

**PROJET DE DÉCISION DU COLLEGE D'AUTORISATION ET DE CONTROLE
DU CONSEIL SUPERIEUR DE L'AUDIOVISUEL
CONCERNANT
L'OFFRE DE RÉFÉRENCE WHOLESALÉ DE TECTEO**

- 20 décembre 2012 -

Version publique soumise à consultation

Réactions au présent document soumis à consultation

Délai de réponse: Jusqu'au 8 février 2013
Personne de contact: Bernardo HERMAN
Directeur du service « Distributeurs & Opérateurs »
Adresse de réponse par e-mail: info@csa.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	PROCÉDURE	4
2.1	CONDUITE DE LA PROCÉDURE.....	4
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	5
2.3	LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS DES MÉDIAS	6
2.4	LA CONSULTATION EUROPÉENNE.....	7
3	CADRE RÉGLEMENTAIRE	11
4	ANALYSE DE L’OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE TECTEO	14
4.1	SYSTÈME D’ACCÈS CONDITIONNEL (CAS)	14
4.2	CERTIFICATION DU MATÉRIEL ET DES TECHNICIENS.....	19
4.3	SYSTÈME DE PRÉVISION	22
4.4	DÉLAIS ET ÉLÉMENTS QUI DOIVENT ÊTRE FOURNIS POUR L’IMPLÉMENTATION.....	27
4.5	L’ABSENCE DE PROCÉDURE DE MIGRATION MASSIVE	28
4.6	LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE.....	29
4.7	ARCHITECTURE VoD TECTEO	30
4.8	L’ABSENCE DE CONDITIONS GÉNÉRALES.....	33
4.9	REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L’OFFRE DE RÉFÉRENCE	35
5	ANALYSE DE L’ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE (SLA)	39
5.1	SLA POUR LA VALIDATION DES COMMANDES.....	40
5.2	SLA POUR L’EXÉCUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU À DISTANCE	41
5.3	SLA POUR LA RÉOLUTION DES PANNES.....	43
5.4	APPLICATION DU PRINCIPE « STOP-CLOCK »	44
5.5	REPORTING ET KPI	45
5.6	LE CALCUL DES COMPENSATIONS	47
5.7	LA COURBE D’APPRENTISSAGE.....	50
6	LA PÉRIODE D’IMPLEMENTATION	52
6.1	PROBLÉMATIQUE	52
6.2	ANALYSE.....	52
6.3	CONCLUSION	53
7	CONCLUSION	55
8	VOIES DE RECOURS	56
9	SIGNATURES	57

1 INTRODUCTION

1. Le 1^{er} juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) a adopté une décision concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française. Cette décision impose un certain nombre de mesures wholesale aux opérateurs puissants identifiés, à savoir Tecteo, Brutélé, Telenet et l'AIESH. Ces opérateurs sont tenus d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs afin qu'ils puissent proposer les services suivants :
 - accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique ;
 - accès à leur plateforme de télévision numérique ;
 - accès à une offre de revente pour l'internet large bande.
2. En outre, ces opérateurs puissants sont également soumis à une obligation de transparence. En vertu de cette obligation, ces opérateurs doivent élaborer une offre publique de référence concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.
3. En tant que régulateur des médias en région de langue française et conformément au prescrit de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006, le CSA est compétent pour la mise en œuvre de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans cette région, à savoir Brutélé, Tecteo, l'AIESH et Telenet.
4. La présente décision a pour but d'évaluer les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Tecteo.

2 PROCEDURE

2.1 CONDUITE DE LA PROCEDURE

5. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Tecteo disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA. Tecteo a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition fût considérée comme à première vue incomplète, le CSA a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Tecteo puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Le CSA a toutefois adressé à l'époque un courrier officiel à Tecteo dans lequel il a identifié les éléments manquants par rapport aux exigences fixées par ladite décision quant à la structure et composition de l'offre de référence attendue¹. Cette lettre enjoignait également à Tecteo d'éclaircir les éléments déjà fournis.
6. Le, 21 février 2012, le CSA a lancé une préconsultation qui a duré jusqu'au 2 mars 2012. Mobistar et Belgacom ont transmis leurs réactions à cette proposition au CSA.
7. Comme Tecteo contestait, par courriers des 5 et 19 mars 2012, la compétence des services du CSA pour émettre un avis préliminaire quant à la conformité de son offre de référence par rapport au niveau de transparence requis par la décision de la CRC susvisée, le Secrétariat d'instruction a ouvert une instruction le 30 mars 2012 dont le dossier porte le numéro 13-12. En date du 10 mai 2012, le Collège d'Autorisation et Contrôle a rendu une décision à ce sujet aux termes de laquelle il a confirmé que dans le cadre de la préparation des dossiers les services du CSA appliquaient les principes de bonne administration sans s'approprier la compétence du Collège en constatant les lacunes, imprécisions ou ambiguïtés dans les informations communiquées et mettent tout en œuvre pour y remédier. Par ailleurs, le Collège a également confirmé l'existence « d'indices de manquements à l'article 96, alinéa 4 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels et à différentes exigences de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 prises sur pied de cet article » (p.11). Le 29 juin 2012, Tecteo a fourni au CSA des compléments à l'offre de référence datés du 30 mars 2012 .
8. Après analyse complète par le CSA, il s'est avéré que le projet daté du 30 mars 2012 ne comportait pas encore suffisamment d'éléments par rapport à ce que l'on peut raisonnablement attendre pour dûment réaliser les objectifs de l'obligation de transparence. Comme ces éléments n'étaient dès lors pas de nature à remettre en cause ni les premières constatations des services du CSA, ni les conclusions du Collège d'Autorisation et Contrôle dans sa décision du 10 mai 2012, le CSA a adressé à Tecteo, par lettre datée du 9 août 2012, une liste non exhaustive de commentaires sur l'offre de référence soumise par Tecteo. Cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Tecteo sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes

¹ Lettre du CSA du 20 février 2012 adressée à Tecteo.

persistantes de son offre. Le CSA a en outre transmis un modèle d'offre de référence à Tecteo afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble de la position du CSA sur les documents reçus et comme illustration de ce qui devrait constituer un aboutissement satisfaisant.

9. Dans cette lettre du 9 août 2012, le CSA invitait Tecteo à compléter et adapter son offre de référence conformément aux commentaires du CSA pour le 17 septembre 2012. Pour cette même date, elle a également été priée d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence.
10. Le 17 septembre 2012, le CSA a reçu une première version modifiée de l'offre de référence de Tecteo ainsi que des compléments et éclaircissements sur les points auxquels Tecteo était en mesure d'apporter une réponse à cette date. Avec l'accord du CSA et suite à une réunion additionnelle organisée avec Tecteo le 19 septembre 2012, Tecteo lui a encore transmis le 17 octobre 2012 des adaptations complémentaires sur les points nécessitant une position commune de ses départements techniques concernés.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Bases légales

11. La consultation publique est organisée conformément à l'article 94, § 1^{er}, du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels de la Communauté française² (ci-après le « décret coordonné sur les services de médias audiovisuels »):

« Art. 94, § 1^{er}. Sauf dans les cas relevant de l'article 91, §5, le Collège d'autorisation et de contrôle organise, durant une période d'un mois minimum et de deux mois maximum, une consultation publique préalable en vue de donner aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur tout projet de décision visé aux articles 90 et 91.

Les modalités de l'organisation de cette consultation sont déterminées par le Collège d'autorisation et de contrôle dans son règlement d'ordre intérieur.

Le Collège d'autorisation et de contrôle assure un accès permanent aux documents soumis à consultation publique sur le site internet du CSA. Il peut également rendre public les documents par tout autre moyen qu'il juge utile.

² Décret coordonné par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 26 mars 2009 portant coordination du décret sur les services de médias audiovisuels, *M.B.*, 24 juillet 2009, p. 50609 ; tel que modifié par le décret du 1^{er} février 2012 portant certaines adaptations du décret coordonné le 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels, *M.B.*, 9 mars 2012, p. 15084.

Sauf s'il s'agit d'informations confidentielles, les contributions reçues dans le cadre de la consultation sont publiées sur le site internet du CSA et par tout autre moyen qu'il juge utile. »

2.2.2 Synthèse des réactions

12. [Sera complété par la suite]

2.3 LA CONSULTATION DES REGULATEURS DES MEDIAS

2.3.1 Bases légales

13. À l'instigation de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision³.
14. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 stipule que dans certains cas, un projet de décision doit être transmis aux autres régulateurs :

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

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

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

15. [Sera complété par la suite]

2.4 LA CONSULTATION EUROPEENNE

2.4.1 Bases légales

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

« Art. 7, § 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,*

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 (directive « cadre »), *J.O.C.E.*, 24 avril 2002, L 108, 24 avril 2002, 41 ; tel que modifiée par la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques, *J.O.U.E.*, L 337/37, 18 décembre 2009 (directive « mieux légiférer »).

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. »

17. Cette disposition est transposée par l'article 94, §§ 2 à 5 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels :

«Art. 94, § 2. A la suite de la consultation publique précitée et sans préjudice des procédures de concertation entre les autorités réglementaires compétentes en Belgique, le Collège d'autorisation et de contrôle transmet le projet de décision à la Commission et à l'ORECE qui disposent d'un délai d'un mois pour communiquer au Collège d'autorisation et de contrôle leurs observations. Le projet de décision est également transmis et aux autorités réglementaires nationales des autres Etats membres dès lors que cette décision aurait une incidence sur les échanges entre Etats. Elles disposent d'un délai d'un mois pour communiquer au Collège d'autorisation et de contrôle leurs observations.

§ 3. Le Collège d'autorisation et de contrôle tient le plus grand compte des observations formulées par les autres autorités réglementaires nationales, l'ORECE ainsi que par la Commission et adopte ensuite le projet de décision final, et le communique à la Commission.

§ 4. Par dérogation au § 3, lorsque le projet de décision vise à définir un marché pertinent qui diffère de ceux recensés dans la recommandation sur les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques, ou à désigner ou non une entreprise comme disposant d'une puissance significative sur le marché, et si la Commission, dans le délai visé au § 2, notifie au Collège d'autorisation et de contrôle les raisons pour lesquelles, soit elle estime que ce projet ferait obstacle au marché unique, soit elle a des doutes sérieux sur sa compatibilité avec la législation communautaire, le Collège d'autorisation et de contrôle retarde de deux mois suivant la notification de la Commission l'adoption du projet en question.

Si dans le délai de deux mois précité, la Commission décide d'exiger le retrait du projet de décision du Collège d'autorisation et de contrôle, ce dernier modifie ou retire son projet dans les six mois suivant la date de la décision de la Commission. Lorsque le projet de mesure est modifié, le Collège d'autorisation et de contrôle lance une nouvelle consultation publique conformément au § 1er, puis notifie à nouveau le projet conformément au § 2.

§ 5. Par dérogation au § 3, lorsque le projet de décision vise à imposer, modifier ou supprimer une obligation conformément aux articles 95 à 95sexies et 96, et si la Commission, dans le délai d'un mois visé au § 2, notifie au Collège d'autorisation et de contrôle les raisons pour lesquelles, soit elle estime que le projet de mesure constitue une entrave au marché unique, soit elle a des doutes sérieux sur sa compatibilité avec la législation communautaire, le Collège d'autorisation et de contrôle retarde de trois mois suivant la notification de la Commission l'adoption du projet en question. Durant ce délai de trois mois, le Collège d'autorisation et de contrôle coopère étroitement avec la Commission et l'ORECE pour identifier la mesure la plus efficace et appropriée au regard des objectifs visés, en prenant en considération les avis du secteur et en veillant à la cohérence des pratiques réglementaires.

Dans le cas où, dans un délai de six semaines suivant la notification de la Commission, l'ORECE partage les doutes sérieux de la Commission, le Collège d'autorisation et de contrôle peut, dans le délai de trois mois visé au premier alinéa, soit modifier ou retirer son projet de décision en tenant le plus grand compte de la notification de la Commission ainsi que de l'avis et des conseils de l'ORECE, soit maintenir son projet de décision.

Dans le cas où, dans ce même délai de six semaines, l'ORECE ne partage pas les doutes sérieux de la Commission ou n'émet pas d'avis, ou encore si le Collège d'autorisation et de contrôle modifie ou maintient son projet de décision conformément à l'alinéa 2, le Collège d'autorisation et de contrôle ne peut se prononcer définitivement sur le projet de décision qu'après que la Commission ait, dans un délai d'un mois après la fin de la période de trois mois visée à l'alinéa premier, soit émis une recommandation demandant audit Collège de modifier ou de retirer le projet en question, soit décidé de lever ses réserves. Passé ce dernier délai, la Commission est réputée avoir levé ses réserves.

Dans le cas où le Collège d'autorisation et de contrôle modifie son projet de décision, il peut décider de recourir à une nouvelle consultation publique visée au § 1er.

Si le Collège d'autorisation et de contrôle n'applique pas l'alinéa précédent, il communique à la Commission et à l'ORECE la décision définitive dans un délai d'un mois à compter de la décision de la Commission visée à l'alinéa 3. S'il applique l'alinéa précédent, le délai de communication de la décision définitive est d'un mois à compter du terme de la nouvelle procédure de consultation.

Si le Collège d'autorisation et de contrôle décide de ne pas modifier ou retirer le projet de décision sur la base de la recommandation ou de la levée de réserves de la Commission visée à l'alinéa 3, il doit fournir une justification motivée. A tout moment de la procédure, le Collège d'autorisation et de contrôle peut décider de retirer le projet de décision ».

2.4.2 Mode et résultats de la consultation européenne

18. [Sera complété par la suite]

3 CADRE REGLEMENTAIRE

19. La directive « accès »⁵ ainsi que le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels prévoient 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 des prix en fonction des coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché⁶.
20. Ce marché a été analysé dans le cadre de la décision du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006⁷.
21. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence en ce qui concerne les trois formes d'accès de gros que Tecteo doit proposer. En vertu de cette obligation, Tecteo 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 bande⁸. Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Tecteo devait soumettre au CSA une proposition d'offre de référence concernant le territoire de la région de langue française⁹.
22. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, le CSA est compétent pour l'exécution de cette décision conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.

⁵ Articles 8 à 13bis de la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès »), *J.O.C.E.*, 24 avril 2002, L 108, 24 avril 2002, 7 ; tel que modifiée par la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques, *J.O.U.E.*, L 337/37, 18 décembre 2009 (directive « mieux légiférer »).

⁶ Articles 91, § 3 et 95 à 95sexies du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels.

⁷ 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.

⁸ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de langue française, §§ 857, 947 et 1062.

⁹ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 859, 949 et 1064.

23. 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 favorables¹⁰. Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.

24. L'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels confirme cet objectif en disposant que :

« Art. 95, § 2. Lorsqu'un opérateur de réseau est soumis à des obligations de non-discrimination, le Collège d'autorisation peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs de réseau 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, accompagné des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».

25. Le CSA peut imposer que l'offre de référence fasse l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par cette disposition. La décision de la CRC confirme également que le CSA est compétent pour imposer des modifications de l'offre de référence, puisqu'elle stipule que :

« L'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par le CSA préalablement à sa publication. Le CSA imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché »¹¹.

26. Le CSA vérifiera donc l'offre de référence et prendra une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de celles-ci. Tecteo dispose d'un délai de six mois à dater de la décision du CSA concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition d'offre de référence pour rendre opérationnelle l'offre de référence¹².

¹⁰ Voir § 961 de la décision de la CRC : « L'existence d'une offre de référence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité de l'architecture technique et des conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations contractuelles car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant ».

¹¹ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 861, 951 et 1066.

¹² Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 859, 949 et 1064.

27. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 indique les aspects qui doivent au minimum être abordés dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finaux et des modifications apportées à l'offre de chaînes¹³.

28. Le CSA évaluera la proposition d'offre de référence de Tecteo via la présente décision. La présente décision porte sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence.

¹³ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 862, 952 et 1067.

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

4.1 SYSTEME D'ACCES CONDITIONNEL (CAS)

4.1.1 Problématique

29. Pour l'implémentation du système d'accès conditionnel (« système CAS »)¹⁴, chaque câblo-opérateur a opté pour une solution différente :
- 29.1. L'offre de référence de Tecteo (sections 2.2.1 et 2.2.2.) met en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux. Ce système sera partagé par tous les bénéficiaires. Tecteo choisit NAGRA MERLIN comme fournisseur CAS et clonera le système CAS existant de VOO. Tecteo se chargera de la gestion. « *Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès* ».
- 29.2. L'offre de référence de Telenet prévoit (section 3.1.3) que tous les bénéficiaires doivent utiliser un même système CAS partagé d'un tiers. Les bénéficiaires se chargent de la relation commerciale et professionnelle avec le fournisseur du système CAS. Ce système doit être hébergé entièrement en externe – ce qui signifie qu'aucun composant ne sera présent dans des locaux de Telenet. Toutes les communications entre le système CAS et le VHE¹⁵ de Telenet doivent dès lors passer par des connexions réseau sécurisées.
- 29.3. Dans le cadre de son offre de référence, la société Coditel, opérant sous la marque Numericable, souhaite mettre en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux qui sera partagé par tous les bénéficiaires. Chez Coditel, les bénéficiaires sont responsables de l'exploitation du système CAS. Coditel procédera elle-même à l'activation des smart cards. Et Coditel est disposée à se charger également de la smart cards logistics.
30. Malgré le travail fourni par Tecteo, les informations reçues concernant le fonctionnement du système CAS dans son offre de référence paraissent insuffisantes.

¹⁴ Système CAS : le système d'accès conditionnel vérifie si le téléspectateur peut avoir accès à un contenu audiovisuel donné. Selon l'abonnement choisi, certaines chaînes lui seront ou non accessibles.

¹⁵ Video Head End : emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

4.1.2 Analyse

31. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir « une lisibilité de l'architecture technique »¹⁶. En ce sens, le CSA 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 en vue de fournir le service souhaité. Bien que d'autres informations de détail soient nécessaires pour qu'un bénéficiaire puisse procéder effectivement à l'implémentation, leur absence ne l'empêche toutefois pas d'élaborer son plan d'affaires. Compte tenu de cette situation, le CSA invite Tecteo à fournir dans les plus brefs délais les éléments manquants suivants :

31.1. *Network connections and configurations :*

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

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

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

31.3. *VOD session Set-up :*

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

31.4. *Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files :*

¹⁶ Paragraphe § 961 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 : « L'existence d'une offre de référence garantit aux bénéficiaires une lisibilité de l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »

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

31.5. *Specification for Cable Modem Provisioning :*

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

31.6. *Web Application – description of XML content :*

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

31.7. *Device Monitoring & Management :*

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

32. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 a permis aux opérateurs SMP d'implémenter le système CAS de trois manières différentes¹⁷. Dans la partie suivante, les choix proposés par les câblo-opérateurs sont commentés et expliqués.

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

34. L'avantage de l'architecture proposée par Tecteo réside également dans le fait que la responsabilité du fonctionnement du CAS conformément au planning imposé par la décision de la CRC repose entre les mains du câblo-opérateur contrairement à la solution avancée par Telenet où ce sont les OLO qui portent cette responsabilité. En outre, le fonctionnement du CAS de Tecteo se révèle moins dépendant d'une procédure de

¹⁷ Voir § 911 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

certification aux exigences de laquelle les OLO doivent satisfaire comme le prévoit le système Telenet. Le risque potentiel de ralentir la mise en œuvre du service par une trop lourde procédure de certification est ainsi évité.

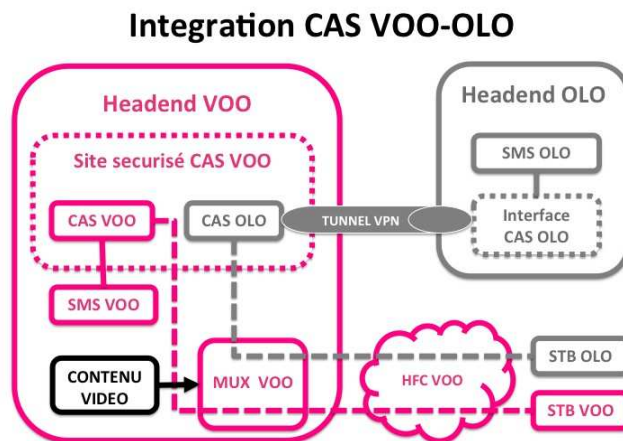


Figure 1 : proposition CAS de Tecteo

35. Tecteo et Coditel affirment tous deux qu'il s'agit de la meilleure façon de garantir l'intégrité du réseau. Cette affirmation ne paraît pas tout à fait correcte, étant donné que le contenu ne peut nullement être menacé tant que l'installation répond aux normes en vigueur dans le secteur pour le système introduit par les bénéficiaires.

36. En revanche, il existe un certain risque que le bénéficiaire soit freiné dans le déploiement d'une stratégie novatrice en matière de produits de contenu. Comme mentionné dans la proposition de Tecteo et de Coditel, ce risque existe, puisqu'il s'agit d'un clone du système CAS existant et qu'il dépend entièrement de l'assistance du personnel du câblo-opérateur qui intervient en tant qu'intermédiaire entre le fournisseur de ce système CAS et les bénéficiaires. Il est donc possible qu'une telle étape supplémentaire complique voire ralentisse la collaboration contractuelle, commerciale et opérationnelle entre toutes les parties.

37. Tous les aspects contractuels, commerciaux et de maintenance en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre Tecteo et le fournisseur du système CAS (dans ce cas, il s'agit de Nagra). Ce qui veut notamment dire que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention de Tecteo, notamment pour les processus suivants :
 - Activer et désactiver les smart cards ;

 - Tous les processus logistiques entourant les smart cards.

38. Cependant, pour définir ses propres bouquets, le bénéficiaire doit contacter Tecteo qui exploitera le système CAS.
39. La proposition de Telenet englobe une architecture où le dispositif CA Host du système CAS¹⁸ n'est pas colocalisé dans le video head end¹⁹ de Telenet. Cette absence de colocalisation n'est pas évidente à gérer, car nombre de fournisseurs CAS et/ou de fournisseurs de contenu peuvent refuser de l'accepter pour des raisons de sécurité. Le dispositif concerné est notamment responsable du cryptage des images et empêche leur piratage. Il est donc essentiel que le matériel de cryptage soit sécurisé de manière maximale afin que le cercle de contrôle ne soit pas brisé. Le système CAS se trouve souvent dans un espace fermé, chez le câblo-opérateur, auquel seul le personnel du CAS integrator a accès. La fonction CA Host de ce système CAS sera intégrée dans le VHE de la même manière que l'est le propre CA host component de Telenet de sorte que le décryptage du contenu audiovisuel numérique soit possible. Le mécanisme utilisé à cet effet est connu dans le secteur sous le nom de « DVB Simulcrypt ».
40. La proposition de Telenet est complexe s'il y a plusieurs bénéficiaires. Ceux-ci doivent alors convenir entre eux du choix et des opérations du système CAS. Dans la pratique, il conviendra de veiller à ce que le « premier » bénéficiaire configure ou fasse configurer le système CAS de manière à rendre possible l'adhésion ultérieure de bénéficiaires supplémentaires. Cette solution a pour conséquence que la certification du système CAS et de tous les systèmes liés sera plus difficile chez Telenet que la certification d'un CAS clone chez Tecteo. Ceci est précisément dû à la grande liberté laissée par Telenet aux bénéficiaires.
41. L'architecture de Telenet présente l'avantage potentiel qu'une fois mise en place, elle permet au(x) bénéficiaire(s) de déployer des services de télévision numérique sur les réseaux des différents opérateurs (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) avec un même système CAS. Ce qui peut dès lors signifier que (moyennant des adaptations logicielles relativement restreintes) un même décodeur TV²⁰ pourrait être utilisé sur les trois réseaux. En choisissant et en gérant eux-mêmes le système CAS, les bénéficiaires peuvent optimiser leur propre fonctionnement et leurs coûts, tout en diminuant les coûts (d'investissement et de fonctionnement) des câblo-opérateurs.
42. Tous les aspects contractuels, commerciaux et opérationnels en rapport avec le système CAS sont directement réglés entre le(s) bénéficiaire(s) et le fournisseur/exploitant du

¹⁸ Un dispositif CA Host dote le matériel visuel d'un accès conditionnel de manière à ce que seuls les utilisateurs disposant des droits adéquats puissent accéder à ces images.

¹⁹ 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.

²⁰ Set Top Box installée chez le client pour convertir les signaux reçus en images qui peuvent être affichées sur un téléviseur. Cette box vérifie également si le téléspectateur dispose des droits requis pour chacune des chaînes demandées.

système CAS. Ce qui veut notamment dire que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS, pourront se dérouler sans l'intervention de Telenet, notamment pour les processus suivants :

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

4.1.3 Conclusion

43. Le paragraphe 911²¹ de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 laisse aux opérateurs PSM trois possibilités concernant le système CAS. Ils sont en principe libres de choisir entre elles²².
44. Le CSA estime toutefois que les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS demeurent insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre complètement l'architecture technique et de pouvoir en déduire les étapes qu'il doit encore entreprendre avant de pouvoir fournir le service souhaité. Pour permettre à un bénéficiaire de procéder à l'implémentation, Tecteo est invité à fournir les éléments mentionnés dans la partie d'analyse ci-avant.

4.2 CERTIFICATION DU MATERIEL ET DES TECHNICIENS

4.2.1 Problématique

45. Dans sa lettre²³ du 9 août 2012, le CSA a déjà formulé un certain nombre de remarques concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Tecteo portant sur la certification du matériel et des techniciens. Il s'agit plus particulièrement des éléments suivants : section 2.1.4²⁴ « Installation Intérieure », section 2.2.6²⁵ « Installation

²¹ « 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. »

²² Un bénéficiaire qui souhaite proposer des services de TV numérique sur les réseaux de Tecteo, Telenet et Coditel risque dès lors de devoir développer 3 types de décodeurs TV pour les 3 systèmes CA déployés.

²³ Lettre du le CSA du 9 août 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaire du CSA et le modèle d'offre de référence tel que proposé par le CSA.

²⁴ Les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Tecteo sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence, et doivent s'engager à respecter des spécifications techniques décrites en annexe de cette offre.

Intérieure » et section 4.1.2.²⁶ « Activation d'un Service Utilisateur Final » du texte principal (main body) du document.

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

4.2.2 Analyse

1° Nécessité de distinguer les interventions

47. Une première remarque fait référence aux sections 2.1.4 et 2.2.6. stipulant que le bénéficiaire et ses techniciens sont eux-mêmes responsables de l'installation et de la réparation de l'appareillage intérieur et que tous les techniciens du bénéficiaire doivent au préalable être certifiés par Tecteo. En conséquence le bénéficiaire ne pourra pas servir de clients tant qu'il ne disposera pas de techniciens certifiés.
48. Du point de vue du CSA, plusieurs mesures complémentaires doivent être prévues par Tecteo pour éviter que l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché soit considérablement retardée jusqu'à ce que les techniciens soient certifiés :
 - Tecteo doit entamer les procédures de certifications avant l'implémentation du système, de sorte que le bénéficiaire puisse entamer les installations dès que le système est utilisable ;
 - Des sessions de certification doivent être prévues en suffisance ;
 - Les techniciens qui possèdent déjà un certificat ne doivent pas recommencer la procédure .
 - Dans le cadre des procédures de certification, aucune discrimination ne peut exister entre les installateurs de produits retail et ceux d'opérateurs wholesale.
49. Envisager de telles étapes évite que la certification des techniciens ne crée des occasions de litiges. Grâce à ces mesures, lorsque l'offre de référence est opérationnelle, les

²⁵ Le(s) décodeur(s) utilisé(s) et les techniciens qui exécutent les actions d'installation, de maintenance et de réparation de l'Installation Intérieure doivent être certifiés préalablement par Tecteo sur la base de la procédure de certification décrite dans cette Offre de Référence.

²⁶ Toute activation effective requiert de la part de Tecteo, une prestation sur place et dans l'habitation du Client Final, notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du Point de Connexion, la suppression d'un filtre existant et le placement d'un repère d'identification de la ligne. L'installation chez le Client Final d'un NIU conforme est requise pour l'activation de tout Service Utilisateur Final demandé par le bénéficiaire.

bénéficiaires peuvent également immédiatement entamer la procédure, et ce de manière aussi souple et efficiente que possible.

2° Interventions sur place

50. Dans la section 4.1.2, Tecteo stipule que chaque activation requiert une intervention sur place²⁷, peu importe que la commande du client nécessite une telle intervention ou non. En outre, lors de chaque activation, un NIU doit être installé, car il constituerait un point de démarcation clair entre les responsabilités respectives du bénéficiaire et Tecteo.
51. Il y a différentes raisons qui justifient une intervention sur place, d'autant plus s'il n'est question que de nouveaux clients, comme c'était le cas jusqu'à présent pour Tecteo. Mais grâce à l'ouverture du câble, il se peut que le client passe de Tecteo à un opérateur alternatif. Dans ce cas, Tecteo a déjà contrôlé l'installation, installé un NIU ou un point d'identification et a retiré un éventuel filtre. Si le client change seulement d'opérateur, mais conserve le même produit, aucune adaptation ne devra être apportée à l'installation intérieure. Le CSA considère donc qu'il existe différents scénarios ne nécessitant pas d'intervention ou nécessitant une intervention limitée, entre autres :
 - 51.1. Les clients finaux qui migrent vers l'offre de télévision analogique d'un bénéficiaire ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation demeure inchangée. La connexion s'effectue en effet toujours au port distributif du NIU (*network interface unit*). Même si le client ne dispose pas encore de NIU pour ce produit, il n'en a toujours pas besoin et par conséquent, aucune installation n'est nécessaire.
 - 51.2. Les clients finaux qui migrent vers le produit de télévision numérique sans interactivité ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation ne change pas. La connexion s'effectue dans ce cas toujours au port distributif du NIU. Le bénéficiaire doit simplement raccorder son modem au NIU, ce qui permet instantanément au client final de regarder les chaînes numériques de Tecteo. Si le client final ne dispose pas encore de NIU que celui-ci doit en effet être installé par Tecteo.
 - 51.3. D'autres activations, telles qu'à l'occasion commandes de services de télévision et Internet par de nouveaux clients auprès d'un bénéficiaires, requièrent cependant bien l'installation d'un NIU.
52. Le CSA rappelle que Tecteo ne peut forcer un opérateur à acheter plus de prestations que le strict nécessaire. Conformément au paragraphe 858 de la décision de la CRC du

²⁷ Notamment pour la validation de l'installation, l'installation ou le remplacement du point d'interconnexion, le retrait d'un filtre existant et la pose d'un indicateur d'identification.

1er juillet 2011²⁸, il apparaît clairement qu'un opérateur alternatif doit être en mesure d'uniquement acquérir les prestations dont il a besoin.

53. En outre, il semble que les utilisateurs finaux de Tecteo proprement dit et ceux des bénéficiaires fassent l'objet d'un traitement discriminatoire : Tecteo veut systématiquement installer un NIU auprès des utilisateurs finaux des bénéficiaires, alors qu'il estime que ce n'est pas nécessaire pour ses propres clients pour de mêmes services. En outre, Tecteo souhaite récupérer les frais de cette installation sur le bénéficiaire ou (indirectement) sur les utilisateurs finaux de ce dernier. Vu que Tecteo est soumis à une obligation de non-discrimination²⁹, il en découle que de telles dispositions doivent être supprimées de son offre de référence.

4.2.3 Conclusion

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

4.3 SYSTEME DE PREVISION

4.3.1 Problématique

56. Dans les sections 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »³⁰, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »³¹, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »³² et 4.6 de l'offre de référence³³ et dans la section 3 de l'Annexe 3 (SLA) et dans la section 3 de l'annexe 7 (prévisions), Tecteo s'accorde le droit

²⁸ « L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter uniquement les prestations dont ils ont besoin. »

²⁹ Conformément aux §§ 851, 940 et 1055 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

³⁰ Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : une prévision des volumes opérationnels, pour la première année de Revente de l'Offre Analogique, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³¹ Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Accès à la Plateforme de Télévision numérique, y compris pour l'Accès VOD, par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³² Le bénéficiaire doit respecter les exigences suivantes : une prévision des volumes opérationnels pour la première année de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit par type de Profil et par chef-lieu de province et ce pour des raisons opérationnelles de qualité de service.

³³ Dans le cas où les volumes réels diffèrent des prévisions fournies par le bénéficiaire, les niveaux de « SLA » ne s'appliquent pas.

de ne pas appliquer l'accord de niveau de service (SLA) si les prévisions divergent de la réalité.

57. En outre, le CSA a un certain nombre de remarques concernant le système de prévision proposé tel que présenté dans la section 2.1³⁴ de l'annexe 7 : « prévisions des volumes ».

4.3.2 Analyse

58. Le CSA connaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et comprend que Tecteo souhaite en intégrer un. Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour répartir correctement le travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services. Belgacom utilise elle aussi un tel système de prévision dans ses offres de référence.
59. Toutefois Tecteo est également soumise à un certain nombre d'obligations imposées par la décision CRC du 1er juillet 2011, telle que l'obligation d'accès au réseau, de proportionnalité et de non-discrimination.
60. Il n'est cependant pas raisonnable de rendre le niveau de détail du système de prévision et les conditions pour les bénéficiaires aussi complexes et stricts qu'ils constituent un obstacle à la concurrence. Un système de prévision établi d'une telle manière rend le respect de celui-ci impossible pour le bénéficiaire ce qui implique que les accords de niveau de performance (SLA) ne seront pas respectés à leur tour avec pour conséquence qu'aucune compensation ne devra être versée à cet effet. Potentiellement, il peut en résulter une diminution générale de la qualité des services fournis, vu que l'incitant à se conformer aux SLA, à savoir les éventuelles compensations qui pourraient être dues, disparaît en raison du manque de clarté et de la complexité du système de prévision. Pour ces motifs, le CSA demande que Tecteo adapte sa proposition sur les plans suivants :
- 60.1. Le CSA estime qu'une scission par profil large bande est déraisonnable. En comparaison avec les clients de Tecteo, la clientèle du bénéficiaire n'est pas de nature telle à avoir un impact significatif sur le dimensionnement de la capacité de transport. Il n'y a pas lieu de partir de l'hypothèse que les demandes en capacité large bande des abonnés des bénéficiaires divergeraient à ce point de la demande en capacité des clients de Tecteo. Or, la scission des volumes prévus en sous-catégories plus petites ne fera qu'engendrer des écarts ingérables par rapport à ces prévisions, où l'écart peut même être supérieur à l'estimation proprement dite.

³⁴ Pour chaque trimestre, la prévision doit être différenciée par produit et par zone géographique en fonction des volumes anticipés. Les règles spécifiques sont décrites ci-dessous dans la section « Niveau de détail de la prévision de volume ».

- 60.2. En outre, l'horizon de prévision est de 12 trimestres, soit 3 ans, ce qui est déraisonnablement long. Aucun opérateur n'a une vision précise du nombre de clients qu'il pourra normalement acquérir sur une période de 3 ans. Même si une marge d'erreur de 30 % est accordée, il est déraisonnable d'attendre d'un opérateur qu'il puisse réaliser un tel calcul. Une période de prévision aussi longue implique en effet qu'un opérateur ait dès à présent connaissance des promotions ou autres campagnes commerciales qu'il mènera sur les 2,5 années à venir et de l'impact attendu sur son volume de clients. L'application d'un tel système est par ailleurs particulièrement déraisonnable dans le secteur des communications électroniques et des services audiovisuels au vu des changements technologiques importants et souvent rapides auxquels ce secteur est confronté. Un opérateur n'est pas en mesure de prévoir maintenant les changements que connaîtra le marché sur une telle période et l'impact qu'ils auront sur sa stratégie commerciale. Dans la pratique normale du secteur des télécommunications, il est procédé à des prévisions mensuelles successives pour les 6 mois à venir. Par rapport à cette pratique, une prévision sur 12 trimestres est très exceptionnelle et donc déraisonnable. Raison pour laquelle le CSA en conclut qu'un horizon de prévision de six mois suffit à Tecteo pour évaluer de manière raisonnable la charge de travail future et ne pas imposer d'exigences déraisonnables au bénéficiaire en matière de prévisibilité des commandes futures.
- 60.3. Dans le système proposé par Tecteo, des modifications peuvent être apportées chaque trimestre au volume prévu. La possibilité de procéder à des modifications trimestrielles repose sur l'horizon de prévision total adopté par Tecteo, à savoir 12 trimestres. Vu que le CSA estime que cet horizon de prévision total doit être réduit à 6 mois, il est plus logique de travailler avec un système dans lequel des modifications mensuelles peuvent être apportées au volume prévu. Si le CSA s'en tient aux prévisions trimestrielles, le bénéficiaire n'aurait alors l'occasion d'adapter ses prévisions qu'à deux moments, à savoir une fois six mois avant le début du trimestre concerné et une fois trois mois avant. Ce système offre trop peu de flexibilité aux bénéficiaires et à Tecteo lors du calcul et de la réservation de la capacité d'installation. Raison pour laquelle le CSA estime que toutes les dispositions reprises dans la « forecasting annex » doivent être adaptées à des valeurs mensuelles : par ex. remplacer le volume journalier maximum d'installations de 3 % dans le cadre du système de prévision trimestriel par un volume journalier maximum de 10 % dans le cadre du système de prévision avec modifications mensuelles. En outre, un système mensuel constitue également la norme dans le secteur : Belgacom et Telenet appliquent tous deux un système de prévision mensuel.
- 60.4. Tecteo réduit progressivement les écarts autorisés entre des prévisions trimestrielles successives, passant de 30 % à 25 %, 20 %, 15 % et 10 %. Par exemple, si la première prévision (dans la proposition de Tecteo, il s'agit de la période de 12 à 6 trimestres avant le trimestre visé) était de 100 lignes, il est possible, dans la prévision suivante (dans ce cas 5 trimestres avant le trimestre visé), d'adapter cette valeur à un chiffre situé entre 70 et 130. Plus le trimestre prévu se rapprochera de la date d'installation, plus réduit sera l'écart accordé. En pratique cela signifie que les intervalles

diminueront à 53-163 (4 trimestres avant le trimestre visé), 42-196 (3 trimestres avant le trimestre visé), 36-225 (2 trimestres avant le trimestre visé), 32³⁵-248³⁶ (1 trimestre avant le trimestre visé). Tecteo impose donc aux bénéficiaires, aux derniers stades, à réaliser des prévisions correctes de telle manière que seul un écart de 10 % ou 15 % soit autorisé. Si dans la proposition de Tecteo le bénéficiaire a un écart supérieur³⁷ à ces 10 ou 15 %, le SLA concernant l'activation de la ligne pour le bénéficiaire ne sera pas appliqué. Le CSA estime que ces marges sont déraisonnablement faibles. Au début, les opérateurs les plus intéressés traiteront de petits volumes de commandes, où un écart de 10 % ou 15 % sera très vite atteint et où le bénéficiaire n'aura donc pas la garantie d'avoir un service de qualité raisonnable. C'est problématique vu qu'un nouvel opérateur doit, surtout dans la phase initiale, être en mesure de proposer une prestation de services de qualité. Sinon, les nouveaux clients s'en détourneront rapidement et la réputation du nouvel opérateur sera déjà très tôt affectée négativement. À titre de comparaison, d'autres acteurs du secteur des télécommunications appliquent plutôt une marge de 20 %. Ces éléments conduisent le CSA à conclure que le système de prévision appliqué par Tecteo doit autoriser un écart d'au moins 20 %, mutualisé sur le volume de l'ensemble de tous les bénéficiaires, de sorte qu'un bénéficiaire aux activités commerciales raisonnables puisse prédire avec précision ses commandes futures.

61. Le CSA estime qu'une disposition supplémentaire doit voir le jour en matière de prévisions pendant la période initiale, à savoir les six premiers mois à dater du lancement du premier produit. Si un opérateur bénéficiaire lance un nouveau produit, Tecteo devrait bénéficier alors d'une flexibilité, soit une courbe d'apprentissage, que le CSA impose, pendant ces six premiers mois par rapport aux exigences posées par l'accord de niveau de service (SLA). Réciproquement, une telle flexibilité devrait être également accordée à l'opérateur bénéficiaire dont les prévisions de commandes devraient être non contraignantes à l'égard de Tecteo.
62. Sans succès lors du lancement de son produit, un opérateur alternatif ne pourra pas développer de produit rentable. Afin de ne pas faire obstacle à ce lancement, le CSA a déjà aplani certains obstacles en supprimant notamment les contraintes liées au système de prévision pendant les six premiers mois suivant le lancement d'un produit, soit pendant la courbe d'apprentissage imposée. Dans la même perspective, le CSA impose également une agrégation des prévisions sur la zone de distribution de Tecteo. À cet égard, le CSA estime également utile qu'un bénéficiaire ne soit pas tenu de

³⁵ $70 = (1-0,3) \times 100$, 0,30 étant l'adaptation maximale. $53 = (1-0,25) \times 70$, 0,25 étant l'adaptation maximale. $42 = (1-0,2) \times 53$, 0,2 étant l'adaptation maximale. $36 = (1-0,15) \times 42$, 0,15 étant l'adaptation maximale. $32 = (1-0,1) \times 36$, 0,1 étant l'adaptation maximale.

³⁶ $130 = (1+0,3) \times 100$, 0,30 étant l'adaptation maximale. $163 = (1+0,25) \times 130$, 0,25 étant l'adaptation maximale. $196 = (1+0,2) \times 163$, 0,2 étant l'adaptation maximale. $225 = (1+0,15) \times 196$, 0,15 étant l'adaptation maximale. $248 = (1+0,1) \times 225$, 0,1 étant l'adaptation maximale.

³⁷ On parle d'une part d' « underrun », ce qui signifie un nombre de commandes inférieur à ce qui avait été prévu, et d'autre part d' « overrun », ce qui signifie un nombre de commandes supérieur à ce qui avait été prévu.

transmettre des prévisions s'il prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone. En pratique, cela correspond à un minimum de 300 lignes par mois pour la zone de couverture de Tecteo. Le CSA estime qu'il s'agit d'une disposition raisonnable au vu du caractère négligeable d'un seuil de 300 lignes en rapport avec la base de clients de Tecteo.

63. Pour l'opérateur bénéficiaire cependant, ce seuil de 300 lignes est crucial, car de cette manière il éprouvera moins de difficultés à élaborer un business case fructueux. C'est pourquoi le CSA estime nécessaire que Tecteo applique un tel seuil dans l'offre de référence.

4.3.3 Conclusion

64. Dans cette section, le CSA a formulé plusieurs remarques concernant le délai de prévision total de 12 trimestres, les prévisions trimestrielles et les écarts tolérés. Tecteo doit introduire les adaptations proposées dans son offre de référence.
65. Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, le CSA estime qu'il est raisonnable d'utiliser un système de prévision plus souple.
66. En outre, Tecteo doit introduire un seuil de 300 lignes, concernant l'usage obligatoire du système de prévision afin de répondre aux circonstances spéciales caractérisant la phase de démarrage d'un nouveau produit.
67. Le CSA demande également au secteur de se prononcer sur le système de prévision proposé.
68. Pour conclure sur ce point, le CSA rappelle que Tecteo, selon les paragraphes 862, 952 et 1067 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, ne peut imposer aucun système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires. Néanmoins, le CSA admet que l'absence de prévisions ou la fourniture de prévisions divergentes puissent avoir un impact sur le respect des obligations liées à l'accord de niveau de service (SLA) et dans ces cas la fourniture des services devra se faire sur une base « *best efforts* », c'est-à-dire que Tecteo sera tenu alors à une obligation de moyens. À cet égard, le CSA estime que ses remarques sont raisonnables vis-à-vis des obligations de Tecteo.

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

4.4.1 Problématique

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

4.4.2 Analyse

70. En ce qui concerne la section 3.4. « Implémentation et tests », la phase d'implémentation et de test est une partie essentielle du développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et ceux de Tecteo. Il est donc important que cette phase ait lieu. Toutefois, le CSA veut que Tecteo ajoute les délais et détails du processus à suivre à cette section, de sorte que le bénéficiaire ait un aperçu du chemin qu'il lui reste à parcourir. Il est essentiel que Tecteo respecte ces délais afin d'éviter tout retard inutile lors de la mise en service de l'offre de référence. L'offre de référence doit contenir toutes les informations nécessaires de sorte que les bénéficiaires puissent se forger une image claire et précise des conditions à respecter.
71. En prévoyant une redevance « *upfront* », c'est-à-dire une somme forfaitaire payable en cas de conclusion d'un accord précontractuel entre Tecteo et le bénéficiaire, le CSA estime répondre aux craintes exprimées par Tecteo en rapport avec l'indemnisation des frais liés au développement et à la mise en œuvre de l'offre de référence³⁹.

4.4.3 Conclusion

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

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

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

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

4.5 L'ABSENCE DE PROCEDURE DE MIGRATION MASSIVE

4.5.1 Problématique

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

4.5.2 Analyse

74. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 offre aux opérateurs alternatifs de nombreuses possibilités pour développer leurs propres produits et les vendre aux clients finaux. L'on a toutefois peu d'expérience en matière de développement de produits wholesale sur un réseau câblé. C'est parce que c'est la première fois en Belgique que des câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau à d'autres opérateurs et parce que la gestion d'un réseau câblé diffère considérablement de la gestion d'un réseau téléphonique. Le réseau câblé est un média partagé où tous les clients raccordés au même nœud ont une influence mutuelle considérable. Sur un réseau téléphonique, chaque client final dispose de sa propre paire de cuivre et l'influence de ses voisins est dès lors beaucoup plus réduite.
75. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage considérable avant d'acquérir autant d'expérience que Tecteo dans l'exploitation de produits câblés. L'on s'attend dès lors à ce que nombre d'opérateurs souhaitent accomplir cette courbe d'apprentissage à leur propre rythme et, au lieu d'opter pour l'implémentation de toute une offre de référence, choisissent une offre avec une portée plus réduite. Par exemple, ils peuvent opter pour certains éléments de l'offre de référence, comme requérir l'accès à la Video On Demand par Tecteo au moyen d'une offre de revente négociée commercialement, tandis qu'ils peuvent développer d'autres aspects, comme la TV numérique, via l'offre de référence régulée.
76. Cependant, lorsque ces opérateurs estiment être prêts à passer à l'étape suivante et souhaitent gérer tous les produits via le cadre régulé, ils doivent pouvoir faire migrer efficacement et rapidement les clients qui font encore partie d'une offre de revente vers l'offre de référence. De telles migrations ne relèvent pas du champ d'application des commandes normales puisqu'elles ne sont pas du même ordre de grandeur. En effet, il ne s'agit pas ici de quelques centaines de lignes par mois, mais de l'ensemble des clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Tecteo n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.

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

4.5.3 Conclusion

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

4.6 LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE

4.6.1 Problématique

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

4.6.2 Analyse

79. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 aborde de manière spécifique les obligations qui incombent à Tecteo concernant l'offre de plusieurs profils large bande. Voici donc ce que la décision stipule de manière explicite en son paragraphe 1021:

« 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. »

80. Lors d'une réunion avec le CSA, Tecteo a exprimé sa crainte quant au problème lié au développement d'un grand nombre de nouveaux profils pour plusieurs bénéficiaires. La gestion du réseau par Tecteo s'en trouverait considérablement compliquée.

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

81. Pour une meilleure gestion des profils disponibles, le CSA a également envisagé la possibilité de créer un pool composé de tous les profils de détail existants de Tecteo (les historiques et ceux actuellement vendus), auquel chaque bénéficiaire peut ajouter un nombre limité de profils. D'autres bénéficiaires pourraient ainsi utiliser tous les profils qui se trouvent dans le pool. Le nombre de profils du pool ne pourrait pas diminuer. Par conséquent, lorsque Tecteo supprime un profil, un autre bénéficiaire ou Tecteo peut ajouter un profil. Il en va de même si un bénéficiaire supprime un profil.

4.6.3 Conclusion

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

4.7 ARCHITECTURE VOD TECTEO

4.7.1 Problématique

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

4.7.2 Analyse

84. Dans la proposition de Tecteo, 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 »). Tecteo gère uniquement l'équipement (« Edge QAMs ») à l'origine de la modulation des video streams sur un réseau câblé. En outre, cette approche requiert une intégration assez complexe entre le système de gestion central du bénéficiaire et le « resource manager » de Tecteo (qui décide quels sont les streams autorisés sur le réseau câblé).

Integration VOD VOO-OLO

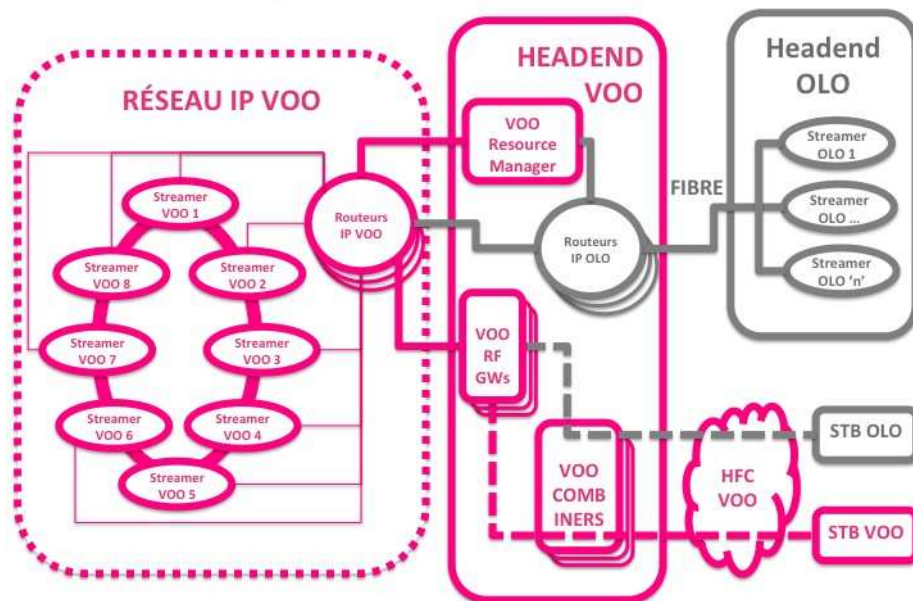


Figure 2: proposition VoD de Tecteo

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

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

- 85.3. En guise de troisième point, le réseau du bénéficiaire doit pouvoir fournir le débit de ces streamers au réseau de Tecteo. Un streamer fournit environ 3 Gbps, pour lesquels le bénéficiaire devra consentir des investissements dans l'installation de câbles de fibre optique depuis ses streamers, répartis sur sa zone, vers le point d'interconnexion avec Tecteo.
86. À titre de comparaison, la proposition VoD de Telenet est bien plus simple pour les bénéficiaires : les bénéficiaires sont ici plutôt des « content providers » dont la gestion de leur offre de contenu VoD s'effectue sur le système VoD de Telenet. Ce qui signifie que le bénéficiaire doit mettre son catalogue VoD à la disposition des systèmes de Telenet, après quoi Telenet assurera l'intégralité de l'infrastructure technique, qui règle le transport des images vers les clients finaux.
87. La solution proposée par Telenet n'induit qu'un coût d'investissement minimum pour Tecteo. Si un bénéficiaire prévoit d'englober 5 % du marché VoD, Tecteo doit alors uniquement prévoir 5 % de capacité supplémentaire. Cette hausse de capacité implique souvent la simple adaptation de quelques paramètres de trafic management et ne nécessite aucun investissement notable, que ce soit pour Tecteo ou le bénéficiaire.
88. L'évaluation par le CSA de la complexité de la solution de Tecteo a en outre été confirmée pendant une réunion avec Coditel. Numericable France s'est déjà forgé une expérience dans l'ouverture de son réseau VoD : elle permet, sur une base commerciale, à d'autres parties (par ex. des émetteurs comme TF1), d'utiliser l'infrastructure de Numericable France pour proposer la VoD. Ces services vont au-delà de la simple catch-up TV connue en Belgique, car les émetteurs classiques comme TF1 peuvent également proposer des films en VoD via Numericable France. Ce type d'accès peut être comparé à la proposition de Telenet dans laquelle le bénéficiaire (dans le cas de Numericable France, il s'agit d'émetteurs comme TF1) établit un contact avec le réseau de Telenet (ou Numericable France) qui ensuite transmettra les images chez le client du bénéficiaire. Numericable France a cependant également élaboré une autre offre commerciale avec Bouygues Telecom qui, du point de vue technique, se rapproche de la proposition de Tecteo. Bouygues Telecom pouvait uniquement utiliser l'architecture edge QAM de Numericable France, mais devait élaborer lui-même tous les autres éléments techniques. Cette solution s'est au final avérée bien plus longue à implémenter (en nombre de mois) que la première solution, en raison de la complexité de la solution technique.
89. Pendant une réunion avec le CSA, Tecteo a indiqué que le modèle proposé par Telenet n'était pas réalisable sur le plan technique vu que le réseau Telenet n'était pas comparable à son propre réseau. Tecteo n'a cependant pas démontré de manière concrète les divergences entre son réseau et celui de Telenet qui rendraient impossible l'implémentation de la solution VoD dans laquelle le bénéficiaire doit uniquement livrer son contenu et où l'opérateur PSM se charge de la livraison des signaux à l'utilisateur final.

4.7.3 Conclusion

90. Le CSA estime que l'architecture proposée par Tecteo est bien plus complexe que ce qui est souhaitable et nécessaire sur le plan technique. Cette architecture force dès lors le bénéficiaire à consentir des investissements déraisonnables dans des systèmes et connexions réseau. Tecteo affirme que c'est la seule option techniquement faisable pour elle, mais tant que Tecteo ne démontrera pas de manière concrète, spécifique et claire la raison pour laquelle la solution VoD proposée ne serait pas applicable à son réseau, le CSA ne peut souscrire à cette proposition.
91. Le CSA prône donc un système similaire à celui de Telenet, où le bénéficiaire se charge de la création de l'offre de contenu VoD et où l'opérateur PSM se charge de l'infrastructure technique réglant le transport des images vers les clients finaux. Dans l'état actuel des choses, le CSA estime donc que Tecteo doit mettre en œuvre un système de ce type sur son réseau.

4.8 L'ABSENCE DE CONDITIONS GENERALES

4.8.1 Problématique

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

4.8.2 Analyse

93. Tecteo a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition fût considérée à première vue par les services du CSA comme incomplète, ce que le Collège d'autorisation et Contrôle a confirmé par sa décision du 10 mai 2012, le CSA a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Tecteo puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Le CSA a toutefois adressé à ce moment un courrier officiel à Tecteo dans lequel il a identifié les éléments manquants par rapport aux exigences fixées dans la dite décision quant à la structure et composition de l'offre de référence attendue. Tecteo a, à plusieurs moments, eu la possibilité d'ajouter de nouveaux documents ou de modifier des documents existants, opportunité dont elle a fait usage à plusieurs reprises, mais a, néanmoins, continuellement omis de rédiger des conditions générales.
94. En outre, dans le sillage de ce projet de décision, le CSA a rédigé le 9 août 2012 un courrier adressé à Tecteo en l'invitant à fournir les éléments toujours manquants concernant son offre de référence. En annexe de cette lettre, était jointe un modèle d'offre de référence définissant tous les éléments nécessaires d'une offre de référence ainsi qu'une proposition de conditions générales. Selon le CSA, le modèle proposé de conditions générales offrait un équilibre entre le bénéficiaire et Tecteo en se fondant sur

les pratiques courantes dans le secteur. A la lumière de ces éléments, il apparaît que, le CSA a déjà fourni un fil conducteur aux opérateurs PSM lors du développement de leur offre de référence dans une optique de travailler de la manière aussi constructive que possible.

95. Tecteo a, en réaction à ce courrier, adapté son offre de référence là où elle l'estimait nécessaire. Il apparaît cependant clairement qu'il n'a pas pris en compte l'annexe relative aux conditions générales établie par le CSA. En outre, au lieu d'utiliser cette annexe et de proposer d'éventuelles adaptations, Tecteo a omis de joindre toute forme de conditions générales à son offre de référence.
96. Ce document relatif aux conditions générales est crucial néanmoins pour la relation commerciale entre l'opérateur PSM et le bénéficiaire, car il contient les droits et obligations généraux des deux parties ainsi que les modalités de paiement, des dispositions concernant la conclusion, la durée et l'entrée en vigueur du contrat, etc. Bref, il s'agit d'une forme de manuel propre à favoriser une relation équilibrée entre les parties au contrat.

4.8.3 Conclusion

97. Vu que Tecteo a omis de déterminer lui-même des conditions générales et compte tenu du fait que le CSA a déjà indiqué clairement qu'un tel document était nécessaire et en avait même soumis un modèle équilibré à Tecteo⁴³ (à propos duquel Tecteo a reçu la possibilité de réagir), le CSA estime qu'il est raisonnable d'obliger Tecteo à reprendre son modèle de conditions générales. Ce modèle, qui a déjà été présenté à Tecteo, est joint à la présente décision, sous la forme de l'annexe 1.
98. Le CSA demande au secteur d'analyser en détail l'annexe du CSA et d'éventuellement formuler des adaptations et/ou ajouts qu'il estime nécessaires à la stimulation de la concurrence.

⁴³ Voir lettre du CSA à Tecteo du 09 août 2012.

4.9 REMARQUES DETAILLEES SUR L'OFFRE DE REFERENCE

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

4.9.1 Aspects opérationnels

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
1	<p>4.1 Traitement des commandes de Main Body, Appendix 5 : LoA & Annex 4.1.2</p> <p>Pour chaque commande introduite par le Bénéficiaire auprès de Tecteo, le Bénéficiaire doit préalablement obtenir, de la part du Client Final, une lettre d'autorisation (« LOA ») dont le contenu est fourni en annexe, dûment signée et datée, dont il joint une copie à sa commande</p> <p>Dans le cas où il s'agit d'un client actif de Tecteo, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de Tecteo.</p>	<p>L'article § 920 de la décision de la CRC stipule que : « L'accord du client final doit être exprès et écrit ou donné sur un autre support durable. Permettre des activations orales ou permettre des activations sans garanties écrites quant à l'identification et aux informations correctes de l'utilisateur final ou quant à l'obtention de l'accord exprès de l'utilisateur final risquerait d'ouvrir la porte aux problèmes de <i>slamming</i> qui ont connu un développement considérable dans le passé en matière de CPS. »</p> <p>4.9.2 Il apparaît donc clairement que le client final doit pouvoir passer commande aisément (et par voie électronique) auprès du bénéficiaire. Le paragraphe 920 de la décision de la CRC⁴⁴ limite quelque peu cette liberté. Cette disposition requière en effet un accord express, écrit ou établi sur un autre support durable de l'utilisateur final.</p> <p>4.9.3 Toutefois, il est important de bien définir le contexte de ces dispositions. Elles ont été créées pour lutter contre une problématique spécifique, à savoir le <i>slamming</i>. Le « <i>slamming</i> » est le transfert d'un opérateur vers un autre, sans que l'utilisateur</p>	<p>4.9.4 Conformément à la décision de la CRC, Tecteo doit expliquer que le formulaire d'autorisation peut être obtenu par voie électronique (e-mail, inscription sur le site web de l'opérateur alternatif).</p> <p>Le CSA veut mettre l'accent sur le fait que si le client d'un bénéficiaire souhaite, à l'issue d'un certain délai, passer chez Tecteo, une procédure identique et non discriminatoire doit être appliquée.</p>

⁴⁴ § 920 de la décision de la CRC : « L'accord du client final doit être exprès et écrit ou donné sur un autre support durable ».

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
		<p>final ait donné au préalable son accord formel.</p> <p>Le paragraphe 920 de la décision de la CRC a pour objectif de protéger le consommateur et dans cette optique, il est important que le bénéficiaire dispose de l'autorisation écrite de l'utilisateur final. Ainsi, le bénéficiaire dispose d'une preuve qu'il y a bel et bien eu une demande de transfert des services. La seule obligation qui découle de cette disposition est donc que le bénéficiaire doit disposer d'une autorisation écrite. Toutefois, elle n'oblige pas le bénéficiaire à envoyer, a priori, cette autorisation systématiquement vers l'opérateur SMP, fournisseur des services. Une telle interprétation serait une trop grande limitation de la rapidité des processus opérationnels et retarderait inutilement la procédure de commande mis en place entre le bénéficiaire et Tecteo.</p>	
2.	<p>4.4.2. Support pour les Services Auxiliaires</p> <p>Dans le cas où l'application web de support et de résolution des pannes n'est pas disponible pendant un Jour Ouvrable et cette non-disponibilité n'a pas été annoncée à l'avance par Tecteo, le Bénéficiaire peut contacter le NOC (Network Operations Center) pour signaler le problème, selon les modalités décrites en annexe.</p>	<p>Le CSA se demande quelle est la procédure lorsqu'aucun <i>trouble ticket</i> ne peut être créé.</p> <p>4.9.5 Il est important pour le bénéficiaire d'avoir un accès continu aux systèmes de soutien opérationnels, car des temps d'attente trop longs et de longues perturbations du service provoquent l'irritation du client final et ternissent la réputation.</p> <p>Lorsque ces canaux électroniques automatisés ne sont pas disponibles, il faut prévoir un processus d'escalade efficace pour pouvoir contacter immédiatement les personnes compétentes.</p>	<p>Le CSA demande l'adaptation de la section de sorte qu'une panne puisse être traitée de façon adéquate, et suggère également qu'une solution soit prévue via un autre canal que via le système de communications électroniques.</p>

4.9.6 Problématique concernant différents points dans les annexes

	Où ? Quoi ?	Analyse du CSA	Action
3	<p>Annexe 5 : LoA</p> <p>La facturation de l'abonnement par <Bénéficiaire> cessera et sera transférée</p>	<p>Cette phrase peut être interprétée comme « Tecteo reprend la facturation d'un client d'un bénéficiaire afin de garantir la continuité du service ». Toutefois, si le client résilie son service auprès d'un bénéficiaire,</p>	<p>Le CSA estime que cette disposition ne constitue aucun problème dans le cadre esquissé et qu'elle peut être maintenue.</p>

	Où ? Quoi ?	Analyse du CSA	Action
	vers Tecteo en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final.	il est probable que ce client ne désire plus ce service. 4.9.7 Il n'est pas clair pour le CSA de déterminer dans quel scénario Tecteo devrait être habilité à reprendre la facturation. C'est une explication sur ce point a été demandée à Tecteo qui a fourni la réponse suivante : « Si le Bénéficiaire demande la résiliation du service d'un client, le service sera bien sûr résilié par Tecteo. Cette clause a été prévue par Tecteo dans le LOA comme protection du client final afin d'assurer le suivi de son service dans le cas d'interruption de service du Bénéficiaire par exemple en cas de faillite ou en cas de manquement aux obligations de Tecteo. »	Pour éviter tout problème futur, Tecteo devra joindre à la disposition les conditions auxquelles elle s'applique.
4	Annexe 5 : LoA Dans le cas où il s'agit d'un client actif de Tecteo, la lettre d'autorisation doit mentionner le numéro de client de Tecteo.	Le CSA trouve cette demande de Tecteo déraisonnable. D'une part, cette demande peut réduire la probabilité de demandes malhonnêtes ou entraîner l'interruption de l'abonnement du client final auprès de Tecteo, mais d'autre part, cette demande constitue un obstacle pour un nouvel opérateur. Peu de personnes en effet disposent de leur numéro de client auprès de leur prestataire de services de télécommunications à portée de main, ce qui rend plus complexe l'abonnement d'un client final à un produit du bénéficiaire. Selon le CSA, une signature a valeur d'accord pour un nouveau produit. Le nouvel opérateur du client final veillera à ce que l'abonnement du client final soit résilié chez Tecteo.	Cette phrase demande la suppression du texte ainsi que de l'exemple de LoA qui se trouvent dans la même annexe.
5	Annexe 6 : chaînes analogiques	Le CSA accueille favorablement la publication d'une liste de tous les émetteurs analogiques. Mais des adaptations à l'offre de référence doivent toujours être notifiées au CSA qui ensuite pourra refuser ces adaptations. La décision de la CRC prévoit cependant que les câblo-opérateurs puissent adapter leur signal analogique dans la mesure du possible et sont donc libres de changer d'émetteurs (en prenant en considération les délais de notification adéquats). Pour éviter tout retard éventuel lors de l'adaptation de l'offre analogique, le CSA estime préférable que les câblo-opérateurs PSM publient, à l'issue de cette décision, la liste des émetteurs sur leur site web, sans qu'elle fasse partie de l'offre de référence. De cette manière, le câblo-opérateur ne devra	

	Où ? Quoi ?	Analyse du CSA	Action
		pas attendre que le CSA donne son accord/désaccord.	

5 ANALYSE DE L'ACCORD SUR LE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

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

⁴⁵ Voir §§ 862, 952 et 1067 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁴⁶ § 960 de la décision de la CRC : « Sur cette base, le CSA impose la publication tous les deux mois d'indicateurs sur la qualité de service (« key performance indicators » ou « KPIs »). Ces indicateurs seront discutés entre le CSA, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer les plus pertinents en termes de respect des SLA de l'offre de référence et de non-discrimination entre la fourniture de gros et de détail ».

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

5.1 SLA POUR LA VALIDATION DES COMMANDES

5.1.1 Problématique

105. Du point de vue du CSA, les délais de SLA proposés par Tecteo concernant la validation d'une commande paraissent trop longs :

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

5.1.2 Analyse

107. 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 requise. 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. Vu que le marché de la radiodiffusion est un marché quasiment arrivé à saturation, la majeure partie des commandes d'un opérateur alternatif revêtira la forme d'une migration de Tecteo vers l'opérateur bénéficiaire avec maintien du même produit. Un client qui regarde la télévision analogique depuis 20 ans ne va pas soudainement passer à une offre de télévision numérique et Internet d'un opérateur bénéficiaire. Par conséquent, très peu de nouvelles connexions ou de produits complexes nécessiteront un contrôle approfondi. Donc, la validation d'une commande implique dans la majeure partie des cas le simple transfert de facture vers l'opérateur bénéficiaire. Des commandes de ce type ne nécessitent pas une longue validation, ce qui rend raisonnables les indicateurs de performances – KPI (*Key Performance Indicators*) proposés par le CSA.
108. Le CSA ne conteste cependant pas que des contrôles manuels restent nécessaires dans certains cas. À cet égard, le CSA estime raisonnable d'affiner davantage le SLA en y intégrant une seconde étape au cours de laquelle l'objectif est de tenter de résoudre ces cas (représentant entre 50 et 95 % des commandes) dans un délai de deux jours ouvrables. Pour terminer, il y a une troisième et dernière étape qui tient compte de situations exceptionnelles, qui se traduisent par l'obligation de valider 99 % des commandes dans les 5 jours ouvrables.
109. Le CSA a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. Le CSA estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du

service fourni. Le contrôle de l'activité *wholesale* est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finaux. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

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

5.1.3 Conclusion

111. Tecteo doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant le SLA « validation ». Le CSA suivra de près les valeurs concrètes des SLA après l'implémentation, de sorte que les délais de SLA fixés puissent au besoin être adaptés.

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

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

5.2.1 Problématique

112. Du point de vue du CSA, les délais de SLA proposés par Tecteo pour l'exécution d'une commande avec et sans visite sur place paraissent en général trop longs.

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

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

90% des cas	Dans les 16 Jours Ouvrables
100% des cas	Dans les 22 Jours Ouvrables

5.2.2 Analyse

114. Le CSA estime qu'une distinction entre un SLA « activation sur place » et un SLA « activation à distance », telle que proposée par Tecteo, constitue une bonne manière de définir un SLA qui se rapproche le plus possible de la réalité et fournit des éléments utiles à une mesure aussi précise que possible de la qualité des services fournis. Les valeurs proposées apparaissent cependant peu ambitieuses (sauf en ce qui concerne le *timer* pour 100 % des cas) et insuffisantes pour fournir au bénéficiaire une prestation de services de qualité. Le CSA insiste sur l'importance d'une installation rapide et correcte chez les clients finaux du bénéficiaire. Si le produit du bénéficiaire n'est pas à la hauteur de l'un de ces aspects, un lancement fructueux de son produit sera improbable.
115. Comme déjà indiqué ci-avant dans le SLA « validation », le CSA présume en outre que la majeure partie des migrations des commandes s'effectuera de clients Tecteo vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui permettra de mettre les installations en œuvre très rapidement.
116. Le CSA a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. Le CSA estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité *wholesale* est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finaux. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

5.2.3 Conclusion

117. Tecteo doit prévoir dans son offre de référence les valeurs décrites ci-après concernant le SLA exécution de la commande. Dans ce cadre, le CSA invite tous les intéressés à lui transmettre ses commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que le CSA ait une vision claire de ce qui est nécessaire aux bénéficiaires pour garantir une bonne qualité de service.

SLA « exécution commande »		
Pourcentage des commandes réalisées dans le <i>timer</i> d'exécution correspondant		
Objectifs de service	niveau de	Timers

Engagement	Sur place	À distance
80%	15 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95%	20 jours ouvrables	14 jours ouvrables
99%	30 jours ouvrables	20 jours ouvrables
100%	42 jours ouvrables	30 jours ouvrables

5.3 SLA POUR LA RESOLUTION DES PANNES

5.3.1 Problématique

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

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

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

5.3.2 Analyse

119. Pour le SLA relatif aux réparations, le CSA admet en première instance les données fournies par Tecteo. Le CSA invite cependant à nouveau tous les intéressés à lui transmettre leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que le CSA ait une vision claire de ce qui est nécessaire pour les bénéficiaires afin de pouvoir garantir une bonne qualité de service.

5.4 APPLICATION DU PRINCIPE « STOP-CLOCK »

5.4.1 Problématique

120. Les limitations que Tecteo applique en ce qui concerne l'applicabilité du SLA relatif à l'exécution des commandes et à la résolution de pannes sont légions et créent un saut-conduit pour contourner ces *timers*⁴⁷.
121. Le CSA estime particulièrement utile de prévoir une procédure articulée autour du principe du « *stop-clock* », lors de laquelle le SLA peut, dans des cas spécifiques, être temporairement suspendu, mais non supprimé.

5.4.2 Analyse

122. Tecteo prévoit lui-même un mécanisme où, dans un nombre limité de cas, les *timers* du SLA sont suspendus⁴⁸. Tecteo prévoit cependant également plusieurs cas dans lesquels le SLA relatif à l'installation⁴⁹ et celui relatif à la réparation⁵⁰ ne sont tout simplement pas d'application. Le CSA ne peut accepter le vaste éventail des circonstances dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application⁵¹. En revanche, il est favorable à un usage étendu de la

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 circonstances sur lesquelles l'opérateur PSM n'a aucune maîtrise.

123. Selon le CSA, 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.

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

5.4.3 Conclusion

125. Tecteo ne peut pas bloquer le fonctionnement des SLA en appliquant de vastes limitations dans son offre de référence stipulant que les SLA ne sont pas d'application. Tecteo peut, par le biais du principe du « *stop-clock* », tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA doive être supprimé dans son intégralité.

126. L'utilisation de la procédure « *stop-clock* » sera documentée dans le système de commande en mentionnant la raison du recours au « *stop-clock* » et la durée cumulative pendant laquelle le mécanisme de « *stop-clock* » a été utilisée.

5.5 REPORTING ET KPI

5.5.1 Problématique

127. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Tecteo, dans les paragraphes 865, 960 et 1075, à publier tous les deux mois des indicateurs concernant la qualité du service (KPI

ou « *key performance indicators* »)⁵². Cependant, Tecteo n'a prévu aucun rapport SLA à propos des KPI.

5.5.2 Analyse

128. Des compensations ont été imposées dans l'offre de référence, dans le but de forcer Tecteo à fournir un service avec ponctualité et dans le respect d'un niveau de qualité établi. Il est essentiel que le calcul de toutes les compensations pour non-respect des SLA soit suffisamment simple pour que le bénéficiaire puisse l'effectuer lui-même. Si un bénéficiaire ne peut être sûr de ses propres calculs, il y a un risque que la somme totale des compensations fasse l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA. Il faut éviter cela en publiant les rapports SLA.
129. En publiant des rapports bimestriels circonstanciés sur le respect des obligations contenues dans les SLA, rapports qui contiennent notamment des données brutes ainsi que les valeurs mesurées des indicateurs, Tecteo peut prouver au CSA et aux bénéficiaires qu'elle remplit ses obligations et qu'elle fournit un accès raisonnable. Gage de transparence, cette méthode incite Tecteo à remplir ses obligations. Le CSA est donc d'avis que cette information est essentielle afin de satisfaire les besoins du marché et requiert de Tecteo qu'il communique cette information, conformément à l'article 95, § 1^{er} du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels⁵³.
130. Voici les KPI pertinents :
 - 130.1. KPI « Validation » : le pourcentage du nombre de commandes validées ayant été traitées dans le *timer* SLA par rapport au total du nombre de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
 - 130.2. KPI « Activation » (en distinguant entre « sur place » et « à distance ») : le pourcentage du nombre de commandes ayant été livrées dans les délais du *timer* SLA par rapport au total du nombre de commandes du SLA pertinent, calculé sur une période de 2 mois.

⁵² §§864,865,959,960, 1073, 1074. « Sur cette base, le CSA impose la publication tous les deux mois d'indicateurs sur la qualité de service (« *key performance indicators* » ou KPI) Ces indicateurs seront discutés entre le CSA, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer les plus pertinents en termes de respect des SLA de l'offre de référence et de non-discrimination entre la fourniture de gros et de détail. » »

⁵³ « Le Collège d'autorisation et de contrôle peut, conformément à l'article 91, §3, définir les obligations de transparence concernant l'interconnexion et/ou l'accès en vertu desquelles les opérateurs de réseau doivent rendre publiques des informations bien définies, telles que les informations comptables, les spécificités techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation. Le Collège d'autorisation et de contrôle peut préciser les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication ».

- 130.3. KPI « Repair » : le pourcentage du nombre de demandes de réparation ayant été exécutées dans les délais du *timer* SLA par rapport au total du nombre de demandes de réparation du SLA pertinent.
131. Le CSA indique que Tecteo n'est pas obligé de fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut assortir sa délivrance d'un prix raisonnable.

5.5.3 Conclusion

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

5.6 LE CALCUL DES COMPENSATIONS

5.6.1 Problématique

133. Le CSA a plusieurs remarques à formuler concernant le procédé utilisé par Tecteo dans le calcul de la compensation en cas de non-respect des *timers* SLA⁵⁴. Tecteo limite les compensations à 100 % du *rental fee* mensuel pour tous les SLA, de sorte qu'à l'issue de cette période, il ne soit plus encouragé à assurer un traitement rapide des réparations ou installations. De plus, les compensations s'appliquent uniquement à l'objectif de 100 % des SLA, et non aux objectifs inférieurs de 99, 95 et 80 %. En outre, peu d'information est fournie sur la méthode de calcul des compensations (qui sera utilisée).

5.6.2 Analyse

134. L'IBPT, faisant part son expérience avec les offres de référence de Belgacom, a appris que le calcul des compensations peut être une question très complexe. La méthode de calcul est souvent compliquée et confuse pour les bénéficiaires, ce qui entraîne que ces derniers ne sont plus en mesure d'exiger les compensations exactes. Pour cette raison, le CSA souhaite clarifier la façon dont de pareilles compensations peuvent être réclamées.
- 134.1. Afin de déterminer le nombre d'ordre/tickets sujets à compensation, la méthode suivante devra être appliquée :

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

- Les commandes/tickets seront triés par ordre décroissant en fonction de leur niveau de conformité avec le SLA⁵⁵ ;
- Les cas extrêmes seront supprimés du calcul des compensations ;
- Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).

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

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

134.4. Un délai dans lequel le bénéficiaire peut demander une compensation doit être prévu. Le CSA considère raisonnable que le bénéficiaire fournisse à Tecteo les informations nécessaires dans les 30 jours en cas de manquement de Tecteo qui donne droit aux compensations décrites dans ce *Service Level Agreement*. Les informations nécessaires sont:

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

134.5. L'opérateur PSM motivera sa décision en cas de rejet de la demande de compensation.

135. De plus, le CSA souhaite réagir au fait que Tecteo propose une compensation basée sur l'indemnité d'activation, à savoir 4,25 ou 4,50 % de l'indemnité d'activation, selon qu'il y

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

ait une installation sur place ou non. Le CSA ne comprend pas pourquoi cette compensation repose sur l'indemnité d'activation. Tous les autres opérateurs régulés basent cette indemnité sur le *rental fee* mensuel, ce qui est bien entendu bien plus logique ; l'indemnité d'activation est notamment payée pour le démarrage du service et se compose d'une indemnité unique servant à couvrir les frais de démarrage. Le *rental fee* mensuel par contre couvre la maintenance des services et leur utilisation continue. Une compensation pour une installation tardive de ce service ou une réparation de celui-ci correspond davantage à un défaut de prestation de services plutôt qu'à la cessation et au redémarrage d'un service. Par analogie, on peut argumenter que pour le client affecté, il serait préférable de supprimer le *rental fee* mensuel plutôt que de payer une indemnité de désactivation et d'activation pour le service rétabli. C'est pourquoi il est de pratique commune que les compensations soient basées sur le *rental fee* mensuel et non sur les indemnités d'activation.

136. De plus, le CSA estime que les compensations offertes doivent être cohérentes pour tous les câblo-opérateurs de sorte qu'un opérateur bénéficiaire puisse, en se basant sur l'ensemble cohérent de SLAs et KPIs, calculer la compensation que devrait lui verser tout opérateur régulé. A cet égard une compensation de 5%⁵⁶ de la compensation mensuelle est plus en ligne avec les normes du secteur. C'est pourquoi le CSA estime que Tecteo doit adapter sa proposition de SLA à la proposition du CSA.
137. En ce qui concerne les compensations octroyées dans le cadre des réparations, le CSA estime que ces compensations doivent être supérieures à la simple indemnisation du *rental fee* journalier vu que les dommages réels du bénéficiaire sont également supérieurs. En effet, si Tecteo 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, Tecteo doit faire l'objet d'une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif pour Tecteo doit être de payer le moins possible de compensations, ce qui est uniquement possible si le SLA est scrupuleusement respecté. Par conséquent, le CSA opte pour une indemnité représentant 150 % du *rental fee* journalier, ou bien 7,5 % du *rental fee* mensuel.
138. Pour terminer, le CSA formule encore une remarque relative à la compensation maximale que Tecteo décrit dans son offre de référence. Le CSA n'est pas d'accord avec la définition d'une compensation maximale par dépassement constaté d'un SLA. En effet, cette règle pourrait induire que certaines installations ou réparations ne soient plus exécutées. Si la compensation pour une commande ou une réparation atteint la valeur maximale, Tecteo ne sera nullement incité à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, la suppression du seuil maximum induira l'exécution de

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

toutes les commandes et réparations. Mieux encore, grâce à l'absence de compensations maximales, les installations et réparations tardives auront un impact tel qu'elles seront réalisées avec la plus grande priorité.

5.6.3 Conclusion

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

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

Compensation pour SLA de réparation
<i>150% du rental fee journalier par jour ouvrable</i>

5.7 LA COURBE D'APPRENTISSAGE

5.7.1 Problématique

141. L'idée d'introduire une courbe d'apprentissage dans l'application du SLA est accueillie positivement par le CSA. 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 *timer* – chronomètre SLA n'est d'application.

5.7.2 Analyse

142. Néanmoins, le CSA estime que la remarque suivante doit être respectée : durant cette période, l'on s'efforcera d'atteindre les SLA décrits ci-dessus, mais ils ne seront pas encore d'application. Les *timers* mesurés pour l'installation et la réparation serviront à l'analyse des SLA imposés et une éventuelle révision des SLA, de telle sorte qu'après la période d'apprentissage, les SLA réalisables et les compensations pourront être

d'application. Le CSA rappelle également à Tecteo que toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par lui avant de pouvoir entrer en vigueur⁵⁷.

143. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être utilisée par Tecteo comme excuse pour dépasser volontairement les délais d'installation et de réparation. La phase de départ est essentielle pour chaque opérateur bénéficiaire compte tenu du fait que le succès d'un produit se bâtit ou non à l'occasion de son lancement. C'est à Tecteo de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.
144. Pour terminer, Tecteo est, selon la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, tenue par plusieurs obligations, dont la non-discrimination et l'accès au réseau. Si des divergences notables de prestation de services entre le département de détail et le département *wholesale* de Tecteo 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, Tecteo n'a pas la liberté de négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.

5.7.3 Conclusion

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

⁵⁷ Conformément aux §§ 861, 951 et 1067 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

6 LA PERIODE D'IMPLEMENTATION

6.1 PROBLEMATIQUE

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

6.2 ANALYSE

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

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

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

150. 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.

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

6.3 CONCLUSION

154. Pour chacune des trois obligations d'accès imposées par la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région de langue française, considérés séparément, à savoir (1^o) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, (2^o) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et (3^o) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès large bande, et conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 (voir §§ 859, 949 et 1065), le délai d'implémentation de 6 mois débutera:

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

- 154.1.1 Le CSA fixera de manière transparente et proportionnée le montant de cette somme forfaitaire dans le cadre de l'approbation des aspects quantitatifs de l'offre de référence de Tecteo.

- 154.1.2 Tecteo ne pourra pas refuser au demandeur la conclusion d'un tel accord précontractuel.
- 154.1.3 Tecteo communiquera immédiatement tout accord précontractuel au CSA de manière à ce que mention puisse en être publiée sur le site Internet du CSA.
- 154.1.4 Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Tecteo et le demandeur, la somme forfaitaire versée après l'accord précontractuel constituera une avance qui sera soustraite des sommes dont le demandeur sera redevable en vertu du contrat d'accès.
- 154.1.5 En cas d'échec des négociations relatives au contrat d'accès, le demandeur ne pourra en principe pas récupérer la somme forfaitaire précédemment versée, à moins qu'il n'apporte la preuve d'une faute précontractuelle (hors contrat) de Tecteo devant les tribunaux compétents.
- 154.1.6 La conclusion d'un accord précontractuel pour un produit d'accès donné de Tecteo ne sera plus requise dès qu'un premier accord de ce type aura été conclu. Ce qui signifie que pour chaque produit d'accès, la conclusion d'un seul accord précontractuel entre Tecteo et un bénéficiaire suffit pour que le délai de six mois débute pour rendre opérationnelle l'offre de référence relative à ce produit. Cet accord précontractuel exercera le même effet à l'égard de tous (*erga omnes*). Plus particulièrement, le délai de d'implémentation de 6 mois prenant effet à ce moment s'appliquera également aux éventuels bénéficiaires futurs. Donc, les bénéficiaires suivants jouiront d'un délai d'implémentation plus court que les premiers (ayant conclu l'accord précontractuel). Il en découle également que le délai d'implémentation de six mois ne débutera pas nécessairement au même moment pour les différents produits d'accès.

154.2. soit **à la date à laquelle le contrat d'accès est conclu** entre Tecteo et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Tecteo devra rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.

155. Le CSA souhaite également profiter de cette consultation nationale afin de demander au secteur de se prononcer sur la nécessité éventuelle d'une approche phasée pour la fonctionnalité Video on Demand.

7 CONCLUSION

156. Tout d'abord, le CSA décide que l'offre de référence de Tecteo doit être adaptée dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, dans les 30 jours à dater de la publication de cette dernière.
157. Ensuite, sans préjudice des §§ 858, 948 et 1064 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011⁵⁸, le CSA décide que l'implémentation de l'offre de référence de Tecteo, ainsi adaptée, débutera au plus tard 6 mois à compter de :
- soit **la date à laquelle un accord précontractuel est conclu** entre Tecteo et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer immédiatement une **somme forfaitaire** en échange de l'engagement de Tecteo à entreprendre immédiatement l'exécution effective de l'offre de référence, de telle sorte que cette offre devienne opérationnelle **au plus tard six mois** après la conclusion de cet accord précontractuel ;
 - soit **la date à laquelle le contrat d'accès est conclu** entre Tecteo et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Tecteo devra rendre son offre de référence opérationnelle au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.
158. Enfin, le CSA rappelle que conformément aux paragraphes 860, 950 et 1066 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, ce dernier peut imposer, à tout moment, des modifications à l'offre de référence afin de tenir compte des évolutions des offres de Tecteo et des demandes des opérateurs alternatifs.

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

8 VOIES DE RECOURS

9 SIGNATURES