

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	PROCEDURE	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.....	6
3	CADRE REGLEMENTAIRE	10
4	ANALYSE DE L’OFFRE DE REFERENCE POUR LA REVENTE EN GROS DES SERVICES DE TELEVISION DE TELENET	13
4.1	STRUCTURE CONFUSE DE L’OFFRE DE RÉFÉRENCE.....	13
4.2	SCISSIION ENTRE SERVICES DE TÉLÉVISION ANALOGIQUE ET NUMÉRIQUE	14
4.3	SYSTÈME D’ACCÈS CONDITIONNEL (CAS).....	15
4.4	CERTIFICATION DU MATÉRIEL ET DES TECHNICIENS	23
4.5	LA CESSIBILITÉ DES CONTRATS.....	26
4.6	SYSTÈME DE PRÉVISION	28
4.7	L’ABSENCE DE PROCÉDURE DE MIGRATION MASSIVE	30
4.8	POINTS D’INTERCONNEXION AU RÉSEAU	31
4.9	REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L’OFFRE DE RÉFÉRENCE	34
4.10	REMARQUES SUR LES DIFFÉRENTES ANNEXES	39
5	OFFRE DE REFERENCE POUR LA REVENTE WHOLESALÉ DES SERVICES LARGE BANDE DE TELENET	42
5.1	LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE.....	42
6	ANALYSE DES « GENERAL TERMS & CONDITIONS »	45
7	ANALYSE DU SLA	52
7.1	SLA POUR LA VALIDATION DES COMMANDES.....	53
7.2	SLA POUR L’EXÉCUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU À DISTANCE.....	55
7.3	SLA POUR LA RÉOLUTION DES PANNES.....	57
7.4	APPLICATION DU PRINCIPE DU « CHRONOMÈTRE »	58
7.5	REPORTING ET KPI.....	59
7.6	LE CALCUL DES COMPENSATIONS.....	61
7.7	LA COURBE D’APPRENTISSAGE.....	65
8	LA PERIODE D’IMPLEMENTATION	66
8.1	PROBLÉMATIQUE.....	66
8.2	ANALYSE	66
8.3	CONCLUSION.....	67
9	CONCLUSION	70
10	VOIES DE RECOURS	71
11	SIGNATURES	72

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 qu'elle identifie, 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 Telenet.

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 1^{er} août 2011, Telenet disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA. Telenet a déposé un projet d'offre de référence le 1^{er} février 2012. Bien que cette proposition fût à première vue considérée comme incomplète, le CSA a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Telenet puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Le CSA a toutefois adressé à l'époque un courrier officiel à Telenet dans lequel il a identifié les éléments manquants par rapport aux exigences fixées par ladite décision quant à la structure et la composition de l'offre de référence attendue¹. Cette lettre enjoignait également à Telenet 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. Afin de soutenir et accompagner l'opérateur dans la rédaction de son offre de référence, le CSA a participé à plusieurs réunions avec Telenet, à la demande de cette dernière, concernant les différents éléments à mentionner dans une offre de référence. Les 16 mars, 23 mars et 30 mars 2012, Telenet a remis au CSA des éléments complémentaires à l'offre de référence.
8. Après analyse complète du CSA, il s'est avéré que le projet 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. Aussi, en coopération avec l'IBPT, une liste non exhaustive de commentaires sur l'offre de référence de l'opérateur a été envoyée à Telenet en date du 20 juillet 2012, cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Telenet sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes persistantes de son offre. Dans ce même courrier, un modèle d'offre de référence a été en outre transmis à Telenet afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble de la position des régulateurs sur les documents reçus et de lui indiquer à quoi devrait correspondre un résultat satisfaisant.
9. Le 16 août 2012, le CSA a adressé une lettre à Telenet l'informant que, par souci de simplification administrative, il avait décidé de ne pas poser de question additionnelle par rapport aux requêtes ainsi adressées à Telenet. Le CSA soulignait toutefois que les réponses qu'elle fournirait à l'IBPT seraient partagées entre régulateurs des médias. Simultanément, il enjoignait Telenet de lui signaler tout élément qui devrait distinguer l'offre qu'il rédigeait pour le territoire de langue française par rapport à celle qu'elle propose pour les territoires de la région de langue flamande et la région bilingue de Bruxelles-capitale.

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

10. Telenet a alors eu jusqu'au 10 septembre 2012 pour compléter son offre de référence et a été priée d'adapter son offre de référence conformément aux commentaires qui lui ont été adressés. Elle a également été priée d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence.
11. Le CSA a participé à plusieurs réunions avec Telenet suite auxquelles Telenet a transmis la version modifiée de son offre de référence en date du 10 septembre 2012. Ultérieurement Telenet a remis des annexes complémentaires jusqu'au 19 octobre 2012 qui ont également été prises en considération dans le présent projet de décision.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Bases légales

12. 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.

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

13. [Sera complété par la suite]

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.

2.3 LA CONSULTATION DES REGULATEURS DES MEDIAS

2.3.1 Bases légales

14. 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 (ci-après « l'accord de coopération du 17 novembre 2006 »).
15. 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.

L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, 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

16. [Sera complété par la suite]

2.4 LA CONSULTATION EUROPEENNE

2.4.1 Bases légales

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

³ M.B. 28 décembre 2006, 75371.

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 ; telle 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

« 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,*

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 ».

18. 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 États membres dès lors que cette décision aurait une incidence sur les échanges entre États. 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

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 »).

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

19. [Sera complété par la suite]

3 CADRE REGLEMENTAIRE

20. 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.
21. 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 2006.
22. 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 Telenet doit proposer. En vertu de cette obligation, Telenet doit entre autres rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande⁷. Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Telenet devait soumettre au CSA une proposition d'offre de référence concernant le territoire de langue française⁸.
23. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire de la région de langue française, 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 ; telle 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 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, §§ 857, 947 et 1062.

⁸ *Ibid.*, §§ 859, 949 et 1064.

24. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement favorables⁹. Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.
25. Ce que confirme l'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels qui dispose 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 ».

26. 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 ce dernier décret, conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 qui stipule à cet égard 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 »¹⁰

27. Le CSA vérifiera donc l'offre de référence et prendra une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de celles-ci. Telenet 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 référence¹¹.

⁹ Voir § 962 de la décision de la CRC : « L'existence d'une offre de référence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les 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 ».

¹⁰ 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.

¹¹ *Ibid.*, §§ 859, 949 et 1064.

28. 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 chaînes¹².
29. Le CSA évaluera la proposition d'offre de référence de Telenet via la présente décision. La présente décision porte sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence.

¹²Décision 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 LA REVENTE EN GROS DES SERVICES DE TELEVISION DE TELENET

4.1 STRUCTURE CONFUSE DE L'OFFRE DE REFERENCE

4.1.1 Problématique

30. L'offre de référence complète est subdivisée en trois éléments de base, à savoir la revente de gros des services de télévision, l'interactivité des services TV et la revente de gros des services large bande. A ces trois parties, s'ajoutent également plus de 70 annexes complétant l'offre de référence.

4.1.2 Analyse

31. Une offre de référence comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs. Ces éléments doivent être clairs, bien ordonnés et transparents pour que le bénéficiaire ait une idée précise des conditions à remplir. La structure actuelle de la proposition ne semble toutefois pas le permettre. Dans son offre de référence, Telenet utilise en effet plus de 70 annexes différentes où des informations similaires sont éparpillées dans une multitude de documents. Ce qui ne facilite certainement pas la lisibilité de l'offre de référence dans son ensemble. Les informations sont à ce point éparpillées qu'il n'est absolument pas question de document transparent et compréhensible. Les opérateurs intéressés auront l'impression que l'offre de référence de Telenet n'est pas réalisable.
32. La pratique internationale veut qu'un certain nombre d'annexes d'une offre de référence traitent de certains éléments de l'offre, tels que les caractéristiques techniques ou les conditions générales. Il est toutefois inhabituel que pour chaque chapitre, des informations complémentaires soient dispersées dans un si grand nombre d'annexes.
33. Le manque de clarté de l'offre de référence tient autant du nombre d'annexes que de la dénomination de ces annexes. Une annexe explicative qui reflète l'origine de la dénomination ne parvient néanmoins pas à rendre les informations significativement plus claires.
34. En outre, le CSA constate que Telenet n'a toujours pas fourni un certain nombre de documents, dont :
 - TLN-WRO-TA-T-T-PAAA
 - TLN-WRO-TA-T-T-PAAE
 - TLN-WRO-TA-T-T-PAAG
 - TLN-WRO-TA-I-C-PAAH
 - TLN-WRO-TA-I-S-PAAH

4.1.3 Conclusion

35. Le CSA a déjà remis à Telenet un document structuré qu'elle peut utiliser pour rédiger son offre de référence¹³. Le CSA invite Telenet à mieux structurer son offre de référence¹⁴ et, pour ce faire, donne le choix à Telenet : soit elle insère dans son offre de référence un document général qui définit clairement la structure de toutes les annexes, soit elle réunit les différentes annexes sous les rubriques suivantes :

- Document principal offre de référence
- Procédure opérationnelle
- Aspects techniques
- *General Terms & Conditions*
- *SLA & Forecasting*

36. En outre, une offre de référence doit contenir toutes les informations nécessaires aux bénéficiaires de manière à ce qu'ils sachent avec certitude à quelles conditions ils doivent satisfaire pour pouvoir acheter les services. Telenet est invitée dès lors à fournir les derniers éléments manquants dans les plus brefs délais.

4.2 SCISSION ENTRE SERVICES DE TELEVISION ANALOGIQUE ET NUMERIQUE

4.2.1 Problématique

37. Dans l'offre de référence originelle que Telenet a envoyée le 1^{er} février 2012, Telenet n'opérait pas de distinction claire entre la TV analogique et la TV numérique, ce qui a suscité une certaine confusion quant au domaine d'application de certaines dispositions. Telenet parlait seulement de revente de services télévisuels mais ne précisait nulle part s'il était question d'un service TV numérique ou analogique. Ceci contrevenait à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

4.2.2 Analyse

38. Le CSA a examiné cet élément avec Telenet en préparation au présent projet de décision et Telenet a modifié et éclairci les passages concernés.

¹³ Lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012, à laquelle se réfère le CSA dans son courrier du 16 août 2012, concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaire à ce sujet ainsi que le modèle d'offre de référence proposé.

¹⁴ Conformément à l'article 95, § 1^{er} du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels : « *Le Collège d'autorisation et de contrôle peut préciser les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication* ».

39. La remarque du CSA s'inscrivait dans le cadre de l'obligation de transparence en vertu de laquelle Telenet doit élaborer une offre claire afin de permettre au bénéficiaire d'acheter uniquement les éléments qui sont pertinents pour lui¹⁵. Si un bénéficiaire souhaite ou peut acheter uniquement des chaînes analogiques, il doit pouvoir le faire sans devoir payer en plus pour les canaux numériques y afférents.
40. D'après Telenet, il est impossible de scinder les signaux de TV analogique des signaux de TV numérique sans un surcoût significatif. Aussi Telenet choisit-elle de proposer un service de base minimum, qui englobe tous les canaux analogiques et leurs équivalents numériques.
41. Le CSA interprète ceci comme suit : « Si un opérateur alternatif souhaite ou peut uniquement émettre des canaux analogiques, il doit acheter ce service de base et reçoit gratuitement les équivalents numériques ». Dans la pratique, le bénéficiaire ne reçoit pourtant aucun service numérique supplémentaire, car sans investir dans un système d'accès conditionnel (CAS) et un décodeur TV, le client final de cet opérateur ne peut pas convertir ces canaux numériques sur un écran de télévision. Telenet ne court dès lors aucun risque qu'un client d'un opérateur analogique regarde des chaînes de télévision numérique sans y être autorisé.

4.2.3 Conclusion

42. Telenet a adapté son offre de référence en fonction des observations du CSA. Par conséquent, les bénéficiaires peuvent souscrire aux services analogiques sans avoir à payer de coûts supplémentaires pour la réception des équivalents numériques de ces canaux analogiques.

4.3 SYSTEME D'ACCES CONDITIONNEL (CAS)

4.3.1 Problématique

43. Pour l'implémentation du système d'accès conditionnel (CAS)¹⁶, chaque câblo-opérateur a opté pour une solution différente :
 - 43.1. 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 VHE¹⁷ de Telenet doivent dès lors passer par des connexions réseau sécurisées.

¹⁵ §§ 858, 948 et 1064 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 : « L'Offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin. »

¹⁶ Pour *Conditional Access System*. 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.

¹⁷ Pour *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.

- 43.2. L'offre de référence de Brutélé (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. Brutélé choisit NAGRA MERLIN comme fournisseur CAS et clonera le système CAS existant de VOO. Brutélé 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 ».
- 43.3. Dans le cadre de son offre de référence, Coditel 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*.
44. Malgré le travail fourni par Telenet, les informations relatives au système CAS dans son offre de référence de Telenet paraissent insuffisantes.

4.3.2 Analyse

45. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir «une lisibilité de l'architecture technique »¹⁸. 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 Telenet à fournir dans les plus brefs délais les éléments manquants suivants :

45.1. 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

¹⁸ § 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 wholesale de l'opérateur à l'importante position de force. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »

45.2. *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*.

45.3. *DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE :*

Ce document est nécessaire pour permettre au fournisseur (de CAS) retenu par le bénéficiaire d'intégrer correctement le composant réseau de son système VT dans le *video head-end* du réseau câblé. Le document décrit comment on acquiert les mots de contrôle pour le service et comment le cryptage du système VT du bénéficiaire peut être introduit dans les multiplexeurs du réseau câblé.

45.4. *VOD asset ingest – Content Formats, Metadat and Ingest protocol :*

Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire d'ajouter du matériel VOD propre aux systèmes VOD de Telenet. Le document décrit comment le matériel VOD est codé (MPEG2, MPEG4, *encoding bitrate limitations*,...), comment ce matériel est placé sur le serveur de Telenet et comment les informations additionnelles, comme la disponibilité et le prix, peuvent être introduites dans des fichiers métadonnées. Un tel document existe déjà et est donné par Telenet aux fournisseurs de matériel images.

45.5. *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.

45.6. *VOD control Protocol for video streaming :*

Ce document décrit comment un décodeur TV du bénéficiaire peut contrôler les signaux VOD transmis (*start/stop/pause/fast, forward/fast, backward*). On utilise d'habitude pour cela une forme de protocole RSTP. Un tel document existe déjà étant donné que le câblo-opérateur doit donner ces spécifications à son propre fournisseur *hardware*.

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

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

45.8. *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.

45.9. *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.

45.10. *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.

46. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 a permis aux opérateurs SMP d'implémenter le système CAS de trois manières différentes¹⁹. Dans la partie suivante, nous allons expliquer et commenter les choix proposés par les câblo-opérateurs.

¹⁹ Voir § 892 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

47. La proposition de Telenet englobe une architecture où le dispositif *CA Host* du système CAS²⁰ n'est pas colocalisé dans le *video head end*²¹ 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. 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 « DVB²² Simulcrypt ».
48. 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 Brutélé. Ceci est précisément dû à la grande liberté laissée par Telenet aux bénéficiaires.
49. 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 TV²³ 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.
50. 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 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 :

²⁰ 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.

²¹ '*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.

²² DVB (*Digital Video Broadcasting*) est une série de standards ouverts acceptés au niveau international pour la télévision digitale.

²³ *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.

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

51. La proposition de Brutélé 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. L'avantage de l'architecture proposée par Brutélé réside également dans le fait que la responsabilité du CAS, conformément au planning imposé par la décision de la CRC, repose entre les mains des bénéficiaires contrairement à la solution de Telenet où ce sont les OLO qui portent cette responsabilité. En outre, le fonctionnement du CAS de Brutélé se révèle moins dépendant d'une procédure de certification aux exigences de laquelle les OLO doivent satisfaire comme le prévoit le système de Telenet. Le risque potentiel de ralentir la mise en œuvre du service par une trop lourde procédure de certification est ainsi évité.

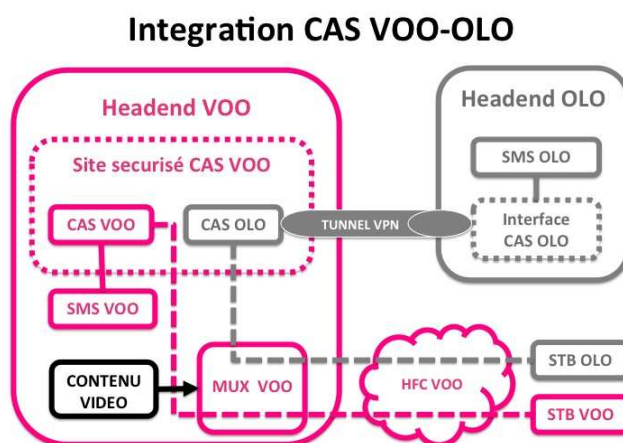


Figure 1 : proposition CAS de Brutélé

52. Brutélé et Coditel prétendent 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 qu'il répond aux normes en vigueur dans le secteur pour le système introduit par les bénéficiaires.

53. 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 Brutélé 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 CA 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.
54. Tous les aspects contractuels, commerciaux et de maintenance en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre Brutélé 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 Brutélé, notamment pour les processus suivants :
- Activer et désactiver les smart cards ;
 - Tous les processus logistiques entourant les smart cards.
55. Cependant, pour déterminer ses propres bouquets, le bénéficiaire doit contacter Brutélé qui exploitera le système CAS.

4.3.3 Question concernant le choix du système CAS

56. Dans le scénario proposé par Telenet, le bénéficiaire est libre de choisir le système CAS concerné et le fournisseur, tant qu'il s'agit d'un acteur suffisamment important et connu qui fait appel à une technologie suffisamment avancée pour les fonctions suivantes :
- 56.1. Intégration « *DVB Simulcrypt* » en VHE DVB : Dans le VHE (*Video Head End*), le câblo-opérateur reçoit le flux d'images, qu'il transmet ensuite à ses clients finaux par le biais de sa plateforme TV. Puis, Telenet crypte ce flux d'images de manière à ce que seuls les clients disposant d'une clé puissent les regarder. Telenet exige ici que le système de cryptage du bénéficiaire soit intégré dans le VHE ;
- 56.2. *Content security*: cette fonction protège le flux d'images contre le piratage.
57. La proposition de Telenet suppose une collaboration entre les différents bénéficiaires. Comme une telle collaboration peut s'avérer problématique et afin d'éviter que le premier bénéficiaire puisse imposer seul et sans concertation son offre, le CSA souhaite utiliser cette consultation pour déterminer d'ores et déjà la solution qui serait la plus avantageuse pour les différents bénéficiaires.

58. Le CSA demande que lors de l'élaboration des propositions, il soit tenu compte du fait que les bénéficiaires doivent eux-mêmes gérer la relation contractuelle, commerciale et professionnelle directe avec le fournisseur et exploitant du système CAS. Ce qui signifie que l'intégration de la fonction CA Host dans le VHE de Telenet constitue la seule interaction entre Telenet et le fournisseur du système CAS.

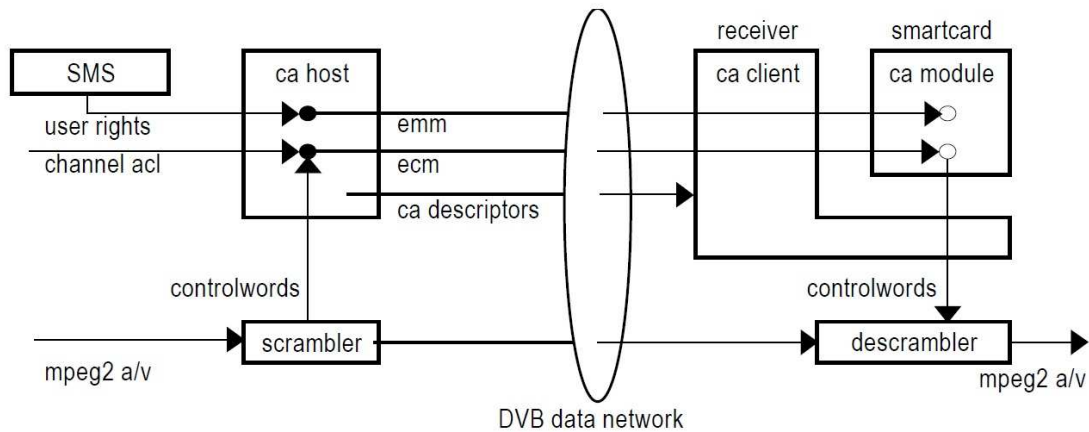


Figure 2 : CAS Components

4.3.4 Conclusion

59. Le paragraphe 911²⁴ 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 elles²⁵.
60. 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, Telenet est invité à fournir les éléments mentionnés dans la partie d'analyse ci-avant.

²⁴ « 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 ».

²⁵ Un bénéficiaire qui souhaite proposer des services de TV numérique sur les réseaux de Brutélé, Telenet et Coditel risque dès lors de devoir développer 3 types de décodeurs TV pour les 3 systèmes CA déployés.

4.4 CERTIFICATION DU MATERIEL ET DES TECHNICIENS

4.4.1 Problématique

61. Dans la lettre²⁶ de l'IBPT du 20 juillet 2012, à laquelle le CSA se réfère dans son courrier du 16 août 2012, un certain nombre de remarques ont été formulées concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Telenet portant sur la certification du matériel et des techniciens. Il s'agit plus particulièrement des éléments suivants : section 3.4.3 « Installations intérieures », section 4.1.3 « Obligations et responsabilités de Telenet »²⁷, ainsi que plusieurs annexes traitant des certifications et spécifications d'autres éléments, telles que les certifications des installateurs²⁸, du module CA²⁹ et du décodeur TV proprement dit³⁰. En outre, un grand nombre d'annexes traitent des certifications de toutes sortes de câbles de *patchcords*. Plusieurs autres annexes fournissent des spécifications pour le NIU, le module CA du décodeur TV ou l'interface serveur entre le modem du bénéficiaire.

4.4.2 Analyse

1° Certification des techniciens

62. Le CSA s'intéresse d'abord à la section 3.4.3, qui stipule : « La présente offre de référence ne prévoit pas la possibilité que le bénéficiaire fasse exécuter certaines opérations relatives à l'installation intérieure par Telenet »³¹. En conséquence le bénéficiaire ne pourra pas servir de clients tant qu'il ne disposera pas de techniciens certifiés.
63. Cette exigence serait disproportionnée pour les bénéficiaires puisqu'elle pourrait retarder considérablement le démarrage des services du bénéficiaire. Le CSA a discuté de ce point en détail avec Telenet car un éventuel lancement peut être reporté jusqu'à ce que les techniciens soient certifiés. Telenet a confirmé³² que :

²⁶ Lettre du CSA du 20 juillet 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 rédigé par le CSA.

²⁷ Traduction libre.

²⁸ TLN-WRO-GA-P-C-PAAA : Technician certification

²⁹ TLN_WRO_TA_I_C_PAAB : Certification procedure for AO STB VT subsystem to enable usage of TLN ROTV/AIDTV

³⁰ TLN_WRO_TA_G_C_PDAA : General certification procedures

³¹ Traduction libre.

³² TLN_WRO_GA_P_C_PAAA: Technician certification

- 63.1. Les certifications mensuelles peuvent démarrer dès que le système est mis en œuvre. En ce qui concerne la section « situations exceptionnelles »³³ où Telenet indique organiser des tests de certification supplémentaires, le CSA suppose que Telenet évoque les tests de certification lors de la phase de mise en œuvre et de test, de manière à ce qu'un bénéficiaire puisse effectivement lancer ses produits dès que la période de mise en œuvre est terminée ;
- 63.2. Des sessions de certification seront prévues en suffisance ;
- 63.3. Les techniciens qui disposent d'un certificat ne doivent pas recommencer la session.
- 63.4. Les sessions ne font aucune discrimination entre les installateurs de produits Telenet et ceux d'opérateurs *wholesale*.
64. La prévision de telles étapes permet d'éviter que la certification des techniciens devienne un écueil. Grâce à ces mesures, lorsque l'offre de référence est opérationnelle, les bénéficiaires pourront également immédiatement y faire appel, et ce de manière aussi souple et efficiente que possible.

2° Certification du modem et du décodeur TV

65. Le CSA a une deuxième remarque à propos de la section 4.1.3³⁴ : Afin d'éviter que la certification soit retardée car un goulot d'étranglement serait créé auprès des services impliqués de Telenet, le CSA estime qu'il est préférable que la certification soit exécutée par les bénéficiaires ou les fabricants concernés de ces opérateurs. Ils peuvent également effectuer les tests requis de Telenet. Selon la section 5.4 de l'annexe TLN_WRO_TA_G_C_PDAA, Telenet souhaite même qu'un bénéficiaire contrôle ses propres modems et décodeurs TV, mais effectuera un contrôle étendu des tests que le bénéficiaire a effectués. Cette section décrit en détail une procédure avancée en trois étapes au cours de laquelle les résultats écrits des tests du bénéficiaire sont d'abord analysés. Ensuite, les éléments clés du logiciel qui s'exécute sur les modems et les décodeurs TV font l'objet d'un contrôle technique. La troisième étape consiste en un contrôle technique minutieux de toutes les fonctionnalités telles que décrites dans l'offre de référence. Si un bénéficiaire l'estime nécessaire, il peut veiller à la présence d'un responsable sur place lors de ces tests effectués par Telenet.

³³ Traduction libre.

³⁴ « Telenet exécute la certification » (traduction libre).

66. Étant donné le caractère partagé d'un réseau câblé, le CSA rejoint Telenet dans sa préoccupation à l'égard de la stabilité de ce réseau. En outre, comme tout réseau présente ses propres caractéristiques, un modem ou un décodeur TV actif sur ce réseau doit également subir des tests spécifiques. L'expérience réglementaire avec Belgacom concernant les modems WBA VDSL2 nous apprend qu'un opérateur PSM peut élaborer un plan de test que les bénéficiaires peuvent faire exécuter sous leur propre responsabilité. Le CSA comprend dès lors que Telenet ait élaboré une procédure de test spécifique.
67. Le CSA estime toutefois que le plan de test de Telenet devrait être suffisant pour certifier les décodeurs TV et les modems et que Telenet ne doit pas procéder à un contrôle supplémentaire qui réitère les mêmes tests. Une telle méthode est inefficace, chronophage et coûteuse pour les deux parties. Le CSA ne comprend pas pourquoi Telenet n'a pas confiance en une certification effectuée par des tiers, alors que dans leur proposition d'offre de référence, d'autres câblo-opérateurs renvoient au bureau de certification externe Excentis pour la réalisation de la certification. Le CSA ne voit dès lors pas pourquoi il devrait autoriser une double certification.
68. Le CSA estime que Telenet dispose de suffisamment de moyens pour obliger les bénéficiaires à ne pas utiliser de modems et décodeurs TV mal certifiés sur le réseau. En outre, Telenet peut indiquer dans sa procédure de certification à partir de quelles valeurs limites les modems et décodeurs TV sont considérés comme nuisibles pour le réseau et doivent être déconnectés.

3° Les annexes

69. Les annexes mentionnées au point 4.4.1 soulèvent plusieurs autres remarques.
 - 69.1. Concernant le document de certification générale : il est fait référence à plusieurs reprises à des annexes inexistantes, telles que TLN-WRO-TA-T-T-PAAH et TLN-WRO-TA-T-T-PAAG. Sans élaboration détaillée et sans informations supplémentaires concernant les conditions auxquelles un bénéficiaire doit satisfaire, cette section ne permet pas au bénéficiaire d'évaluer ce qu'il y a lieu de faire, surtout étant donné qu'une annexe traite du processus de mise à jour que Telenet appliquera lorsque Telenet mettra à niveau le réseau et qui risque d'avoir un impact considérable sur le matériel du bénéficiaire, comme la migration de DOCSIS 2.0 à DOCSIS 3.0.

69.2. Une dernière remarque concernant cette annexe porte sur le paragraphe 45³⁵ de TLN_WRO_TA_G_C_PDAA. Le CSA est d'accord sur le fond : la technologie évolue rapidement et cela peut avoir et aura des conséquences sur l'infrastructure. En revanche, le CSA ne voit pas pourquoi cela devrait avoir des conséquences sur les modems des bénéficiaires. Enfin, tous les appareils du bénéficiaire sont certifiés lors de leur introduction pour la situation dans laquelle le réseau de Telenet se trouve à ce moment-là. Le CSA ne comprend dès lors pas pourquoi certains éléments doivent être retestés sans que la situation initiale ait changé ou sans que Telenet soupçonne que certains dispositifs du bénéficiaire ne sont dans l'intervalle plus conformes aux spécifications. Le CSA demande à Telenet d'ajouter à cette section que Telenet indiquera la raison (avec une analyse des causes, des conséquences et des données de mesure spécifiques) à l'opérateur concerné pour laquelle un appareil doit faire l'objet d'une nouvelle certification.

4.4.3 Conclusion

70. Le CSA estime que les mesures supplémentaires qu'il a présentées concernant la certification du matériel et des techniciens doivent être prévues par Telenet afin d'éviter qu'une entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché soit considérablement retardée.

4.5 LA CESSIBILITE DES CONTRATS

4.5.1 Problématique

71. À la section 4.2.4. Cessibilité³⁶, Telenet déclare que la cession de tout ou partie du contrat à un tiers ne relève pas de la portée de ladite offre de référence. Cette disposition ne va cependant pas à l'encontre d'un développement normal du marché où les opérateurs peuvent se concurrencer mutuellement via des *joint-ventures*, des fusions ou même des acquisitions.

4.5.2 Analyse

72. Pour l'instant, l'offre de référence de Telenet interdit toute forme de cessibilité. La cession de contrats se produit toutefois dans nombre de situations et cette cession peut en outre contribuer à la stimulation du marché. À titre d'exemple, le CSA renvoie à la situation dans laquelle un bénéficiaire, client chez Telenet, fusionne avec un autre bénéficiaire ou est racheté.

³⁵ « *Certificates will have a limited validity date. As technological pace of change goes very rapidly, there will be from time to time a requirement to re-certify AO CPE equipment, network element or interfaces* ».

³⁶ Traduction libre. Le Contrat correspond à un accord entre Telenet et le bénéficiaire. Il n'y a aucune possibilité de cession de tout ou partie dudit contrat à un tiers.

73. Le rachat ou la fusion de sociétés n'est pas rare, particulièrement dans le secteur des télécommunications. Il convient dès lors de tenir compte de cet élément, qui n'affecte par ailleurs pas l'objet de la collaboration entre Telenet et le bénéficiaire³⁷. Le CSA rappelle à Telenet qu'elle permet la cession d'un contrat par ses propres clients, mieux encore : Telenet se réserve le droit de céder des droits contractuels à un tiers dans le cadre de la relation avec ses propres clients³⁸.
74. En outre, ce qu'il advient si le rachat d'un bénéficiaire par un tiers se produisait néanmoins n'est pas clair aux yeux du CSA. Le CSA ne peut accepter qu'il soit mis fin dans tous les cas à tous les contrats du bénéficiaire avec ses clients finaux. En outre, cette disposition crée également de l'incertitude concernant la possibilité du bénéficiaire de travailler avec des sous-traitants, et paraît en ce sens contraire à l'obligation de non-discrimination.
75. Tous les scénarios précités sont néanmoins possibles dans un environnement commercial. Il paraît dès lors déraisonnable au CSA de l'interdire. Cela ne veut évidemment pas dire que le nouveau bénéficiaire ne doit pas disposer de tous les droits nécessaires pour pouvoir fournir le service.
76. Le CSA estime que cette clause introduite par Telenet dans son offre de référence atténue trop fortement l'obligation d'accès qui pèse sur elles. Les fusions et les reprises entre opérateurs ou la revente d'offres de référence seraient inutilement compliquées par la création de cet obstacle superflu, ce qui entraverait la concurrence du marché.

4.5.3 Conclusion

77. Le CSA estime que la section 4.2.4 doit être modifiée de manière à ce que la cession des contrats, dans le cadre des transactions commerciales où les sociétés des bénéficiaires sont rachetées ou fusionnent avec une société tierce, soit rendue possible, moyennant le respect des règles relatives aux droits d'auteur, autorisations et licences.

³⁷ Telenet est elle-même née de rachats, fusions et changements de nom.

³⁸ Art. 16.2: « Le client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne morale), moyennant l'autorisation écrite de Telenet et après que le client et le repreneur ont complété et signé le formulaire de reprise établi par Telenet » (traduction libre) ; Art. 16.1: « Telenet a le droit de transférer ses droits et devoirs contractuels, en tout ou en partie, à un tiers sans en demander l'autorisation au Client et sans que ce dernier puisse exiger de dédommagement eu égard à ce transfert » (traduction libre).

4.6 SYSTEME DE PREVISION

4.6.1 Problématique

78. Le CSA souhaite formuler une remarque concernant l'annexe TLN-WRO-GA-G-O-PAAE relative au système de prévision, et plus particulièrement au sujet de la granularité de ce système : les bénéficiaires doivent effectivement prévoir le nombre de commandes de service TV sans interactivité, service TV avec interactivité et service large bande par Profil, et ce sur 6 régions.

4.6.2 Analyse

79. Le CSA connaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et comprend que Telenet 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.

80. Toutefois Telenet est également soumise à un certain nombre d'obligations imposées par la décision CRC du 1 juillet 2011, telles que l'obligation d'accès au réseau, de proportionnalité et de non-discrimination.

81. Dans ce contexte, il n'est 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, ce qui implique que les accords de niveau de service (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 prévisions. Pour ces motifs, le CSA demande que Telenet adapte sa proposition suivant la structure suivante :

81.1. L'applicabilité de la scission régionale n'est pas tout à fait claire : d'une part, Telenet déclare qu'un bénéficiaire doit donner une prévision selon les territoires, mais d'autre part, Telenet confirme qu'elle suppose une répartition géographique similaire au sein de ces territoires. Le CSA l'interprète de la manière suivante : Telenet demanderait une prévision agrégée pour son réseau, puis répartirait cette prévision sur les régions selon le nombre d'utilisateurs finaux sur ces territoires.

81.2. Le CSA estime qu'une scission par profil large bande est déraisonnable. En comparaison avec les clients de Telenet, la clientèle du bénéficiaire n'est pas de nature telle à avoir un impact significatif sur le dimensionnement de la capacité de transport. 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.

82. 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, Telenet devrait bénéficier alors d'une flexibilité, soit une courbe d'apprentissage, pendant les six premiers mois par rapport aux exigences posées par l'accord de niveau de service, c'est-à-dire le SLA. Réciproquement, une telle flexibilité devrait être également accordée à l'opérateur bénéficiaire dont les prévisions de commande devraient être non contraignantes à l'égard de Telenet.
83. En cas de lancement non réussi 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, soit la courbe d'apprentissage, pendant les six premiers mois suivant le lancement d'un nouveau produit du bénéficiaire. Dans la même perspective, le CSA impose également une agrégation des prévisions sur la zone de distribution de Telenet. À cet égard, le CSA estime également utile qu'un bénéficiaire ne soit pas tenu de transmettre des prévisions s'il prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone. En pratique, cela correspond à un minimum de 50 lignes par mois pour la zone de couverture de Telenet. 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 Telenet³⁹.
84. 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 Telenet applique un tel seuil dans l'offre de référence.

4.6.3 Conclusion

85. 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.
86. En outre, Telenet 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.
87. Le CSA demande également au secteur de se prononcer sur le système de prévision proposé.

³⁹ Selon le rapport annuel de 2011 de Telenet, elle possède 1.409.500 abonnés à la TV numérique.

88. Pour conclure sur ce point, le CSA rappelle que Telenet, 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, bien que l'impact de prévisions divergentes sur les obligations SLA puisse être considéré comme une condition *de facto* contraignante. À cet égard, le CSA estime que ses remarques sont raisonnables vis-à-vis des obligations de Telenet.

4.7 L'ABSENCE DE PROCEDURE DE MIGRATION MASSIVE

4.7.1 Problématique

89. Telenet 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 PSM 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.

4.7.2 Analyse

90. 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 sur certains points, 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.
91. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage notable avant d'acquérir autant d'expérience que Telenet 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 faire exécuter la *Video On Demand* par Telenet 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.

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

92. 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 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 toute la population de clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Telenet n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.

4.7.3 Conclusion

93. Le CSA estime nécessaire que Telenet élabore une procédure de migration massive qui comporte les aspects suivants :
- 93.1. Un nombre minimum de lignes s'impose avant de pouvoir parler de migration massive. Le CSA estime par exemple que 200 lignes par point d'agrégation constituent une exigence minimale raisonnable.
- 93.2. Les deux parties désigneront une personne de contact spécifique pour une telle migration afin de garantir une communication rapide et efficace.
- 93.3. 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.

4.8 POINTS D'INTERCONNEXION AU RESEAU

4.8.1 Problématique

94. L'offre de référence de Telenet n'est pas tout à fait claire en la matière, mais il semble être question d'un nombre potentiellement grand de points d'interconnexion qui sont en outre différents selon le service, comme à l'annexe « *Annexe : Services interactifs* »⁴¹ :
- 94.1. Définition du point d'interconnexion pour la VOD, page 4 : « Emplacement sur le réseau Telenet où le bénéficiaire se raccorde à l'aide d'une connexion en fibre optique propre ou d'une connexion logique au réseau de Telenet pour l'achat et la transmission du trafic lié à la VoD de ses utilisateurs finaux. Pour la VOD, le bénéficiaire doit se raccorder à chaque point d'interconnexion »⁴².

⁴¹ Traduction libre. Voir annexe : AIDTV V0 60.

⁴² Traduction libre.

- 94.2. Définition du point de transit, page 4 : « Emplacement sur le réseau Telenet où le bénéficiaire se raccorde à l'aide d'une connexion en fibre optique propre ou d'une connexion logique au réseau de Telenet pour l'achat et la transmission du trafic de données IP de ses utilisateurs finaux. Le bénéficiaire doit se raccorder à chaque point de transit »⁴³.
- 94.3. Interactivité de l'interconnexion, page 9 : « Un bénéficiaire qui choisit de réaliser le Trajet de communication de retour (*Terugweg Communicatie Pad*) via le réseau Telenet, éventuellement via un service large bande, doit être raccordé au réseau de Telenet au moins sur un point de transit, à élargir par la suite à tous les points de transit selon la largeur de bande agrégée du bénéficiaire, à l'aide d'une connexion en fibre optique propre »⁴⁴.
- 94.4. Raccordement aux points d'interconnexion pour la VOD, page 10 : « Un bénéficiaire qui souhaite utiliser le service de VOD doit être raccordé au réseau Telenet de manière redondante sur tous les points d'interconnexion pour la VoD – ou au moins un point de transit à l'aide d'une connexion en fibre optique propre »⁴⁵.
- 94.5. Raccordement aux archives VOD, page 10 : « Un bénéficiaire qui souhaite utiliser le service de VOD doit être raccordé aux archives VOD au moyen de deux points d'interconnexion spécifiques pour la VOD ou au moins un point de transit du réseau Telenet »⁴⁶.

4.8.2 Analyse

95. Dans son « *Annexe : Services interactifs* »⁴⁷, Telenet indique à plusieurs reprises que le bénéficiaire peut se raccorder au réseau de Telenet moyennant au moins une connexion logique sur ses points d'interconnexion ou de transit. Ce point de vue est également formulé dans les annexes⁴⁸ qui ont un impact direct sur l'interconnexion. Dans plusieurs autres annexes (comme TLN-WRO-TA-T-T-PAAF), Telenet oublie toutefois de modifier ce point.
96. Les remarques du CSA sur ce point ne portent pas sur le fait qu'au moins un point d'interconnexion soit prévu mais sur le fait qu'il existe des incohérences entre les différentes parties de l'offre de référence. Ces incohérences peuvent conduire à des mésinterprétations et à des discussions. C'est pourquoi le CSA veut les signaler et insister sur le fait qu'au moins une connexion logique sera nécessaire pour s'interconnecter.

⁴³ Traduction libre.

⁴⁴ Traduction libre.

⁴⁵ Traduction libre.

⁴⁶ Traduction libre.

⁴⁷ Traduction libre.

⁴⁸ TLN-WRO-TA-G-A-PAAD, TLN-WRO-TA-B-S-PAAD.

4.8.3 Conclusion

97. Il convient de modifier les annexes concernées de sorte que les dispositions relatives aux points d'interconnexion et de transit soient cohérentes dans toutes les sections de l'offre de référence avec les dispositions reprises dans les définitions des différents documents principaux.

98. En ce sens, il doit être clair que le bénéficiaire devra avoir au moins une connexion logique pour s'interconnecter avec Telenet.

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 Description du service

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
1.	<p>3.4.1: Raccordement par le câble : Si nécessaire, l'utilisateur final doit demander un raccordement par le câble directement à Telenet. Les conditions de fourniture d'un raccordement par le câble peuvent être obtenues auprès de Telenet.</p> <p>3.4.2: Demandes d'adaptations du réseau Telenet : l'utilisateur final doit adresser toutes les demandes d'adaptations du réseau Telenet à Telenet.</p>	<p>Pour autant qu'il puisse être raccordé, le fait qu'un bâtiment ne soit pas encore connecté au réseau de Telenet n'empêche pas que les clients finaux passent chez le bénéficiaire.</p> <p>Le CSA estime nécessaire que le bénéficiaire puisse adresser une demande raisonnable à Telenet pour prévoir une nouvelle connexion⁴⁹. À cet égard, Telenet doit élaborer une procédure qui prévoit une estimation des coûts pour le bénéficiaire. Les principes et les tarifs utilisés pour l'élaboration d'un cahier des charges spécifiques en cas de nouvelles demandes de raccordement par le câble doivent être précisés dans l'offre de référence de manière à ce que l'obligation de non-discrimination soit respectée.</p> <p>Les obligations se fondent sur le fait que les entrants potentiels et les opérateurs présents sur le marché de détail pertinent doivent être capables de commercialiser une offre pleinement concurrentielle avec les câblo-opérateurs, leur permettant de bâtir une relation commerciale durable avec l'utilisateur final⁵⁰.</p> <p>L'un des objectifs de la décision est clairement que les bénéficiaires sont</p>	<p>Le CSA insiste sur le fait que Telenet doit elle-même proposer les principes et les tarifs qu'elle estime raisonnables pour le raccordement de bâtiments qui ne sont pas encore raccordés.</p> <p>La communication entre le client final et Telenet pour la demande de tels raccordements ou adaptations passera par l'intermédiaire du bénéficiaire. Les procédures que Telenet applique normalement avec ses propres clients de détail seront communiquées au bénéficiaire, afin que le bénéficiaire puisse transmettre les informations utiles à Telenet.</p> <p>Le CSA comprend que Telenet craigne que cette étape supplémentaire</p>

⁴⁹ § 820 de la décision de la CRC : « L'obligation d'accorder l'accès ne vaut que pour des demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de satisfaire à une demande d'accès qui ne serait pas raisonnable, y compris lorsqu'il s'agit d'une demande qui porte sur un service inclus dans l'offre de référence. »

⁵⁰ Conformément au § 794 de la décision de la CRC.

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
		<p>en mesure de construire une relation commerciale durable avec l'utilisateur final et donc d'être la seule personne de contact pour l'utilisateur final⁵¹. Le fait qu'un utilisateur final doive prendre contact directement avec Telenet va radicalement à l'encontre de cet objectif. De son expérience dans le secteur, le CSA a également appris que les bénéficiaires veulent le moins de contact possible entre leurs utilisateurs finals et l'opérateur PSM étant donné que celui-ci peut profiter de cette occasion pour récupérer d'anciens clients ou tenter d'en reprendre d'autres.</p>	<p>complique quelque peu la procédure de commande qu'elle utilise pour ses propres clients de détails, mais le CSA estime cette étape nécessaire pour permettre au bénéficiaire d'entamer une relation à part entière avec son client final. En outre, elle est également requise pour pouvoir lutter contre les cas potentiels d'abus.</p> <p>Enfin, le CSA estime qu'il n'est pas déraisonnablement complexe d'attendre du bénéficiaire qu'il puisse poser les mêmes questions que Telenet concernant la commande de nouveaux raccordements, si le bénéficiaire dispose du même questionnaire que celui utilisé par les collaborateurs de Telenet.</p>

4.9.2 Aspects contractuels

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
2.	<p>4.1.2 Obligations et responsabilités de Telenet et du bénéficiaire : Dans leur communication externe, les parties s'engagent à s'abstenir de propos et commentaires sur l'autre partie concernant la</p>	<p>Le CSA souhaite souligner qu'il a le droit être informé à tout moment de la situation du secteur. Ce qui est également nécessaire pour pouvoir contrôler efficacement le secteur des communications électroniques.</p>	<p>Dans cette clause, il convient de préciser que cela ne s'applique pas aux contacts entre l'une des parties au contrat et les autorités réglementaires.</p>

⁵¹ Conformément au § 809 de la décision de la CRC.

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
	conclusion et l'exécution du contrat.		
3.	<p>4.1.3 Obligations et responsabilités de Telenet :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telenet définit la composition et les éventuelles modifications de la composition du service TV. - Telenet informe le bénéficiaire des modifications prévues concernant le service. 	<p>En vertu de l'obligation de non-discrimination, Telenet ne pourra utiliser pour lui-même une nouvelle configuration de l'offre d'accès à la plateforme de télévision numérique (nouveaux paramètres, nouvelles fonctions, nouveaux éléments du réseau, nouvelle technologie...) que lorsque cette configuration sera opérationnelle au niveau de gros⁵². Ce qui implique que les bénéficiaires doivent être prévenus suffisamment tôt d'éventuelles modifications. La décision de la CRC prévoit explicitement un délai de six mois après l'approbation du CSA pour les modifications apportées aux configurations de l'offre⁵³.</p> <p>En outre, la décision de la CRC stipule clairement que l'opérateur PSM devra soumettre au CSA pour approbation une adaptation de l'offre de gros en matière d'accès à la plateforme de télévision numérique/revente de l'offre d'accès haut débit prenant en compte cette nouvelle configuration⁵⁴.</p> <p>Également en ce qui concerne la revente de la télévision analogique, la décision de la CRC stipule que les bénéficiaires doivent être informés à temps des changements apportés à la composition de l'offre de chaînes,</p>	<p>Telenet doit utiliser une différenciation concernant les délais de notification utilisés. Comme stipulé par la décision de la CRC, pour les modifications avec un grand impact, les bénéficiaires doivent avoir 6 mois après l'approbation du CSA et 3 mois pour les modifications moyennes⁵⁶ (et pour les modifications mineures, un délai plus court peut être proposé).</p>

⁵²§ 954 et 1068 de la décision de la CRC.

⁵³§ 956 et 1070 de la décision de la CRC : « Après publication par l'opérateur PSM de l'offre de référence modifiée et approuvée par le CSA, les opérateurs alternatifs disposeront d'un délai de maximum 6 mois pour mettre en œuvre cette offre sur le plan opérationnel. A l'issue de ce délai, l'opérateur PSM pourra alors utiliser pour lui-même la configuration en question ».

⁵⁴§ 955 et 1069 de la décision de la CRC.

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
		de manière à éviter toute discrimination et pour leur permettre d'acquérir à temps les droits requis sur le contenu ⁵⁵ . En outre, toute adaptation de l'offre de référence doit être soumise à l'approbation du CSA.	
4.	4.1.3 Obligations et responsabilités de Telenet : •Telenet communique les interruptions de réseau prévues	Telenet a omis de stipuler un délai pour informer les bénéficiaires des interruptions de service prévues. Des délais spécifiés et raisonnables sont nécessaires en raison de l'obligation de transparence et du principe de non-discrimination. Le CSA demande que les bénéficiaires touchés par des interruptions de service soient avertis à temps de manière à ce qu'ils puissent informer leurs clients finals en même temps que les clients de détail de Telenet.	Telenet doit compléter le passage avec des délais raisonnables qui peuvent réaliser l'objectif de non-discrimination ⁵⁷ .
5.	4.3.1 Modification du service : Telenet communique par le biais de l'application web toute modification des conditions contractuelles, tarifaires ou autres de la présente offre de référence.	Le CSA insiste une nouvelle fois sur le fait que toute modification de l'offre de référence doit être approuvée par lui. Après l'approbation du CSA, Telenet peut communiquer la modification aux bénéficiaires via l'application web, mais cette notification doit se faire suffisamment à temps pour permettre aux bénéficiaires d'adapter leurs systèmes à temps ⁵⁸ . Ainsi, il ne peut y avoir de discrimination vis-à-vis des bénéficiaires.	Le CSA estime que Telenet doit indiquer clairement qu'une modification n'est possible qu'après approbation par le CSA. En outre, Telenet doit prévoir un délai raisonnable dans lequel le bénéficiaire est informé d'une modification prévue de l'offre de référence. En principe, ce délai

⁵⁶ Conformément aux notes de bas de page 300 et 319 de la décision de la CRC, et les § 967, 1080: « For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications. »

⁵⁵ § 862 de la décision de la CRC :« L'offre de référence doit prévoir que l'opérateur PSM doit avertir à temps les bénéficiaires de cette Offre de référence des modifications dans la composition de l'offre analogique, de manière à permettre à ces bénéficiaires (i) d'en informer leurs clients finals en même temps que l'opérateur PSM le fait pour ses propres clients finals et (ii) de marquer son accord sur l'obtention des droits de contenu au cas où une chaîne analogique serait ajoutée»

⁵⁷ Conformément aux §§ 853, 943 et 1058 de la décision de la CRC.

⁵⁸ Pour une nouvelle configuration de l'offre, ce délai est de 6 mois après l'approbation par le CSA.

	Où/quoi ? (traduction libre)	Analyse du CSA	Adaptation
			est de six mois ⁵⁹ , mais pour les modifications ayant un impact opérationnel mineur, un délai de trois mois est également suffisant ⁶⁰ .
6.	4.2 Contrat	<p>L'article 95, § 1^{er}, du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels stipule que : « <i>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</i> »</p> <p>L'offre de référence doit contenir toutes les données nécessaires pour que le bénéficiaire puisse passer à la signature du contrat. Cette offre de référence doit être approuvée par le CSA. En ce sens, pour être clair, le CSA ajoute que l'offre de référence doit être suffisamment précise de sorte qu'elle forme déjà en elle-même un contrat. Le bénéficiaire peut éventuellement souscrire auprès de Telenet à des services supplémentaires après négociations commerciales mais ces négociations ne peuvent entraver l'accès à la revente de la TV analogique, l'accès à la plateforme TV numérique et la revente des services large bande, tels que définis dans la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.</p>	

⁵⁹ §§ 956 et 1070 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁶⁰ § 967, note de bas de page 300, et § 1080, note de bas de page 319 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

4.10 REMARQUES SUR LES DIFFERENTES ANNEXES

100. Avant de discuter des éléments qui découlent des annexes, le CSA souhaite d'abord faire référence au tout premier point de l'analyse de ce projet de décision, à savoir la structure confuse de l'offre de référence en raison du grand nombre d'annexes. Le CSA compte plus de 70 annexes, étant entendu que plusieurs annexes manquent à l'appel. Il est dès lors impossible pour un opérateur intéressé d'obtenir un aperçu clair des conditions opérationnelles, financières, techniques et économiques de cette offre de référence. Il a été compliqué pour le CSA non seulement d'analyser tous les documents mais également de contrôler si, aux stades ultérieurs, Telenet avait procédé de manière cohérente aux adaptations dans les différentes annexes.
101. Le CSA a analysé toutes les annexes, mais ne mentionne, dans le tableau ci-dessous, que les annexes pour lesquelles il a une remarque à formuler. Ces remarques seront abordées brièvement, mais s'intègrent dans le contexte plus large des éléments décrits ci-dessus.
102. Le CSA demande aux répondants à la consultation sur ce projet de décision d'indiquer leurs éventuelles remarques afférentes aux points suivants dans leur réaction.

N°	Où ? Quoi ?	Analyse du CSA
7.	TLN-WRO-GA-G-M- PAAH Miscellaneous	Cette annexe explique uniquement la dénomination complexe des annexes. Le CSA ne reproche rien à cette annexe, mais elle est représentative du manque de clarté des documents.
8.	TLN-WRO-TA-B-S-PAAA Specification doc block requirement spec ...	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles le modem doit satisfaire pour être compatible avec les services large bande de Telenet (EuroDocsis 3). Aux sections 14 et 15 de cette annexe à l'offre de référence, Telenet indique que le bénéficiaire ne peut pas contrôler et gérer l'équipement de ses utilisateurs finals (et particulièrement les modems câbles), mais que ces opérations sont uniquement possibles indirectement par le biais d'un serveur proxy pris en charge à cette fin par Telenet. Le fait qu'il est souhaitable de contrôler les aspects Docsis de monitoring et de gestion est reconnu. Cependant, cette réglementation semble exagérément paternaliste et peut entraver le bénéficiaire dans l'élaboration flexible de son offre compétitive concernant l'équipement à utiliser et la manière dont il convient de le gérer pour proposer à ses utilisateurs finals une assistance de première ligne de qualité.
9.	TLN-WRO-TA-G-S-PAAD APPLICATION DE L'INSTALLATION	Cette annexe décrit les conditions à remplir avant de procéder à une installation et comment celle-ci doit être demandée. Le CSA émet des réserves à propos de plusieurs

		paragraphe, dont : « Telenet peut modifier unilatéralement ces règles d'installation. Ces nouvelles règles entreront en vigueur une fois que Telenet en aura informé le bénéficiaire. L'indication via l'application web tiendra alors également compte de ces nouvelles règles » (traduction libre). Telenet doit tenir compte du fait que le CSA peut adapter les offres de référence si elles ne sont pas conformes aux obligations imposées ou aux besoins concurrentiels du marché ⁶¹ . Le CSA demande également que Telenet prévoie suffisamment de temps pour que les bénéficiaires puissent adapter à temps leurs systèmes en fonction des changements.
10.	TLN-WRO-GA-G-M-PAAG VALID REQUEST FRAMEWORK	Cette annexe analyse la validité d'une demande d'un bénéficiaire visant l'accès au réseau de manière à pouvoir entamer des négociations. Il s'agit dès lors de la toute première étape pour obtenir l'accès. Cette annexe demande une prévision d'un an ⁶² alors que le système de prévision ne prévoit que pour 6 mois. Le CSA suppose qu'il s'agit d'un oubli étant donné que les conditions de l'annexe évoquent une période de 6 mois.
11.	TLN-WRO-GA-G-O-PAAB INTERRUPTIONS DE RÉSEAU PRÉVUES ⁶³	Le CSA estime que cet objectif n'est pas suffisant. Selon l'obligation de non-discrimination stipulée dans la décision de la CRC, les utilisateurs finaux du bénéficiaire doivent être avertis en même temps que les clients de détail de Telenet, ce qui signifie que les bénéficiaires doivent être avertis deux jours avant les clients de détail pour pouvoir préparer leur communication.
12.	TLN-WRO-GA-G-P-PAAD NOTIFICATION DE MODIFICATIONS	Dans son tableau, Telenet a ajouté une colonne intitulée « au régulateur » dans laquelle il est indiqué si le régulateur est contacté ou s'il doit donner son approbation. Le CSA reconnaît que les éléments décrits doivent être portés à sa connaissance, mais il incombe ensuite au CSA de déterminer s'il souhaite modifier les adaptations proposées. Il n'appartient pas à Telenet de déterminer si de telles adaptations ont besoin ou non d'une approbation du CSA.
13.	TLN-WRO-GA-P-O-PAAE SIGNALEMENT D'UN PROBLÈME À L'AIDE DE L'APPLICATION WEB	En semaine, l'application web est disponible de 6h à 22h, et le week-end de 8h à 18h. Le CSA estime que ces plages horaires sont insuffisantes. Certains opérateurs développent leurs systèmes de <i>provisioning</i> de manière à ce que leurs commandes soient saisies en mode <i>batch</i> la nuit ou le week-end. En outre, il se peut également qu'un problème

⁶¹ §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC : « 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 ».

⁶² TLN-WRO-GA-G-M-PAAG : « *the entity provides estimation of the expected volumes during the first year of operation. This information will have to be provided in conformity with the conditions set out in Annex TLN-WRO-GA-G-O-PAAE* »;

⁶³ TLN-WRO-GA-G-O-PAAB : « *Telenet s'efforcera d'informer le bénéficiaire 2 jours ouvrables avant l'interruption de réseau prévue* » (traduction libre).

		surviene pendant la nuit ou le week-end en soirée, mais que l'opérateur soit alors dans l'impossibilité d'introduire un ticket de réparation, car le système n'est pas opérationnel. Le CSA estime dès lors que les systèmes doivent être disponibles 24 h/24 et 7 j/7.
14.	TLN-WRO-TA-I-S-PAAB Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS) subsystem to enable usage of TLN ROTV	<p>Telenet ne peut pas effectuer le pilotage de l'activation et la désactivation d'utilisateurs à partir des systèmes IT des bénéficiaires directement sur ce système CAS, mais doit d'abord passer par un proxy⁶⁴ Telenet avance ici comme argument qu'elle veut ainsi pouvoir vérifier si le bénéficiaire n'active pas des décodeurs TV sur des raccordements qui n'ont pas été activés pour la TV. Cette intention risque toutefois d'empêcher les bénéficiaires de vendre librement leur offre de produits parce que</p> <p>Il est recommandé de supprimer l'obligation de faire effectuer l'activation du service de TV numérique via les systèmes de Telenet et de la remplacer par l'obligation des bénéficiaires de signaler périodiquement sur quels points de raccordements ils ont activé quels décodeurs TV.</p>

⁶⁴ TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: « The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up ».

5 OFFRE DE REFERENCE POUR LA REVENTE WHOLESALÉ DES SERVICES LARGE BANDE DE TELENÉT

103. Le troisième remède imposé par la décision CRC du 1^{er} juillet 2011 consistait en la revente des services large bande de Telenet.

104. Telenet a rédigé un document séparé pour cette offre de référence. Aussi les remarques que le CSA a formulées à propos de certains chapitres de l'offre de référence relative à la revente des services TV s'appliquent également aux passages identiques qui reviennent dans cette offre de référence.

105. Il s'agit plus spécifiquement des éléments suivants, pour lesquels le CSA renvoie au passage pertinent dans le chapitre précédent :

105.1. Spécifications de l'équipement et certification. Certification des techniciens : voir section 4.4 Certification du matériel et des techniciens⁶⁵ ;

105.2. L'utilisateur final doit adresser toutes les demandes d'adaptation du réseau Telenet à Telenet : voir point 1 du tableau concernant les remarques détaillées sur l'offre de référence ;

105.3. Adaptations de l'installation intérieure : voir section 4.4 Certification du matériel et des techniciens⁶⁶ ;

105.4. Obligation d'information de Telenet concernant les modifications du service et les interruptions de réseau : voir points 3 et 4 du tableau concernant les remarques détaillées sur l'offre de référence.

5.1 LE CHOIX DES PROFILS LARGE BANDE

5.1.1 Problématique

106. À la section 3.1.3 de l'offre de référence concernant la revente des services large bande, le bénéficiaire se voit octroyer la possibilité de définir deux nouveaux profils large bande à partir des profils existants.

⁶⁵ Traduction libre.

⁶⁶ Traduction libre.

5.1.2 Analyse

107. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 aborde de manière spécifique les obligations qui incombent à Brutélé concernant l'offre de plusieurs profils large bande. Voici donc ce que la décision stipule de manière explicite en son paragraphe 1021 :
108. « 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. Avant que la demande de l'opérateur alternatif soit finalement rejetée, ces raisons techniques doivent être soumises pour contrôle au CSA ».
109. Lors d'une réunion avec le CSA, Telenet 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 Telenet s'en trouverait considérablement compliquée. La proposition actuelle de Telenet est une réponse prudente à l'obligation stipulée au § 1021 de la décision de la CRC selon laquelle chaque bénéficiaire pourrait donc définir deux nouveaux profils.
110. 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 Telenet (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 Telenet supprime un profil, un autre bénéficiaire ou Telenet peut ajouter un profil. Il en va de même si un bénéficiaire supprime un profil.

5.1.3 Conclusion

111. 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.

6 ANALYSE DES « GENERAL TERMS & CONDITIONS »

112. Le CSA a analysé en profondeur les « General Terms & Conditions ». Ce document se révèle surtout important pour la relation commerciale entre le prestataire et l'utilisateur, parce qu'il jette les bases élémentaires et légales entre les deux parties, non seulement en cas de différend, mais aussi en cas d'adaptations, et ce tant au début de la relation commerciale qu'à sa fin. Bref, il s'agit du manuel d'une relation équilibrée.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
15.	Request by beneficiary	Le CSA accepte qu'un opérateur puisse avoir des raisons de ne pas accéder à une demande de fourniture de services. Cependant, à la lumière de la possibilité de Telenet d'interpréter largement et/ou arbitrairement les motifs énumérés et de l'impact potentiellement majeur d'une telle interprétation, le CSA estime nécessaire que le bénéficiaire concerné et le CSA soient tous deux informés rapidement d'un tel refus.	Telenet doit informer le bénéficiaire et le CSA du refus et des motifs y afférents dans les trois jours ouvrables.
16.	Services covered by these General Terms and Conditions	Dans cette section, le CSA ne trouve aucune référence à une obligation de Telenet imposée par la décision de la CRC du 1 ^{er} juillet 2011 concernant le devoir d'information qui lui incombe ⁶⁷ . Ainsi, la décision dispose : <i>« En vertu de l'obligation de non-discrimination, l'opérateur PSM ne pourra utiliser pour lui-même une nouvelle configuration de l'offre d'accès à la plateforme de télévision numérique (nouveaux paramètres, nouvelles fonctions, nouveaux éléments du réseau, nouvelle technologie...) que lorsque cette configuration sera opérationnelle au niveau de gros. »</i> Il est extrêmement important pour préserver une concurrence saine et	Telenet doit prévoir un délai dans lequel le bénéficiaire est informé d'une modification prévue de l'offre de référence. En principe, ce délai est de six mois ⁶⁹ , mais pour les modifications ayant un impact opérationnel mineur, un délai de trois mois est également suffisant ⁷⁰ .

⁶⁷ §§ 954 et 1068 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁶⁹ §§ 937 et 1041 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁷⁰ § 949, note de bas de page 294, et § 1051, note de bas de page 314 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
		<p>éviter un avantage de timing pour le département <i>Retail</i> de Telenet qu'un opérateur alternatif soit informé à temps des modifications apportées à l'offre de référence et ayant un impact opérationnel.</p> <p>L'obligation de transparence en matière de revente de télévision analogique ne mentionne pas explicitement un délai de six mois avant l'entrée en vigueur d'une offre de référence modifiée, mais il s'agit ici aussi de l'obligation de non-discrimination qui impose à Telenet de communiquer les éventuelles modifications au bénéficiaire en même temps qu'à son propre département <i>retail</i>. En outre, la décision de la CRC exige explicitement que le bénéficiaire soit averti à temps en cas de modification de l'offre de chaînes⁶⁸.</p>	
17.	<p>Obligations of Telenet</p> <p>§23 a) [...] Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection.</p> <p>§23 b) contact the Beneficiary's End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet's ownership of equipment and installations.</p>	<p>a) Étant donné l'impact important d'une déconnexion du réseau pour le bénéficiaire, il est crucial qu'il en soit informé dans les plus brefs délais. Dans ce scénario, une déconnexion le vendredi après-midi ne pourrait être signalée que le lundi midi. Dans l'intervalle, le bénéficiaire n'est pas au courant de ce qui s'est passé et il ne peut donc pas renseigner son client quant à cette déconnexion. Ce qui nuit bien sûr à l'image du bénéficiaire et au maintien d'une bonne relation avec la clientèle.</p> <p>Il est dès lors essentiel que le bénéficiaire soit immédiatement informé lorsqu'une telle déconnexion du réseau s'est produite.</p> <p>b) Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire que Telenet contacte directement les clients du bénéficiaire. Le CSA sait par expérience que les contacts entre l'opérateur PSM et les clients des bénéficiaires donnent souvent lieu à des plaintes et des tentatives de</p>	<p>Telenet doit s'engager à informer le bénéficiaire le plus rapidement possible et de préférence immédiatement en cas de déconnexion du réseau.</p> <p>Le CSA n'accepte pas que Telenet contacte à des fins non nécessaires les clients du bénéficiaire et demande dès lors</p>

⁶⁸ § 862 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
		récupération de clients. La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps ⁷¹ .	que toutes les mentions d'un contact direct avec ces clients soient supprimées de l'offre de référence.
18.	General Principle - Pre-payment Within 20 calendar days following the final invoice, the Beneficiary will make the payment by wire transfer.If payment is not received by Telenet on or before this due date, Telenet will be entitled to an interest calculated on the basis of the legal interest rate + 2 percent points on the unpaid balance for late payment interests, administrative and recovery costs.For disputed amounts, this interest is only due if the dispute has been resolved in favour of Telenet.	<p>Bien que les clauses abusives ne s'appliquent pas aux relations contractuelles entre commerçants, nous nous trouvons dans une situation particulière en ce qui concerne les offres de référence. Il incombe en effet au CSA de vérifier si les dispositions imposées dans une offre de référence correspondent bel et bien aux besoins du marché et, dans le cas contraire, il peut imposer des adaptations.</p> <p>Le CSA constate que Telenet applique des règles moins strictes à l'égard de ses propres clients <i>retail</i> en matière de contestation de factures, mais semble d'autre part appliquer des conditions plus strictes en matière d'intérêts de retard.</p>	À la lumière de cette différence de statut entre les parties contractantes et de la formulation utilisée, le CSA estime que le secteur doit se prononcer sur ce point lors de la consultation, ou lors des négociations concrètes concernant cette offre de référence.
19.	Revisions in Technical Terms and Conditions If required by operational, technical, legal or regulatory changes, Telenet will be allowed, to modify the terms and conditions applicable to a Service provided under the Contract and/or Agreement, by	<p>L'offre de référence stipule toutes les conditions et obligations auxquelles il convient de satisfaire pour pouvoir acheter le service proposé par Telenet. Toute modification apportée à cette offre de référence doit faire l'objet de l'approbation du CSA.</p> <p>Dans ce passage, Telenet semble se réserver le droit de modifier unilatéralement l'offre de référence. Comme indiqué ci-dessus, cette disposition est contraire à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011⁷².</p>	Cette section doit être adaptée de manière à ce que les modifications apportées à l'offre de référence soient d'abord soumises au CSA avant d'être adoptées.

⁷¹ §§ 794, 815 et 1015 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
	sending a change Notice to Beneficiary describing the said constraints.Telenet will, together with such a Notice, update the publication on the Webapplication with a new version of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be.The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly.		
20.	Suspension In the event that the Beneficiary recurrently fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract and/or Agreement, or fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial Guarantee , Telenet shall be entitled to suspend the Services with immediate effect subject to a prior Notice of	L'offre de référence doit fournir un aperçu complet et clair des conditions et exigences auxquelles un opérateur doit satisfaire pour pouvoir bénéficier des services proposés ⁷³ . Le CSA estime que la description de la procédure de suspension en cas de paiement tardif n'est pas claire. La procédure de suspension semble ne démarrer qu'en cas de non-paiements répétés, ce qui n'est pas clair et ouvre en outre la porte à un traitement discriminatoire des différents bénéficiaires. De plus, le CSA estime qu'une suspension immédiate des services pour cause de paiement tardif constitue une exigence déraisonnable de	Telenet doit modifier la disposition en question conformément aux remarques du CSA. À cet égard, il convient de prévoir un délai raisonnable avant de suspendre les services en raison d'un paiement tardif ⁷⁴ . En outre, le CSA tient à être informé d'une éventuelle suspension des services.

⁷² Les §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipulent : « 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 ».

⁷³ L'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels dispose : « 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 »

⁷⁴ §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC : « 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 ».

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
	Suspension.	<p>Telenet. Le CSA estime nécessaire de prévoir un délai raisonnable après l'envoi d'un avis de suspension afin de permettre au bénéficiaire de corriger la situation.</p> <p>Conformément au règlement de suspension appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, il semble raisonnable que le CSA soit informé d'une éventuelle suspension du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de contrôle de ce secteur, il est essentiel que le CSA puisse contrôler, si nécessaire, les mesures envisagées lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.</p>	
21.	<p>Suspension</p> <p>In the event Telenet sends to Beneficiary a Notice of suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of said Notice of the imminence of the suspension and of the consequences thereof.</p>	<p>Avec cette disposition, Telenet impose directement une obligation au bénéficiaire à l'égard de ses clients. Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire de permettre à Telenet d'intervenir directement dans la relation entre le bénéficiaire et ses clients. Celui-ci doit être pleinement en mesure de gérer ses relations client conformément aux obligations légales et réglementaires existantes.</p> <p>La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps⁷⁵.</p>	Ce passage doit être supprimé.
22.	<p>Termination for Cause</p> <p>In the event that the Beneficiary defaults in the payment of sums due for a Service offered under the Contract and/or Agreement and such default is not substantially cured within thirty (30) calendar</p>	<p>Conformément au règlement de résiliation appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, il semble raisonnable que le CSA soit informé d'une éventuelle résiliation du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de contrôle de ce secteur, il est essentiel que le CSA puisse contrôler, si nécessaire, les mesures envisagées lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.</p>	Le CSA tient à être informé d'un éventuel arrêt des services.

⁷⁵ §§ 794, 815 et 915 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
	<p>days after written Notice of Suspension, then Telenet may, by giving notice to the Beneficiary terminate all the Services with immediate effect. This provision does not apply to disputed amounts.</p>		
23.	<p>Consequences of Termination In the event Telenet sends to the Beneficiary a Notice of Termination of the Services, The Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of the said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof.</p>	<p>Avec cette disposition, Telenet impose directement une obligation au bénéficiaire à l'égard de ses clients. Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire de permettre à Telenet d'intervenir directement dans la relation entre le bénéficiaire et ses clients. Celui-ci doit être pleinement en mesure de gérer ses relations client conformément aux obligations légales et réglementaires existantes.</p> <p>La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps⁷⁶.</p>	Ce passage doit être supprimé.
24.	<p>Request for information The transmission of some type of information is subject to the prior signing of a non disclosure agreement by the requesting party. A payment may be due for obtaining certain documents.</p>	<p>L'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels dispose : « <i>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 (...)</i> ».</p> <p>Le CSA peut accepter le recours à un NDA dans des circonstances exceptionnelles lorsqu'une modification de l'offre de référence est en cours de préparation. Le recours à un tel accord peut toutefois uniquement porter sur des informations confidentielles/stratégiques et ne peut pas dépendre du paiement d'une somme d'argent.</p>	Telenet doit adapter le passage « request for information » conformément aux remarques du CSA.

⁷⁶ §§ 794, 815 et 915 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

N°	Description	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
		<p>Une offre de référence est d'abord un document accessible gratuitement et publiquement, qui décrit de manière exhaustive et transparente toutes les conditions et exigences auxquelles un opérateur alternatif doit satisfaire.</p>	

7 ANALYSE DU SLA

113. 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 TLN-WRO-GA-G-M-PAAC, Telenet a fait une proposition concernant l'introduction d'un SLA dans son offre de référence.
114. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Telenet 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 respecté⁷⁷. 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 Telenet et permettent d'évaluer sur une base périodique les services fournis et d'éventuellement les adapter le cas échéant⁷⁸.
115. 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 Telenet pour offrir le meilleur service possible à leurs propres clients. Une piètre qualité des processus opérationnels de Telenet 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).
116. 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 temps normal dont un opérateur efficient aura besoin pour exécuter ces différentes opérations. De cette manière, tant Telenet 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 Telenet.

⁷⁷ Voir §§ 862, 952 et 1067 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁷⁸ § 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 ».

117. 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 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'admission d'une courbe d'apprentissage.

7.1 SLA POUR LA VALIDATION DES COMMANDES

7.1.1 Problématique

118. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 prévoit aux paragraphes 862, 952 et 1067 les conditions techniques et tarifaires concernant l'accès aux services. Dans ce cadre, la décision de la CRC impose des procédures en vue de la commande et de l'approvisionnement des services. Elle impose également des SLA notamment pour l'installation des produits. Il convient de conclure de la lecture conjointe de ces deux points que la procédure de commande fait l'objet de différents SLA étant donné que la commande d'un produit ou d'un service se déroule en plusieurs étapes. Telenet ne prévoit toutefois pas de SLA pour la validation dans son offre de référence.

7.1.2 Analyse

119. L'installation complète d'une commande comprend différentes étapes:

119.1. Un client demande à un opérateur alternatif s'il peut livrer un produit spécifique. Après la demande du client final, le bénéficiaire examine la faisabilité de cette demande auprès de Telenet (étape 1). Si cette commande peut être livrée, le bénéficiaire passe à l'étape suivante ;

119.2. Le bénéficiaire commande le produit chez Telenet (étape 2). Telenet examine si ce produit peut être livré à cette adresse spécifique et informe le bénéficiaire du résultat de cette analyse par le biais d'un message de « validation » (étape 3) ;

119.3. Telenet fournit ensuite au bénéficiaire une date à laquelle le produit sera livré (étape 4a). La livraison du produit nécessite parfois une visite sur place et, dans ce cas, Telenet donne également au bénéficiaire une date à laquelle aura lieu la visite technique (étape 4b). Dans les deux cas, une date de livraison est communiquée ;

119.4. Une fois que la visite technique éventuelle chez le client a eu lieu et que les adaptations techniques nécessaires ont été réalisées, rien n'empêche Telenet et le bénéficiaire de procéder à la livraison du produit. Dans ce cas, Telenet envoie au bénéficiaire un message mentionnant que, de son côté, tous les étapes (message « Done ») sont réalisées (étape 5) ;

119.5. Telenet commence à facturer la livraison du produit au bénéficiaire (étape 6).

120. La proposition de Telenet contrôle uniquement la longueur de l'ensemble de ce processus, mais aucun aspect particulier. Cela signifie que si l'on pose un objectif de 15 jours ouvrables pour achever une installation complète, chaque partie (p.ex. étapes 3 jusqu'à 5) peut être adaptée tant que l'installation ne dépasse pas 15 jours ouvrables. Par conséquent, rien n'empêche Telenet de n'envoyer un message de validation (étape 3) qu'après 5 jours ouvrables et de ne donner un rendez-vous (étape 4b) qu'après 10 ou 12 jours ouvrables, s'il est possible de terminer l'installation en 3 jours ouvrables. Cette méthode de travail a toutefois un effet fortement préjudiciable sur la relation naissante entre le bénéficiaire et son client final et nuit à l'image de celui-ci: les premiers contacts entre le client et le bénéficiaire sont essentiels lorsqu'il s'agit de prouver que l'on est en mesure de fournir un service rapide et fiable, capable de concurrencer les services proposés par d'autres opérateurs. Un client final choisira l'opérateur qui offre le meilleur service pour ce qui est du produit et de l'assistance au client, et cela suppose dès lors également un service rapide: un client final ne veut pas attendre une semaine complète avant de recevoir une réponse effective à la question de savoir si son produit peut être livré. Si des retards surviennent dans cette première phase, le client perdra rapidement confiance et passera à la concurrence.
121. Pour éviter des scénarios de ce type, il est important de poser également des objectifs pour certains aspects spécifiques du processus de commande. Dans le cadre de ce processus, il est important que la première étape, à savoir la validation du produit, soit contrôlée le plus rapidement. Le CSA considère par conséquent qu'il est important qu'un SLA soit également établi pour la validation d'une commande.
122. La validation d'une commande consiste souvent en un simple contrôle d'une base de données, où l'on vérifie si le client dispose de l'installation et de la largeur de bande requises. Ce qui signifie que cette validation, pour 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 Telenet 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 l'offre de télévision numérique et d'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 KPI proposés par le CSA.
123. 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.

124. 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.

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

7.1.3 Conclusion

126. Telenet 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

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

7.2.1 Problématique

127. Le CSA estime que les délais de SLA proposés par Telenet pour l'exécution d'une commande sont généralement trop longs.

Niveau de SLA « activation sur place »	
80% des cas	Dans les 15 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 20 Jours Ouvrables
99% des cas	Dans les 42 Jours Ouvrables

128. Telenet n'a pas fait une distinction entre les commandes assorties d'une visite technique et les commandes sans visite technique.

7.2.2 Analyse

129. Premièrement, il est raisonnable d'opérer une distinction entre les commandes assorties d'une visite technique et les commandes sans visite technique. Du reste, Telenet opère également cette distinction dans son système de prévision, parce qu'une installation sans visite technique n'implique pas plus que le fait de cocher les cases correctes dans les bases de données adéquates.

130. Par exemple, en cas de déménagement dans le cadre duquel les habitants précédents avaient souscrit à la télévision numérique et à l'internet de Telenet, un contrôle technique montrera que l'installation technique est en ordre et qu'il convient d'effectuer uniquement un certain nombre d'adaptations⁷⁹ administratives pour pouvoir prester des services Internet et de télévision numérique. À cet égard, un SLA de 10, 14, 20 et 30 jours ouvrables est trop élevé quand une capacité suffisante est prévue dans les systèmes pour traiter les demandes.

131. Deplus, le CSA pense que les valeurs de 99% proposées sont peu ambitieuses 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.

132. Comme déjà indiqué ci-avant pour le SLA validation, le CSA présume en outre que la majeure partie des migrations des commandes s'effectuera de clients Telenet vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui fait que les installations pourront être mises en œuvre très rapidement.

133. 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.

⁷⁹ Comme l'adaptation du nom dans le système de facturation et l'établissement d'un lien entre la nouvelle adresse et le modem et la *set-top box* dans le système de commande.

7.2.3 Conclusion

134. Telenet 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 leurs 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 niveau de service	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

7.3 SLA POUR LA RESOLUTION DES PANNES

7.3.1 Problématique

135. 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 »	
80% des cas	Dans les 3 Jours Ouvrables
90% des cas	Dans les 5 Jours Ouvrables
99% des cas	Dans les 20 Jours Ouvrables

7.3.2 Analyse

136. Pour le SLA relatif aux réparations, le CSA admet en première instance les données fournies par Telenet. Le CSA demande cependant avec insistance que tous les intéressés lui transmettent leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que le CSA ait une vision claire de ce qui est nécessaire aux bénéficiaires afin de pouvoir garantir une bonne qualité de service.

7.4 APPLICATION DU PRINCIPE DU « CHRONOMETRE »

7.4.1 Problématique

137. Les limitations que Telenet applique en ce qui concerne l'applicabilité du SLA relatif à l'exécution des commandes et à la résolution de pannes sont légion et créent un sauf-conduit pour contourner ces timers⁸⁰.

138. Le CSA estime particulièrement utile de prévoir une procédure articulée autour du principe du chronomètre, lors de laquelle le SLA peut, dans des cas spécifiques, être temporairement suspendu, mais non supprimé.

7.4.2 Analyse

139. Telenet prévoit lui-même un mécanisme où, dans un nombre limité de cas, les *timers* du SLA sont suspendus⁸¹. Telenet prévoit cependant également plusieurs cas dans lesquels le SLA relatif à la réparation⁸² n'est tout simplement pas d'application. Le CSA ne peut accepter le large éventail des hypothèses dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application et est favorable à un usage étendu de la procédure de suspension également appelée procédure du chronomètre. 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 situations où l'opérateur PSM n'a aucune maîtrise de la situation.

140. 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 ;

⁸⁰ Voir point 4 de l'annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAC

⁸¹ « *In geval van overmacht zal Telenet beslissen om de SL tijdelijk op te schorten tot de gevolgen van de overmachtsituatie zijn opgelost. Voorbeelden van overmacht zijn o.a. natuurrampen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stakingen, vergunningsweigeringen, volledige systeemuitval, en alle andere vormen van overmacht. In dergelijke gevallen zal Telenet naar best vermogen handelen* ».

⁸² « *De SL voor het Opheffen van Storing geldt niet wanneer bijkomende voorwaarden bepalend zijn voor het succesvol Opheffen van Storing, zoals situaties waarbij bijkomende testen nodig zijn dan deze uitgevoerd door de Begunstigde om het probleem te kunnen vaststellen, wanneer toegang tot de woning van de Eindgebruiker vereist is en Telenet geen toegang verkrijgt, indien een observatieperiode nodig is voor analyse van het probleem, bij structurele problemen, als een oplossing of testen door derde partij vereist zijn, enz. (eigenediting)* ».

- Des réparations sont nécessaires, car l'installation n'a pas été exécutée conformément aux exigences ;
- Toute réparation est impossible.

141. 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.

7.4.3 Conclusion

142. Telenet 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. Telenet peut, par le biais du principe du chronomètre, tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA doive être supprimé dans son intégralité.

143. L'utilisation de la procédure du chronomètre sera documentée dans le système de commande en mentionnant la raison du recours au chronomètre et la période agrégée pendant laquelle le chronomètre a été arrêté.

7.5 REPORTING ET KPI

7.5.1 Problématique

144. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Telenet, aux paragraphes 856, 941 et 1045, à publier tous les deux mois des indicateurs concernant la qualité du service (KPI ou « *key performance indicators* »)⁸³. Cependant, Telenet n'a prévu aucun rapport SLA à propos des KPI.

7.5.2 Analyse

145. Des compensations ont été imposées dans l'offre de référence, dans le but de forcer Telenet à fournir un service avec ponctualité et dans le respect d'un niveau de qualité donné. 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.

⁸³ §856, 941, 1043 de la décision de la CRC : « *Sur cette base, le CSA impose l'obligation de publier tous les deux mois des indicateurs en matière de qualité du service (KPI ou « key performance indicators »). Ces indicateurs seront abordés entre le CSA, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer ce qu'il y a de plus pertinent en ce qui concerne le respect des SLA de l'offre de référence et la non-discrimination entre offres wholesale et retail.* »

146. 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, Telenet peut prouver au CSA et aux bénéficiaires qu'elle remplit ses obligations et qu'elle fournit un accès à des conditions raisonnables. Gage de transparence, cette méthode incite Telenet à satisfaire à ses obligations. Le CSA est donc d'avis que cette information est essentielle afin de satisfaire aux besoins du marché et requiert de Telenet qu'il communique cette information, conformément à l'article 95, § 1^{er} du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels⁸⁴.

147. Voici les KPI pertinents :

147.1. 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.

147.2. KPI « Activation » (en distinguant entre « sur place » et « à distance ») : le pourcentage du nombre de commandes ayant été livrées dans les délais du SLA timer par rapport au total du nombre de commandes du SLA pertinent calculé sur une période de 2 mois.

147.3. 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.

148. Le CSA indique que Telenet n'est pas obligé de fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut assortir sa délivrance d'un prix raisonnable.

7.5.3 Conclusion

149. Telenet 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 Telenet pour le calcul.

⁸⁴ « 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 ».

7.6 LE CALCUL DES COMPENSATIONS

7.6.1 Problématique

150. Le CSA a plusieurs remarques à formuler concernant le procédé utilisé par Telenet dans le calcul de la compensation en cas de non-respect du *timer* SLA. Telenet prévoit notamment des conditions, formulées de manière très abstraites⁸⁵, auxquelles le SLA pour la levée d'un dérangement n'est pas d'application. En outre il fournit peu d'information sur la manière dont ces compensations seront calculées.
151. Les compensations sont limitées dans le temps par Telenet à 22 jours ouvrables pour les installations et 15 jours ouvrables pour les réparations, de sorte qu'à l'issue de cette période, elle ne soit plus encouragée à assurer un traitement rapide des réparations ou installations. Ce qui a pour effet d'imposer un maximum aux compensations dont Telenet est redevable aux bénéficiaires.
152. Le CSA trouve également déraisonnable de stipuler qu'un bénéficiaire doit effectuer au moins 1.000 commandes et avis de dérangements par année, pour pouvoir faire usage du SLA et bénéficier des compensations y afférentes.

7.6.2 Analyse

153. Telenet semble indiquer qu'on ne tiendra compte des SLA qu'à partir de 1.000 avis de pannes par an ou 1.000 installations par an, ce qui est particulièrement déraisonnable. Par exemple, lorsqu'il est question de pannes, il convient de viser un nombre aussi réduit que possible. Il est également déraisonnable de ne souscrire un engagement en ce qui concerne la résolution rapide d'une panne que lorsqu'il y en a déjà 1.000 pannes.
154. Ce minimum constitue en outre un seuil considérable pour un opérateur alternatif qui demande accès aux produits de Telenet car ce minimum peut complètement bloquer la phase de démarrage du bénéficiaire. Chaque opérateur démarre avec la première commande et, si ces premières commandes ne sont pas installées dans les délais et dans le respect du client, le bénéficiaire n'a aucun recours et ne peut pas exiger de compensations. En conséquence, le lancement des nouveaux produits a mauvaise réputation dans la presse et sur les forums d'utilisateurs, ce qui entraîne une chute des commandes. Le lancement est un échec et le bénéficiaire n'atteindra jamais la quantité critique de 1.000 notifications.

⁸⁵ Voir point 4 de l'annexe SLA.

155. De plus, l'impact du minimum de 1.000 lignes semble minime pour une entreprise de la taille de Telenet⁸⁶, qui a vu, en 2011, le nombre de ses clients pour la télévision numérique augmenter de 13 %, pour atteindre un chiffre de 1.409.500. Cela revient à une hausse de 183.000 clients, soit 183.000 installations. En d'autres termes, le minimum de 1.000 lignes représente 0,55 % de toutes les installations de télévision numérique de Telenet. Ce chiffre est négligeable et, par conséquent, le CSA ne voit aucune raison d'accepter le seuil de 1000 notifications, ni pour les réparations, ni pour les installations.

156. 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 compliqué et confuse pour les bénéficiaires ce qui entraîne que ces derniers ne sont plus en mesure d'exiger les compensations exactes. C'est pourquoi le CSA souhaite clarifier la manière dont de pareilles compensations peuvent être réclamées.

156.1. Afin de déterminer le nombre d'ordre/tickets sujets à compensation, la méthode suivante devra être appliquée :

156.1.1 Les commandes/tickets seront triés par ordre décroissant en fonction de leur niveau de conformité avec le SLA⁸⁷ ;

156.1.2 Les (SLA 100 %) des pires cas seront supprimés du calcul des compensations ;

156.1.3 Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).

156.2. 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.

156.3. 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*) de 80 % et 95 %, la compensation doit être calculée sur base du SLG de 95%.

⁸⁶ Rapport annuel de Telenet pour l'année 2011.

⁸⁷ 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.

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

156.4.1 le code d'identification de l'utilisateur final ;

156.4.2 l'ID de la commande/du ticket ;

156.4.3 le SLA qui est appliqué ;

156.4.4 une estimation de la compensation.

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

157. 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%⁸⁸ de la compensation mensuelle est plus en ligne avec les normes du secteur. C'est pourquoi le CSA estime que Telenet doit adapter sa proposition de SLA à la proposition du CSA.

158. 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 Telenet 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, Telenet doit faire l'objet d'une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif pour Telenet 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.

⁸⁸ 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.

159. En ce qui concerne la suppression de 10 % des pires cas⁸⁹ lors du calcul des compensations, le CSA ne souscrit pas non plus à la proposition de Telenet. Le CSA estime que chaque notification a la même importance, qu'elle satisfasse ou non au SLA. Par conséquent, chaque notification doit être prise en compte pour le calcul de la compensation. Dans le cas contraire, pourquoi Telenet se sentirait-elle obligée de s'en tenir au SLA de 80 % s'il n'y a aucune sanction en contrepartie ? Le CSA trouve par conséquent que le calcul des compensations doit être réalisé de la manière indiquée ci-dessus.

160. Enfin, le CSA formule encore une remarque relative à la compensation maximale que Telenet 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, Telenet ne sera nullement incité à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, la suppression du seuil maximum induira l'exécution de 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.

7.6.3 Conclusion

161. Telenet 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.

162. Sur la base des arguments précités, qui ont démontré que le seuil de 1 000 lignes a un impact négligeable sur le fonctionnement de Telenet et pose problème au niveau de la qualité du service de l'OLO, le CSA rejette l'application de seuils.

163. 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
5% du rental fee journalier par jour ouvrable

Compensation pour SLA de réparation
7,5% du rental fee journalier par jour ouvrable

⁸⁹ Section 6 : « Les compensations ne sont pas appliquées pour 10 % des pires cas de l'année concernée. »

7.7 LA COURBE D'APPRENTISSAGE

7.7.1 Problématique

164. 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 cours au moment de la première commande de l'un des bénéficiaires lors de laquelle aucun *timer* SLA n'est d'application.

7.7.2 Analyse

165. 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 Telenet, toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par lui avant de pouvoir entrer en vigueur⁹⁰.

166. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être utilisée par Telenet 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 Telenet de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.

167. Pour terminer, Telenet est, selon la décision de la CRC du 1er 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 Telenet 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, Telenet n'a pas la liberté de négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.

7.7.3 Conclusion

168. 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 Brutélé qu'elle mette tous les moyens en œuvre pour tendre vers les SLAs décrits.

⁹⁰ Conformément aux §§ 861, 951 et 1067 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

8 LA PERIODE D'IMPLEMENTATION

8.1 PROBLEMATIQUE

169. À la section « 4.2.2.2. Phase de mise en œuvre et de test »⁹¹, Telenet indique : « La phase de mise en œuvre et de test est un plan par étapes détaillé suivi par Telenet et le bénéficiaire et où l'infrastructure technique, les procédures et les interfaces nécessaires sont installées, mises en œuvre, certifiées et testées (...) »⁹². Le document renvoie pour plus de détails à une annexe inexistante, à savoir TLN-WRO-TA-T-T-PAAG.

170. En outre, dans son annexe TLN-WRO-GA-G-T-PAAA, Telenet évoque des frais de participation uniques et récurrents que le bénéficiaire doit payer lors de la mise en œuvre du service de revente. 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 Telenet.

8.2 ANALYSE

171. La phase d'implémentation et de test est essentielle au développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et ceux de Telenet. Il est dès lors important qu'une telle phase ait lieu. Toutefois, le CSA souhaite que Telenet 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 Telenet respecte ces délais afin d'éviter tout retard inutile lors de la mise en service de l'offre de référence

172. Rendre son offre de référence opérationnelle, conformément à la présente décision, oblige Telenet 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).

⁹¹ Traduction libre.

⁹² Traduction libre.

173. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 présente une autre spécificité liée à la nature de la demande. L'analyse du marché a mis en lumière un intérêt réel des bénéficiaires à voir le réseau des câblo-opérateurs ouvert à la concurrence. Cet intérêt 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).
174. 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.
175. 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.
176. 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.
177. 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 Brutélé.

8.3 CONCLUSION

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

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

178.1.1 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 Telenet.

178.1.2 Telenet ne pourra pas refuser au demandeur la conclusion d'un tel accord précontractuel.

178.1.3 Telenet communiquera immédiatement tout accord précontractuel au CSA de manière à ce que mention puisse en être publiée sur le site internet du CSA.

178.1.4 Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Telenet 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.

178.1.5 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 (hors contrat) de Telenet devant les tribunaux compétents.

178.1.6 La conclusion d'un accord précontractuel pour un produit d'accès donné de Telenet 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 Telenet 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.

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

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

9 CONCLUSION

180. Tout d'abord, le CSA décide que l'offre de référence de Telenet sera 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.

181. Ensuite, sans préjudice des §§ 858, 948, 1064 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011⁹³, le CSA décide que l'implémentation de l'offre de référence de Telenet, ainsi adaptée, débutera au plus tard 6 mois à compter de :

- soit **la date à laquelle un accord précontractuel est conclu** entre Telenet et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer immédiatement une **somme forfaitaire** en échange de l'engagement de Telenet 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 Telenet et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Telenet devra rendre son offre de référence opérationnelle au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.

182. 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 Telenet et des demandes des opérateurs alternatifs.

⁹³ « 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 ».

10 VOIES DE RECOURS

183. [Sera complété par la suite]

11 SIGNATURES

184. [Sera complété par la suite]