infraction à ces obligations. En d'autres termes, bien que les SLA et KPI ne soient pas contraignants pendant la courbe d'apprentissage, Coditel n'a pas la liberté de négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.

¹¹² Conformément à l'article 40/11, § 8 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et des services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale: « Toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut. »

291. L'IBPT estime cependant que la courbe d'apprentissage de deux mois demandée par Mobistar est trop courte comparé au système de prévision tournant de six mois. L'objectif visé est que pendant la courbe d'apprentissage, les opérateurs alternatifs aient une idée du nombre de commandes et que Coditel perfectionne son système de SLA e de KPI.
292. L'IBPT confirme le point de vue de Mobistar selon lequel tous les opérateurs confondus reçoivent une seule courbe d'apprentissage. Si un nouvel opérateur devait adhérer au marché, celui-ci bénéficierait immédiatement d'un SLA étant donné que Coditel a déjà mis son système au point en parcourant une première fois la courbe d'apprentissage avec le premier opérateur alternatif qui achète l'offre.

6.1.3 Conclusion

293. L'IBPT soutient l'idée d'une courbe d'apprentissage, mais avertit Coditel qu'il ne s'agit pas d'un sauf-conduit pour négliger ses services envers les bénéficiaires. L'IBPT attend de Coditel qu'elle mette tout en oeuvre pour tenter d'atteindre les SLA décrits.
294. Le SLA est immédiatement d'application à tous les nouveaux opérateurs qui achètent l'offre après que Coditel ait déjà parcouru la courbe d'apprentissage une première fois.

6.2 VALIDATION DU SLA

6.2.1 Problématique

295. Les délais de SLA proposés par Coditel concernant la validation d'une commande sont trop longs:

SLA validation commande Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le délai de validation convenu.	
Objectifs niveau de service	Timers
50%	1 jour ouvrable
95%	5 jours ouvrables
99%	10 jours ouvrables

6.2.2 Analyse

296. La validation d'une commande consiste souvent en un simple contrôle d'une base de données, où l'on vérifie si le client dispose de l'installation et de la largeur de bande requises. Ce qui signifie que cette validation, dans la majeure partie des commandes, pourra s'effectuer rapidement. Il est donc raisonnable d'établir comme objectif que 50 % des commandes seront validées dans les 30 minutes. La majorité des commandes d'un bénéficiaire impliquera du reste une migration, avec conservation du même produit (ou groupe de produits), de Coditel vers l'opérateur bénéficiaire. Par conséquent, il n'y a qu'une quantité limitée de nouvelles connexions ou produits complexes qui nécessiteront un contrôle approfondi. Donc, la validation d'une commande implique dans une grande partie des cas le simple transfert d'une facture vers l'opérateur bénéficiaire. Des commandes de ce type ne nécessitent pas une validation de longue durée, ce qui rend les KPI proposés par l'IBPT raisonnables.
297. Dans certains cas, les contrôles manuels restent indispensables. À cet égard, il est raisonnable d'affiner davantage le SLA en y intégrant une seconde étape dans laquelle l'objectif est de tenter de s'occuper de ces cas (représentant entre 50 et 95 % des commandes) dans un délai de deux jours ouvrables. Pour terminer, il y a une troisième et dernière étape qui tient compte de situations exceptionnelles, qui se traduisent par l'obligation de valider 99 % des commandes dans les 5 jours ouvrables.
298. Le non-respect de ces SLA n'est pas sanctionné par le paiement obligatoire de compensations. Autrement dit, ce SLA est uniquement une indication du bon ou mauvais fonctionnement de ce processus opérationnel spécifique.
299. Enfin, l'IBPT souligne que pendant les six premiers mois, une courbe d'apprentissage doit être d'application et qu'aucune compensation ne peut être liée à ce SLA. L'IBPT suivra néanmoins les SLA concrets pendant cette courbe d'apprentissage qu'il adaptera éventuellement au besoin. Toutefois, l'IBPT ne voit aucune raison pour le moment de déjà adapter les objectifs visés maintenant.

6.2.3 Conclusion

300. Coditel doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant le SLA Validation. L'IBPT suivra de près les valeurs concrètes des SLA après la mise en œuvre, de sorte que les délais de SLA fixés puissent être adaptés le cas échéant.

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

99%	5 jours ouvrables
-----	-------------------

6.3 UN SLA DIFFÉRENT POUR L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE AVEC ET SANS VISITE CHEZ LE CLIENT

6.3.1 Problématique

301. Les délais de SLA proposés par Coditel concernant l'exécution de la commande sont en général trop longs:

SLA exécution commande Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le délai de validation convenu.	
80%	15 jours ouvrables
90%	25 jours ouvrables
100%	35 jours ouvrables

302. Coditel ne fait pas de distinction entre les commandes avec ou sans visite chez le client.

6.3.2 Analyse

303. Premièrement, il est raisonnable d'opérer une distinction entre les commandes avec visite et sans visite chez le client parce qu'une installation sans visite chez le client (c.-à-d. lorsqu'il ne doit pas y avoir d'installation technique sur place) n'implique pas plus que le fait de cocher les bonnes cases dans les bases de données correspondantes.
304. Par exemple, en cas de déménagement dans le cadre duquel les habitants précédents avaient souscrit à la télévision numérique et à l'internet de Coditel, un contrôle technique montrera que l'installation technique est en ordre et qu'il convient d'effectuer uniquement quelques adaptations administratives¹¹³ pour pouvoir prester des services Internet et de télévision numérique.
305. Les valeurs proposées pour le timer de 90% manquent d'ambition et sont insuffisantes pour fournir un service de qualité au bénéficiaire. Il convient de ne pas sous-estimer l'importance d'une installation rapide et correcte auprès des clients finaux du bénéficiaire. Si le produit du bénéficiaire présente des manquements pour l'un de ces aspects, un lancement fructueux de son produit sera improbable. Comme déjà indiqué ci-avant dans le SLA validation, l'IBPT présume en outre que la majeure partie des migrations des commandes seront celles des clients Coditel vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui fait que les installations pourront être effectuées très rapidement.

¹¹³ Comme l'adaptation du nom dans le système de facturation et l'établissement d'un lien dans le système de commande entre la nouvelle adresse, le modem et la set top box.

306. Selon Mobistar, les délais SLA sont beaucoup trop longs. Sur la base d'un échantillon de Mobistar, il s'avère qu'un client de détail peut être généralement livré dans les 2 semaines. Selon Mobistar, la non-discrimination est une nécessité. Mobistar souhaite avoir des timers inférieurs et un SLA différencié pour les différentes étapes du processus (confirmation de la réception de la commande, validation, durée d'activation totale, respect de la date d'activation souhaitée, date de rendez-vous et date de livraison initiale, communication d'infos sur la plage de rendez-vous, exactitude de la vérification d'éligibilité).
307. Selon Belgacom, la définition de timer n'est pas assez étendue et par conséquent, il y a toujours un risque que les étapes non contrôlées de la procédure de commande ralentissent sérieusement la procédure. Il n'y a par exemple pas de contrôle de l'étape entre la validation et le début de l'installation et cette étape risque donc de durer trop longtemps. Si la validation était incluse dans le timer d'installation, un tel retard conduirait à une infraction au SLA. Toutefois, la définition actuelle n'offre pas cette possibilité.
308. L'IBPT marque son accord sur le raisonnement de Belgacom et redéfinira par conséquent le timer et les valeurs y afférentes. La définition du timer d'installation devient: "le temps écoulé entre la réception de la commande et le message avertissant que l'installation par Coditel est terminée." Ainsi, l'intégralité du processus de commande est comprise en un seul timer unique, permettant ainsi un contrôle de la durée d'installation maximale. De ce fait, les dérogations à certaines parties du SLA, comme la validation, sont également limitées dans la pratique. Les timers SLA sont, grâce à cette extension de la définition, prolongés par le timer de validation. Par exemple, le timer de 99% pour l'installation sans visite est prolongé avec un timer de 99% de la validation SLA de 5 jours ouvrables et passe ainsi de 20 à 25 jours ouvrables.
309. Selon l'IBPT, les remarques de Mobistar sur un SLA plus détaillé et des valeurs inférieures sont encore trop prématurées pour un système qui doit encore se développer. Il est en effet clair que seul un contrôle approfondi du début à la fin de tous les processus peut garantir un service clients rapide. L'IBPT estime donc qu'une révision de ces SLA doit être prévue dans l'année qui suit le début des opérations, lorsqu'on a une idée claire de la performance des processus développés par Coditel de sorte que les KPI les plus efficaces puissent être déterminés afin d'observer les problèmes éventuels et de s'y attaquer.
310. L'IBPT souligne qu'il suivra néanmoins les SLA concrets pendant la courbe d'apprentissage qu'il adaptera éventuellement si cela devait s'avérer nécessaire. Ceci étant dit, l'IBPT ne voit pour le moment aucune raison pour déjà adapter maintenant les objectifs visés (tels que proposés dans le projet de décision), hormis la règle des 100%. Vu la rareté de certains cas (par ex. le remplacement d'un câble spécifique ou l'installation d'un câble de la rue vers l'habitation) et le fait que Coditel doit avoir le temps de rendre ses procédures plus efficaces au cours d'une période déterminée, l'IBPT est d'accord pour abaisser le SLA de 100% à 99%.

6.3.3 Conclusion

311. L'IBPT redéfinit le SLA pour l'exécution d'une commande comme suit: « le temps d'installation est le temps écoulé entre la réception de la commande et le message avertissant que l'installation par Coditel est terminée. »
312. Coditel doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant la réalisation du SLA exécution de la commande prévue dans son offre de référence.

SLA exécution commande Pourcentage de commandes qui ont été exécutées dans le délai convenu.		
Objectifs niveau de service	Timers	
Engagement	Sur place	A distance
80%	15 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95%	22 jours ouvrables	16 jours ouvrables
99%	35 jours ouvrables	25 jours ouvrables

313. Enfin, l'IBPT souhaite faire remarquer que l'obligation de non-discrimination de la décision CRC du 1er juillet 2011 s'applique aux services prestés par le câblo-opérateur.

6.4 SLA RÉPARATION

6.4.1 Problématique

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

SLA Repair Pourcentage de commandes qui ont été exécutées dans le délai convenu.	
80%	Jour de la création du ticket de réparation + 5 (avant la fin du prochain demi-jour ouvrable)
90%	7 jours ouvrables
100%	18 jours ouvrables

6.4.2 Analyse

315. Pour le SLA relatif aux réparations, l'IBPT a utilisé les données fournies par Coditel dans son projet de décision en demandant que toutes les parties intéressées transmettent à l'IBPT leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation.

316. Dans sa consultation, l'IBPT avait repris la proposition de Coditel car le processus de réparation s'écartait fondamentalement du processus d'installation. Beaucoup d'installations se déroulent selon une procédure spécifique du début à la fin. Il est d'abord déterminé de quelle installation intérieure il s'agit, l'on décide ensuite si un installateur doit venir, l'installateur effectue les travaux nécessaires, etc... En bref, tout le processus d'installation doit être distingué par des cases séparées, avec chaque fois un délai strict. Par contre, le processus de réparation se compose par définition d'exceptions, car en principe, tout devrait continuer à fonctionner comme il se doit. Une réparation consiste donc à chercher la cause du dérangement et ensuite à y remédier. Mais comme il peut y avoir différentes causes, il est plus difficile de définir des délais stricts pour les différentes étapes du processus de réparation. Ce qui veut dire que l'étalement de la durée de toutes les réparations est beaucoup plus important que celui de toutes les installations.
317. A cause de ces incertitudes, l'IBPT avait demandé des informations complémentaires au secteur en leur demandant quels éléments ils considéraient nécessaires pour fournir un service de qualité à leurs clients finals. Les timers proposés par Mobistar sont cependant considérablement inférieurs aux timers proposés par Coditel. Mobistar a proposé dans sa réaction au projet de décision d'introduire un SLA avec 4 niveaux de priorité:

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH* ¹¹⁴	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

¹¹⁴ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays.

318. La nature partagée du réseau câblé assure une non-discrimination stricte en cas d'interruption/détérioration chez plusieurs clients. En d'autres termes, si Mobistar devait observer ce phénomène, la probabilité est grande que d'autres clients (soit le retail, soit le wholesale) de Coditel soient également touchés. Par conséquent, Coditel a tout intérêt à trouver une solution le plus rapidement possible en cas d'interruption/détérioration. Un SLA de réparation séparé en cas d'interruption/détérioration du service pour plusieurs clients est donc superflu. L'IBPT souligne à cet égard que Coditel est en outre tenue de respecter une obligation de non-discrimination pour laquelle elle doit transmettre un rapport bimensuel à l'IBPT établissant cette non-discrimination.
319. Concernant l'interruption/détérioration chez un seul client, il y a une grande différence entre le SLA demandé par Mobistar et le SLA offert par Coditel: par ex. pour le SLA de 90%, Coditel offre 7 jours ouvrables alors que Mobistar souhaite reprendre le KPI de 8 heures ouvrables ou 2 jours ouvrables de l'offre wholesale de Belgacom. Lors de l'implémentation de nouveaux processus wholesale relatifs à un nouveau service wholesale, l'on ne peut cependant pas s'attendre à ce que Coditel atteigne dans toutes les circonstances les valeurs SLA réalisées par Belgacom en ce moment.
320. L'IBPT considère que la proposition de Coditel découle d'une analyse des délais de réparation qu'ils atteignent pour leurs clients de détail pour lesquels ils ont ajouté une marge de sécurité supérieure. L'IBPT n'a toutefois pas de vue sur cette marge de sécurité et n'a donc pas pu contester les délais de réparation proposés pendant la phase de consultation. Grâce à la réaction de Mobistar, l'IBPT a désormais une meilleure idée des besoins du marché. Dans un même temps, l'IBPT souhaite également tenir compte du fait que Coditel a besoin de temps pour que la procédure de réparation soit la plus efficace possible grâce à des points de contrôle et des normes de temps y afférents. Dans cette optique, l'IBPT estime raisonnable et proportionnel d'adapter sa proposition consultée et de réduire de moitié¹¹⁵ les KPI demandés par Mobistar concernant la perturbation/détérioration du service chez un client.

¹¹⁵ Donc conformément aux besoins concurrentiels du marché et aux §§852, 932 et 1037 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

321. Le timer de réparation proposé fait une distinction entre une détérioration et une interruption d'un service. Une image régulièrement interrompue ou perturbée par des brouillages (comme des lignes horizontales ou verticales), a un impact modéré car l'expérience d'utilisation est néanmoins atteinte.¹¹⁶ Il en effet désagréable pour le client de devoir regarder des images brouillées. Toutefois, si le service ne fonctionne plus, l'impact est logiquement beaucoup plus grand. Si le client final devait souvent ou pour de longues périodes ne pas pouvoir utiliser ses services télévisés, la relation du bénéficiaire avec le client final se détériorerait rapidement. Pour ces raisons, l'IBPT estime raisonnable et proportionnel de faire une distinction entre la détérioration et l'interruption d'un service et d'imposer un SLA spécifique à ces deux cas de figure.
322. Selon Belgacom, la définition de timer n'est pas assez étendue et par conséquent, il y a toujours un risque que les étapes non contrôlées de la procédure de réparation ralentissent sérieusement la procédure. Il n'y a par exemple pas de contrôle de l'étape entre la réception du message de signalement d'une perturbation et le début de la réparation et cette étape risque donc de durer trop longtemps. Si la réception du signalement de perturbation était incluse dans le timer de réparation, un tel retard conduirait à une infraction au SLA. Toutefois, la définition actuelle n'offre pas cette possibilité.
323. L'IBPT marque son accord sur le raisonnement de Belgacom et redéfinira par conséquent le timer et les valeurs y afférentes. La définition de timer de réparation devient: « le temps écoulé entre la réception du signalement d'une perturbation et le message avertissant que la réparation par Coditel est terminée. » Ainsi, l'ensemble du processus de réparation est compris dans un seul timer unique, permettant ainsi un contrôle de la durée de réparation maximale.

6.4.3 Conclusion

324. L'IBPT redéfinit le timer de réparation auquel s'applique un SLA, comme suit: « le temps écoulé entre la réception du signalement d'une perturbation et le message avertissant que la réparation par Coditel est terminée. »
325. L'IBPT modifie également les valeurs du SLA concernant le timer de réparation suite à la demande de Mobistar, compte tenu du fait que la procédure opérationnelle des réparations doit encore être optimisée, en augmentant les KPI consultés et décide que Coditel doit implémenter les SLA suivants.

¹¹⁶ Cela pose par exemple beaucoup moins problème pour la fourniture de services large bande. Dans ce cas-là, les perturbations réduisent la vitesse de navigation, ce que ne remarquera probablement pas chaque client final ou il ne l'imputera pas nécessairement à un mauvais service de son opérateur.

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH* ¹¹⁷	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

6.5 SLA DONE

6.5.1 Problématique

326. Belgacom estime qu'un SLA concernant l'envoi d'un message de confirmation relatif à l'exécution de la mission ("SLA done") fait défaut dans le projet d'offre de référence de Coditel:

"Le délai d'envoi d'un message de confirmation de l'exécution de la mission: et ce afin d'éviter les retards en cas de clôture administrative des commandes. Belgacom offre dans ses propres offres de référence BRxx un SLA de 98% des commandes dans le délai d'un jour ouvrable. Une compensation n'est pas nécessaire car ce délai est déjà inclus dans le SLA "finalisation de la Commande" qui prévoit une compensation."

6.5.2 Analyse

327. L'IBPT comprend la remarque de Belgacom vu qu'il s'agit d'une partie importante du processus de commande non contrôlé par un SLA et un KPI. Comme décrit dans le chapitre d'introduction général 6.1, l'activation fait également partie de la succession d'opérations essentielles qui définissent le processus de commande. Ce maillon est caractérisé par l'envoi d'un message de confirmation au bénéficiaire (et aussi au niveau interne) concernant une mission effectuée. L'objectif visé est d'éviter que ne surviennent des ralentissements administratifs lorsque la commande est en fait déjà prête afin de veiller à ce que l'ensemble des processus opérationnels se déroule plus efficacement.

¹¹⁷ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays.

328. Le SLA done est basé sur la transmission d'informations via le système IT et est donc comparable au SLA validation. Dès que l'installateur a terminé l'installation, il coche cette adresse/client final dans son système personnel, qui adapte un certain nombre d'éléments dans le système IT. Ce qui veut dire que le signal est donné à toutes les bases de données concernées par ce service que le service doit être mis à disposition: par exemple, le modem et le décodeur doivent avoir accès au réseau, le CMTS doit laisser passer le trafic vers ce modem, etc... Autrement dit, le signal est essentiel pour un service rapide et efficace du bénéficiaire et ne demande qu'un effort réduit de la part de Coditel.
329. Comme indiqué par Belgacom, elle est elle-même soumise à un tel SLA concernant le message done, à savoir 98% dans le délai d'un jour ouvrable. Comparé au SLA validation (50% en 30min; 95% en 2JO) le SLA done semble beaucoup plus strict. Il y a cependant une distinction importante: pour le respect du SLA validation, un certain nombre de bases de données doivent être parcourues avant de pouvoir répondre à la question de savoir si le service peut être livré, alors que pour le respect du SLA done, seule une transmission d'informations doit avoir lieu. Par conséquent, l'IBPT estime que l'objectif du SLA done (98% en un jour ouvrable), également appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, est raisonnable.

6.5.3 Conclusion

330. L'IBPT définit: "le SLA done est le temps écoulé entre la finalisation réelle de la commande et le message que l'installation est terminée par Coditel et que la commande est donc prête à l'emploi."
331. Coditel doit respecter un délai de notification d'un (1) jour ouvrable dans 98% des cas. L'IBPT réévaluera ces timers 12 mois après l'implémentation lorsque suffisamment de données opérationnelles seront disponibles.

6.6 APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK

6.6.1 Problématique

332. Coditel prévoit lui-même un mécanisme stop-clock où les timers du SLA sont suspendus dans un nombre limité de cas¹¹⁸. Coditel prévoit cependant également plusieurs cas dans lesquels le SLA relatif à l'exécution d'une commande¹¹⁹ et la levée d'un dérangement¹²⁰ n'est tout simplement pas d'application.

¹¹⁸ Voir paragraphes 26 et 29 de l'Annexe 4 - SLA.

¹¹⁹ Voir paragraphe 25 l'Annexe 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

- The installation requires work on Coditel's network outside the End-User premises;
- The installation requires a connection on the End-User premises to Coditel's network;
- Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

6.6.2 Analyse

333. La description des possibilités dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application¹²¹ est trop vaste et doit être adaptée par un usage étendu de la procédure de suspension également appelée procédure du stop-clock. Cela signifie que, pour une période spécifique, les timers pour le calcul de la durée totale de la livraison ou de la réparation sont arrêtés, dans des cas sur lesquels l'opérateur PSM n'a aucun pouvoir.

334. L'usage d'un système stop-clock est utile dans les cas suivants :

- Le client postpose la visite ;
- Le client est absent ;
- Le client refuse l'installation ;
- Le client n'est pas prêt ;
- Le client annule la commande ;
- Le lieu n'est pas accessible ;
- Les informations de la personne de contact sont incomplètes ou erronées ;
- L'installation n'est pas possible ;
- Des réparations sont nécessaires, car l'installation n'a pas été exécutée conformément aux exigences ;
- Toute réparation est impossible.

335. Une liste détaillée et exhaustive des motifs est à cet égard essentielle pour préserver une bonne entente entre les parties et avec les utilisateurs finals. En outre, une liste détaillée garantit davantage de transparence et de clarté, et évite les discussions interminables et peu efficaces sur l'applicabilité du SLA.

6.6.3 Conclusion

336. Coditel ne peut pas bloquer le fonctionnement des SLA en appliquant de larges exceptions dans son offre de référence. Coditel doit, par le biais du principe du stop-clock, tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA ne doive être supprimé dans son intégralité.

¹²⁰ Voir paragraphe 28 pour SLA repair :

"Problems arising from or otherwise caused by the following circumstances are excluded from the SLA:

- a. Where the Trouble is caused by third party activities;*
- b. Where a Trouble is due to changes in the End-User apparatus;*
- c. Where a Trouble is reported and no problem is detected when the service is tested;*
- d. Where the Beneficiary fails to operate its services in accordance with Coditel's terms and conditions ;*
- e. Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."*

¹²¹ Comme déjà indiqué ci-avant, les SLA sont en effet essentiels aux bénéficiaires, afin qu'ils puissent construire une bonne relation, durable, avec leurs clients finaux. Si la qualité de la prestation de services wholesale n'est pas suffisante, le bénéficiaire ne pourra jamais fournir un produit de grande qualité à ses clients finaux.

337. Coditel doit déterminer de manière détaillée et exhaustive dans quels cas elle utilisera un stop-clock. L'utilisation du stop-clock fait en sorte que la mesure du temps soit suspendue et ne doit donc pas recommencer depuis zéro.
338. En cas d'utilisation du stop-clock, Coditel est tenu de le documenter dans son système de provisioning et de mentionner les motifs de l'utilisation, ainsi que la période agrégée au cours de laquelle le stop-clock était d'application.

6.7 L'ABSENCE DE COMPENSATIONS

6.7.1 Problématique

339. Coditel n'a pas prévu de compensation en cas de non-respect des SLA timers. Il est toutefois indispensable de le faire pour que l'opérateur PSM puisse tendre vers la meilleure prestation de services possible.
340. Selon Mobistar, les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. Il ne peut y avoir d'échappatoires permettant de s'y soustraire.

6.7.2 Analyse

6.7.2.1 L'obligation de prévoir une compensation

341. Dans les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011, Coditel se voit imposer de prévoir des compensations pour le non-respect des délais dans l'offre de référence :

« Dans le cadre de la présente analyse de marché, l'offre de référence devra traiter des domaines suivants :

- un SLA pour l'installation et les réparations contenant les pénalités prévues. »

342. Les accords sur le niveau de service (SLA) imposés dans l'offre de référence doivent permettre aux bénéficiaires de s'assurer de manière prévisible de la qualité de service fournie par Coditel (délai de fourniture, délai de réparation en cas de panne, etc.) et permettre la fourniture d'un service de détail qui soit équivalent à celui de Coditel. Par exemple, si un bénéficiaire est confronté à un processus de commande inefficace auprès de l'opérateur PSM, il peut en résulter des dommages importants à la concurrence. En effet, le client final pensera d'abord que c'est l'opérateur alternatif qui est responsable de cette installation tardive alors que celui-ci n'en est pas responsable (ou partiellement seulement). Il en résulte que la réputation de l'opérateur alternatif est endommagée en raison de circonstances indépendantes de sa responsabilité et de son contrôle. Dans un tel scénario, le préjudice financier direct pour le bénéficiaire est évident: la perte de clients (actuels et potentiels), les investissements dans des campagnes publicitaires moins rentables que prévu, etc. D'autres préjudices sont toutefois plus difficiles à évaluer et particulièrement difficiles à réparer, à savoir une atteinte dommageable pour sa réputation en tant qu'opérateur.
343. Il est donc important d'atteindre certains niveaux en ce qui concerne les processus opérationnels entre Coditel et les bénéficiaires. Des compensations en cas de non-respect des SLA doivent donc être imposées dans l'offre de référence, dans le but de forcer l'opérateur puissant à fournir un service à temps et dans le respect d'un niveau de qualité établi.
344. Il est essentiel que le calcul de toutes les compensations pour non-respect des SLA soit suffisamment simple pour que le bénéficiaire puisse lui-même l'effectuer. Si un bénéficiaire ne peut être sûr de ses propres calculs, il y a un risque que la somme totale des compensations fasse l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA.

6.7.2.2 *Le calcul des compensations*

345. L'IBPT a tiré comme enseignement de son expérience avec les offres de référence de Belgacom que le calcul de compensations n'était pas mince affaire. Le mode de calcul est souvent complexe et flou pour les bénéficiaires, les rendant ainsi incapables d'exiger des compensations précises. Voilà pourquoi l'IBPT souhaite donner des explications concernant la manière de demander de telles compensations.

345.1. Afin de déterminer le nombre de commandes/tickets soumis à la compensation, il convient d'utiliser la méthode suivante :

- Les commandes/tickets seront classés par ordre décroissant au niveau de leur conformité avec le SLA¹²²;

¹²² Cet ordre garantit que les compensations auront un impact maximum, car ce sont les infractions les plus graves qui seront compensées. Cette étape est par conséquent nécessaire pour l'application correcte du calcul de compensation.

- Le (100 % SLA) des cas les plus graves sera retiré du calcul des compensations ;
- Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).

345.2. Par exemple : si le SLA s'élève à 95 % et que le KPI indique que les résultats se situent à 80 %, les compensations s'appliquent à la différence de 15 % (=95 %-80 %), étant donné qu'une marge d'erreur de 5 % est accordée à l'opérateur PSM pour les commandes selon la définition du SLA.

345.3. Si des compensations divergentes sont prévues pour des objectifs différents de niveaux de service, la compensation pour une commande/un ticket de réparation s'applique uniquement à l'objectif le plus faible. Cela signifie que, par exemple, dans le cas où une compensation pourrait être demandée pour un Service Level Goal (SLG) de 80 % et 95 %, la compensation devrait être calculée à un SLG de 95 %.

345.4. Il faut prévoir un délai au cours duquel le bénéficiaire peut demander une compensation. L'IBPT estime qu'il est raisonnable que le bénéficiaire fournisse les informations nécessaires à Coditel dans un délai de 30 jours en cas de manquement de Coditel qui entraînerait les compensations décrites dans le Service Level Agreement (SLA). Par informations nécessaires, l'IBPT entend ce qui suit :

- le code d'identification de l'utilisateur final ;
- l'ID de la commande/du ticket ;
- le SLA d'application ;
- une estimation de la compensation.

345.5. L'opérateur PSM doit motiver sa décision en cas de refus ou de demande de compensation.

6.7.2.3 L'ampleur de la compensation

346. Il est logique de baser la compensation en cas de non-respect du SLA timer pour la livraison de la commande sur le loyer mensuel étant donné que ce montant mensuel sert à entretenir et à continuer d'utiliser les services. Par analogie, on peut argumenter que pour le client affecté, il serait préférable de supprimer le loyer mensuel plutôt que de payer une indemnité de désactivation et d'activation pour le service rétabli. Pour cette raison, les compensations sont généralement basées sur le loyer mensuel.

347. De plus, l'IBPT estime que les compensations offertes doivent être cohérentes pour tous les câblo-opérateurs de sorte qu'un opérateur bénéficiaire puisse, en se basant sur l'ensemble cohérent de SLA et KPI, facilement calculer la compensation que devrait lui verser tout opérateur régulé. Dans cette optique, une compensation de 5%¹²³ de l'indemnité mensuelle est raisonnable considérant que Coditel se trouve encore dans la phase de début du développement de ses processus opérationnels. Coditel doit donc adapter sa proposition de SLA à la proposition de l'IBPT.
348. En ce qui concerne les compensations octroyées dans le cadre de réparations, ces compensations doivent être supérieures à l'indemnisation du rental fee journalier vu que les dommages réels du bénéficiaire sont également supérieurs. En effet, si Coditel n'effectue pas la réparation dans un délai raisonnable, il est logique que le bénéficiaire ne doive pas payer le service. Toutefois, l'atteinte à la réputation subie par le bénéficiaire et la pression exercée sur la relation avec son client ne sont pas prises en compte. Par conséquent, Coditel doit subir une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif de Coditel consiste à payer le moins de compensations possible, ce qui est uniquement possible si le SLA est soigneusement respecté. Par conséquent, l'IBPT opte pour une indemnité représentant 150 % du loyer journalier, soit 7,5 % du loyer mensuel.
349. Enfin, aucune compensation maximale par dépassement constaté d'un SLA ne sera appliquée. En effet, cette règle pourrait impliquer que certaines installations ou réparations ne soient plus exécutées. Si la compensation pour une commande ou une réparation atteint la valeur maximale, Coditel ne sera nullement encouragé à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, l'absence d'une compensation maximale induira l'exécution de toutes les commandes ouvertes et réparations dans les plus brefs délais. Pire encore, à cause de l'absence de compensations maximales, les installations et réparations tardives auront un impact tel qu'elles seront réalisées avec la plus grande priorité.
350. Mobistar demande que des compensations soient applicables aux 100% des validations après 8 jours ouvrables. Selon Mobistar, les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. L'IBPT a cependant déjà argumenté qu'un SLA à 100%, surtout en ce moment, ne serait pas raisonnable compte tenu du stade très préliminaire des offres de gros de Coditel. C'est pourquoi l'IBPT a décidé de ne pas définir de SLA à 100%.

¹²³ Ce pourcentage découle de l'hypothèse que chaque mois compte 4 semaines de travail, et que chaque semaine de travail compte cinq jours ouvrables. Par conséquent, un mois compte 20 jours ouvrables, et donc une défaillance par jour ouvrable revient à $1/20=5\%$ de la redevance mensuelle. De cette manière, un bénéficiaire ne paie pas de services tant que l'installation n'est pas terminée.

351. Mobistar appuie la position de l'IBPT dans le cadre de laquelle les compensations dépassent la location mensuelle. Mobistar estime seulement qu'elle y a également droit pendant l'installation et pas seulement en cas de réparation. L'IBPT ne marque pas son accord avec cette vision car le client final paie seulement son abonnement chez Mobistar lorsque son service commence et car Mobistar ne paie une indemnité mensuelle que lorsque Coditel a terminé l'installation. Par conséquent, un report de l'installation cause moins de dommages qu'une réparation tardive.

6.7.3 Conclusion

352. Coditel doit ajouter des compensations pour le non-respect des SLA à l'offre de référence et reprendre le mode de calcul des compensations tel qu'exposé par l'IBPT.
353. En outre, aucune compensation maximale n'est prévue pour les différents SLA. La valeur de la compensation sera calculée sur la base de la formule suivante :

<i>Compensation pour le SLA exécution de commande</i>
<i>5% du loyer mensuel par jour ouvrable</i>

<i>Compensation pour le SLA réparation</i>
<i>7,5 % du loyer mensuel par jour ouvrable</i>

6.8 SYSTÈME DE PRÉVISION

6.8.1 Problématique

354. Dans la section 3.2.8 Forecast ¹²⁴ de son offre de référence, Coditel stipule qu'elle se réserve le droit de facturer des coûts supplémentaires aux bénéficiaires si leurs commandes s'écartent de plus de 20% de leurs prévisions. Cette même section¹²⁵ stipule en outre que le bénéficiaire doit fournir une prévision indicative du nombre d'installations NIU, le volume d'utilisation de la VoD et le volume d'utilisation IP.

¹²⁴ « En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus. »

¹²⁵ « L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées. »

355. Aux sections 8.4 et 8.5 de l'annex 4 – SLA, Coditel indique que la déviation entre des prévisions successives pour un même mois ne peut être que de 10%¹²⁶ maximum et que la différence entre les commandes actuelles et les prévisions annoncées ne peut dépasser 10%¹²⁷ dans le cas d'un underrun¹²⁸.
356. Enfin, la disposition dans l'annexe 4 – SLA concernant les règles de prévision durant la période de départ¹²⁹, à savoir les trois premiers mois qui suivent le lancement du premier produit, prévoit une intervention limitée pour les bénéficiaires. Le SLA pour Coditel entrera seulement en vigueur six mois après le lancement, tandis que les bénéficiaires doivent déjà fournir leurs prévisions après trois mois déjà.

6.8.2 Analyse

357. Conformément à la décision de la CRC du 1er juillet 2011, Coditel est également soumise à une série d'obligations, parmi lesquelles l'obligation d'accès au réseau et de non-discrimination. De plus, l'IBPT rappelle à Coditel que selon les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision CRC du 1er juillet, elle ne peut pas imposer de système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires.
358. L'IBPT reconnaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et comprend que Coditel souhaite en intégrer un. Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour attribuer correctement la répartition du travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services. Belgacom utilise elle aussi un tel système de prévision dans ses offres de référence.
359. Il n'est cependant pas raisonnable de rendre le niveau de détail du système de prévision ainsi que les conditions pour les bénéficiaires à ce point complexes et stricts qu'ils constituent un obstacle à la concurrence. Un système de prévision établi d'une telle manière induit que les SLA ne seront pas respectés et qu'aucune compensation ne devra donc être versée à cet effet. Cela peut à son tour entraîner une diminution générale de la qualité des services fournis, vu que la motivation de suivre les SLA, à savoir les éventuelles compensations qui pourraient être dues, disparaît en raison du manque de clarté et de la complexité.

¹²⁶ « For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be - 10 % to + 10 % . »

¹²⁷ « A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume. »

¹²⁸ Cela signifie que le bénéficiaire a commandé moins de lignes que ce qu'il n'avait prévu.

¹²⁹ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

360. L'IBPT estime raisonnable de faire profiter le bénéficiaire d'une courbe d'apprentissage pendant les six premiers mois. Autrement dit, un bénéficiaire doit effectivement fournir des prévisions au cours de cette période, mais celles-ci ne sont pas contraignantes. Cela s'ajoute à la réglementation relative aux SLA où Coditel doit respecter sur une base best effort ses obligations SLA pendant les six premiers mois. D'autre part, cette période initiale est nécessaire pour le bénéficiaire afin de faire une estimation correcte du nombre de commandes attendu. Une période de trois mois, comme Coditel le propose, semble à cet égard, être trop courte pour un bénéficiaire pour déjà pouvoir faire des propositions correctes et précises au niveau du contenu et ainsi satisfaire aux conditions imposées par Coditel.
361. Selon Mobistar, les prévisions demandées sont trop détaillées et déraisonnables et les mêmes règles devraient être d'application que pour le retail. Bref, une prévision au niveau de chaque service (télévision analogique, télévision numérique, large bande) sans autre sous-répartition de ces prévisions par service, semble indiquée. D'autre part, selon Mobistar, il doit y avoir une liberté suffisante pour adapter les prévisions originales sans que cela n'entraîne la suppression des obligations du SLA.
362. Dans ce sens, l'IBPT demande que Coditel adapte sa proposition sur les plans suivants :

6.8.2.1 Mode d'exécution des prévisions

363. Il n'apparaît pas clairement de quelle manière les prévisions doivent être exécutées:

“Il y a d'une part les dispositions de l'offre de référence même semblant impliquer une segmentation par produit¹³⁰ pour lesquelles Mobistar souligne qu'une estimation du nombre d'installations NIU est impossible car le bénéficiaire n'a pas d'aperçu du nombre déjà installé.

D'autre part, il y a les dispositions de l'annexe 4 – SLA¹³¹ dans le cadre desquelles une agrégation a lieu de tous les produits et une seule distinction est faite concernant le type d'installation: avec ou sans visite technique.

Vu que ces deux dispositions sont contradictoires, il est nécessaire d'expliquer quelles dispositions seront utilisées pour le calcul des SLA et des compensations afférentes. “

364. Etant donné que le bénéficiaire n'a aucun aperçu du nombre de NIU déjà installés, il est indiqué de demander une prévision du nombre de demandes que le bénéficiaire va introduire. Coditel même sait combien de connexions câble d'un NIU sont déjà prévues et peut, sur la base de ce pourcentage, exactement estimer combien de demandes du bénéficiaire peuvent résulter en une installation NIU.

¹³⁰ « L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées. »

¹³¹ « The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined. »

365. Une segmentation poussée est inadmissible car ce type de système de prévision cause des erreurs qui peuvent dépasser le volume estimé même. Il apparaît également que plus le bénéficiaire est petit, plus il risque de connaître une divergence extrême en termes de pourcentage: la différence exprimée en pourcentage entre 10 ou 11 commandes est de 10 %, alors qu'il ne s'agit que d'une seule commande. Par conséquent, la prévision favorise surtout les plus grands acteurs.
366. Les opérateurs alternatifs ont un nombre trop restreint de clients par rapport aux câblo-opérateurs pour avoir une incidence sur les priorités des extensions de la capacité du réseau, et ce certainement dans une phase de début.
367. Bref, une prévision au niveau de chaque service (télévision analogique, télévision numérique, large bande) sans autre sous-répartition de ces prévisions par service, semble indiquée.

6.8.2.2 Ecarts entre des prévisions successives pour le même mois

368. Comme les prévisions tournantes courent sur une période de six mois, le bénéficiaire doit donner six prévisions pour un mois déterminé. En principe, ces prévisions devraient chaque fois se rapprocher du nombre exact de demandes, mais dans la pratique, on ne voit pas une telle évolution car le nombre de demandes réelles dépend de nombreuses causes sur lesquelles le bénéficiaire n'a qu'un contrôle limité. Le bénéficiaire ne peut définir qu'un ordre de grandeur. Par conséquent, les prévisions successives pour un mois donné divergeront. Dans ce cadre, Coditel autorise un écart de 10%, alors que la norme du secteur est de 30%.
369. Coditel n'a donné aucun argument justifiant la raison pour laquelle elle aurait besoin d'une disposition plus sévère que la norme du secteur. Pourtant, les conséquences sont moins importantes pour Coditel que pour le bénéficiaire: le bénéficiaire peut par exemple décider de lancer une campagne promotionnelle suite à un événement spécifique. Mais si cette campagne est déjà lancée dans les trois mois, le bénéficiaire n'a qu'une marge de 30% pour adapter ses prévisions. Si après consultation de la clientèle, il devait s'avérer que la promotion pourrait remporter un franc succès, le bénéficiaire serait limité par un plafond obligeant ses clients à attendre leur installation et se voir donc confrontés à de mauvais services. Autrement dit, l'écart autorisé très faible de 10% limite les bénéficiaires dans leur développement de leurs promotions et limite leur clientèle. Dans ce sens, Coditel doit donc autoriser des écarts de 30% entre les différentes prévisions.

370. L'IBPT estime que la remarque¹³² de Coditel selon laquelle la capacité prévue doit être indemnisée en cas d'underrun de plus de 20% entrave le marché. Cela s'explique surtout parce que les plus petits opérateurs en souffriront, car suite à leur petite clientèle, ils sont plus sensibles aux erreurs d'estimation. L'IBPT accepte le fait qu'un underrun significatif ne peut pas rester sans conséquences, mais l'obligation de payer pour la capacité excessive (en cas d'underrun¹³³) est une sanction déraisonnable. En outre, la décision de la CRC stipule que le système de prévision doit être raisonnable, doit offrir une valeur ajoutée au bénéficiaire et qu'il ne peut pas être obligatoirement imposé à ce bénéficiaire.¹³⁴
371. C'est la norme dans le secteur qu'en cas d'un underrun de ce type, l'opérateur PSM puisse lui-même adapter les prévisions de son client de gros pour les trois prochains mois à un niveau qui, selon lui, correspond davantage aux commandes actuelles. L'IBPT considère qu'une telle mesure désavantage moins les plus petits opérateurs et constitue donc une solution plus raisonnable au problème d'un underrun.
372. A l'annexe 4 SLA, Coditel même applique du reste ce système pour la situation d'un underrun.¹³⁵ Dans ce cadre, il est cependant précisé que les déviations autorisées en cas d'underrun ne peuvent pas dépasser les 10%. Si le volume prévu d'un bénéficiaire présente une déviation supérieure à ces 10%, Coditel se réservera le droit de limiter à l'avenir la marge de déviation des prévisions du bénéficiaire concerné à un niveau fixé par lui. L'IBPT estime la marge de 10% déraisonnablement basse vu qu'au début, la plupart des opérateurs intéressés passeront de petits volumes de commandes pour lesquels une déviation n'est pas à exclure. Si Coditel pouvait directement profiter de ces petits écarts pour adapter les prévisions du bénéficiaire, cela aurait un impact considérable sur le fonctionnement opérationnel et la liberté du bénéficiaire. L'IBPT estime raisonnable et proportionnel que Coditel ne puisse adapter les prévisions du bénéficiaire pour les trois prochains mois qu'à partir d'un underrun d'au moins 20%.

¹³² Section 3.2.8 « Forecast » du document principal : « *En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus.* »

¹³³ Cela signifie que le bénéficiaire a moins de commandes effectives que ce qu'il n'avait initialement prévu.

¹³⁴ Conformément au §933 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « *L'offre de référence peut prévoir, au libre choix 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.* »

¹³⁵ Section 8 de l'annexe 4 "Service Level Agreement": "*In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel.*"

373. En tous les cas, les conséquences d'un overrun¹³⁶ sont relativement limitées pour Coditel, étant donné qu'elle ne pourra finaliser les commandes du bénéficiaire que sur une base best effort¹³⁷. Par conséquent, la remarque de Coditel selon laquelle un bénéficiaire devrait payer plus n'est donc pas pertinente à cet égard.
374. Enfin, Mobistar fait remarquer que dans le service web, le nombre de demandes ne peut pas être limité au nombre de demandes prévues. Il s'agit là d'une condition injustifiée de Coditel, étant donné que les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision CRC du 1er juillet stipulent que Coditel ne peut pas imposer de système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires. Ces commandes supplémentaires doivent être traitées par Coditel sur une base best effort.

6.8.2.3 Seuil de 50 commandes par mois

375. Sans lancement fructueux de son produit, un bénéficiaire ne pourra pas développer de produit rentable. Afin de ne pas faire obstacle à ce lancement, l'IBPT a déjà retiré quelques obstacles en imposant notamment une courbe d'apprentissage pour le système de prévision auprès du bénéficiaire et une agrégation des prévisions sur la zone de dispersion de Coditel. A titre subsidiaire, il est également utile que lorsqu'un bénéficiaire prévoit moins de 50 commandes par mois, il ne doive pas fournir de prévisions.
376. Pour l'opérateur bénéficiaire, ce seuil de 50 lignes est crucial, car il éprouvera de cette manière moins de difficultés à élaborer un business case fructueux. C'est pourquoi il est nécessaire que Coditel applique un seuil minimal similaire dans l'offre de référence.

6.8.3 Conclusion

377. L'IBPT accepte une prévision du nombre de commandes par service (télévision analogique, télévision numérique et large bande).
378. Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, l'IBPT estime qu'il est raisonnable d'utiliser un système de prévision plus souple.
379. En outre, Coditel doit introduire un seuil de 50 lignes, concernant l'usage obligatoire du système de prévision afin de répondre aux circonstances spéciales caractérisant la phase de démarrage d'un nouveau produit.

¹³⁶ Cela signifie que le bénéficiaire a plus de commandes effectives que ce qu'il n'avait initialement prévu.

¹³⁷ De plus, cette approche est confirmée par Coditel même à la section 8 de l'annexe 4 "Service Level Agreement": *"As from the first order exceeding the globalized forecasted volume, independently of which Beneficiary might be the cause of this overrun, all orders of all Beneficiaries for the remainder of the month will be carried out by Coditel as soon as possible, according to the remaining capacity available."*

380. Coditel doit autoriser un écart de 30% entre les prévisions successives pour un même mois. En cas d'underrun globalisé supérieur à 20%, Coditel ne peut pas sanctionner le bénéficiaire concerné pour la capacité superflue, mais peut cependant adapter les prévisions du bénéficiaire pour les trois mois suivants.
381. Enfin, le nombre de demandes dans le service web ne peut pas être limitée au nombre de demandes prévues. Ces commandes supplémentaires doivent être traitées par Coditel sur une base best effort.

7 LE DÉLAI D'IMPLÉMENTATION

7.1 PROBLÉMATIQUE

382. Au chapitre 5 « Établissement d'un service de revente », Coditel décrit la procédure qu'un opérateur intéressé doit suivre avant de pouvoir lancer un service. Plus particulièrement, les sections 5.4 « Procédure de négociation » et 5.5 « Contrat » décrivent de quelle manière l'implémentation est liée à son financement :

« Dès l'accord de l'OA sur le financement des travaux, Coditel lancera la phase de spécifications détaillées. Une équipe projet sera établie réunissant les équipes de Coditel et de l'OA sous l'égide d'un chef de projet de Coditel. Un contrat sera établi qui reprendra (1) les éléments de l'offre de référence désirés par l'OA et (2) les détails concernant la phase de développement. »

“Au démarrage de la phase de spécification, les deux parties signeront le contrat de développement qui déclenchera la facturation de la première partie des frais du projet.”

383. En ce qui concerne cette partie, l'IBPT se constituera un avis sur la désirabilité de cette structure tarifaire.
384. Belgacom, Mobistar et KPN soutiennent que la période d'implémentation de six mois doit débiter après l'adoption de la décision, conformément aux dispositions de la décision de la CRC, même si des modifications à l'offre de référence devraient encore être apportées suite à la présente décision. D'éventuelles adaptations complexes devraient pouvoir être effectuées en parallèle pendant que Coditel démarre l'implémentation.

7.2 ANALYSE

385. La phase d'implémentation est essentielle au développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et ceux de Coditel.
386. Rendre son offre de référence opérationnelle, conformément à la présente décision, oblige Coditel à faire des investissements conséquents. Ceci sera nécessaire pour se conformer aux obligations que lui impose la décision de la CRC du 1er juillet 2011 (à savoir, adapter son réseau et autres processus techniques et commerciaux afin d'octroyer l'accès à des tiers). L'ampleur de ces investissements sera déterminée par le degré de nouveauté des produits d'accès régulés (sur le plan réglementaire, technique, opérationnel et commercial). L'exécution de la décision du 1er juillet 2011 se distingue dès lors de celle des autres mesures de régulation auxquelles les câblo-opérateurs étaient auparavant soumis dans le cadre de leurs activités de communications électroniques (ex. tarifs de la terminaison d'appel pour la téléphonie fixe).

387. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 présente une autre spécificité liée à la nature de la demande. L'analyse du marché a mis en lumière un intérêt réel des bénéficiaires à voir le réseau des câblo-opérateurs ouvert à la concurrence. Cet intérêt s'est d'ailleurs confirmé dans le cadre de la procédure d'approbation des offres de référence. L'on ne peut toutefois pas garantir avec certitude que ces marques d'intérêt se traduiront par la conclusion d'accords contractuels portant sur chacun des trois produits régulés par la décision du 1er juillet 2011, dans chacun des marchés géographiques concernés par cette décision. En outre, une question similaire se pose en ce qui concerne l'option d'accès au service Video on Demand.
388. Bien qu'un régulateur doive favoriser le développement de la concurrence, en créant les conditions qui facilitent l'arrivée de nouveaux acteurs, il ne peut pas agir à la place des opérateurs alternatifs. Ces derniers sont les seuls à pouvoir décider de demander l'accès aux produits régulés par la décision du 1er juillet 2011. Le risque qu'un câblo-opérateur ne conclue aucun contrat (à court ou moyen terme) alors qu'il a rendu opérationnelle son offre de référence (avec les conséquences financières qui en découlent) n'est donc pas à exclure à l'heure actuelle.
389. La nouveauté d'une régulation ne justifie pas à elle seule une adaptation spécifique de ses conditions d'application. En revanche, la nouveauté combinée à l'ampleur des investissements et à la structure de la demande qui sont caractéristiques de la situation du marché régulé par la décision du 1er juillet 2011 peuvent justifier, selon l'IBPT, que des mesures proportionnées et adaptées soient prises.
390. De telles mesures visent un objectif double : d'une part, limiter le risque financier que les opérateurs régulés doivent assumer pour l'implémentation effective des offres de référence et, d'autre part, inciter les bénéficiaires de la décision du 1er juillet 2011 à prendre leurs responsabilités, avec le sérieux que requiert l'enjeu technique et financier lié à l'ouverture des réseaux câblés à la concurrence.
391. Les investissements consécutifs aux remèdes prévus dans la décision de la CRC sont conséquents. Les dispositions ci-dessous concernant le délai d'implémentation ne limitent nullement les investissements qui devront être réalisés par Coditel. Elles créent seulement un équilibre entre Coditel et ses clients de gros en imposant un engagement entre Coditel et le client de gros, faisant que les investissements de Coditel sont partiellement répartis entre les services achetés¹³⁸. La somme forfaitaire, en soi, est insuffisante pour récupérer les investissements demandés. Le but de cette somme est principalement de veiller à ce que l'intérêt d'un bénéficiaire potentiel aboutira effectivement à l'achat de services de gros. Le principe selon lequel il faut payer un acompte en cas d'achat important afin de confirmer l'intention d'achat est une pratique généralisée.

¹³⁸ Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, mis en consultation le 2 avril 2013.

392. En outre, il n'est pas exclu que, parmi les demandeurs d'accès, on trouve des opérateurs dont les capacités financières soient supérieures à celles de Coditel, ce qui valide encore davantage l'option prise de répartir le risque d'investissement entre les opérateurs concernés.
393. Compte tenu du contexte spécifique élaboré ci-dessus, l'IBPT a décidé d'adopter les dispositions suivantes concernant l'entrée en vigueur de la présente décision, qui conditionne le début du délai d'implémentation de l'offre de référence de Coditel.

7.3 MODALITÉS

394. Pour chacune des trois obligations d'accès imposées par la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, considérés séparément, à savoir (1°) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, (2°) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et (3°) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès large bande, et conformément à la décision de la CRC du 1er juillet 2011 (voir §§ 850, 930 et 1035), la présente décision entre en vigueur au choix du premier demandeur¹³⁹:

394.1. soit à la date à laquelle un premier demandeur communique à Coditel **une lettre d'intention (letter of intent) par laquelle il s'engage** à payer immédiatement une somme forfaitaire de :

- 200.000 euros pour la revente de l'offre de télévision analogique uniquement;
- 500.000 euros pour la revente de l'offre de télévision analogique combinée avec l'accès à la plateforme de télévision numérique ;
- 600.000 euros pour l'ensemble des trois produits régulés (revente de l'offre de télévision analogique, accès à la plateforme de télévision numérique et revente de l'offre d'accès large bande)

394.2. soit à la date à laquelle **un contrat d'accès est conclu entre Coditel et le demandeur**, si ce dernier n'a pas opté pour une lettre d'intention.

¹³⁹ Le choix d'une lettre d'intention permet au (premier) demandeur d'obtenir de Coditel qu'il commence immédiatement à rendre son offre de référence opérationnelle sans devoir attendre l'issue des négociations du contrat d'accès.

395. Suite à la consultation publique, le niveau du montant des sommes forfaitaires à acquitter lors de la communication de la lettre d'intention a été relevé à un niveau qui devrait être proche de celui de la contribution aux coûts initiaux de mise en œuvre demandée au bénéficiaire, tels que ces coûts ont été estimés dans le projet de décision concernant les aspects tarifaires des offres de référence. De cette manière, une part plus importante de ces coûts de mise en œuvre peut être récupérée par le câblo-opérateur dès qu'il entame effectivement cette mise en œuvre. Cela devrait permettre de mieux compenser les risques financiers pris par les câblo-opérateurs sans décourager les bénéficiaires potentiels par des barrières à l'entrée excessives (compte tenu des capacités financières des entreprises qui ont manifesté un intérêt) mais en les contraignant néanmoins à exprimer un intérêt certain pour les offres des câblo-opérateurs avant d'obliger ceux-ci à investir dans l'ouverture de leur réseau à la concurrence.
396. Dans les deux cas visés sous 394.1 et 394.2, Coditel devra rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la date d'entrée en vigueur.
397. Cette meilleure gestion du risque lié aux investissements a fait l'objet de l'attention du législateur européen dans le cadre du déploiement des réseaux de nouvelle génération mais est largement transposable à l'ouverture du câble :

" Afin de poursuivre les objectifs visés aux paragraphes 2, 3 et 4, les autorités réglementaires nationales appliquent des principes réglementaires objectifs, transparents, non discriminatoires et proportionnés, dont les suivants :

(...)

d) promouvoir des investissements efficaces (...) en veillant à ce que toute obligation d'accès tienne dûment compte du risque encouru par les entreprises qui investissent et en permettant diverses modalités de coopération entre les investisseurs et ceux qui recherchent un accès, afin de diversifier le risque d'investissement (...)¹⁴⁰".

398. Ces deux cas sont traités plus en détail ci-dessous.

7.3.1 Letter of Intent

399. Lorsque un premier demandeur communique à Coditel une lettre d'intention (letter of intent) par laquelle il s'engage à payer immédiatement une somme forfaitaire (d'un montant variable selon le(s) produit(s) d'accès), Coditel doit entreprendre directement l'exécution effective de l'offre de référence de manière à ce que celle-ci devienne opérationnelle au plus tard six mois après la communication de cette lettre d'intention. Tous les tests nécessaires de la solution ont lieu durant cette période.

¹⁴⁰ Directive « cadre », art. 8, § 5, d).

400. Coditel ne pourra pas refuser au demandeur la communication d'une telle lettre d'intention.
401. Coditel communiquera immédiatement toute lettre d'intention à l'IBPT de manière à ce que mention puisse en être publiée sur le site internet de l'IBPT.
402. Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Coditel et le demandeur, la somme forfaitaire versée à la suite de la lettre d'intention constituera une avance qui sera soustraite des sommes dont le demandeur sera redevable en vertu du contrat d'accès.
403. Dans le cas particulier de l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, la somme forfaitaire versée par le premier demandeur à la suite de sa lettre d'intention devra lui être intégralement remboursée par Coditel si celui-ci met complètement fin à la fourniture de services de télévision analogique sur le marché de détail (switch-off analogique) avant l'expiration du délai de six mois dont il dispose pour rendre son offre de référence opérationnelle.
404. En cas d'échec des négociations relatives au contrat d'accès, le demandeur ne pourra en principe pas récupérer la somme forfaitaire précédemment versée, sans préjudice de la possibilité de faire valoir ses droits subjectifs (p.ex. sur base de l'éventuelle faute précontractuelle) devant les tribunaux compétents.
405. La communication d'une lettre d'intention pour un produit d'accès donné de Coditel ne sera plus requise dès l'existence d'une (première) lettre d'intention. Cela signifie que, pour chaque produit d'accès, la communication d'une lettre d'intention par un bénéficiaire suffit pour que le délai de six mois débute pour rendre opérationnelle l'offre de référence relative à ce produit. Cette lettre d'intention aura le même effet à l'égard de tous (erga omnes). Plus particulièrement, le délai d'implémentation de 6 mois prenant effet à ce moment s'appliquera également aux éventuels bénéficiaires futurs. Donc, les bénéficiaires suivants jouiront d'un délai d'implémentation plus court que le premier (ayant opté pour la lettre d'intention). Il en découle également que le délai d'implémentation de six mois ne débutera pas nécessairement au même moment pour les différents produits d'accès.

7.3.2 Le contrat d'accès

406. Si le demandeur ne souhaite pas opter pour une lettre d'intention mais conclut un contrat d'accès, Coditel doit rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès. Tous les tests nécessaires de la solution ont lieu durant cette période.

407. En raison de l'effet " erga omnes " de la lettre d'intention (cf. plus haut, § 456) ainsi que du premier contrat d'accès conclu par Coditel, tout demandeur qui conclura un contrat d'accès postérieurement à l'un de ces deux événements bénéficiera d'un délai raccourci proportionnellement (i.e. de moins de 6 mois) avant que Coditel rende son offre opérationnelle. S'il s'est écoulé plus de 6 mois entre, d'une part, le dépôt d'une lettre d'intention ou la conclusion par un tiers d'un premier contrat d'accès et, d'autre part, la conclusion du second contrat d'accès, ce (second) demandeur aura immédiatement droit à bénéficier de l'offre de Coditel.

7.3.3 Délais de négociation

408. Les délais suivants sont d'application pour la conclusion d'un contrat d'accès :
- 408.1. Le délai de 3 semaines après demande d'ouverture des négociations dans lequel les négociations doivent aboutir, tel que prévu aux §§ 800, 898 et 996 de la décision de la CRC, commence à courir à partir du moment où l'offre de référence est opérationnelle, à savoir 6 mois après l'entrée en vigueur de ses éléments qualitatifs approuvés.
- 408.2. Conformément aux §§ 798, 896 et 994 de la décision de la CRC, le délai de 4 mois dans lequel les négociations des demandes d'accès hors cadre de l'offre de référence doivent aboutir commence à courir à partir de la date de la demande d'accès.

DÉCISION

409. Vu les directives 2002/21/CE, 2002/19/CE et 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil;
410. Vu la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs belges des postes et des télécommunications;
411. Vu la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale ;
412. Vu le décret du 27 mars 2009 sur la radiodiffusion et la télévision de la Communauté flamande;
413. Vu le décret coordonné du 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels de la Communauté française;
414. Vu le décret du 27 juin 2005 sur les services de médias audiovisuels et les représentations cinématographiques de la Communauté germanophone;
415. Vu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat 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;
416. Vu le projet de décision de l'IBPT concernant l'offre de référence de gros de Coditel dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale qui a été soumis à la consultation publique le 23 janvier 2013;
417. Vu le projet de décision de l'IBPT qui a été communiqué au CSA, au Medienrat et au VRM le 19 juin 2013 ;
418. Vu la décision du Medienrat du 21 juin 2013 de porter le projet de décision devant la CRC ;
419. Vu la décision du CSA du 25 juin 2013 de porter le projet de décision devant la CRC ;

420. Après délibération, la CRC décide :

420.1. l'offre de référence de Coditel doit être adaptée dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.

420.2. sans préjudice des §§ 849, 929, 1034 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011¹⁴¹, l'IBPT décide que le délai d'implémentation de 6 mois pour l'offre de référence de Coditel ainsi adaptée, débutera:

420.2.1 soit à la date à laquelle un premier demandeur **communiqué à Coditel une lettre d'intention** (letter of intent) par laquelle il s'engage à payer une somme forfaitaire immédiatement ;¹⁴²

420.2.2 soit à la date à laquelle **le contrat d'accès est conclu entre Coditel et le demandeur**, si ce dernier n'a pas opté pour une lettre d'intention.

421. Enfin, la CRC souhaite rappeler à Coditel que l'offre de référence doit pouvoir être modifiée à tout moment par l'IBPT afin de tenir compte de l'évolution des offres de Brutélé et des demandes des bénéficiaires.

¹⁴¹ L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs [...] de signer un contrat dans une période raisonnable de trois semaines quand ils n'ont pas de demandes supplémentaires.

¹⁴² Le montant de cette somme dépend du service demandé conformément au § 394.1 de cette décision.

VOIES DE RECOURS

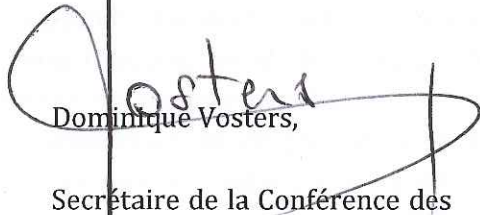
422. Conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de 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, un recours peut être introduit contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert, 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel peut être formé : 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

SIGNATURES

Signature de la décision de la conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) concernant l'offre de référence de gros de Coditel dans la région bilingue de Bruxelles-capitale.

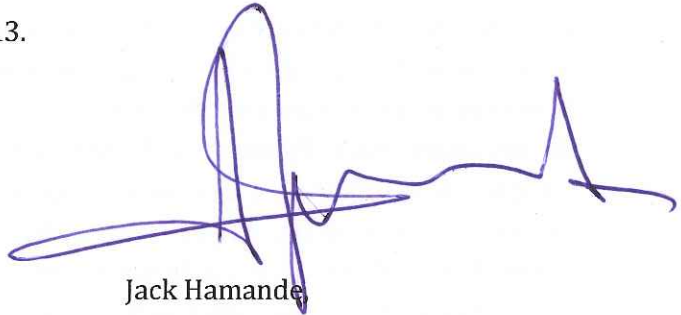
Fait à Bruxelles, le 3 septembre 2013.

Pour la Conférence,



Dominique Vosters,

Secrétaire de la Conférence des
Régulateurs du secteur des
Communications électroniques
(CRC)



Jack Hamande,

Président de la Conférence des
Régulateurs du secteur des
Communications électroniques
(CRC)

Annexe A. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION NATIONALE

A.1. BELGACOM

A.1.1. Généralités

423. Belgacom souhaite que la période d'implémentation débute immédiatement, avec une durée maximale de 6 mois, après la publication de la décision relative aux éléments quantitatifs.
424. Les câblo-opérateurs doivent confirmer que l'offre de référence contient tous les éléments essentiels pour pouvoir rendre effectivement opérationnel l'accès de gros imposé dans les décisions de la CRC.
425. L'offre de référence doit être suffisamment détaillée et dégroupée et contenir un nombre limité d'annexes groupées.
426. Belgacom demande un aperçu exact de la zone de couverture globale de ses activités.
427. Belgacom estime que l'opérateur de télévision par câble doit fournir une garantie concernant l'existence de « Chinese walls » pour ce qui concerne ses services de gros et de détail.
428. Belgacom souhaite la suppression de toutes les renvois aux aspects quantitatifs de l'offre de référence établie dans le cadre de la décision quantitative.
429. Belgacom ne peut adhérer à la prise de position des câblo-opérateurs selon laquelle les bénéficiaires de l'offre de gros ne peuvent vendre leurs produits qu'à un utilisateur résidentiel, car cela constitue une entrave à la concurrence.
430. Enfin, d'une manière générale, la mise en œuvre concrète des mesures réglementaires se rapportant aux processus opérationnels visés dans ces décisions de la CRC doit en principe être alignée sur les implémentations existantes de ce type de processus dans d'autres domaines que ceux des communications électroniques.

A.1.2. Aspects liés au contenu

431. Belgacom souhaite pouvoir disposer au minimum d'une liste reprenant toutes les chaînes qui sont diffusées via des canaux analogiques dans la zone de dispersion du câblo-opérateur. Cette liste doit mentionner dans quelles communes les chaînes sont disponibles, par exemple en renseignant les différents codes postaux.
432. Pour ce qui concerne les droits de contenu, Belgacom estime que le contrôle de la possession et du respect de ceux-ci est une question qui ne regarde que le Bénéficiaire et les organismes de radiodiffusion concernés.

433. Pour ce qui concerne les modifications de l'offre de télévision et de radio analogiques, Belgacom estime qu'un processus pour communiquer ces modifications fait défaut. Tout d'abord, les informations doivent être diffusées de manière non discriminatoire entre les Bénéficiaires et les clients retail du câblo-opérateur. Des délais de notification de minimum 6, 12 et 24 mois doivent en outre être respectés respectivement pour l'ajout d'un nouveau canal analogique, la suppression partielle d'un ou plusieurs canaux analogiques et l'arrêt complet de l'offre analogique. Dans le cadre de la suppression complète de l'offre analogique où le câblo-opérateur assure lui-même le passage de ses propres abonnés vers une alternative - linéaire - numérique, le câblo-opérateur doit également proposer cela comme alternative aux bénéficiaires pour la revente analogique.
434. Pour ce qui concerne le canal mosaïque et d'information, Belgacom estime qu'il ne peut pas uniquement être à disposition des opérateurs de télévision par câble pour promouvoir leurs propres produits et services mais ce canal sert également à la promotion de produits et services des opérateurs bénéficiaires. Il convient de répartir cela de manière égale entre tous les opérateurs.

A.1.3. Raccordement et installations & certified technicians

435. Belgacom demande que l'offre de référence soit adaptée conformément aux remarques en matière de « raccordement » et « d'installations », ainsi qu'en matière de certified technicians.
436. Dans le projet d'offre de référence et le projet de décision, les notions d'installation et de raccordement sont utilisées pêle-mêle sans délimitation claire. L'offre de référence doit distinguer clairement les différents scénarios - les plus courants - possibles.
437. En ce qui concerne les certified technicians, l'offre de référence doit prévoir explicitement une possibilité pour l'opérateur alternatif qui revend de la télévision analogique de choisir d'effectuer lui-même les raccordements ou de laisser le cas échéant l'opérateur de télévision par câble s'en charger.

A.1.4. Système de prévision

438. Belgacom estime qu'en matière de revente de télévision analogique, l'imposition d'un système de prévision n'est pas utile et est de ce fait superflu. La nécessité d'un système de prévision trouve son origine notamment dans l'organisation efficace de la charge de travail auprès de l'opérateur de télévision par câble. En raison du nombre très réduit d'interventions techniques possibles concernant la télévision analogique, ce type d'informations n'est pas nécessaire pour pouvoir organiser cette charge de travail.

A.1.5. Eléments techniques

439. Les exigences techniques qui sont imposées dans le cadre de l'accès à une revente analogique ne peuvent différer foncièrement de celles applicables en cas de revente de la télévision analogique à un client final de l'opérateur de télévision par câble.

A.1.6. Commandes et interface Internet

- 440. Pour ce qui concerne la procédure de commande, l'offre de référence doit être adaptée aux accords réglementaires en vigueur utilisés dans d'autres domaines du secteur des communications électroniques.
- 441. Ainsi, le projet d'offre de référence est dépourvu du relevé complet des données détaillées nécessaires devant permettre au Bénéficiaire de pouvoir utiliser l'interface Internet pour la gestion des commandes.
- 442. Le régulateur doit par conséquent imposer dans sa décision l'obligation de mise à disposition de ces spécifications techniques dans les deux semaines qui suivent la notification de la décision. Le régulateur doit veiller à ce que cette obligation soit respectée.

A.1.7. General terms and conditions

- 443. En général, les conditions générales qui sont d'application doivent veiller à ce que le Bénéficiaire puisse acquérir le service de gros en question en signant simplement le contrat contenu dans l'offre de référence.

A.1.8. LOA

- 444. Belgacom demande que le projet soit adapté sur la base des textes et principes proposés en matière de « letters of authorisation » afin d'être conforme à la réglementation en cours pour éviter le slamming de services de communications électroniques lorsqu'un utilisateur final renonce à un service de communications électroniques auprès d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques auprès d'un autre opérateur.

A.1.9. Implémentation

- 445. La mise en œuvre de la mesure d'accès de la revente de la télévision analogique telle que proposée dans le projet de décision des régulateurs et dans le projet d'offre de référence est contraire aux principes contenus dans les décisions de la CRC.
- 446. L'implémentation est subordonnée à un engagement du Bénéficiaire, dans le cadre duquel celui-ci doit prendre des décisions de principe impliquant des risques d'investissements financiers irréversibles pouvant être totalement indépendants de sa volonté.
- 447. Belgacom doute de la nécessité de l'introduction par l'opérateur de télévision par câble d'une phase de « test et d'implémentation », au moins en ce qui concerne la revente analogique.

A.2. MOBISTAR

A.2.1. Remarques générales

- 448. Les offres de référence manquent de maturité: les aspects opérationnels & techniques nécessaires à l'implémentation font défaut. Des groupes de travail doivent être organisés pour élucider ces aspects. La connaissance acquise avec BRxx doit être mise à profit pour élaborer plus rapidement une offre à part entière.
- 449. Une set-up fee doit être non discriminatoire, proportionnelle & justifiée et ne peut pas constituer une condition pour la signature du contrat.
- 450. Une limitation aux clients résidentiels est discriminatoire. B2B & services de gros doivent être autorisés.
- 451. Des Chinese walls doivent être implémentés.
- 452. Mobistar demande un accès à la téléphonie fixe via EMTA ou une autre solution simple.
- 453. Les délais de réaction pour répondre à des demandes raisonnables ou pour signer un contrat doivent être clairement indiqués.

A.2.2. Implémentation

- 454. Il y a une trop grande complexité et trop de divergences entre les offres des différents câblo-opérateurs, de sorte que le délai & les frais d'implémentation augmentent pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir développer une offre de détail nationale. Une solution standardisée est nécessaire pour simplifier les processus.
- 455. Une implémentation en plusieurs phases, où la VOD est implémentée plus tard, est inacceptable. Les clients s'attendent à recevoir un produit TV qui comprend la VOD & de l'interactivité.
- 456. Mais, en raison de la complexité précitée et des nombreux éléments manquants, Mobistar demande quant à elle une implémentation en plusieurs phases, la phase 1 devant être celle d'une offre de revente.
- 457. Des tests d'intégration & de friendly user doivent être prévus durant la phase d'implémentation.

A.2.3. Emetteurs

A.2.3.1. Droits de contenu

458. Mobistar demande une offre analogique comprenant déjà les droits de contenu. Dans la proposition actuelle, le bénéficiaire ne pourrait pas faire usage de l'offre de revente analogique en cas d'échec des négociations avec un seul émetteur analogique.
459. Il est inutile de prouver l'obtention des droits de contenu, cela ne relève pas de l'obligation d'accès.

A.2.3.2. Emetteurs propres

460. Il doit être indiqué clairement dans l'offre de référence de quelle manière le bénéficiaire peut définir son propre pack et mix de produits. Mobistar doit avoir la possibilité de distribuer un certain nombre d'émetteurs numériques spécifiques propres via l'offre câblée. (par ex. lorsque le câblodistributeur supprime un émetteur numérique et que le bénéficiaire souhaite le maintenir). Un demi-MUX (25 Mbps) devrait suffire par bénéficiaire pour sa propre offre.

A.2.3.3. Liste d'émetteurs & Spécifications

461. Un plan de fréquences des émetteurs doit être prévu par région et ne pas être uniquement accessible via le code postal sur un site Internet. Ce plan doit également contenir des évolutions futures.
462. La liste d'émetteurs doit contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport.
463. Le canal Barker doit être supprimé ou le délai de promotion doit être réparti de manière équitable entre tous les opérateurs sur le réseau câblé.
464. Selon Mobistar, il manque des informations sur l'utilisation d'informations complémentaires dans les signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG,...). Le câblo-opérateur doit fournir des explications sur les informations complémentaires qui sont envoyées par canal, ainsi que sur les formats utilisés.
465. La liste des émetteurs doit être envoyée au décodeur via DVB-SSU sous forme de fast scan table.

A.2.3.4. Adaptation de l'offre d'émetteurs

466. Chaque adaptation de l'offre d'émetteurs analogique doit être approuvée par le régulateur.
467. Une suppression progressive de l'analogique doit être annoncée 3 ans à l'avance étant donné que sa préparation avec les titulaires des droits de contenu nécessite 2 ans.
468. Dans ce cadre, Mobistar propose les délais de notification suivants:

- Ajout émetteur analogique: 3 mois.
- Suppression émetteur analogique ou numérique: 1 mois avant que le câblo-opérateur ne prévienne ses propres clients.
- Nouvel émetteur analogique: minimum 24 mois.
- Nouvel émetteur numérique: à communiquer immédiatement après la prise de décision.
- Modification apportées au niveau du DVB Multiplexing ou Audio/Video CODEC: au moins 6 mois

A.2.4. Certification

469. Les procédures de certification n'ont pas besoin d'être longues puisque DVB-C et DOCSIS sont des normes à part entière et suffisamment connues.
470. Si le câblo-opérateur demande des tests de certification du décodeur supplémentaires en plus des tests standards, ceux-ci doivent être pertinents, non discriminatoires et justifiés.
471. Mobistar veut utiliser EuroDocsis comme partenaire de certification. Mobistar veut également avoir la possibilité d'utiliser le même modem que le câblo-opérateur. C'est pourquoi les spécifications techniques & la tarification de ce modem doivent être reprises dans l'offre.
472. Les spécifications techniques (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) du décodeur ainsi que la procédure de certification par le CAS vendor doivent être communiquées le plus rapidement possible.

A.2.5. CAS

473. Mobistar doit pouvoir développer son propre décodeur pour une offre nationale et plaide pour une solution DVB simulcrypt ou DOCSIS Settop Gateway de manière à éviter que 3 implémentations CAS différentes ne soient nécessaires.
474. Concernant CAS, Mobistar demande une approche avec une interface simulcrypt commune, beaucoup plus simple et moins onéreuse sur le plan de l'implémentation chez les 3 différents câblo-opérateurs. Cela permet également de disposer d'un CAS et d'un décodeur chez le bénéficiaire pour les 3 offres contrairement à l'approche API.
475. Dans le cas du simulcrypt, chaque bénéficiaire doit pouvoir choisir son propre CAS vendor et conclure une relation contractuelle avec celui-ci, ce qui rend la certification du décodeur par le CAS vendor plus aisée. En tant que CAS provider, Mobistar doit avoir la possibilité de continuer à utiliser et développer son décodeur existant avec ViaAccess.

- 476. Dans le cas du Simulcrypt standard, le câblo-opérateur doit uniquement transmettre les clés CAS (EMM & ECM) de Mobistar de manière transparente et seule une infrastructure CAS minimale de Mobistar est nécessaire dans le headend du câblodistributeur (colocalisation).
- 477. Les systèmes CAS modernes sont suffisamment protégés contre le piratage grâce au « chipset pairing », par lequel un décodeur spécifique est relié à une smartcard.
- 478. Il y a beaucoup d'aspects concurrentiels liés au CAS, parmi lesquels la certification et l'implémentation de nouvelles composantes.

A.2.6. P&O

- 479. Une procédure de déménagement spécifique doit être élaborée. Une procédure en 2 étapes n'est pas acceptable lorsque le client reste dans la même zone de couverture.
- 480. L'accès au central du câblo-opérateur doit être réglé au cas où de l'équipement de Mobistar (video server, CAS,...) doit y être installé.

A.2.6.1. Installation

- 481. Mobistar doit pouvoir demander un raccordement via le wholesale pour un client qui ne possède pas encore de raccordement par le câble.
- 482. Mobistar demande d'effectuer au maximum une seule visite chez le client pour toutes les tâches d'installation ou de réparation simultanément. Mobistar peut utiliser à cet effet des techniciens qu'elle certifie elle-même ou faire appel aux sous-contractants qui ont déjà été certifiés par le câblo-opérateur. Le processus de certification doit être communiqué le plus rapidement possible en détail (procédure, connaissance nécessaire, délai, coûts) et doit être identique tant au niveau retail que wholesale.
- 483. Un technicien certifié doit être en mesure d'effectuer seul 95% des tâches (SNA, installation NIU, adaptation SNR, désactivation,...).
- 484. Une installation NIU n'est pas nécessaire si les clients disposent déjà d'un NIU (numérique & large bande) ou n'ont pas besoin d'un NIU (analogique). Une option self install doit être possible dans le cas où l'utilisateur final a déjà acheté des services comparables sur le réseau câblé.
- 485. L'installateur doit appeler le/envoyer un SMS au client 3 jours avant la visite chez celui-ci afin de confirmer la date d'installation. Le client est appelé 30 minutes avant la visite.

486. Une date d'installation doit pouvoir être confirmée, adaptée ou annulée via une interface automatisée. Cela vaut également pour une visite de suivi chez le client qui doit être fixée sur place en concertation avec l'utilisateur final. Tout comme pour le retail, il doit être possible de procéder à une installation le samedi et d'obtenir une indication du créneau horaire AM/PM.
487. Il convient de définir en détail ce que comprend l'installation standard et quel est le coût pour les éventuels suppléments. Une installation standard comprend selon Mobistar tous les travaux jusqu'au NIU compris, 10m coax & 10m de câble réseau chez le bénéficiaire. L'installation des raccordements électriques ou raccordements au mur n'est pas raisonnable.
488. A la fin de l'installation, un rapport doit être établi, reprenant les paramètres de qualité de la ligne, la confirmation du bon fonctionnement, la signature du client, les options supplémentaires choisies par le client,...

A.2.6.2. Réparation

489. En ce qui concerne la réparation, il convient de faire une distinction entre l'interruption et la dégradation d'un service. Lorsqu'il y a un impact au niveau régional, le problème doit également être résolu en dehors des heures de bureau.
490. Les horaires du helpdesk doivent être les mêmes que pour le retail.
491. Un entretien préventif doit être communiqué 5 jours à l'avance.
492. En ce qui concerne la supervision et le monitoring du réseau, il doit apparaître clairement quels sont les éléments qui en relèvent et à partir de quand la responsabilité de Mobistar est engagée. A des fins de supervision et de résolution des problèmes, Mobistar doit obtenir l'accès aux informations du modem en temps réel (software release, profile, canaux, niveaux de signal) via le réseau du câblo-opérateur, être en mesure de redémarrer le modem et de mesurer la performance.

A.2.6.3. IT

493. Pour résoudre des problèmes chez le client, Mobistar doit pouvoir vérifier notamment les éléments suivants via la console d'accès de remote management: Les niveaux de signal, les paramètres de service (service flow, speed,...) & IP connectivity (« remote ping »).
494. L'eligibility tool doit être suffisamment précis pour permettre d'éviter des erreurs de vente et doit être disponible 24/7 pour la vente par Internet. Cet outil doit fournir, outre les services disponibles, des informations sur les canaux disponibles, la présence de NIU, le débit large bande disponible. S'il y a déjà un modem, la vitesse lue, SNR & round triple play doivent être affichés.

- 495. Les adaptations à l'interface IT et aux processus doivent être communiqués 3 à 12 mois à l'avance, selon l'impact de l'adaptation. Un tableau doit être annexé à l'offre de référence, reprenant toutes les modifications possibles pouvant être effectuées, en établissant également une répartition sur la base de l'impact.
- 496. La maintenance informatique ne peut avoir lieu pendant les heures de shopping. Cela pourrait avoir un impact considérable sur la vente.
- 497. Une procédure de fall back doit être prévue lorsque le système informatique est en panne.

A.2.6.4. Migration de masse

- 498. Mobistar marque son accord sur l'ajout des procédures de migration de masse. 200 migrations par jour est un quota raisonnable.

A.2.6.5. Billing

- 499. Il n'apparaît pas clairement si le trafic entre 2 utilisateurs reliés au même CMTS passe via le réseau de Mobistar. Si ce n'est pas le cas, ce type de consommation de données doit être communiqué à des fins de facturation.

A.2.7. Large bande

- 500. Les adaptations apportées à l'offre large bande (par ex. addition, change or removal of speed profiles, change in the DOCSIS infrastructure, standards) doivent être communiquées 3 à 12 mois à l'avance, selon l'impact de la modification.
- 501. Implémentation plus simple et provisioning de la large bande via la norme DVB simulcrypt, pour laquelle une interface DOCSIS OSS commune est créée sur la base de DHCP/TFTP. En France, cette solution est utilisée par Numéricable qui propose des services de gros à Bouygues. Le bénéficiaire obtient ainsi davantage d'indépendance et le câblo-opérateur peut maintenir le contrôle via la console de management CMTS.
- 502. Mobistar préfère la solution Virtual routing de Tectéo/Brutélé/Voo & Numéricable au GRE tunneling proposé par Telenet et qu'elle n'utilise pas elle-même pour le retail. Mais davantage de simplification est possible selon Mobistar en utilisant de manière optionnelle le routage & la connexion à Internet existante via les contrats de peering existants des câblo-opérateurs.
- 503. Mobistar est disposée à gérer elle-même le serveur TFTP qui transmet le fichier de configuration (débit & QoS) vers le modem. Mobistar est d'accord pour que le câblo-opérateur valide ces fichiers de configuration au préalable, mais cela doit toutefois se faire assez rapidement (dans les 5 jours ouvrables).

- 504. La complexité du réseau n'augmente pas lorsqu'il y a plus de profils. 8 profils dédiés par bénéficiaire devraient suffire.
- 505. Le câblo-opérateur doit fournir davantage d'informations concernant l'utilisation de l'adresse IP & la migration de IPv4 à IPv6.
- 506. Des informations sont nécessaires concernant la manière dont CMTS peut être configuré pour l'interception et l'écoute légales.

A.2.8. Interactivité

- 507. Les services interactifs comme le réseau PVR, un second écran, les TV widgets, commande à distance, etc., doivent pouvoir être proposés de manière transparente par Mobistar en passant par le réseau du câblo-opérateur.
- 508. L'offre de référence ne peut contenir aucune interdiction d'utilisation de tablettes, smartphones, PC, etc. pour des applications de second écran. Mobistar veut réutiliser le signal TV à cet effet.
- 509. Les régulateurs devraient imposer une norme/plateforme commune pour la distribution de catch up content au vu des importantes différences qui existent entre les broadcasters. Mobistar veut utiliser le contenu que le câblo-opérateur a déjà rassemblé.
- 510. En ce qui concerne l'interactivité, il manque des informations détaillées sur l'installation et les spécifications (architecture IP, routage, interconnexion, service flow parameters,...) du return path bidirectionnel. Mobistar doit pouvoir gérer le Service flow & QoS.

A.2.9. SLA & Prévisions

A.2.9.1. Prévisions

- 511. Les prévisions ne peuvent être utilisées pour se soustraire à des obligations du SLA. Le niveau de détail doit être fixé de manière non discriminatoire.
- 512. Les prévisions demandées sont trop détaillées et déraisonnables. Il convient d'appliquer les mêmes règles que pour le retail. Des prévisions trimestrielles pour chaque ligne de produit (analogique, numérique, large bande) globalisées entre tous les acteurs est raisonnable. Le fait de ne pas proposer de SLA en cas de prévisions incorrectes est discriminatoire.
- 513. Il doit y avoir une liberté suffisante pour adapter les prévisions originales sans que cela n'entraîne la suppression des obligations du SLA.

A.2.9.2. SLA

514. Les délais SLA sont beaucoup trop longs. Sur la base d'un échantillon, il s'avère qu'un client de détail peut être livré généralement dans les 2 semaines. Une non-discrimination est nécessaire. Mobistar propose des valeurs moins élevées.
515. Mobistar demande un SLA supplémentaire pour la fourniture des services (validation, durée totale d'activation, respect des arrangements pris, respect de la date de livraison,...).
516. Des SLA supplémentaires sont nécessaires concernant la disponibilité (99.5%) & la vitesse des systèmes IT ainsi que l'exactitude des informations fournies par les systèmes IT.
517. Les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. Les compensations actuelles doivent être supérieures étant donné que Mobistar perd non seulement la location mensuelle mais également les coûts opérationnels supplémentaires et subit une atteinte à sa réputation. Il ne peut y avoir d'échappatoires permettant de s'y soustraire.
518. Pas de SLA pendant les 6 premiers mois signifie que la pression pour fournir ce type de service disparaît. Mobistar est favorable à une courbe d'apprentissage pendant les deux premiers mois.
519. La courbe d'apprentissage doit être une courbe pour l'ensemble du marché. Elle débute dès que le premier opérateur achète un service de gros et non à chaque fois que les opérateurs suivants le font.
520. En ce qui concerne la réparation, Mobistar propose d'introduire 4 niveaux de priorité auxquels sont reliés un SLA différent:

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH*	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

521. Le SLA reporting doit être rendu public gratuitement.
522. Un stop-clock n'est pas justifié dans les cas suivants: (i) Installation is not possible, (ii) repair is not possible. Il convient en outre de préciser les points suivants: (i) contact-details incomplete or incorrect (un nom mal orthographié ne peut pas constituer un motif) , (ii) repairs because the installation was not conform (it should be avoided that any reason is misused in order to use a stop-clock).

A.2.10. GT&C

523. Le câblo-opérateur ne peut pas intervenir dans la relation contractuelle entre Mobistar et le client.
524. Lorsqu'il n'y a pas de NIU (par ex. analogique), l'endroit où le câble coaxial pénètre dans la maison doit être défini comme le point de séparation entre les 2 réseaux.
525. Mobistar confirme qu'elle souhaite disposer du « full ownership » du client et qu'elle est responsable de l'acquisition des clients.
526. Une LoA est disproportionnée: un contrat signé doit constituer une preuve suffisante. Un client n'aura jamais sur lui le numéro de client auprès du câblo-opérateur dans le magasin de Mobistar.

A.2.11. VOD

527. Mobistar demande VOD over DOCSIS comme solution. Cela doit être possible sur la base de la neutralité du réseau. VOD over DOCSIS devrait également être possible sur une base de non-discrimination lorsque le client n'achète pas de large bande. Le volume VOD ne peut pas être pris en compte pour la limite de volume large bande.
528. Si la solution VOD via large bande ne marche pas, la solution de Tecteo/Brutéle est la plus indiquée. Une solution VOD sur la base du partage de ressources EDGE QAM demande toutefois beaucoup d'intégration.
529. D'après les estimations de Mobistar, un maximum de 6 séances VOD supplémentaires seront actives simultanément par nœud optique de sorte que VOD over DOCSIS entraîne une utilisation large bande de max. 16Mbps, ce qui est infime en comparaison des 200 Mbps minimums prévus pour la consommation de données. Le téléchargement progressif nécessite en outre également moins de gestion qu'un flux de trafic continu. Il s'agit de la solution la plus efficace et la moins onéreuse.

530. Une évolution technologique ultérieure vers une meilleure compression et moins de maisons par nœud permettra de réduire la charge de VOD over DOCSIS par nœud.

A.2.12. Remarques spécifiques concernant certains câblo-opérateurs

A.2.12.1. Telenet

531. Mobistar demande une offre mieux structurée à laquelle sont également annexés les éléments manquants.
532. Aucune information n'est communiquée sur la manière dont les services fournis à des clients de Mobistar sont tracés et contrôlés: par ex. livraison de la VOD au client final.
533. Mobistar souhaite un pre-invoice sur les volumes mensuels rapportés (et non sur les prévisions). Il doit y avoir suffisamment de clarté sur la manière dont l'utilisation quotidienne de la VOD & les tarifs uniques sont facturés.
534. La connexion du CAS propre via une interface IT spécifique/architecture proxy au HeadEnd de Telenet est beaucoup trop complexe et inutile. Une solution moins onéreuse via la norme simulcrypt suffit.
535. N'autoriser qu'un seul système CAS pour des tiers est discriminatoire.
536. Il est inacceptable que Telenet interdise tous les services interactifs autres que VOD, Radio&TV et EPG. Cela ne permet pas de différenciation.
537. L'obligation d'appliquer le GRE tunneling pour tout le trafic IP (large bande, interactivité) est disproportionnée et n'est pas conforme aux spécifications DOCSIS. C'est en outre discriminatoire puisque ce n'est pas appliqué pour le retail. Il s'agit d'une technologie obsolète qui n'est plus supportée dans de nombreux équipements et qui donne lieu à des coûts supplémentaires et des débits moins élevés.
538. La norme DOCSIS & certification du modem par Excentis et la norme DVB-C & certification du décodeur par le fournisseur CAS devraient suffire. Un « Proof Of Concept » avec une certification ultérieure par Telenet pour chaque nouvel appareil est superflu.
539. Le processus de certification du modem dans TLN-WRO-TA-B-C-PAAA n'est pas pertinent dès lors que la réception est validée par région via un accusé de réception officiel.
540. Mobistar doit être en mesure de contrôler le modem. Il n'y a pas de raison pour que ce contrôle soit effectué par Telenet et doive se faire via des proxys.

541. Telenet doit fournir une description des procédures pour les clients qui compromettent la sécurité du réseau. Des actions doivent être entreprises en concertation avec le bénéficiaire.
542. Pas de limite inférieure du nombre de commandes pour le SLA.
543. L'utilisation de l'eligibility tool ne peut pas être facturée étant donné qu'il s'agit d'un service de base.
544. Les tarifs pour la TV analogique ne peuvent pas être plus élevés parce que des canaux numériques sont livrés avec.
545. La solution VOD de Telenet est trop complexe:
- Un API spécifique doit être prévu entre VOD de Telenet et le décodeur/CAS du bénéficiaire, ce qui n'est pas évident.
 - Seuls 2 niveaux de répartition sont possibles dans le catalogue.
 - Un cryptage d'images spécifique (luminosité, niveau de noir,...) est imposé et la qualité de la bande passante doit être la même que celle de Telenet, ce qui est déraisonnable.
 - Il doit y avoir davantage de clarté sur la répartition de la bande passante car dans l'offre de référence, elle est répartie sur la base du « the relative weight of the AO customer base on that node/area. », ce qui manque de précision.
 - Ajouter davantage d'informations sur le contenu propre/description CMS.

A.2.12.2. Coditel

546. Une estimation du nombre d'installations NIU est impossible puisque Mobistar n'a aucune idée de la quantité déjà installée. Le paiement de pénalités en cas de surestimation des volumes est inacceptable.
547. Le nombre de demandes via webservice ne peut pas être limité aux prévisions données.
548. Les conditions au chapitre 5 concernant les coûts d'implémentation et la garantie bancaire sont disproportionnées. Le délai d'implémentation est trop long.
549. Il doit être précisé ce qu'il advient des clients qui n'ont pas encore de NIU.
550. Une adresse IP publique statique doit continuer à être une option, pas un réglage standard.

- 551. Une procédure pour la mise à niveau de microprogrammes du décodeur TV doit être prévue.
- 552. Il doit y avoir au minimum deux points d'interconnexion. Un seul ne suffit pas en raison du manque de redondance.
- 553. Mobistar doit pouvoir adapter les paramètres du client (débit large bande, bouquets TV,...) sans l'intervention du câblo-opérateur.
- 554. Il n'apparaît pas clairement que le délai d'activation ne s'applique pas à la visite chez le client ou que l'absence d'un client peut donner lieu à un stop-clock.
- 555. L'obligation de prendre au minimum le pack de base de la TV numérique de Coditel avec 130 canaux est inacceptable. Un filtrage des chaînes peut facilement se faire par le CAS. Une liste d'émetteurs adaptée pour le bénéficiaire doit être possible.

A.2.12.3. Brutélé

- 556. La facturation ne peut débuter qu'après l'activation complète du client.
- 557. La section GT&C manquante est nécessaire pour pouvoir évaluer l'offre.
- 558. Reprendre les clauses de détail de Brutélé dans des contrats retail de Mobistar est inacceptable.
- 559. Il n'y a pas de raison pour que Mobistar soit tenue responsable vis-à-vis de tiers lorsqu'il est mis fin au contrat.
- 560. Définir les samedis comme des « open days » étant donné que les magasins sont ouverts.
- 561. Une facture de détail impayée entre le client et le câblo-opérateur ne peut pas avoir d'impact sur le service de gros.
- 562. La phrase suivante est inacceptable: « La facturation de l'abonnement par <Bénéficiaire> cessera et sera transférée vers TECTEO en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final. »
- 563. Pour le câblage intérieur, aucune marque ne peut être imposée, uniquement des normes nationales/européennes. Les mêmes câbles doivent pouvoir être utilisés chez les 3 câblo-opérateurs.
- 564. Une interconnexion avec 2 POP au lieu de 6 POP pour la couverture nationale devrait suffire.

A.3. KPN GROUP BELGIUM

565. KPN Group Belgium dispose via SNOW d'une offre de base qu'elle souhaiterait étendre avec une offre basée sur le câble. A l'heure actuelle, 3 à 4 ménages sur cinq regardent encore toujours la télévision via leur opérateur de télévision par câble historique. Cela montre que le câble reste important pour la télédistribution.
566. Il convient de garantir une implémentation ultra-rapide sans autres obstacles. L'implémentation (maximum 6 mois) doit - comme prévu dans les décisions du 1er juillet 2011 - débiter immédiatement après que la décision qualitative au moins soit devenue définitive.
567. L'implémentation doit débiter immédiatement par les câblo-opérateurs, sans qu'un engagement précontractuel ou contractuel ne soit signé. Le paiement préalable constitue un obstacle supplémentaire et effraierait la concurrence. Dans tous les cas, il convient de peser le pour et le contre d'un paiement préalable par rapport à la nécessité de stabilité.
568. Il faut éviter que les câblo-opérateurs puissent simplement désactiver la TV analogique d'un seul coup et dans un bref délai. Une certaine stabilité est nécessaire pour pouvoir prendre des décisions commerciales.
569. Une alternative à part entière pour la suppression progressive de l'analogique doit être prévue. Par exemple la revente d'une offre de base numérisée.
570. Il convient d'éviter que les opérateurs de télévision par câble ne concluent des « accords d'exclusivité » avec des émetteurs pour entraver la revente de la télévision analogique par câble. Des modifications dans l'offre d'émetteurs chez le câblo-distributeur ont un impact sur l'offre de l'acheteur par des contrats à long terme avec des émetteurs.
571. Le prix de gros doit être fixé le plus rapidement possible et d'une manière la plus compétitive possible.
572. Des processus simples sont nécessaires pour la reprise de clients du câble par les opérateurs alternatifs (y compris en ce qui concerne le raccordement ou les installations).

A.4. CODITEL

A.4.1. Période et délai d'implémentation

573. Si Coditel doit respecter le délai d'implémentation de 6 mois, la phase d'implémentation devra être plus concentrée et augmentera probablement le coût de la phase d'implémentation.

A.4.2. Eléments techniques

A.4.2.1. Système CAS

574. Conformément aux remarques formulées par l'IBPT sous la section 4.1.2, Coditel met à disposition un certain nombre d'annexes (5) relatives au système CAS.

A.4.2.2. Architecture VOD

575. Coditel a obtenu l'assurance de la part de Numéricable France que l'ouverture de la plateforme VOD NF à un OA belge sur le réseau NB sera autorisée de la même façon que NF-NB. Les investissements seront limités à du paramétrage informatique et de la capacité informatique.

576. La VOD via IP n'est donc plus nécessaire et réduira les risques de saturation de réseau et les problèmes liés à la qualité de service. Ceci permettra d'offrir la même qualité de services que offert actuellement aux abonnés résidentielles Coditel, ce qui ne serait pas le cas dans une solution via IP.

A.4.3. Éléments opérationnels

A.4.3.1. Profils large bande

577. Il y a en effet une évolution des profils retails vis-à-vis des profils wholesale. Nous proposons d'attendre les commentaires du secteur afin d'adapter nos suggestions de profils à leurs désirs.

A.4.3.2. IP Streaming

578. Coditel n'offre pas actuellement ce service à ces clients résidentiels.

A.4.3.3. Description des services - Gestions ressources partagés

579. Coditel informera les OLO de la même façon qu'elle informe ses clients (clients ne savent pas quelles sont les mesures prises afin de garantir une utilisation correcte du réseau).

A.4.3.4. Compensations

580. Coditel ne voit pas d'inconvénient dans l'application de compensations à condition qu'elles soient symétriques.

A.4.4. Rédaction de conditions générales

A.4.4.1. Suspension des services

581. A cet égard, Coditel renvoie à ses conditions générales valables pour ses clients résidentiels.

A.4.4.2. Termination

582. 'Substantial modification of the economics of the contract' veut dire arrêt de commercialiser certains produits, comme p.e. l'analogique, parce qu'il ne serait plus rentable.

A.4.4.3. Annex 4 modification de la commande

- 583. Chaque opération de correction manuelle est possible mais sera payante.
- 584. Pour le surplus, Coditel est d'accord avec les remarques formulées par l'IBPT et s'engage à modifier son offre de référence et/ou annexes en ce sens.