

Consultation concernant

**Projet de décision du Conseil de l'IBPT
concernant
l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et
de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair »
de l'offre de référence Bitstream GPON de Proximus**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Jusqu'au **29 avril 2022**

Uniquement par e-mail à consultation.sg@ibpt.be

Avec comme référence « CONSULT-2022-B8 »

Personne de contact : Peter Vuchelen, Ingénieur-conseiller (+32 2 226 88 96)

Les réponses doivent être transmises par voie électronique à l'adresse indiquée.

Veuillez joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse

Vos commentaires doivent faire référence aux paragraphes et/ou parties du texte auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIÈRES

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques.....	2
1. Introduction	3
2. Base juridique.....	5
3. Procédure.....	8
3.1. Consultation nationale.....	8
3.2. Coopération avec les régulateurs des médias.....	8
3.3. Consultation européenne.....	9
Partie II. Analyse des modèles de coûts de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique 10	
4. Introduction aux modèles de coûts	11
4.1. Détermination des tarifs	11
4.1.1. <i>Analyse des coûts de personnel directement attribuables.....</i>	<i>12</i>
4.1.2. <i>Analyse des coûts de personnel indirectement attribuables.....</i>	<i>13</i>
4.1.3. <i>Analyse des coûts d'overhead et d'IT</i>	<i>14</i>
5. Détermination des tarifs	19
5.1. (Dés)activation.....	19
5.1.1. <i>Introduction</i>	<i>19</i>
5.1.2. <i>Analyse</i>	<i>20</i>
5.2. Services de support pour le multicast.....	21
5.3. Services de support pour les installations.....	22
5.4. (Dés)activation et adaptation du Shared VLAN transport.....	23
5.5. (Dés)activation du dedicated VLAN.....	24
5.6. ISLA Repair.....	25
6. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures	26
6.1. Décision et entrée en vigueur	26
6.2. Voies de recours	29
6.3. Signature	29

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

1. Introduction

1. La présente décision porte sur la redevance de location mensuelle pour le « ISLA Repair » et les redevances uniques facturées aux opérateurs alternatifs pour des prestations exécutées par Proximus dans le cadre de l'offre de référence Bitstream GPON.
2. En concertation avec Proximus, l'IBPT a décidé de limiter les tarifs considérés aux activités suivantes :
 - 2.1. (Dés)activation d'une (nouvelle) ligne ;
 - 2.2. (Dés)activation du dedicated VLAN ;
 - 2.3. Services de support pour le multicast ;
 - 2.4. Services de support pour les installations (« Wrongful Repair Request », « Useless Visit », « Appointment Change »...);
 - 2.5. ISLA Repair
3. Dans le cadre de la préconsultation concernant l'addendum « Shared VLAN transport : extension of best effort (pO) bandwidth », l'IBPT a reçu une réaction d'edpnet concernant les tarifs uniques du Shared VLAN transport. L'IBPT a jugé cette réaction pertinente et réexaminera dès lors ces tarifs uniques dans la présente décision. Cela concerne les activités suivantes :
 - 3.1. (Dés)activation du Shared VLAN transport ;
 - 3.2. Modification du Shared VLAN transport.
4. En raison de la taille et de la complexité de ces modèles de coûts sous-jacents, il a été décidé de faire appel à un consultant qui assistera l'IBPT dans cette analyse. L'offre d'Axon Partners (ci-après « Axon ») a été jugée la meilleure à l'issue d'un appel d'offres général avec publicité européenne.
5. En vue de la préparation de l'établissement des modèles de coûts, l'IBPT et Axon ont envoyé plusieurs demandes de données à Proximus. Les données fournies devaient être suffisamment étayées par Proximus ; l'IBPT et Axon ont toujours veillé à ce que ce soit le cas. En cas de doute concernant certaines données, des alternatives, telles que des comparaisons avec d'autres opérateurs, ont été examinées.
6. Sur la base des données fournies par Proximus, l'IBPT et Axon ont établi des modèles de coûts pour les services évoqués au paragraphe 2. Les résultats sont maintenant examinés dans le présent projet de décision et soumis au secteur pour consultation.

7. En ce qui concerne les tarifs uniques pour le Shared VLAN transport (voir paragraphe 3), Proximus a elle-même fourni des modèles de coûts, qui sont évalués par l'IBPT dans le présent projet de décision.
8. En ce qui concerne les renvois dans la présente décision aux articles et parties de l'offre de référence Bitstream GPON de Proximus, la présente décision renvoie le lecteur à la version de l'offre de référence Bitstream GPON du 3 juillet 2020 qui a été approuvée par l'IBPT.

2. Base juridique

9. Conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques¹, les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres) des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence² au terme de l'analyse de ce marché.
10. Conformément à l'article 62 de la loi du 13 juin 2005, des obligations de contrôle des prix et de systèmes de comptabilisation des coûts peuvent être imposées aux entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché :

« Art. 62 §1. L'Institut peut, conformément à l'article 55, § 4, alinéa 1er, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'entreprise concernée peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finaux.

Pour déterminer si des obligations en matière de contrôle des prix seraient appropriées, l'Institut prend en considération la nécessité de promouvoir la concurrence et les intérêts à long terme des utilisateurs finaux liés au déploiement et à la pénétration de réseaux de nouvelle génération, et notamment de réseaux à très haute capacité. En particulier, afin d'encourager l'entreprise à investir notamment dans les réseaux de nouvelle génération, l'Institut tient compte des investissements qu'elle a réalisés. Dans les cas où l'Institut juge les obligations en matière de contrôle des prix appropriées, il permet à l'entreprise de recevoir une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier dans les réseaux.

L'Institut étudie la possibilité de ne pas imposer ou de ne pas maintenir d'obligations au titre du présent article dans les cas où il établit qu'il existe une pression démontrable sur les prix de détail et que toute obligation imposée conformément aux articles 58 à 61, y compris notamment tout test de reproductibilité économique imposé conformément à l'article 58, garantit un accès effectif et non discriminatoire.

Lorsque l'Institut juge approprié d'imposer des obligations en matière de contrôle des prix sur l'accès à des éléments de réseau existants, il tient également compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables pour garantir une entrée efficace sur le marché et des incitations suffisantes pour que toutes les entreprises déploient des réseaux nouveaux et améliorés.

§ 2. L'Institut veille à ce que tous les mécanismes de récupération des coûts ou les méthodologies de tarification rendus obligatoires visent à promouvoir le déploiement de réseaux nouveaux et améliorés et l'efficacité, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages durables pour l'utilisateur final. A cet égard, l'Institut peut également prendre en compte les prix en vigueur sur des marchés concurrentiels comparables.

§ 3. Lorsqu'une entreprise est soumise à une obligation concernant l'orientation des prix en fonction des coûts, c'est à l'entreprise concernée qu'il incombe de prouver que les tarifs sont

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

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

déterminés en fonction des coûts, en tenant compte d'un retour sur investissements raisonnable. Afin de calculer le coût d'une fourniture de services efficace, l'Institut peut utiliser des méthodes de comptabilisation des coûts distinctes de celles appliquées par l'entreprise. L'Institut peut demander à une entreprise de justifier intégralement ses prix et, si nécessaire, en exiger l'adaptation.

§ 4. Lorsque la mise en place d'un système de comptabilisation des coûts est rendue obligatoire pour soutenir le contrôle des prix, l'Institut veille à ce que soit mis à la disposition du public une description du système de comptabilisation des coûts faisant apparaître au moins les principales catégories au sein desquelles les coûts sont regroupés et les règles en matière de répartition des coûts. Le respect du système de comptabilisation des coûts est vérifié aux frais de l'entreprise par un réviseur agréé, qui établit annuellement une déclaration de conformité, que l'Institut publie.»

11. La décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 ») a imposé l'ensemble de ces mesures à Proximus. Cette décision a été prise par la CRC sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006³. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence⁴.
12. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit l'obligation pour Proximus d'appliquer des tarifs équitables⁵ en ce qui concerne les tarifs de location mensuelle. D'autre part, les tarifs des services auxiliaires, tels que les redevances uniques, doivent être strictement orientés sur les coûts.⁶
13. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise à exécution au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up qui reflète les coûts d'un opérateur efficace.⁷ Dans ce cadre, l'IBPT tiendra compte autant que possible de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne.⁸
14. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique également que, dans l'attente de l'adoption d'un modèle de coûts spécifique à la fibre, les prix de ces prestations sont alignés sur les tarifs issus d'un accord commercial⁹, notamment pour ce qui concerne les redevances uniques les

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

⁴ Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC.

Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

⁵ Voir les §§ 1413 et 2245 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts mais qui conserve un lien avec les coûts. En d'autres termes, une marge raisonnable peut exister entre les coûts et le prix. »

⁶ Voir les §§ 1414 et 2246 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷ Conformément aux §§ 1415 et 2253 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁸ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹ Voir le §2247 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

plus fréquentes¹⁰. L'ensemble des conditions tarifaires de ces accords commerciaux doit être proposé de manière transparente et sans discrimination à tous les demandeurs d'accès et constitue un plafond.¹¹

15. À cet égard, la décision de la CRC du 29 juin 2018 précise encore ce qui suit : « *L'IBPT traitera de la même façon tout accord commercial qui interviendrait concernant le prix de l'accès à d'autres profils FTTH, c'est-à-dire qu'il acceptera l'application de ces prix s'ils sont prima facie équitables, tout en se réservant le droit de vérifier sur la base d'un modèle de coûts du type LRIC si ce prix négocié ne dépasse pas significativement les coûts d'un opérateur efficace et de le réviser si cela s'avérait nécessaire.* »
16. L'IBPT peut par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès local dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.¹²
17. Cette obligation s'applique à tous les services facturés par Proximus aux opérateurs alternatifs pour un accès local virtuel (VULA) et un accès central sur le réseau de fibre optique, y compris les services auxiliaires (parmi lesquels la colocalisation ou les redevances uniques).
18. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, l'IBPT analysera les coûts uniques de Proximus et déterminera les tarifs appropriés.

¹⁰ Voir le § 2253 de la décision du CRC du 29 juin 2018 qui mentionne notamment les redevances suivantes :

- Service activation fee for SDU (including Home Termination & Connection) : 79,02 €
- Service activation fee of a SDU or MDU (including Home Connection) : 79,02 €
- Remote Service activation : 4,64 €

¹¹ Voir le § 2254 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹² Conformément aux §§ 1418 et 2256 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

3. Procédure

3.1. Consultation nationale

19. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003, le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
20. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 oblige l'IBPT à tenir une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
21. La première consultation nationale s'est tenue du 20 janvier 2021 au 12 mars 2021.
22. L'IBPT a reçu des contributions de la part des acteurs suivants:
 - Colt;
 - Orange Belgium;
 - Proximus

3.2. Coopération avec les régulateurs des médias

23. L'article 3 de l'accord de coopération¹³ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
24. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
25. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [XXX].
26. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [XXX].

¹³ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

3.3. Consultation européenne

27. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
28. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
29. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

Partie II. Analyse des modèles de coûts de Proximus pour l'accès bitstream à la boucle locale en fibre optique

4. Introduction aux modèles de coûts

4.1. Détermination des tarifs

30. Un modèle ABC (Activity-Based Costing) bottom-up est utilisé pour déterminer et évaluer ces tarifs.
31. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres centres de coûts nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique.¹⁴ Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne de Proximus.
32. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficaces, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace.
33. En outre, l'on s'efforce de ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe et un certain nombre de remaniements sont effectués.
34. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
 - 34.1. Coûts de personnel directement attribuables : il s'agit de toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC¹⁵ du travailleur de Proximus qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s) ;
 - 34.2. Coûts de personnel indirectement attribuables : il s'agit des frais de personnel pour les personnes prenant part aux activités de gros mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) attribuables à certaines redevances uniques ;
 - 34.3. Le cas échéant : coûts de matériel ;
 - 34.4. Coûts d'overhead et d'IT : un pourcentage uniforme, le mark-up IT et overhead, est appliqué à tous les coûts.
35. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision. Les coûts de matériel éventuels sont traités en même temps que les coûts de personnel directement attribuables.

¹⁴ Conformément à l'article 62 de la loi du 13 juin 2005 et à l'article 51 de la loi du 5 mai 2017 : « Lorsque l'Institut juge approprié d'imposer des obligations en matière de contrôle des prix sur l'accès à des éléments de réseau existants, il tient également compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables pour garantir une entrée efficace sur le marché et des incitations suffisantes pour que toutes les entreprises déploient des réseaux nouveaux et améliorés. »

¹⁵ HMC ou Hourly Man Cost : le coût horaire de la main d'œuvre.

36. L'IBPT a examiné les données fournies par Proximus dans les différentes demandes de données pour déterminer les modèles de coûts des redevances uniques. Dans les cas où les valeurs obtenues sont jugées déraisonnables ou l'IBPT n'avait pas reçu de données ou avait reçu des données incomplètes ou non pertinentes et n'était par conséquent pas en mesure de déterminer les redevances uniques de manière claire et transparente, l'IBPT a examiné des alternatives (telles que des tarifs comparables chez d'autres opérateurs ou des études comparatives).¹⁶ L'IBPT tient toutefois à souligner que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
37. Les informations non confidentielles présentées dans la présente décision visent à fournir aux parties intéressées une transparence suffisante sur les méthodes, les intrants et les résultats en matière de coûts. Toutefois, ces informations tiennent compte de la nécessité absolue pour l'IBPT de traiter les informations qui lui sont communiquées de manière confidentielle, conformément aux articles 23 et 28 de la loi statut de 2003. Ces articles soumettent les membres du Conseil ainsi que les membres du personnel de l'IBPT au « secret professionnel » (au sens de l'article 458 du Code pénal, auquel l'article 38 de la loi statut de 2003 fait référence) et obligent l'IBPT dans son ensemble à veiller « à préserver la confidentialité des données fournies par les entreprises et qui sont considérées par l'entreprise comme des informations d'entreprise ou de fabrication confidentielles au sens de l'article 6, § 1er, 7°, de la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration. »
38. Les valeurs concrètes de toutes les opérations nécessaires, telles qu'elles figurent dans les feuilles de calcul du modèle de coûts (tableaux Excel), concernent des informations d'entreprise très sensibles concernant le fonctionnement opérationnel quotidien et les coûts de l'opérateur PSM et de ses sous-traitants. Il est parfaitement compréhensible que les opérateurs qualifient ces informations de confidentielles. Toutefois, il est également nécessaire que l'IBPT s'appuie sur elles pour mettre en œuvre l'obligation d'orientation sur les coûts au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up.¹⁷ Les références faites aux résultats de ce modèle dans la motivation de la présente décision sont dictées par cette confidentialité.

4.1.1. Analyse des coûts de personnel directement attribuables

39. Les coûts de personnel directement attribuables comprennent toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur de Proximus qui effectue l'opération. Si la ou les activités sont sous-traitées, le tarif correspondant dans le contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s).

¹⁶ En tenant compte des coûts que supporterait un opérateur efficace. Voir en ce sens Bruxelles, 16 mai 2012 - 2010/AR/2003 ; 2010/AR/2005 ; 2010/AR/2290 ; 2010/AR/2291 ; 2010/AR/2303 ; 2010/AR/2314 : « *Le pouvoir d'appréciation discrétionnaire dont dispose l'IBPT implique, lorsqu'il s'agit d'un modèle, la possibilité pour l'IBPT de modéliser la réalité sur la base de certaines hypothèses, projections, estimations ou approximations. Les hypothèses et projections peuvent être guidées par les objectifs de la régulation, par exemple lorsqu'il s'agit d'hypothèses d'efficacité des opérateurs, et peuvent dans cette mesure s'écarter de la réalité observée.* »

¹⁷ Conformément au §2253 de la décision CRC du 29 juin 2018 : « Les tarifs des services auxiliaires seront également vérifiés à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. »

40. Étant donné que chaque activité « one-time fee » qui fait l'objet de la présente décision possède un contexte unique, les coûts de personnel directement attribuables de chaque service modélisé doivent être étudiés séparément.
41. Tant Orange Belgium que Colt indiquent dans leurs réactions à la première consultation que le réseau de fibre optique de Proximus est construit à l'aide de technologies entièrement nouvelles et plus efficaces que l'ancien réseau en cuivre. Cette augmentation de l'efficacité devrait, par définition, entraîner une baisse des coûts opérationnels. C'est notamment le cas en raison (mais pas seulement) de la résolution automatisée de problèmes, de la fiabilité accrue, de l'entretien prédictif, des systèmes informatiques intégrés et plus efficaces, etc. L'IBPT est d'accord avec cette affirmation, mais souhaite également indiquer qu'il n'y aura pas nécessairement un effet sur tous les tarifs basés sur les coûts. L'IBPT convient qu'un réseau de fibre optique sera plus robuste qu'un réseau de cuivre, mais si, par exemple, un problème survient, cela ne signifie pas que le coût de réparation sera différent de celui du réseau en cuivre, car, par exemple, les mêmes techniciens de Proximus effectueront les réparations sur le réseau en cuivre et sur le réseau en fibre optique, et le tarif horaire HMC sera identique pour les deux réparations.
42. Si nécessaire, l'IBPT analysera encore plus en détail la détermination des tarifs dans la section « 5. Détermination des tarifs ».
43. Les tarifs horaires HMC pertinents ont été indexés selon l'indice santé de février 2022.

4.1.2. Analyse des coûts de personnel indirectement attribuables

44. Les coûts de personnel indirectement attribuables sont tous les coûts en matière de personnel pour les personnes prenant part aux activités Bitstream mais pour lesquelles les heures consacrées ne sont pas (totalement) imputables à certaines redevances uniques.
45. Ces coûts indirects sont convertis en quelques mark-ups, qui sont appliqués aux coûts directs concernés. Dans les modèles de coûts, deux mark-ups différents sont calculés et appliqués :
 - 45.1. Le mark-up « **helpdesk overhead** » concerne les aspects du helpdesk, du traitement et de l'escalade de problèmes, du traitement des plaintes, de la coordination de demandes complexes émanant des OLO, de la mise à l'essai de nouveaux développements et du contrôle de la qualité...

Un mark-up de [0-10]% a déjà été fixé dans la décision du 30 juin 2020 dans le contexte des redevances uniques BRUO/Bitstream xDSL. Une approche top-down¹⁸ est utilisée, dans le cadre de laquelle les frais de personnel liés à ces services de Proximus sont déterminés sur la base des chiffres figurant dans la comptabilité de Proximus. De ces coûts, seule une partie liée aux services fournis sur les marchés régulés de BRUO/Bitstream xDSL est retenue. Cette partie restante est répartie uniformément sur les activités de redevance unique xDSL. Étant donné que les mêmes équipes apportent désormais le même soutien aux activités « one-time fee »

¹⁸ Cela contraste avec les coûts de main-d'œuvre directement attribuables, qui sont déterminés selon une approche bottom-up.

de l'offre GPON, l'IBPT estime qu'il est approprié et justifié de réutiliser le même mark-up dans ce contexte.

Ce mark-up est appliqué à tous les coûts directs dans les différents modèles de coûts. Pour être précis : ce « helpdesk overhead » n'est même pas repris dans l'overhead « général ».

- 45.2. Le mark-up « **external contractor overhead** » concerne les aspects de gestion, de soutien et de contrôle des sous-traitants externes travaillant pour Proximus ainsi que des aspects plus larges tels que l'administration et la détermination de la stratégie dans le cadre des raccordements de fibre optique. Ce mark-up est déterminé selon une approche top-down dans laquelle le nombre d'ETP des services indirects concernés est divisé par le nombre d'ETP des services directs pour lesquels ils fournissent ce soutien. Un pourcentage de [10-20]% est ainsi calculé. Ce mark-up n'est appliqué qu'aux coûts des sous-traitants externes dans le modèle de coûts « activation d'un terminated premise ».
46. Dans sa réaction à la première consultation, Orange Belgium se demande pourquoi le même mark-up « helpdesk overhead » est applicable à l'assistance sur le réseau de fibre optique et sur le réseau en cuivre, étant donné que le réseau de fibre optique est plus robuste et que le déploiement du réseau est mieux documenté. L'IBPT tient à souligner qu'il s'agit ici d'un soutien indirect, qui ne peut donc pas être attribué directement à une opération ponctuelle spécifique. La distinction entre réseau de fibre et réseau de cuivre est minime ici.
47. En ce qui concerne le mark-up « external contractor », Orange Belgium ne comprend pas pourquoi il est plus élevé que le mark-up « helpdesk overhead » et craint qu'un double comptage des coûts ne puisse se produire à cause de l'utilisation de plusieurs mark-ups.
48. L'IBPT a réexaminé les deux mark-ups et a élaboré, en collaboration avec Axon Partners, une autre méthode de calcul. Proximus a fourni les informations et clarifications nécessaires le 17 décembre 2021. En utilisant cette méthode alternative de calcul, il a été possible de vérifier si un double comptage des coûts a eu lieu. À partir des données comptables détaillées par département, une distinction a été faite entre les membres du personnel qui contribuent aux coûts directs et indirects de ces frais uniques. Cette vérification supplémentaire a permis de s'assurer qu'aucun double comptage n'avait eu lieu, confirmant l'exactitude des pourcentages des mark-ups calculés précédemment. Ceux-ci seront désormais également utilisés dans les autres modèles de coûts.
- 4.1.3. Analyse des coûts d'overhead et d'IT**
49. Les coûts d'overhead et d'IT sont attribués aux différents tarifs uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU).
50. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs¹⁹. Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts différentiels. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts différentiels pertinents et le total des coûts

¹⁹ Les coûts communs sont des coûts spécifiques à plusieurs services et qui ne peuvent pas être attribués à un service séparé de façon univoque.

communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.

51. Pour la détermination du mark-up EPMU pour les coûts d'overhead²⁰ et d'IT, on utilise les mêmes valeurs que celles qui figurent dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, dans la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus et dans la décision du Conseil de l'IBPT du 9 mars 2021 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros au réseau FTTH de Proximus. Ces valeurs sont fixées à 7,50 % pour le mark-up IT et à 5,00 % pour le mark-up overhead. Selon l'IBPT, cela se justifie par le fait que les services internes de Proximus qui contribuent à ces mark-ups fournissent cette contribution indépendamment de la technologie de ligne sous-jacente. Ainsi, une plateforme de provisioning et de repair IT globale de Proximus est également en cours de développement pour les services Bitstream xDSL et Bitstream GPON.
52. Dans sa réponse à la première consultation, Proximus indique que le fait de ne pas prendre en compte les coûts de l'équipe de facturation de la division CWS n'est pas correct puisque ces coûts ne seraient pas récupérés, ni par le mark-up « helpdesk overhead », ni par le mark-up « overhead et IT ».
53. En ce qui concerne les valeurs des mark-ups, Orange Belgium indique qu'elle s'attendrait à ce que les coûts d'overhead et d'IT soient moins élevés pour un réseau de fibre optique, étant donné qu'il s'agit d'une nouvelle technologie. Orange attire également l'attention sur les remarques formulées par la Commission européenne dans d'autres dossiers, selon lesquels ces mark-ups se situeraient dans le haut de la fourchette par rapport à d'autres pays. Proximus, quant à elle, affirme que les coûts d'overhead et d'IT ont été sous-estimés et n'encourageraient donc pas les investissements dans les systèmes informatiques qui sont aussi critiques que les investissements de réseau. Enfin, Proximus fait valoir que le mark-up IT doit être appliqué à tous les coûts, y compris les coûts d'overhead. Dans sa réaction, Proximus avance les arguments suivants :
 - 53.1. Dans le benchmark utilisé par l'IBPT pour déterminer les mark-ups IT et overhead, figurent deux valeurs qui, contrairement à ce qui est indiqué dans le tableau, ne tiendraient pas compte des coûts d'IT.
 - 53.2. Par ailleurs, Proximus fait référence au rapport TeBIT 2018 de BCG qui conclut que les opérateurs télécoms devraient investir davantage dans la transformation numérique, ce que fait également Proximus. Proximus se réfère également à d'autres rapports de consultants qui confirmeraient cette nécessité, tant pour les investissements dans les systèmes informatiques que pour les investissements en matière de frais généraux et administratifs (G&A). Proximus est d'avis que l'IBPT semble partir du principe qu'un opérateur efficace limite autant que possible ses dépenses informatiques, ce qui est en contradiction avec les déclarations des consultants mentionnés.
 - 53.3. Proximus fait également référence à sa propre proposition de méthode d'allocation des coûts IT et d'overhead et déclare qu'il n'était pas nécessaire que l'IBPT développe lui-même une méthode alternative. La méthode de Proximus était basée

²⁰ Cela inclut les coûts d'IT overhead.

sur les coûts réels liés à son réseau fixe. L'IBPT devrait se baser sur les coûts réels de Proximus.

- 53.4. Le mark-up IT proposé de 7,5 % serait inférieur aux coûts de Proximus et n'incite pas à rendre les processus plus efficaces. L'automatisation réduira également la base de coûts sur laquelle le mark-up est appliqué, car il y aura moins d'interventions manuelles (la base de coût étant le dénominateur lors du calcul du mark-up ; si celle-ci diminue, le mark-up doit augmenter afin d'assurer une récupération identique des coûts IT en valeur absolue). L'IBPT ne tient pas non plus compte des investissements informatiques massifs réalisés par Proximus depuis 2016.
- 53.5. Enfin, Proximus est d'avis qu'une distinction entre les mark-ups utilisés dans le modèle de coûts pour les tarifs mensuels et les mark-ups utilisés dans le modèle de coûts pour les tarifs uniques semble justifiée. Un opérateur tel que Proximus, qui a beaucoup investi dans ses systèmes opérationnels, devrait être rémunéré pour cela par un mark-up plus important dans les modèles de coûts pour les tarifs uniques. Il ne semble pas normal pour Proximus que le même mark-up soit appliqué à tous les opérateurs, quels que soient leurs investissements en matière de systèmes informatiques.
54. L'IBPT tient à répondre comme suit :
- 54.1. Tout d'abord, l'IBPT tient à souligner que l'utilisation d'un benchmark pour déterminer ces mark-ups n'est pas une pratique exceptionnelle. Dans le passé, les mark-ups pour Proximus ont déjà été déterminés de manière similaire, voir la décision du Conseil de l'IBPT du 4 septembre 2007 concernant les « one time fees » pour BRUO & BROBA. Cela ressort également des exemples que Proximus cite elle-même dans sa réaction à cette consultation : comme Proximus l'indique, la valeur du modèle espagnol a été établie sur la base des valeurs du benchmark du consultant WIK.
- 54.2. En effet, l'IBPT n'a pas utilisé la méthode proposée par Proximus. La modélisation de l'IBPT est basée sur le principe d'un opérateur efficace.²¹ Pour cette raison, une correction peut être nécessaire pour les coûts encourus par les opérateurs eux-mêmes. La comparaison avec le benchmark a montré que les mark-ups calculés par Proximus (**[confidentiel]**) étaient élevés par rapport aux valeurs du benchmark dont dispose l'IBPT. Pour cette raison, l'IBPT a décidé de ne pas adopter la méthode proposée par Proximus. En outre, au § 162 de la décision du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus, l'IBPT a déjà exprimé ses réserves quant à la méthode proposée par Proximus, comme le fait que cette méthode ne fait pas de distinction

²¹ Conformément à la procédure décrite au §36. Voir aussi dans ce sens HvJ C-277/16, Polkomtel v. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, §33: "En ce qui concerne la notion de «coûts», il convient de noter que l'article 13, paragraphe 1, de la directive «accès» ne précise pas quels coûts doivent être utilisés pour cibler les prix. Toutefois, il ressort du paragraphe 3 de cet article que lorsqu'un opérateur est soumis à une obligation d'orienter ses tarifs vers les coûts, les ARN calculent les coûts associés à une prestation de service efficace et, à cette fin, utilisent des méthodes d'établissement des coûts comptables distinctes de celles utilisées par l'entreprise."

entre les activités fixes et mobiles de Proximus et l'impact élevé du coût de la « Business Intelligence ».

- 54.3. L'IBPT tient toutefois à souligner que la notion d'opérateur efficace ne signifie pas que l'opérateur n'est pas incité à faire des investissements informatiques. Néanmoins, ces investissements doivent être réalisés de la manière la plus efficace possible. En effet, des coûts informatiques élevés peuvent également être dus (par exemple) à des choix inefficaces par le passé. [Confidentiel]. Cette évaluation s'inscrivait dans le cadre d'une démarche de simplification des processus. L'IBPT a donc inclus cette valeur cible dans le benchmark utilisé.
- 54.4. Même avec les corrections mentionnées par Proximus concernant les deux valeurs que l'IBPT aurait utilisées de manière incorrecte dans son benchmark, l'IBPT conclut que le mark-up IT proposé de 7,5 % et le mark-up G&A de 5 % (et leur somme, au total 12,5 %) se situent dans la fourchette des données incluses dans ce benchmark, et que la proposition de Proximus se situe dans le haut de ce benchmark.
- 54.5. L'IBPT souhaite également indiquer que, selon la réaction de la Commission européenne au projet de décision concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle et la large bande (BE/2020/2242), ces mark-ups se situent dans la fourchette supérieure, par rapport aux mark-ups dans d'autres États membres :
- « The combined mark-up of 12.5% is in the higher end of the spectrum when compared to mark-ups applied in other Member States. »*
- Cela confirme l'avis de l'IBPT selon lequel ces mark-ups ne sont pas trop faibles pour permettre des investissements.
- 54.6. Toujours dans sa réaction au projet de décision concernant les redevances uniques pour le cuivre (BE/2020/2244), la Commission européenne invite l'IBPT à réexaminer ces mark-ups et à vérifier si une réduction de ces derniers pourrait inciter à une plus grande efficacité, ce qui indique à nouveau que la Commission européenne a estimé que ces valeurs étaient plutôt élevées. Une nouvelle augmentation des mark-ups, comme le propose Proximus, serait diamétralement opposée à ces remarques de la Commission européenne.
- 54.7. L'IBPT ne voit aucune raison d'appliquer des mark-ups différents par opérateur : le même niveau d'efficacité est supposé pour chaque opérateur PSM. L'IBPT ne voit pas pourquoi les mark-ups applicables à Proximus dans le cadre de la présente décision devraient être différents de ceux applicables aux autres opérateurs PSM, à savoir les câblo-opérateurs Brutélé, Telenet et VOO SA. L'IBPT précise notamment que ces niveaux de mark-ups sont proches de la valeur calculée sur la base des données propres des autres opérateurs PSM belges.
- 54.8. Proximus soutient que les mark-ups pour les tarifs uniques devraient être plus élevés que ceux pour les tarifs mensuels. L'IBPT réitère ses arguments de la décision du 24 juin 2021 concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair » des offres de référence des câblo-opérateurs concernant la raison pour laquelle des mark-ups différents ne sont

pas appliqués entre les tarifs uniques et mensuels. L'idée d'un mark-up est en effet précisément d'appliquer le même pourcentage à tous les coûts. Le mark-up IT comprend tous les services IT nécessaires pour soutenir les services de gros, ces services étant alloués à la base de coûts pertinente sur la base d'un pourcentage. Le mark-up IT utilisé par l'IBPT pour les tarifs mensuels est basé sur un recoupement avec différentes sources et est proche de la valeur calculée sur la base des données propres d'autres opérateurs belges. Cette valeur calculée ne fait pas de distinction entre les coûts IT liés au réseau et les coûts IT associés aux redevances uniques. L'IBPT conclut dès lors qu'une distinction entre le mark-up dans le modèle de coûts pour la redevance de location et celui du modèle de coûts OTF n'est pas justifiée.

- 54.9. Comme mentionné ci-dessus, l'IBPT est d'avis qu'il n'y a aucune raison d'appliquer des mark-ups différents par opérateur : le même niveau d'efficacité est supposé pour chaque opérateur. Ce principe s'applique non seulement à la valeur des mark-ups, mais aussi à la manière dont ils sont appliqués. Dans la décision du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, dans la décision du Conseil de l'IBPT du 9 mars 2021 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros au réseau FTTH de Proximus et dans la décision du 24 juin 2021 concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair », ces mark-ups ont été appliqués de la même manière (c'est-à-dire à la base des coûts sans appliquer au préalable le mark-up overhead). Comme les mêmes mark-ups sont utilisés dans cette décision que dans les décisions mentionnées précédemment, l'IBPT ne voit aucune raison d'utiliser un calcul ou une application différente dans ce contexte.
55. L'IBPT maintient donc sa position selon laquelle ces mark-ups reflètent un opérateur efficace où les investissements G&A et les investissements informatiques, y compris les coûts liés à la facturation, sont rémunérés de manière adéquate.

5. Détermination des tarifs

5.1. (Dés)activation

5.1.1. Introduction

56. Les coûts modélisés liés à l'activation et à la désactivation sont traités conjointement dans cette section. L'IBPT tient à souligner que par activation d'une ligne d'utilisateur, seul un des deux tarifs d'activation suivants peut être facturé, en fonction de la situation technique du lieu où se trouve l'utilisateur final.
57. L'IBPT tient également à souligner que dans aucun des coûts d'activation ci-dessous, un coût n'a été inclus pour l'installation de la Service Box derrière l'ONT. Cette activité supplémentaire ne sera donc pas effectuée par le technicien du Proximus Partner, à moins que l'opérateur bénéficiaire ne conclue lui-même des accords en ce sens avec le Proximus Partner.
58. Pour être complet, il s'agit ici des services modélisés suivants :
- 58.1. Activation d'un emplacement final « connected » ;
- L'ONT est déjà présent sur un emplacement final « connected ». Aucun technicien de Proximus ou de ses sous-traitants ne doit se rendre sur place. Le modèle de coûts n'inclut donc que les interventions/activités manuelles effectuées par le helpdesk de Proximus pour activer le service pour l'opérateur bénéficiaire, tant lorsqu'un service actif n'est pas encore disponible chez le client final que lorsque le client final dispose d'un service actif d'un autre opérateur bénéficiaire ou de Proximus.
- 58.2. Activation d'un emplacement final « terminated » ;
- Ce service comprend toutes les activités réalisées par Proximus et ses sous-traitants pour transformer un emplacement « terminated »²² en un emplacement final « connected ». Cela implique donc notamment l'installation de l'ONT à l'emplacement final et l'activation du service pour l'opérateur bénéficiaire.
- 58.3. Désactivation ;
- Ce service comprend uniquement les activités de helpdesk effectuées dans le cadre de l'arrêt du services chez un client d'un opérateur bénéficiaire.
59. Il n'est pas nécessaire de modéliser d'autres services puisque les coûts de terminaison standards sont déjà inclus dans le tarif de location mensuel pour l'accès bitstream au réseau GPON de Proximus.

²² Dans le cas d'un « Terminated Premise », le point de terminaison pour la fibre optique (« ONTP ») est déjà présent à l'emplacement final.

60. Dans sa lettre du 23 juin 2021, Proximus a fourni des informations complémentaires concernant une modification des tarifs des sous-traitants dans le cadre de l'activation d'une destination finale « résiliée ». L'IBPT a mis en œuvre cet ajustement des tarifs des sous-traitants dans le modèle de coûts correspondant.
61. En ce qui concerne le coût des matériaux pour l'ONT, l'IBPT a demandé des informations supplémentaires à Proximus sur les prix sous-jacents pour les 2 différents types d'ONT que Proximus installe et le ratio d'installation par type d'ONT²³. L'IBPT a intégré les prix de chaque type d'ONT dans le modèle de coût et a calculé une moyenne pondérée sur cette base, en considérant que [30-40]% des installations auront un ONT à 1 port et [60-70]% des installations un ONT à 4 ports. Proximus elle-même s'attend à recevoir suffisamment d'ONT à 4 ports jusqu'à la [confidentiel] au minimum. Si cette prévision n'est plus valide ou si l'ONT à 4 ports n'est plus disponible après cette date et qu'il y a un impact sur le ratio d'installation des différents types de ONT, l'IBPT fixera un nouveau tarif d'installation. L'IBPT attend de Proximus qu'elle fournisse toujours à l'IBPT et à ses bénéficiaires toutes les informations utiles sur l'état actuel et futur de l'ONT à 4 ports de manière non discriminatoire.
62. Afin d'accroître la transparence vis-à-vis du secteur, l'IBPT, en collaboration avec Axon Partners et Proximus, a élaboré une version anonymisée du modèle de coût pour l'activation d'un emplacement final « terminé ». Dans cette version, les données opérationnelles confidentielles ont été remplacées par des plages numériques. De cette manière, des informations supplémentaires sont données aux parties intéressées concernant la construction des modèles de coûts, tout en préservant la confidentialité des données fournies par Proximus.²⁴ Cette version du modèle de coût a été mise à la disposition du secteur, en même temps que le deuxième projet de décision.

5.1.2. Analyse

63. Dans l'accord commercial avec edpnet et Destiny, Proximus propose les tarifs suivants pour ces services. Selon le § 2254 de la décision du CRC du 29 juin 2018, l'ensemble des conditions tarifaires de ces accords commerciaux doit être proposé de manière transparente et sans discrimination à tous les demandeurs d'accès et constitue un plafond.

Service	Tarif
<i>Service activation fee of a SDU or MDU (including Home Connection)</i> (correspondant à l'activation d'un emplacement final « terminated »)	79,02 €

²³ Proximus a annoncé dans le Flash 1535 du 9 septembre 2021 qu'un nouvel ONT à 1 port sera progressivement introduit dans le réseau Proximus et sera utilisé pour les installations Fibre GPON chez les utilisateurs finaux résidentiels.

²⁴ Conformément à l'article 23§3 de la loi du 17 janvier 2003 portant statut du régulateur du secteur belge des postes et télécommunications : « L'Institut veille à préserver la confidentialité des données fournies par les entreprises et qui sont considérées par l'entreprise comme des informations d'entreprise ou de fabrication confidentielles au sens de l'article 6, § 1er, 7°, de la loi du 11 avril 1994. »

Service Activation (Remote) (correspondant à l'activation d'un emplacement final « connected »)	4,64 €
<i>De-activation of an End User line</i> (correspondant à la désactivation)	4,64 €

Tableau 1 : tarifs proposés par Proximus pour la (dés)activation

64. Dans le cadre de la présente décision et conformément au §2249 de la décision CRC du 29 juin 2018, l'IBPT a calculé les tarifs ci-dessous à l'aide du modèle de coûts établi par l'IBPT, avec l'aide d'Axon, le consultant désigné à cet effet.
65. Les tarifs listés dans le « Tableau 2 : tarifs du modèle de coûts » constituent le plafond de l'offre régulée Bitstream GPON, dans la mesure où il n'existe pas d'accord commercial comportant des tarifs de (dés)activation inférieurs aux tarifs de ce tableau.

Service	Tarif
<i>Service activation fee of a SDU or MDU (including Home Connection)</i> (correspondant à l'activation d'un emplacement final « terminated »)	130,63 €
Service Activation (Remote) (correspondant à l'activation d'un emplacement final « connected »)	8,74 €
<i>De-activation of an End User line</i> (correspondant à la désactivation)	4,87 €

Tableau 2 : tarifs du modèle de coût

5.2. Services de support pour le multicast

66. Les coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la mise en service de chaînes de télévision, à la fois sur la technologie xDSL et GPON de la ligne de l'utilisateur final.

67. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :
- 67.1. La (dés)activation du multicast sur la ligne de l'utilisateur final ;
 - 67.2. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision partagée ;
 - 67.3. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision propre.
68. L'IBPT a utilisé le même modèle de coûts que celui qui a été utilisé pour établir les tarifs de la décision Multicast du 13 janvier 2015. Les valeurs HMC et les mark-ups ont été alignés sur les valeurs HMC de la décision du 30 juin 2020 sur les redevances uniques de l'offre Bitstream xDSL.
69. Le modèle de coûts utilise le WACC pour le cuivre. Comme les services multicast sont indépendants de la technologie de la ligne de l'utilisateur final, il semble injustifié d'utiliser le WACC plus élevé de la fibre. Une alternative pourrait être de faire une moyenne pondérée basée sur le nombre de lignes d'utilisateurs finals xDSL et GPON, mais l'IBPT estime que cela ne fait guère de différence en raison du nombre beaucoup plus important de lignes d'utilisateurs finals xDSL.
70. Dans sa réponse à la première consultation, Orange Belgium mentionne que les tarifs de (dés)activation pour le multicast semblent élevés par rapport aux tarifs de (dés)activation pour une installation normale. Cependant, l'IBPT note qu'une fréquence plus élevée d'actions manuelles est incluse dans le modèle de coût pour déterminer les tarifs de (dés)activation pour la multidiffusion que, par exemple, pour une installation normale. Selon l'IBPT, cela n'est pas illogique, étant donné qu'aucun opérateur bénéficiaire n'a acheté un service multicast ces dernières années et que d'autres actions pourraient donc être nécessaires si ce service était effectivement acheté. Lors d'une révision ultérieure et si des données utiles sont disponibles, les tarifs seront recalculés en tenant compte d'éventuelles améliorations.

5.3. Services de support pour les installations

71. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec le support aux installations.
72. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :
- 72.1. Useless Visit ;

Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque le technicien de Proximus ne peut pas, après une visite chez le client final, effectuer d'intervention à la date prévue pour des motifs qui ne sont pas imputables à Proximus. Le ticket d'intervention est alors clôturé négativement.
 - 72.2. Aborted Visit;

Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire si le technicien de Proximus n'est pas en mesure de joindre le client final par téléphone ou si le client final n'est pas d'accord avec la visite prévue. Le ticket d'intervention est alors clôturé négativement.

72.3. Wrongful Repair Request ;

Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque celui-ci introduit un ticket de réparation auprès de Proximus, la cause première du problème ne pouvant pas être imputée à Proximus.

72.4. Migration de profils²⁵;

Ce service de migration est lié à la mise en œuvre de modifications au profil large bande des services déjà fournis à un client final de l'opérateur bénéficiaire.

72.5. Support technique (tarif horaire) ;

Ce tarif horaire ne sera facturé que pour le support fourni concernant l'offre de référence aux opérateurs ou autres entreprises qui ne sont pas encore clients de gros chez le câblo-opérateur. Ce tarif ne sera pas facturé aux clients de gros.

72.6. Amend Due Date Request et Cancel Request;

Ces tarifs seront facturés lorsqu'un opérateur bénéficiaire souhaite modifier ou annuler une commande enregistrée.

73. Étant donné que, comme mentionné précédemment par Proximus, aucune distinction n'est faite entre les raccordements en fibre optique et en cuivre pour les collaborateurs du helpdesk, les dispatchers et les techniciens, l'IBPT propose de facturer pour ces services le même tarif que celui de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus.

74. L'IBPT a uniquement déterminé un nouveau modèle de coût pour la migration des profils, basé sur le modèle de coût « Activation d'un lieu final « connecté » », dans lequel les activités de support liées à l'attribution de la situation technique ont été supprimées.

5.4. (Dés)activation et adaptation du Shared VLAN transport

75. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec le Shared VLAN transport.

76. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :

²⁵ Dans le premier projet de décision, l'IBPT proposait de déterminer également un taux pour la migration des produits, mais comme ce scénario n'est pas encore possible en pratique, l'IBPT le reconsidérera quand ça s'avèrera nécessaire.

- 76.1. La (dés)activation du Shared VLAN transport ;
- 76.2. L'adaptation du Shared VLAN transport.
- 77. Ces modèles de coûts n'incluent que les interventions/activités manuelles effectuées par le helpdesk de Proximus pour exécuter ces services pour l'opérateur bénéficiaire. Bien que ces services aient été largement automatisés, il est toujours nécessaire qu'un collaborateur du helpdesk de Proximus intervienne manuellement pour chaque exécution, principalement pour vérifier les commandes générées automatiquement. Les modèles de coûts tiennent également compte du fait que les modifications apportées au Shared VLAN transport nécessitent l'exécution de moins de commandes, ce qui réduit le temps passé à les vérifier manuellement.
- 78. Dans sa réponse à la consultation, Orange Belgium indique qu'elle ne peut pas évaluer ces tarifs sur la base des informations fournies ci-dessus. À cet égard, l'IBPT renvoie à l'explication du §62 de cette décision, où il est indiqué que l'IBPT a mis à disposition une version anonymisée d'un modèle de coûts, grâce à laquelle les parties intéressées obtiennent des informations supplémentaires concernant la construction des modèles de coûts. Toutefois, l'IBPT ne peut pas fournir de détails supplémentaires sur les différentes interventions/activités manuelles qui doivent être réalisées dans ce contexte, pour des raisons de confidentialité.²⁶

5.5. (Dés)activation du dedicated VLAN

- 79. Si l'opérateur bénéficiaire souhaite activer/désactiver un client final avec un dedicated VLAN, des activités de back-office supplémentaires sont nécessaires. Ce service reflète donc ces coûts supplémentaires, qui sont modélisés dans un nouveau modèle de coûts élaboré par l'IBPT et Axon. Le tarif de ce service doit être ajouté aux tarifs des services de (dés)activation du 5.1 (Dés)activation, le cas échéant.
- 80. Dans leur réponse à la consultation, Colt et Orange Belgium indiquent qu'ils ne peuvent pas évaluer ces tarifs sur la base des informations fournies ci-dessus. L'IBPT précise que pour chaque (dés)activation d'un Dedicated VLAN, une intervention manuelle est nécessaire pour la (re)configuration des systèmes sous-jacents qui gèrent ces VLAN. C'est le coût de cette intervention qui est pris en compte dans la détermination du tarif. À cet égard, l'IBPT renvoie à l'explication du §62 de cette décision, où il est indiqué que l'IBPT a mis à disposition une version anonymisée d'un modèle de coûts, grâce à laquelle les parties intéressées obtiennent des informations supplémentaires concernant la construction des modèles de coûts. Toutefois, l'IBPT ne peut pas fournir de détails supplémentaires sur les différentes interventions/activités manuelles qui doivent être réalisées dans ce contexte, pour des raisons de confidentialité.²⁷

²⁶ Conformément à l'article 23§3 de la loi du 17 janvier 2003 portant statut du régulateur du secteur belge des postes et télécommunications : « L'Institut veille à préserver la confidentialité des données fournies par les entreprises et qui sont considérées par l'entreprise comme des informations d'entreprise ou de fabrication confidentielles au sens de l'article 6, § 1er, 7^o, de la loi du 11 avril 1994. »

²⁷ Conformément à l'article 23§3 de la loi du 17 janvier 2003 portant statut du régulateur du secteur belge des postes et télécommunications : « L'Institut veille à préserver la confidentialité des données fournies par les entreprises et qui sont considérées par l'entreprise comme des informations d'entreprise ou de fabrication confidentielles au sens de l'article 6, § 1er, 7^o, de la loi du 11 avril 1994. »

81. Dans sa réponse à la consultation, Proximus a fourni quelques données supplémentaires d'après lesquelles le modèle de coût a été corrigé. Le modèle de coût détermine désormais correctement des tarifs distincts pour l'activation et la désactivation.

5.6. ISLA Repair

82. L'IBPT propose d'utiliser le même tarif mensuel que les services ISLA Premium Repair et ISLA Enhanced Repair de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Après concertation avec Proximus, il apparaît que les mêmes collaborateurs du helpdesk, dispatchers et techniciens travaillent à la réparation des raccordements en cuivre et en fibre optique. En effet, les deux technologies ont des activités de réparation similaires, et Proximus ne fait pas de distinction entre elles en interne. C'est la raison pour laquelle l'IBPT estime justifié d'imposer les mêmes tarifs ISLA que pour le Bitstream xDSL.
83. Tant Orange Belgium que Colt se réfèrent à leur déclaration précédente selon laquelle le réseau de fibre de Proximus devrait être plus robuste que le réseau de cuivre et que cela devrait également se traduire par un tarif inférieur pour les services ISLA.
84. Comme indiqué précédemment au §41, l'IBPT est d'accord avec l'affirmation selon laquelle le réseau fibre de Proximus devrait être plus robuste que le réseau cuivre, mais cela ne signifie pas nécessairement une baisse des tarifs. Comme expliqué ci-dessus, les mêmes équipes d'intervention effectuent les réparations pour les services ISLA fibre et cuivre ISLA. L'IBPT est donc d'accord avec l'affirmation selon laquelle le nombre de tickets de réparation ISLA sur fibre sera finalement inférieur au nombre sur cuivre, par rapport au nombre total de lignes fibre et cuivre. Cependant, comme le nombre de lignes à fibre optique avec un service ISLA est actuellement limité, il n'y aura pratiquement aucun impact sur les tarifs des services ISLA, selon l'IBPT. L'IBPT réexaminera cet impact potentiel dans une décision ultérieure, mais dans la présente décision, il maintient sa position antérieure d'imposer les mêmes tarifs ISLA que pour le Bitstream xDSL.

6. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

6.1. Décision et entrée en vigueur

85. Le Conseil de l'IBPT s'est réuni le [date] et a décidé que l'offre de référence de Proximus devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de l'IBPT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication sur le site Internet de l'IBPT.

86. L'IBPT demande à Proximus d'adapter son offre de référence conformément aux tableaux ci-dessous :

	Tarif actuel	Tarif plafond ²⁸
Activation d'un emplacement final « connected »	4,64 EUR	8,74 EUR
Activation d'un emplacement final « terminated »	79,02 EUR	130,63 EUR
Désactivation	4,64 EUR	4,87 EUR

Tableau 3 : aperçu des tarifs d'activation

	Tarif plafond
ISLA Premium (comme allocation mensuelle par ligne)	9,78 EUR
ISLA Enhanced (comme allocation mensuelle par ligne)	5,65 EUR
ISLA configuration	8,23 EUR

Tableau 4 : aperçu des tarifs ISLA Repair

²⁸ Dans la mesure où il n'existe pas d'accord commercial prévoyant des tarifs de (dés)activation inférieurs à ces tarifs.

	Tarif plafond
Activation/Deactivation fee of Multicast on a User line	9,75 EUR
Encryption Key Interface Set-up Fee	389,00 EUR
Encryption Key Interface Decommissioning Fee	295,63 EUR
Shared TV Channel Activation Fee	335,51 EUR
Shared TV Channel Deactivation Fee	309,92 EUR
Shared TV Channel Interface Set-up Fee	891,24 EUR
Shared TV Channel Interface Decommissioning Fee	751,51 EUR
Dedicated Capacity Set-up Fee	6.899,41 EUR
Modification of Dedicated Streams Bandwidth Fee	6.808,74 EUR
Dedicated Capacity Decommissioning Fee	6.568,83 EUR
Increase/Decrease Dedicated Capacity	280,19 EUR

Tableau 5 : aperçu des services de support pour le Multicast

	Tarif plafond
Useless End-User visit fee	43,34 EUR
Aborted End-User visit fee	8,38 EUR
Wrongful Repair fee	149,39 EUR
Migration de profils	4,87 EUR
Information on Bitstream GPON (per person & per hour)	108,48 EUR
Amend Light request: before Due Date - 1 (12 pm)	6,78 EUR
Amend Heavy request: after Due Date - 1 (12pm)	Provide-like fee + Cease fee
Cancel Light request: before Due Date - 1 (12 pm)	7,20 EUR
Cancel Heavy request: after Due Date -1 (12pm)	Provide-like fee + Cease fee

Tableau 6 : aperçu des tarifs pour les services de support pour les installations

Tarif plafond	
Activation du Shared VLAN transport	30,38 EUR
Désactivation du Shared VLAN transport	3,12 EUR
Modification du Shared VLAN transport	22,58 EUR

Tableau 7 : aperçu des tarifs concernant le Shared VLAN transport

Tarif plafond	
Activation du dedicated VLAN	15,60 EUR
Désactivation du dedicated VLAN	4,68 EUR

Tableau 8 : aperçu des tarifs concernant le dedicated VLAN

87. L'IBPT demande à Proximus, conformément à l'article 59, §5 de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les trois mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.

88. Enfin, l'IBPT tient à rappeler à Proximus que, conformément à l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des bénéficiaires.

6.2. Voies de recours

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

6.3. Signature

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Bernardo Herman
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil