



PROJET DE DÉCISION DU COLLÈGE D'AUTORISATION ET DE CONTRÔLE DU CONSEIL SUPÉRIEUR DE L'AUDIOVISUEL

concernant

**l'approbation de l'offre de référence de Telenet pour l'accès de gros à l'offre
de télévision dans la région de langue française**

- 7 avril 2020 -

Version en vue de la consultation publique

Réactions au présent document soumis à consultation

Délai de réponse	Jusqu'au 19 mai 2020 inclus
Personne de contact	Samy Carrere Responsable de l'Unité « Distributeurs & Opérateurs »
Adresse de réponse par e-mail	info@csa.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
1. INTRODUCTION	5
2. PROCEDURE	7
2.1. RETROACTES.....	7
2.2. CONSULTATION PUBLIQUE.....	7
2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE	7
2.4. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS DES MEDIAS	8
2.5. CONSULTATION EUROPEENNE.....	8
<hr/>	
3. CADRE REGLEMENTAIRE.....	9
4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE.....	12
5. REVENTE/CESSION DU CONTRAT	17
5.1. INTRODUCTION	17
5.2. ANALYSE	17
5.3. CONCLUSION	18
<hr/>	
6. CHAINES PROPRES	19
6.1. INTRODUCTION	19
6.2. ANALYSE	19
6.3. CONCLUSION.....	21
<hr/>	
7. DESACTIVATION	22
7.1. INTRODUCTION	22
7.2. ANALYSE	22
7.3. CONCLUSION	23

8.	DECODEUR ET MODEM	24
8.1.	INTRODUCTION	24
8.2.	ANALYSE	24
8.3.	CONCLUSION	25

9.	COLOCALISATION	26
9.1.	INTRODUCTION	26
9.2.	ANALYSE	26
9.3.	CONCLUSION	27

10.	PREVISIONS	28
10.1.	INTRODUCTION	28
10.2.	ANALYSE	28
10.3.	CONCLUSION	29

11.	SLA « PRE-ORDER »	30
11.1.	INTRODUCTION	30
11.2.	ANALYSE	31
11.3.	CONCLUSION	32

12.	SLA IT AVAILABILITY	34
12.1.	INTRODUCTION	34
12.2.	ANALYSE	34
12.3.	CONCLUSION	34

13.	SLA INTERCONNEXION	36
13.1.	INTRODUCTION	36
13.2.	ANALYSE	36
13.3.	CONCLUSION	36

14.	EXTENSION DU RESEAU	38
14.1.	INTRODUCTION	38
14.2.	ANALYSE	38

14.3. CONCLUSION	38
<hr/>	
15. SLA REPAIR ET SLA INSTALLATION ET LEUR APPLICABILITE	39
15.1. SLA REPAIR.....	39
15.1.1.Introduction	39
15.1.2.Analyse.....	41
15.1.3.Conclusion	43
15.2. SLA INSTALLATION	43
15.2.1.Introduction	44
15.2.2.Analyse.....	44
15.2.3.Conclusion	46
<hr/>	
16. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE	47
17. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR	52
18. VOIES DE RECOURS	53
19. SIGNATURE	54
ANNEXE 1. QUESTIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE DECODEUR ET LE MODEM	55

1. INTRODUCTION

1. Les articles 95 à 95sexies du décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009 (ci-après « le décret ») prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché¹.
2. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une série de décisions (avec un corrigendum du 11 juillet 2018) concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle². L'une d'elles est la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 »). Dans ces décisions, une série de mesures sont imposées à Telenet. Telenet doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
 - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers³ ;
 - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁴.
3. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que Telenet doit proposer. Cela signifie notamment que Telenet doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream⁵ et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁶.
4. Le 31 décembre 2018, Telenet a soumis une proposition d'offre de référence adaptée.

¹ M.B. du 24 juillet 2009, p. 50609.

² Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 29 juin 2018 relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, Beslissing van de Conferentie van regulatoren voor de Elektronische-Communicatiesector van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue néerlandaise), décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française et Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation vom 29 Juni 2018 betreffend die Analyse des Fernsehmarktes im deutschen Sprachgebiet (décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande).

³ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants.

⁴ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 932 et suivants.

⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2488 et suivants.

⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 1103 et suivants.

5. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de Telenet à la décision de la CRC du 29 juin 2018.

2. PROCEDURE

2.1. RETROACTES

6. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, Telenet disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA⁷. Le 31 octobre 2018, Telenet a soumis au CSA un addendum concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres. Il a transmis un projet d'offre de référence pour les points restants le 29 décembre 2018.
7. Dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, la CRC a adopté une série de mesures opérationnelles qui devaient être transposées, en concertation avec les bénéficiaires, en de nouveaux processus et procédures et/ou en une adaptation de ceux-ci⁸. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, le CSA et les autres régulateurs, l'IBPT, le VRM et le Medienrat ont commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec Telenet et Orange (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de Telenet actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de qualité et d'une mise en œuvre informatique y afférente rapide.
8. À la suite de cette collaboration intense, Telenet a déjà modifié plusieurs éléments de son offre à la demande des régulateurs. Par souci de clarté, la dernière version de l'offre de référence de Telenet est jointe en annexe à la présente décision.

2.2. CONSULTATION PUBLIQUE

9. En vertu de l'article 94 du décret, le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA doit organiser 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 du décret.
10. La consultation nationale s'est tenue du [à compléter ultérieurement].

2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE

11. En vertu de l'article 92 du décret, le CSA soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence pour consultation et fixe un délai raisonnable dont dispose ladite Autorité pour émettre un avis.

⁷ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

⁸ Voir, par exemple, les paragraphes 1012 et 1016 de la décision la CRC du 29 juin 2018.

12. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le [à compléter ultérieurement] avec la demande que l'avis soit émis dans un délai de [à compléter ultérieurement].
13. L'ABC a rendu son avis le [à compléter ultérieurement].

2.4. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS DES MEDIAS

14. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006⁹ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
15. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
16. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [à compléter ultérieurement].
17. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [à compléter ultérieurement].

2.5. CONSULTATION EUROPEENNE

18. L'article 94, §§ 2 à 5, du décret détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
19. En application de ces dispositions, le projet de décision a été notifié à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
20. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

⁹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

3. CADRE REGLEMENTAIRE

21. Les articles 95 à 95sexies du décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009 (ci-après « le décret ») prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché¹⁰.
22. Les décisions de la CRC du 29 juin 2018 ont imposé l'ensemble de ces mesures à Telenet. Ces décisions de la CRC ont été prises sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.¹¹ En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, le CSA est responsable de l'exécution des décisions de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence.¹²
23. Ce projet de décision est adopté en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
24. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour d'appel de Bruxelles par le passé¹³. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
25. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. Le CSA veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la décision de la CRC du

¹⁰ Voir note de bas de page 1.

¹¹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006, 75317.

¹² Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

¹³ Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.¹⁴

26. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que Telenet doit proposer. Cela signifie notamment que Telenet doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique¹⁵. Telenet devait avoir remis au CSA une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC¹⁶.
27. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables¹⁷. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 95, § 2, du décret précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »
28. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence du CSA d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

¹⁴ Voir les §§ 1095-1096 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 :

« Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.

Il permet notamment :

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

¹⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 932 et suivants.

¹⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

¹⁷ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1105.

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

Le CSA peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »¹⁸

29. La décision de la CRC du 29 juin 2018 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite entre autres des conditions techniques et tarifaires associées à l'accès, des services de colocalisation, des systèmes d'information, des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications à l'offre de l'émetteur¹⁹.
30. Via la présente décision, le CSA évaluera les modifications apportées à l'offre de référence de Telenet à la lumière de ce cadre réglementaire.
31. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que le CSA perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

¹⁸ Voir les §§ 1106-1107 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹⁹ Conformément à l'annexe G de la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1436.

4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE

32. L'offre de référence de Telenet²⁰ se compose de deux documents centraux, complétés par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Les documents centraux décrivent le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre Telenet et un opérateur bénéficiaire.
33. Il y a un document central par marché régulé :
- 33.1. L'offre de référence concernant les services large bande, intitulée « ROBB »,
- 33.2. L'offre de référence concernant les services de télévision, intitulée « ROTV ».
34. En outre, l'offre de référence comprend également un document qui décrit l'offre de services interactifs ou VoD (vidéo à la demande). Ce document est intitulé « TLN WRO AIDTV ».
35. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un grand nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par Telenet).

Nom du document		Titre	Table des matières
Annexes générales « TLN_WRO_GA_ »			
Généralités	G_M_PAAD	« Valid Request Framework »	Cette annexe comporte le cadre pour une demande valable pour un ou plusieurs services de l'offre de référence large bande, télévision ou services interactifs.
	G_M_PAAE	« Naming conventions »	Cette annexe comporte des explications concernant la dénomination des différentes annexes.
	G_M_PAAG	« Test and Implementation Procedures »	Cette annexe décrit les activités d'implémentation et de test qui doivent être exécutées pour permettre à un opérateur alternatif d'utiliser l'offre de référence de Telenet.

²⁰ <https://www2.telenet.be/nl/corporate/suppliers/>

Nom du document		Titre	Table des matières
	G_M_PAAH	« Wholesale Alternative Operator Security Policy »	Cette annexe décrit les exigences en matière de sécurité de l'information attendues par l'opérateur bénéficiaire.
	G_P_PAAA	« Tarieven van de wholesale doorverkoop van de televisiediensten van Telenet »	Cette annexe comporte les tarifs pour les services de télévision de gros de Telenet.
	G_P_PAAB	« Tarieven van de wholesale doorverkoop van de breedbanddienst van Telenet »	Cette annexe comporte les tarifs pour les services large bande de gros de Telenet.
Au niveau du processus	P_O_PDAB	« Adding TV Channel »	Cette annexe définit la procédure via laquelle un opérateur alternatif peut ajouter une chaîne de télévision numérique propre au réseau de Telenet et dans quelles conditions.
	P_C_PAAA	« Certificatie technici »	Cette annexe décrit la procédure d'obtention d'une certification pour les techniciens de l'opérateur bénéficiaire.
	P_O_PAAA	« Operationele processen en communicatie »	Cette annexe décrit tous les processus opérationnels qui permettent à l'opérateur bénéficiaire de gérer ses utilisateurs finals, comme la commande, l'activation (et la désactivation), la notification de perturbations et autres.
	P_O_PAAB	« SLA & Voorspellingsysteem »	Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre Telenet et l'opérateur bénéficiaire.
	P_O_PDAA	« Back to Back CAS Support »	Cette annexe définit les conditions auxquelles l'opérateur bénéficiaire met en œuvre et prévoit un support pour le système CAS.
Annexes techniques « TLN_WRO_TA_ »			
Généralités	G_A_PAAB	« Architecture ROTV and AIDTV »	Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service de l'offre de référence de Telenet pour les services de télévision et les services interactifs (VoD).

Nom du document		Titre	Table des matières
	G_C_PAAA	« General Certification Procedures »	Cette annexe comprend des dispositions générales pour les procédures de certification des CPE ou des éléments de réseau liés par l'opérateur bénéficiaire au réseau de Telenet.
	G_M_PAAA	« Glossary List and Symbols »	Cette annexe comprend la liste des abréviations et des symboles.
	G_S_PAAA	« Specification NIU Interface »	Cette annexe décrit les ports-interfaces sur le NIU (de Telenet) auquel l'opérateur bénéficiaire peut raccorder des CPE.
	G_S_PAAB	« Specification of Device Management »	Cette annexe décrit la gestion opérationnelle des CPE par l'opérateur bénéficiaire.
	G_S_PAAC	« Toepassing van installatie »	Cette annexe décrit les situations pour une installation d'un utilisateur final et décrit les exigences non techniques pour les opérations de l'opérateur bénéficiaire en cas de changement de l'installation intérieure d'un utilisateur final.
TV	A_S_PAAA	« Specification and Certification TV Wall Outlet »	Cette annexe décrit les spécifications fonctionnelles et non fonctionnelles et les exigences pour le Wall Outlet de Telenet.
	A_S_PAAB	« Specification and Certification Coax Patchcord »	Cette annexe décrit les spécifications fonctionnelles et non fonctionnelles et les exigences pour le câble patch coaxial de Telenet (entre le STB ou le modem de l'opérateur bénéficiaire et le NIU).
Large bande	B_A_PAAA	« Architecture ROBB »	Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service de l'offre de référence de Telenet pour les services large bande.
	B_S_PAAA	« Specification and Certification for AO Modem »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le CPE de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.

Nom du document		Titre	Table des matières
	B_S_PAAB	« Specification and Certification BB and VOD IP Interconnect »	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et Telenet doit répondre.
	B_S_PAAC	« FUP »	Cette annexe décrit comment Telenet a implémenté le FUP (Fair Use Policy) pour l'opérateur bénéficiaire.
IDTV	I_S_PDAA	« Specification and Certification AO STB »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le STB de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.
	I_S_PDAB	« Specification and Certification iDTV interconnection »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles de l'interconnexion DVB-C que l'opérateur bénéficiaire doit mettre en œuvre.
	I_S_PIAA	« Specification and Certification AO VoD Back-End »	Cette annexe décrit les exigences back-end auxquelles l'opérateur bénéficiaire doit répondre pour l'interconnexion VoD (IP ou DVB-C).
Processus techniques	T_T_PAAA	« Co-location and physical interconnect »	Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.
	T_T_PAAA/B (<i>double dénomination</i>)	« Co-location Code of Conduct »	Cette annexe comprend le code de conduite qui doit être signé par chaque technicien certifié qui entre dans un espace de colocalisation.
	T_T_PAAB	« Lawful Intercept Procedures »	Cette annexe décrit comment l'opérateur bénéficiaire doit répondre aux exigences pour l'interception légale (lawful intercept).

36. Ce projet de décision comprend seulement les points sur lesquels le CSA adopte une position faisant l'objet de la présente décision, à savoir :

- La revente/cession du contrat ;
- Les informations nécessaires pour l'acquisition de chaînes propres ;

- L'inclusion de la désactivation dans « Single Installer » ;
- L'accès de Telenet au décodeur et au modem du bénéficiaire ;
- Le niveau de détail plus poussé de l'annexe pour la colocalisation ;
- Les adaptations aux règles de prévision ;
- L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- D'autres sujets.

5. REVENTE/CESSION DU CONTRAT

5.1. INTRODUCTION

37. Telenet soumet la cession et la revente du contrat à une demande raisonnable²¹. Telenet limite en outre le nombre de raccordements par utilisateur final à un seul raccordement²² et le nombre de prises à 4²³.
38. Certains opérateurs contestent ces limitations et indiquent qu'elles ne sont pas conformes au cadre réglementaire et qu'elles font obstacle aux intérêts commerciaux des acheteurs. Il est également indiqué qu'une éventuelle limitation aux clients résidentiels n'est pas conforme au § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

5.2. ANALYSE

39. Avant tout, le CSA souhaite souligner le fait que chaque bénéficiaire doit pouvoir être en mesure de dupliquer toutes les fonctionnalités que Telenet offre à ses clients finals (tant résidentiels que professionnels)²⁴.
40. En ce qui concerne la **cession du contrat**, pour autant que le contenu du contrat puisse être assimilé à l'acceptation des dispositions existantes de l'offre de référence²⁵, le CSA estime que la limitation présentée n'est pas nécessaire ni proportionnée. Le cadre réglementaire ne prévoit pas de limitations concernant la cession du contrat. Le CSA ne comprend pas non plus pourquoi cette possibilité devrait être restreinte pour un bénéficiaire.
41. Dans la même lignée, la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit qu'un contrat sur la base de l'offre de référence doit être conclu en principe dans une période de 15 jours²⁶. Cette disposition ne dit nullement que cela doit uniquement avoir lieu sur la base d'une demande raisonnable. Par analogie, le CSA estime que la cession d'un contrat existant sur la base de l'offre de référence ne doit pas non plus être soumise à une demande raisonnable.

²¹ Voir la section 4.2.4 ROTV et ROBB.

²² Voir la définition D 27 (§ 33) dans ROTV et définition D 29 (§ 38) dans ROBB : « Raccordement par le câble : ... Un seul raccordement par le câble par utilisateur final est obligatoire... » (traduction libre)

²³ Voir la définition D 17 (§ 22) dans ROTV : « Utilisateur final : ... Un client ne peut pas posséder plus de 4 prises de télévision connectées pour la réception d'un seul et même service de télévision... » (traduction libre)

²⁴ § 1063 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Lorsque l'opérateur puissant souhaite développer une nouvelle offre de détail ou adapter une offre de détail existante, il est tenu d'assurer la reproductibilité technique à partir des intrants de gros qu'il fournit. Le CSA peut exiger à tout moment de l'opérateur puissant qu'il fournisse toutes les informations nécessaires pour démontrer que la reproductibilité technique est entièrement garantie. Lorsque les circonstances le rendent nécessaire, le CSA peut en outre exiger de l'opérateur puissant qu'il procède à des tests de reproductibilité et/ou lui notifie toutes les informations utiles pour évaluer lui-même la reproductibilité. »

²⁵ L'offre de référence doit être établie conformément aux exigences qui découlent du cadre réglementaire, à savoir la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁶ Voir le § 969 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

42. En ce qui concerne **la revente du contrat**, le cadre réglementaire ne prévoit pas non plus de limitation possible à ce sujet. De plus, la définition de revente en garantit justement le caractère raisonnable. Le produit qui est revendu est en effet identique sur le plan technique à ce qui est vendu aux propres clients de détail de l'opérateur PSM et il n'existe aucune possibilité d'offrir des services différenciés sur cette base²⁷. Dans cette optique, le CSA estime correcte l'affirmation selon laquelle cela crée une limitation possible de la liberté commerciale des bénéficiaires et que la concurrence peut être entravée de manière injustifiée.
43. En tout cas, Telenet renverse inutilement la charge de la preuve. Si elle estime que la cession ou la revente du contrat n'est pas raisonnable, c'est à elle de le justifier de manière suffisante. De plus, la décision de la CRC prévoit cette possibilité explicitement, même si les services sont compris dans l'offre de référence²⁸.

5.3. CONCLUSION

44. Le CSA estime qu'il n'est pas justifié de soumettre la cession et la revente du contrat sur la base de l'offre de référence à une demande raisonnable.

²⁷ Conformément aux définitions utilisées à la section 21.3 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

²⁸ Conformément au § 938 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

6. CHAINES PROPRES

6.1. INTRODUCTION

45. Un opérateur estime que le caractère raisonnable d'un minimum de trois chaînes propres devrait être fixé, compte tenu des nombreuses chaînes propres offertes par Telenet, de la chaîne d'auto-promotion dont dispose Telenet et du fait que trois chaînes sont nécessaires pour l'exploitation effective de droits de retransmission exclusifs du football (par ex. la Jupiler league : les câblo-opérateurs retransmettent souvent eux-mêmes 3 matches simultanément sur 3 chaînes différentes). En outre, seules les chaînes exclusives²⁹ pourraient être comptées comme des chaînes propres. Les chaînes non exclusives sont celles que Telenet pourrait également distribuer (mais choisit de ne pas le faire).
46. Un opérateur indique qu'il faut un délai d'implémentation maximum (end-to-end) de trois mois pour pouvoir disposer d'une chaîne propre. Telenet applique à l'heure actuelle un délai de deux mois qui prend cours à partir de la réception du signal de test. De plus, l'offre de référence mentionne à plusieurs reprises l'exécution d'un « feasibility check » sans plus de précisions, qui peut donc donner un résultat négatif. Non seulement les informations demandées pour cette étude de faisabilité comprennent des informations concurrentielles, comme le nom de la chaîne et le nombre de téléspectateurs, mais elles entraînent aussi une confusion et éventuellement des retards considérables.
47. De plus, un opérateur dénonce l'incertitude concernant les chaînes diffusées tant par un bénéficiaire que par Telenet et que Telenet décide de ne plus proposer. L'incertitude quant à la date d'arrêt a un impact sur le contrat qu'un bénéficiaire doit conclure avec les fournisseurs de contenu. La nécessité de conclure des clauses dérogatoires affaiblit en effet le pouvoir de négociation du bénéficiaire par rapport aux fournisseurs de contenu.

6.2. ANALYSE

48. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit clairement qu'un bénéficiaire a droit à au moins deux chaînes propres³⁰. Le cadre réglementaire ne limite donc aucunement le nombre de chaînes propres à deux, mais indique que l'obtention de plus de deux chaînes propres doit se faire en introduisant une demande raisonnable³¹. Bien que les raisons citées ci-dessus semblent crédibles, la décision de la CRC est claire et la procédure de demande raisonnable devra être suivie pour une troisième chaîne propre ou une quatrième, etc.

²⁹ Où la chaîne et Telenet ont conclu un contrat selon lequel seule Telenet peut diffuser la chaîne, comme c'est le cas pour Studio 100 et Proximus.

³⁰ Conformément au §2975 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³¹ Dans le cadre de laquelle l'IBPT peut intervenir si nécessaire, conformément à la note de bas de page 1339 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Si nécessaire, l'IBPT analysera le caractère raisonnable de cette demande en tenant compte entre autres de la distribution équitable et non discriminatoire du nombre de canaux entre l'opérateur PSM et le bénéficiaire, de la capacité disponible et de sa gestion par l'opérateur PSM, par exemple les ajouts et suppressions de chaînes, la diffusion de chaînes exclusives ou quasi-exclusives (chaînes d'auto-promotion ou chaînes « maison ») ou les différenciations régionales. »

49. La proposition d'un opérateur de considérer uniquement les chaînes vraiment exclusives comme des chaînes propres semble logique, mais se heurte à d'éventuelles limitations concernant la capacité disponible pour les nouvelles chaînes. Le caractère raisonnable *prima facie* de « seulement » deux chaînes propres est uniquement fixé en raison de la largeur de spectre limitée. Le CSA a tout de même laissé la possibilité de demander un plus grand nombre de chaînes propres. L'opérateur PSM devra alors, notamment, démontrer cette capacité limitée s'il refuse la demande.
50. Le CSA estime qu'il est raisonnable de définir un délai de traitement total afin de fournir une assurance au bénéficiaire lorsque la chaîne propre peut enfin être diffusée. Il s'agit en effet d'un aspect important lors des négociations entre un opérateur et un fournisseur de contenu et lors de l'établissement des campagnes de marketing ciblant les clients actuels et les nouveaux clients potentiels. Le CSA insiste sur le fait que le « feasibility check » ne peut pas entraver l'exécution correcte de l'obligation d'accès qui prévoit clairement qu'un bénéficiaire doit pouvoir proposer au minimum deux chaînes propres. Cette procédure doit être traitée dans un délai clair et raisonnable³². Le CSA estime qu'un délai total de trois mois est donc raisonnable.
51. Les informations demandées pour l'étude de faisabilité doivent se limiter à des éléments techniques objectifs, comme le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio, etc. D'autres informations, comme le nom du service ou le nombre de téléspectateurs attendu, comportent toutefois des informations stratégiques essentielles concernant la chaîne propre souhaitée de l'opérateur bénéficiaire et ne sont pas nécessaires pour l'implémentation technique de cette chaîne par Telenet. L'opérateur bénéficiaire ne peut donc pas être contraint à transmettre cette information.
52. Telenet indique n'avoir aucun contrôle sur une partie de la procédure, à savoir la fourniture du signal de test, et qu'aucun délai total ne peut donc être fixé. Le CSA est d'accord avec l'affirmation de Telenet selon laquelle les retards attribuables à un bénéficiaire ne peuvent pas lui être reprochés. Toutefois, étant donné que Telenet doit réaliser certaines démarches avant l'envoi du signal de test (comme le « feasibility check ») et après la réception du signal, le CSA reste convaincu qu'un délai total est utile. En cas de dépassement de la période de trois mois et si Telenet peut démontrer que cela découle des retards causés par le bénéficiaire, il est clair que le problème ne réside pas dans le chef de Telenet et aucune suite ne peut être donnée au dépassement du délai.
53. En ce qui concerne la résiliation d'une chaîne par Telenet et les conséquences de cela sur un bénéficiaire, le CSA peut comprendre que cela engendre un problème temporaire. Tout d'abord il convient de souligner que la CRC a déjà fixé un délai par le passé pour la résiliation de chaînes :
- Suppression d'une chaîne numérique: 6 mois ;

³² La nécessité d'insister sur ce point et de définir un délai spécifique est confirmée par le fait que Telenet, concernant l'offre de chaînes propres, a récemment été condamnée par la cour d'appel d'Anvers (2018/AR/1597) en « *refusant de manière générale de poser des conditions techniques, opérationnelles et financières raisonnables à cet effet* » (traduction libre).

- Suppression d'une chaîne analogique: 2 mois³³.

54. Ce délai de notification absorbe déjà en partie les conséquences pour les bénéficiaires lorsque Telenet supprime une chaîne. Toutefois, la plupart des contrats avec les fournisseurs de contenu ont une durée supérieure à six mois et ce système de notification préalable n'est pas optimal³⁴. Afin de pouvoir proposer un meilleur équilibre dans cette situation complexe pour toutes les parties, le CSA estime qu'il est raisonnable de permettre au bénéficiaire de tout de même continuer à diffuser temporairement une chaîne supprimée. Cela permet à un bénéficiaire d'avoir le temps de parcourir les options disponibles, d'éventuellement demander une chaîne propre ou de supprimer une chaîne propre existante. Le CSA estime qu'un délai de six mois au cours duquel le bénéficiaire peut encore diffuser la chaîne est raisonnable, compte tenu de la durée normale des contrats concernant les droits de contenu et afin de ne pas trop fragiliser le pouvoir de négociation d'un bénéficiaire. Selon le CSA, le délai de diffusion temporaire doit donc dans tous les cas dépasser le délai d'implémentation pour une chaîne propre, car le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour évaluer l'option de considérer la chaîne supprimée comme une chaîne propre.

6.3.CONCLUSION

55. Telenet modifiera toutes les parties de l'offre de référence concernant les chaînes propres conformément aux positions exprimées ci-dessus :

- 55.1. L'application d'un délai de six mois au cours duquel un bénéficiaire peut encore diffuser une chaîne supprimée.
- 55.2. L'application d'un délai total de trois mois pour la demande d'une chaîne propre.
- 55.3. Les informations demandées pour l'étude de faisabilité doivent être adaptées et se limiter à des éléments techniques tels que le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio, etc.

³³ Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française, § 68.

³⁴ Les négociations entre Telenet et les fournisseurs de contenu peuvent en effet accumuler un certain retard, faisant que l'on ne sait pas clairement six mois à l'avance si cette chaîne sera encore proposée ou non.

7. DESACTIVATION

7.1. INTRODUCTION

56. L'offre de référence contient également un certain nombre de paragraphes plaçant l'exécution d'une désactivation (et de l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du « tap ») chez Telenet comme la définition de la « désactivation »³⁵ dans les annexes de la ROBB et de la ROTV.

7.2. ANALYSE

57. L'activation et la désactivation d'un client final font partie intégrante de la gestion de la relation avec les clients, qui est selon la décision de la CRC contrôlée par le bénéficiaire conformément à la décision de la CRC. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que : « *L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés. [...] Pour atteindre cet objectif, l'opérateur alternatif doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients (dont l'installation et la réparation chez le client final).* »³⁶
58. En outre la décision de la CRC du 29 juin 2018 renvoie également spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'avoir accès au « tap » pour pouvoir installer un filtre :
- « Il est important que les éléments suivants y soient au moins permis : l'accès au « tap » afin de supprimer le filtre (ou l'installer, selon le contexte et le service acheté). »*³⁷
59. A cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon le CSA, les dispositions de la décision du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir installer un filtre s'il le juge nécessaire. Le CSA estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Installer Project » et doit donc être mise en œuvre par Telenet.
60. Le CSA rappelle à Telenet que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis déjà longtemps et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT,³⁸ comme déjà soulevé à plusieurs reprises par le CSA³⁹.

³⁵ « *L'opération faisant en sorte que l'offre du service large bande par le bénéficiaire, initialement activée pour l'achat par l'utilisateur final, n'est plus achetée par l'utilisateur final. Telenet est responsable de la désactivation technique de services d'un utilisateur final sur le réseau de Telenet.* »

³⁶ Voir en ce sens les §§ 1001 et 1008 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁷ Voir les §§ 1012 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁸ Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de Telenet pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

³⁹ Le CSA a déjà souligné cette position dans ses courriers ultérieurs du 15 janvier 2019, 13 février 2019 et 7 mai 2019.

7.3.CONCLUSION

61. Telenet modifiera tous les paragraphes de l'offre de référence qui limitent la portée du processus Single Installer à la procédure d'activation, de sorte que la désactivation en fasse également partie et qu'elle puisse être effectuée par un bénéficiaire.

8. DECODEUR ET MODEM

8.1. INTRODUCTION

62. À la suite de la consultation préalable, il est apparu qu'en ce qui concerne les annexes « TLN_WRO_TA_I_S_PDAA_V2.0 - Specification and Certification AO STB » et « TLN_WRO_TA_B_S_PAAA_V2.0 - Specification and Certification AO Modem », il subsiste encore beaucoup d'imprécisions concernant plusieurs éléments techniques. En raison du caractère technique et détaillé de ces questions et des réponses qui y sont apportées, le CSA a traité ces points dans une annexe séparée de la présente décision.
63. En outre, la nécessité pour Telenet d'avoir un accès limité au décodeur⁴⁰ et au modem⁴¹ d'un bénéficiaire est contestée.

8.2. ANALYSE

64. Le CSA comprend la réticence des opérateurs alternatifs à donner à Telenet l'accès à leurs équipements terminaux. Telenet pourrait en effet obtenir ainsi des informations commercialement sensibles, ce qui donnerait à Telenet un avantage concurrentiel déloyal. D'autre part, Telenet doit pouvoir prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger son réseau contre d'éventuelles failles de sécurité ou tout autre incident susceptible de porter atteinte au réseau ou d'avoir des conséquences négatives pour ses utilisateurs finals.
65. Le modem est en effet un élément actif du réseau qui peut provoquer des perturbations en cas de dysfonctionnement. Les modems sont soumis à une procédure de tests avant de pouvoir être utilisés sur le réseau de Telenet mais le risque d'interférences subsiste. En outre, Telenet déclare qu'il ne s'agit pas d'un accès permanent mais uniquement en cas de dépannage (*troubleshooting*) et uniquement aux paramètres de réseau.
66. Le décodeur est en principe un élément passif du réseau qui convertit les signaux DVB-C en images de télévision, réduisant ainsi au minimum le risque de perturbation du réseau à cause d'un décodeur défectueux. De plus, les décodeurs sont soumis à une procédure de tests avant de pouvoir être utilisés sur le réseau de Telenet, ce qui réduit encore davantage ce risque. En revanche, Telenet déclare qu'il ne s'agit pas d'un accès permanent mais uniquement en cas de

⁴⁰ Voir le § 210 de l'annexe « Specification and Certification AO STB »: « *TLN requires that it has remote management access with a minimum basic capability set on AO CPE devices. This access is required to allow TLN to ensure network integrity and assist the AO in efficient troubleshooting on complex E2E network problems, by being capable of integrating a basic management view of the AO devices in TLN's troubleshooting tools.* » Traduction libre : TLN exige un accès à distance pour la gestion avec une capacité de base minimale définie sur les appareils CPE de l'AO. Cet accès est nécessaire pour permettre à TLN de garantir l'intégrité du réseau et d'aider l'AO à résoudre efficacement les problèmes de réseau E2E complexes en intégrant un aperçu de gestion de base des appareils de l'AO dans les outils de dépannage de TLN.

⁴¹ Voir le § 67 de l'annexe « Specification and Certification AO Modem »: « *TLN needs to know the names and types of a subset of objects on AO Docsis CPE (CM) to enable the TLN SNMP manager or management application to perform a minimum subset of operations on AO CPE equipment that are required for successful operation of the network.* » Traduction libre : TLN doit connaître les noms et les types d'un sous-ensemble d'objets sur le Docsis CPE (CM) de l'AO pour permettre au gestionnaire SNMP de TLN ou à l'application de gestion de TLN d'effectuer un sous-ensemble minimum d'opérations sur les équipements CPE de l'OA nécessaires au bon fonctionnement du réseau.

dépannage (*troubleshooting*) (comme décrit dans le paragraphe en question). Tant Telenet que les parties concernées semblent donc pouvoir avoir un intérêt dans cette disposition.

67. Le CSA comprend toutefois les préoccupations des opérateurs bénéficiaires quant au fait que Telenet pourrait obtenir des informations sensibles grâce à cet accès. Par conséquent, les cas dans lesquels Telenet peut avoir accès au décodeur et au modem doivent être définis et décrits de manière stricte, et l'accès ne peut être utilisé qu'en cas de problèmes (potentiels) manifestes et significatifs.

8.3.CONCLUSION

68. Telenet doit décrire clairement dans l'offre de référence concernant les modems et les décodeurs le type de paramètres auxquels elle souhaite accéder et pour quelle raison. Cet accès doit se limiter à ce qui est strictement nécessaire pour remédier à une éventuelle atteinte au réseau.

9. COLOCALISATION

9.1. INTRODUCTION

69. Dans son offre de référence, Telenet définit seulement deux tarifs mensuels récurrents pour un rack 19" et pour un « 48V DC Dual Feed A+B ». Ce que l'opérateur bénéficiaire reçoit n'est pas spécifié clairement.
70. De plus, aucun autre tarif mensuel récurrent n'est proposé ou défini lorsque l'opérateur bénéficiaire souhaite installer un équipement propre au sein des bâtiments de Telenet, par exemple un tarif pour la location de la surface ou pour la consommation énergétique.
71. Telenet ne définit également aucun tarif unique, par exemple pour la mise en service ou la mise à niveau d'un rack de l'opérateur bénéficiaire.
72. En outre, il manque également une proposition pour le SLA Provisioning et le SLA Repair de services de colocalisation et un calcul de la compensation pour ces SLA.
73. Selon le CSA, l'annexe concernant la colocalisation et l'interconnexion physique est insuffisamment transparente concernant les tarifs et les spécifications techniques.

9.2. ANALYSE

74. L'annexe G de la décision de la CRC du 29 juin 2018 précise explicitement ce que l'offre de référence doit comporter en ce qui concerne la colocalisation.⁴²
75. Il existe en outre spécifiquement le risque que sans conditions suffisamment claires, il peut y avoir un retard inutile et que cela peut même constituer une barrière à l'entrée.
76. Selon le CSA, Telenet renvoie trop souvent aux spécifications qui seront définies lors du lancement d'un projet de colocalisation avec l'opérateur bénéficiaire. Cela diminue donc la transparence envers l'opérateur bénéficiaire, ce qui l'empêche de réaliser une bonne prévision de l'impact technique et financier.

⁴² Voir l'annexe G de la décision CRC du 29 juin 2018, § 1436 :

- « Informations concernant les sites pertinents existants de l'opérateur PSM ou l'emplacement des équipements et leur actualisation prévue. Possibilités de colocalisation sur les sites mentionnés en annexe, y compris la colocalisation physique et, le cas échéant, la colocalisation distante et la colocalisation virtuelle ;
- Caractéristiques de l'équipement, et le cas échéant, les restrictions concernant les équipements pouvant être co-localisés ;
- Mesures mises en place pour garantir la sûreté des locaux ;
- Conditions d'accès pour le personnel des opérateurs alternatifs ;
- Normes de sécurité ;
- Règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité ;
- Conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée. »

77. Il ressort de l'offre de référence d'autres opérateurs PSM régulés qu'ils sont effectivement capables de fournir une annexe suffisamment transparente concernant la colocalisation et l'interconnexion physique. Le CSA ne comprend donc pas pourquoi Telenet n'y arriverait pas.

9.3.CONCLUSION

78. Telenet doit fournir une annexe transparente décrivant tous les éléments techniques, opérationnels et tarifaires, tels que repris à l'annexe G de la décision de la CRC du 29 juin 2018 pour permettre à l'opérateur bénéficiaire de disposer d'une image complète pour la commande de ces services.

10. PREVISIONS

10.1. INTRODUCTION

79. Le CSA a un certain nombre de remarques concernant l'annexe relative au système de prévision, notamment sur la granularité du système de prévision et la manière dont un « overrun »⁴³ est traité.

10.2. ANALYSE

Concernant le dépassement de commandes (overrun)

80. Telenet écrit ce qui suit dans sa proposition d'offre de référence en ce qui concerne le dépassement de commandes :

« Lors d'un dépassement des prévisions, les SL convenus pour le traitement des commandes ne peuvent pas être garantis. Le cas échéant, les commandes seront réalisées le plus rapidement possible, selon la capacité disponible et sur la base du 'best effort'. » (Traduction libre)

81. Seules les commandes qui dépassent les prévisions (overrun) devraient relever du régime du « best effort », qui est applicable jusqu'à la fin du mois en question pour ces commandes en question. Les commandes qui tombent dans les prévisions doivent être traitées selon le régime du SLA. Par ailleurs, il ne serait pas logique ni souhaitable de considérer que toutes les commandes (donc également celles pour lesquelles il y avait suffisamment de capacité de traitement) tombent sous le système du « best effort ».

Concernant la granularité du système de prévision

82. Telenet souhaite introduire dans son système de prévision une granularité par région (avec une distinction entre deux régions, à savoir là où le bénéficiaire peut effectuer le raccordement au câble en gestion propre (la « région Telenet ») et là où ce n'est pas possible (la « région Integan/Infrac »)) pour les différents services « TV avec interactivité », « TV sans interactivité » et « haut débit ».
83. De plus, Telenet souhaite également une prévision du nombre de NIU à installer, répartis par type « TYCO GARAGE NIU », « DINH -Wall Outlet NIU » et « TYCO 2 dataport NIU + lifeline ».
84. Dans sa décision du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française, la CRC a déjà effectué une analyse d'une telle répartition proposée par Telenet⁴⁴.

⁴³ Un dépassement du nombre prévu de commandes.

⁴⁴ Voir chapitre 7.9 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

85. En ce qui concerne les nouvelles propositions d'augmenter la granularité des systèmes de prévision également, le CSA ne peut à première vue pas être d'accord, et ce pour les raisons suivantes :
- 85.1. L'expérience montre qu'une scission excessive des prévisions aboutit à des écarts inacceptables. Cela est dû au fait que la répartition est effectuée avec de plus petits nombres, ce qui augmente le risque d'overrun ou d'underrun dans la partie séparée de la prévision⁴⁵. Selon le CSA, une telle scission peut donc entraîner une plus mauvaise estimation de la capacité nécessaire et la non-applicabilité des SLA.
- 85.2. Selon le CSA, ces scissions ne sont pas nécessaires afin de planifier une capacité d'installation suffisante pour offrir le soutien nécessaire à l'opérateur bénéficiaire. Concernant la scission entre la « région Telenet » et la « région Integan/Infrac », Telenet dispose de données historiques suffisantes pour effectuer elle-même cette estimation, si elle l'estime nécessaire. Un opérateur bénéficiaire ne pourrait pas apporter de valeur ajoutée en plus des informations dont dispose Telenet. La même argumentation vaut également pour la scission par type de NIU. À cet égard, Telenet dispose également de données historiques suffisantes pour effectuer elle-même cette estimation, si elle le juge nécessaire.

10.3. CONCLUSION

86. Le CSA n'est donc pas d'accord que la prévision demandée soit répartie par région ou par type de NIU.
87. Le CSA demande donc également à Telenet de modifier l'offre de référence comme ci-dessous afin que l'on sache clairement que seules les commandes entraînant un overrun tombent sous le régime du « best effort ».

*« Lors d'un dépassement des prévisions, les SL convenus pour le traitement des commandes ne peuvent pas être garantis. Le cas échéant, les commandes **en overrun** seront réalisées le plus rapidement possible, selon la capacité disponible et sur la base du 'best effort'. »*

88. Ce régime s'étend donc jusqu'à la fin du mois au cours duquel l'overrun est survenu.

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

11. SLA « PRE-ORDER »



Figure 1 : Ce SLA est d'application en phase d'éligibilité de la relation clients

11.1. INTRODUCTION

89. Le processus actuel de « pre-order » chez Telenet se déroule comme suit :
- 89.1. L'opérateur bénéficiaire doit, selon des règles de formatage précises, communiquer une adresse via l'API de Telenet.
 - 89.2. Si cette adresse est reconnue par la base de données sous-jacente de Telenet, l'opérateur bénéficiaire se voit attribuer un code unique (la « location ID »). Ce code est alors utilisé à un stade ultérieur pour réaliser un feasibility check⁴⁶ via une nouvelle demande d'API.
 - 89.3. Si cette adresse n'est pas reconnue, l'opérateur bénéficiaire doit créer un ticket auprès de Telenet, après quoi le helpdesk de premier et deuxième niveau analysent la demande et, après d'éventuelles questions concernant l'adresse posées à l'opérateur bénéficiaire, envoient une « location ID ». Ensuite, l'étape suivante du processus décrite ci-dessus pourra avoir lieu.
90. Sur la base du processus actuel de « pre-order », des problèmes considérables ont déjà été constatés dans le cadre desquels des tickets contenant des adresses qui n'ont pas été reconnues automatiquement ne sont pas traités dans un délai raisonnable, obligeant le client à attendre une installation⁴⁷. Le risque que ce client résilie son contrat avec l'opérateur bénéficiaire sans jamais avoir reçu de service (pré-attribution) augmente considérablement avec le temps d'attente. Sans SLA, Telenet a la possibilité de ne pas traiter ces tickets dans un délai raisonnable, empêchant l'opérateur bénéficiaire de donner un planning clair relatif au moment où les services seront disponibles à l'adresse du nouveau client potentiel. De plus, le pourcentage de traitement manuel en raison d'erreurs de location ID auprès d'un opérateur bénéficiaire était significativement plus élevé que chez Telenet⁴⁸.

⁴⁶ Sur la base de la « location ID », Telenet analyse si les services demandés peuvent être fournis à l'adresse de ce client ou si certains travaux sont encore nécessaires avant que les services commandés puissent être livrés.

⁴⁷ Ainsi, en été 2018, un important retard a été constaté chez Telenet pour des raisons qui n'étaient pas liées à un bénéficiaire. Cela a eu pour conséquence que le traitement de ces tickets a rapidement pris quelques semaines.

⁴⁸ Dans ce cadre, l'IBPT a également constaté que Telenet aurait pu communiquer de manière plus transparente concernant ces procédures. Voir le courrier de l'IBPT du 6 juin 2019 concernant la LocationID.

91. Après différents groupes de travail et interventions des régulateurs concernant cette matière, Telenet a proposé quelques améliorations à la procédure et a déclaré être d'accord concernant l'utilisation d'un SLA pour cette partie du processus d'installation. Orange Belgium a été la première à présenter à l'IBPT une proposition concrète de SLA aux régulateurs et à Telenet. Cette proposition concerne un timer pour le traitement de toutes les demandes et pas seulement les demandes qui mènent à une solution manuelle auprès du helpdesk.

Timer	Valeur indicative
50 %	dans les 30 minutes
90 %	en 1 jour ouvrable
97 %	en 2 jours ouvrables
99 %	en 5 jours ouvrables

Tableau 1 : Proposition de SLA pre-order d'Orange

92. Dans ce cadre, Telenet a soumis la proposition suivante à l'IBPT, dont le CSA a eu connaissance :

Timer	Valeur indicative
50 %	dans les 30 minutes
90 %	en 2 jours ouvrables
97 %	en 5 jours ouvrables
99 %	en 10 jours ouvrables

Tableau 2 : Proposition de SLA pre-order de Telenet

11.2. ANALYSE

93. Comme indiqué aux §§ 1021, 1022 et 1023 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. Cela concerne également la phase de « pre-ordering » qui n'était jusqu'à présent pas pourvue de SLA.
94. Le CSA a analysé les valeurs proposées et a demandé des informations supplémentaires à Telenet.

95. Selon Telenet, sa proposition de SLA n'est viable que si l'API est adaptée à l'aide d'une nouvelle méthode pour rechercher la « location ID ». Dans le système actuel, l'adresse demandée (commune, nom de rue, numéro de maison, numéro de boîte, etc.) est codée dans un message XML, après quoi ces données sont utilisées pour rechercher une correspondance individuelle dans la base de données de Telenet. Grâce à l'adaptation que Telenet a apportée dans la release IT de juin 2019, l'on applique un principe de « cascade » où, sur la base de la commune envoyée, une liste des noms de rues disponibles est renvoyée, à partir de laquelle l'opérateur bénéficiaire doit faire un choix. Selon Telenet, on supprime ainsi la possibilité d'envoi d'une combinaison commune-nom de rue erronée et le nombre de tickets pour le helpdesk de première et seconde ligne diminuera.
96. Sur la base d'une analyse des tickets pour le helpdesk concernant des adresses problématiques, Telenet a opéré une répartition en plusieurs catégories, comme les tickets qui auraient pu être évités, les tickets pour les nouveaux raccordements, les tickets pour les adresses manquantes dans la base de données...
97. Grâce à cette analyse, Telenet peut effectuer une estimation des tickets qui pourront probablement être évités grâce au nouveau système de cascade. L'IBPT a demandé, pour le compte des régulateurs, les données source sur lesquelles Telenet s'est basée pour rédiger sa proposition de SLA.
98. Selon ces informations, Telenet s'est basée sur le nombre de « location-IDs » trouvées automatiquement pour estimer qu'après l'introduction du système « waterfall », 90 % des demandes pre-order pourront être traitées dans un délai de 2 jours ouvrables. Comme Telenet se base sur le nombre de « location-IDs » trouvées automatiquement, selon le CSA, ce niveau de SLA peut être adapté à 1 jour ouvrable. Etant donné que pour ces demandes il devra y avoir peu de recherches manuelles, le niveau proposé par Orange semble faisable.
99. Pour les niveaux de SLA de 97 % et 99 %, le CSA ne peut pas estimer actuellement combien de ces cas plus problématiques pourront être traités par le nouveau système « waterfall ». Le CSA marque par conséquent provisoirement son accord sur les estimations de Telenet, mais réévaluera ces niveaux après l'entrée en vigueur du nouveau système « waterfall ».
100. En même temps, le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les demandes qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à une réponse correcte et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela aux informations de Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que Telenet réponde aussi aux demandes qui ne relèvent pas des SLA.

11.3. CONCLUSION

101. Telenet doit adapter le SLA « Pre-Order » comme suit :

Timer	Valeur indicative
-------	-------------------

50 %	dans les 30 minutes
90 %	en 1 jour ouvrable
97 %	en 5 jours ouvrables
99 %	en 10 jours ouvrables

Tableau 3 : SLA Pre-Order

12. SLA IT AVAILABILITY



Figure 2 : ce SLA est d'application sur toutes les phases de la relation clients

12.1. INTRODUCTION

102. Dans sa proposition d'offre de référence, Telenet n'a pas défini de SLA concernant la disponibilité de ses systèmes d'information.

12.2. ANALYSE

103. Comme indiqué aux §§ 1021, 1022 et 1023 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. Le CSA indique spécifiquement au § 1023 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.
104. Selon le CSA, la disponibilité⁴⁹ des différents systèmes d'information, utilisés par les opérateurs bénéficiaires, doit également être pourvue d'un SLA approprié, y compris d'une compensation si le SLA n'est pas atteint.⁵⁰ C'est en effet déjà ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà⁵¹.
105. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans un délai strict afin de gêner le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. Si la gêne dure trop longtemps, l'opérateur bénéficiaire a alors le droit d'obtenir une compensation pour la gêne occasionnée par cette indisponibilité.

12.3. CONCLUSION

106. Telenet doit prévoir un SLA adéquat, compensation comprise, concernant la disponibilité des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires.

⁴⁹ Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un API call valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

⁵⁰ Comme indiqué à l'annexe G "Description de l'offre de référence" de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁵¹ Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de Telenet pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

107. Ce SLA doit également spécifier un délai de réponse maximal qu'au moins 95 % de toutes les demandes API doivent respecter. Ce délai de réponse maximal peut varier par type de demande API.

13. SLA INTERCONNEXION



Figure 4 : ce SLA est d'application sur toutes les phases de la relation clients

13.1. INTRODUCTION

108. Dans sa proposition d'offre de référence, Telenet n'a pas défini de SLA concernant la réparation pour l'interconnexion avec l'opérateur bénéficiaire.

13.2. ANALYSE

109. Comme indiqué au § 1021 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
110. L'interconnexion constitue un point extrêmement critique dans la collaboration entre Telenet et ses opérateurs bénéficiaires : il s'agit notamment d'un des points via lesquels Telenet peut intervenir sur la qualité des services de l'opérateur bénéficiaire, jusqu'à l'interruption complète de certains services pour la clientèle (ou une partie de celle-ci). De par cette position cruciale, il est important que la qualité de l'interconnexion (et surtout en cas d'interruption) soit surveillée par un SLA et une compensation correspondante.
111. En ce qui concerne le niveau SLA et les compensations pour la réparation de l'interconnexion, le CSA imposera les mêmes valeurs que celles qui sont en vigueur à l'heure actuelle pour Proximus pour son service d'interconnexion. Selon l'IBPT, ce SLA a bien été accepté dans le secteur et il n'y a pas de raison pour que cela ne soit pas le cas pour Telenet.

13.3. CONCLUSION

112. Telenet doit résoudre une interruption du service d'interconnexion dans les 5 heures qui suivent sa notification par l'opérateur bénéficiaire. Si ce n'est pas le cas, l'opérateur bénéficiaire a droit aux compensations suivantes :

Timer	Indemnisation
Réparation > 5 heures	5 % du prix de location mensuel

Réparation > 10 heures	10 % du prix de location mensuel
Réparation > 24 heures	25 % du prix de location mensuel

14. EXTENSION DU RESEAU



Figure 5 : ce SLA s'applique lorsqu'il s'avère pendant l'installation que le tap auquel le client est raccordé doit être étendu.

14.1. INTRODUCTION

113. En principe, tous les clients (de détail et de gros) raccordés au même tap ou nœud bénéficient de toute amélioration apportée dans cette partie du réseau. Il y a toutefois une opération spécifique sur le réseau qui ne bénéficie qu'à l'opérateur bénéficiaire : une extension du réseau.

14.2. ANALYSE

114. Comme indiqué aux §§ 1021, 1022 et 1023 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
115. Exceptionnellement, il peut s'avérer lors de l'installation par le technicien qu'il n'y a tout de même pas de place sur le tap pour connecter le client final de gros. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur bénéficiaire doit demander une réparation du réseau, le tap étant étendu pour qu'il y ait aussi de la place de libre pour le client de gros concerné. Il ne s'agit donc pas vraiment d'une « réparation du réseau » parce qu'il n'y a pas de problème, mais d'une extension du réseau permettant à plus de clients d'être raccordés à un tap donné.
116. Même s'il s'agit d'une exception, cela reste un cas de réparation du réseau qui bénéficie uniquement à l'opérateur bénéficiaire. Pour empêcher que cela entraîne une discrimination dans le cadre de laquelle ces extensions sont exécutées trop lentement et où le client final annulerait sa commande, il est important que le CSA détermine un délai maximum pour traiter toutes ces demandes.

14.3. CONCLUSION

117. Telenet doit prévoir un SLA adéquat, compensation comprise, en ce qui concerne le délai d'exécution des extensions du réseau.

15. SLA REPAIR ET SLA INSTALLATION ET LEUR APPLICABILITE

118. Le SLA repair et le SLA installation, tels que définis ci-dessous, sont uniquement d'application pour un opérateur bénéficiaire qui a choisi le principe de « Single Visit ». Avec le « Single Visit », Telenet est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela.
119. Toutefois, à l'heure actuelle, Telenet n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui utilisent le « Single Visit ». Depuis juillet 2019, Orange Belgium utilise le processus « Single Installer », dans le cadre duquel elle est responsable des interventions nécessaires chez le client final en cas d'installation et de réparation. Étant donné que le bénéficiaire est donc responsable de ces travaux dans ce processus, ces SLA ne sont dès lors pas d'application pour un bénéficiaire comme Orange Belgium.
120. Néanmoins, le CSA considère une implémentation de ces SLA utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires pouvant choisir le « Single Visit ».

15.1. SLA REPAIR



Figure 6 : ce SLA s'applique lorsque le client final demande une réparation

15.1.1. Introduction

121. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013⁵², la CRC a calculé les valeurs du SLA repair⁵³ sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées. Ces valeurs ont été fixées comme suit⁵⁴ :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
-------	---	--

⁵² Voir le § 367 de la décision CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

⁵³ Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

⁵⁴ § 372 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

80 %	8 heures ouvrables	2 jours ouvrables
90 %	16 heures ouvrables	3 jours ouvrables
95 %	2 jours ouvrables	4 jours ouvrables
99 %	4 jours ouvrables	8 jours ouvrables

Tableau 1 : SLA repair 2013

122. Il y a deux raisons pour lesquelles les valeurs mentionnées ci-dessus doivent être mises à jour. Au § 1000 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, un opérateur bénéficiaire reçoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. De telles réparations ne doivent donc plus être couvertes par un SLA. En outre, les niveaux de SLA actuels peuvent également être revus sur la base des données qui sont déjà disponibles actuellement afin de garantir un niveau de service réaliste et suffisamment élevé.
123. Telenet souhaite adapter le SLA repair et propose les valeurs suivantes (qui sont à un niveau considérablement inférieur à celui fixé dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française) concernant les tickets de réparation qui relèvent de sa compétence :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
80 %	3 jours ouvrables	5 jours ouvrables
90 %	5 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95 %	-	20 jours ouvrables
99 %	20 jours ouvrables	40 jours ouvrables

Tableau 2 : Proposition de SLA repair de Telenet

15.1.2. Analyse

Concernant le contexte du SLA repair

124. Comme indiqué ci-dessus, la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle d'offre de référence de Telenet. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA repair actuel.
125. Selon le CSA, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la résolution de la cause du problème. Telenet ne doit intervenir à aucune étape de ce processus, et ne doit donc pas être soumise à un SLA.
126. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le tap ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de Telenet même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, Telenet a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait Telenet en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », le CSA autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.
127. Toutefois, cela ne signifie pas que plus aucun SLA repair ne doit être défini dans l'offre de référence. Selon le CSA, il existe en effet encore 3 catégories de possibilités de réparation pour lesquelles l'existence d'un SLA Repair est pertinente.
- 127.1. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre. Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose dans le chef de Telenet. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
- 127.2. Lors d'une installation effectuée par un technicien de l'opérateur bénéficiaire, il se peut également qu'un problème soit remarqué, par exemple concernant la qualité du signal fourni chez le client final. Telenet demande de signaler ces cas (réparation « installation niveaux de signal »). Selon le CSA, un SLA doit également être défini pour ces cas-là.

128. Selon le CSA, un SLA Repair doit donc encore être défini tant pour la « Single Visit repair » que pour la réparation « installation niveaux de signal ». Afin de ne pas augmenter inutilement la complexité de l'application et du calcul du SLA, le CSA propose de couvrir les deux types de réparation par le même SLA Repair.

Concernant les niveaux du SLA repair

129. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à Telenet afin de vérifier la proposition soumise et a partagé cette information avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC.

130. En ce qui concerne le SLA pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service et le SLA pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service, le CSA estime que le niveau de 80 % du SLA peut être amélioré. C'est ce qui ressort en effet des valeurs atteintes ces derniers mois et cela semble également raisonnable compte tenu de la réduction future du nombre de tickets.

131. Les niveaux de 95 % et 99 % pour les deux SLA correspondent aux niveaux atteints par VOO/Brutélé. Les niveaux de SLA imposés chez ces opérateurs sont basés sur les rapports des KPI effectivement prestés et montrent, selon le CSA, qu'un opérateur de réseau efficace est effectivement en mesure d'atteindre un tel niveau. Selon le CSA, il n'y a aucune raison de supposer que Telenet ne peut pas atteindre le même niveau que VOO/Brutélé. Les chiffres des indicateurs de qualité en matière de détail⁵⁵ pour les délais de réparation, qui montrent que Telenet obtient même de meilleurs résultats que VOO/Brutélé à cet égard, le confirment. Le CSA comprend qu'une comparaison entre la réparation de gros et la réparation de détail n'est pas sans équivoque, mais le fait que Telenet Retail puisse présenter un délai de réparation plus rapide que VOO/Brutélé Retail indique que Telenet devrait être en mesure, au niveau de la fourniture en gros, de fournir un niveau de réparation au moins équivalent à celui de VOO/Brutélé.

132. Compte tenu de ce qui précède, le CSA a rédigé le SLA suivant :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
80 %	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables	4 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables	8 jours ouvrables

⁵⁵ <https://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/indicateurs-de-qualite>

Tableau 3 : SLA repair

133. Le CSA demande également à Telenet d'adapter la définition du SLA Repair afin que le timer du SLA commence au moment où l'opérateur bénéficiaire soumet un ticket et pas le jour ouvrable suivant. Les niveaux de SLA ont été déterminés afin de prendre en compte le temps de travail total, de la création du ticket jusqu'à la résolution. Selon le CSA, il n'est pas raisonnable qu'une certaine période, de la création du ticket jusqu'au jour ouvrable suivant, ne soit pas prise en compte. Cela signifie donc que le premier jour ouvrable pour le calcul du SLA commence immédiatement lorsque l'opérateur bénéficiaire introduit un ticket.
134. En même temps, le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les réparations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que Telenet finalise également les réparations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.

15.1.3. Conclusion

135. Telenet doit adapter le SLA repair comme suit :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
80 %	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables	4 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables	8 jours ouvrables

Tableau 4 : SLA repair

136. Le CSA demande par ailleurs à Telenet d'adapter la définition du SLA Repair afin que le timer débute au moment de la création du ticket.
137. En ce qui concerne les « network repairs », le CSA considère qu'aucun SLA ne doit être défini, étant donné que l'impact est aussi grave pour Telenet et un bénéficiaire et que Telenet a tout intérêt à l'effectuer rapidement.

15.2. SLA INSTALLATION



Figure 7 : ce SLA est d'application lorsqu'une installation doit être effectuée chez le client final

15.2.1.Introduction

138. Au § 359 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Telenet dans la région de langue française, la CRC impose le SLA suivant à Telenet concernant l'exécution de commandes :

Timer	Valeur indicative pour l'exécution de commandes avec visite chez le client	Valeur indicative pour l'exécution de commandes sans visite chez le client
80 %	15 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95 %	22 jours ouvrables	16 jours ouvrables
99 %	35 jours ouvrables	25 jours ouvrables

Tableau 5 : SLA installation 2013

139. Comme dans le cas du SLA repair, l'opérateur bénéficiaire peut également choisir d'exécuter entièrement les commandes en gestion propre, selon le processus « Single Installer ». De plus, la possibilité actuelle permettant à l'opérateur bénéficiaire de ne pas réaliser lui-même les activités au niveau du tap et de les laisser à Telenet (le processus « Single Visit ») continue d'exister.

140. Dans sa proposition d'offre de référence, Telenet n'a pas apporté de modification à ce SLA (le SLA correspond donc à ce que la CRC a fixé dans sa décision du 3 septembre 2013).

15.2.2.Analyse

Concernant le contexte du SLA installation

141. Comme indiqué dans le chapitre précédent concernant le SLA repair, le § 1000 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce

« Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle d'offre de référence de Telenet.

142. Selon le CSA, les activités d'installation qui peuvent être effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la suppression d'un filtre éventuel au tap et aux mesures au tap. Telenet ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumise à un SLA lors de l'utilisation de la procédure « Single Installer ». Le SLA installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».

143. **Concernant les niveaux du SLA installation**

144. Par le biais de ce développement, comme dans le cas du SLA repair, le nombre de cas pour lesquels le SLA est d'application diminuera de manière significative. Si nécessaire, les niveaux de SLA peuvent également être revus.

145. Selon le CSA, le SLA installation peut donc être défini de manière plus rigoureuse :

146. La courbe d'apprentissage initiale est passée. Telenet a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles ;

147. Le nombre de demandes diminuera de manière drastique de par l'introduction de la procédure « Single Install ».

148. Dans cette optique, Orange Belgium a proposé les valeurs SLA suivantes :

Timer	Valeur indicative pour l'exécution de commandes avec visite chez le client	Valeur indicative pour l'exécution de commandes sans visite chez le client
80 %	3 jours ouvrables	-
95 %	5 jours ouvrables	-
99 %	10 jours ouvrables	1 jour ouvrable

Tableau 6 : Proposition SLA d'Orange

149. Étant donné que Telenet n'a pas proposé de SLA adapté, le CSA estime opportun de consulter la proposition d'Orange Belgium.
150. Pendant la phase de consultation, le CSA continuera à évaluer cette proposition, en utilisant les données opérationnelles les plus récentes.
151. Enfin, le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les installations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que Telenet finalise également les installations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.

15.2.3. Conclusion

152. L'application du SLA installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».
153. Le CSA demande aux parties concernées de réagir au SLA présenté par Orange, compte tenu de l'attente selon laquelle les valeurs SLA doivent pouvoir être plus rigoureuses que les valeurs actuelles.

Timer	Valeur indicative pour l'exécution de commandes avec visite chez le client	Valeur indicative pour l'exécution de commandes sans visite chez le client
80 %	3 jours ouvrables	-
95 %	5 jours ouvrables	-
99 %	10 jours ouvrables	1 jour ouvrable

Tableau 7 : SLA installation

16. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE

154. Le CSA aborde ci-dessous quelques remarques concernant une série d'autres points :

	Objet	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
1	<p>TLN-WRO-TA-B-S-PAAA :</p> <p>(66) « Telenet offre via la fonction de gestion décrite ci-dessus des outils ainsi qu'un environnement permettant aux OA d'implémenter son propre système OAM et de prise en charge des clients. Cela permettra aux OA d'obtenir un aperçu en ligne de leurs clients et offre certaines fonctionnalités comme la visualisation du statut d'un client de l'OA, la réalisation d'un test de vitesse de liaison, la suspension/non-suspension de l'accès au réseau pour le CPE de l'OA, la réalisation de tests de bouclage de connectivité, et la fourniture d'accès SNMP en lecture/écriture pour certains paramètres CPE, etc. » (Traduction libre)</p>	<p>Un opérateur n'est pas d'accord de recevoir uniquement un accès limité à la gestion de ses propres modems. Comme indiqué dans ce paragraphe de l'offre de référence, Telenet décide de manière indépendante à quels éléments de son modem l'opérateur a accès, sans que l'opérateur n'ait son mot à dire.</p> <p>L'opérateur demande une approche inversée : il estime raisonnable qu'un certain nombre d'éléments techniques de son modem (qui ont un impact sur la stabilité du réseau) restent sous le contrôle strict de Telenet uniquement, mais trouve que tous les autres éléments devraient lui être accessibles. Cela implique également que Telenet doit être capable de permettre la gestion de tous ces éléments via son système de gros.</p> <p>Conformément à l'obligation de transparence de la décision de la CRC du 29 juin 2018, Telenet est obligée de partager certaines informations avec les opérateurs bénéficiaires⁵⁶. Le CSA estime que les informations demandées sont pertinentes. De plus, le CSA estime également que le droit de codécision demandé est raisonnable et s'attend à ce que Telenet y réponde de manière positive⁵⁷.</p>	<p>Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir avoir une plus grande liberté dans la gestion de son propre modem, sans que cela ne puisse nuire à la stabilité du réseau. C'est pourquoi la CRC estime que Telenet et l'opérateur bénéficiaire doivent se concerter davantage concernant cette matière.</p>

⁵⁶ Voir §§ 1093-1094 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 1093. Les opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché considéré doivent rendre publiques certaines informations définies par le CSA, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.

1094. Le CSA précise dans les sections ci-après les mesures qui apparaissent justifiées. Le CSA peut par ailleurs préciser ultérieurement d'autres informations qu'il estime nécessaires de publier en application de cette obligation. »

⁵⁷ Conformément au § 937 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

2	<p>TLN_WRO_GA_G_M_PAAD_V2.0 - Valid Request Framework</p> <p>« Une entité peut décider de soumettre une 'Letter of Intent' à Telenet qui l'oblige elle-même à payer immédiatement Telenet... » (Traduction libre)</p>	<p>Ce paragraphe fait encore référence aux dispositions des précédentes décisions de la CRC du 1^{er} juillet 2011 indiquant que les opérateurs demandant l'accès devaient payer une redevance « upfront ». Cette obligation n'existe plus aujourd'hui et ce paragraphe n'est plus d'application.</p>	<p>De tels passages doivent être supprimés.</p>
3	<p>TLN_WRO_TA_T_T_PAAA_V2.0 - Co-location and physical interconnect.pdf</p> <p>§ 13</p>	<p>Conformément au § 1062 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, Telenet ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités lui fournissant un avantage compétitif durable ou temporaire que lorsque ces évolutions sont également disponibles au niveau de l'accès en gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes. C'est la raison pour laquelle Telenet doit indiquer suffisamment à temps lorsqu'un nouvel RPOI⁵⁸ doit être ajouté. Étant donné que Telenet, au § 31, mentionne un délai minimum de six mois pour la mise en place d'une colocalisation, un délai de notification de 9 mois pour l'ajout d'un RPOI semble raisonnable.</p>	<p>Telenet doit ajouter un délai de notification de 9 mois pour l'ajout d'un RPOI à son offre de référence.</p>
4	<p>TLN-WRO-TA-G-C-PAAA General Certification Procedures</p> <p>(46) « si un certain CPE d'OA nécessite une mise à jour pour pouvoir faire face à la mise à niveau du réseau, Telenet suppose que l'OA la mettra en œuvre dans un délai de 3 mois. Après cette date, Telenet décidera de actions à entreprendre, mais un OA ne peut en aucun cas bloquer le processus de mise à niveau du réseau de Telenet. » (Traduction libre)</p>	<p>L'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les modifications informatiques et les modifications de l'offre de référence. L'offre de référence de Telenet doit satisfaire à ces dispositions.</p>	<p>Telenet doit modifier ce passage afin qu'il soit conforme avec l'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018.</p>
5	<p>TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1</p> <p>Pour le contrôle des demandes de compensation, Telenet souhaite facturer au bénéficiaire une indemnité qui couvre les frais.</p>	<p>Le § 397 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 est uniquement applicable à la demande d'un rapport KPI, pas au contrôle de la compensation demandée : « Le CSA souligne que Telenet ne doit pas fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut demander un prix raisonnable à cet effet. »</p>	<p>Telenet doit supprimer cette section de son offre de référence.</p>

⁵⁸ Regional Point of Interconnect.

		<p>Il n'existe donc pas de base légale pour la facturation de cette compensation. En outre, il ne semble pas raisonnable que Telenet puisse facturer une indemnité lorsque le bénéficiaire demande une compensation à laquelle il a droit pour le non-respect de certains SLA. L'effet dissuasif cité par Telenet aura plutôt un effet contraire et sera donc dommageable au bénéficiaire lorsque celui-ci essaie seulement de prévoir l'obtention légitime de compensations quand Telenet n'atteint pas ses SLA.</p> <p>Si à un moment donné il s'avère qu'il y a un nombre déraisonnablement élevé de demandes incorrectes de compensation, le CSA peut présenter ou accepter des adaptations à l'offre de référence à cet effet.</p>	
6	<p>§ 56 de TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales : « <i>Enfin, lorsqu'il est établi que le bénéficiaire n'a pas correctement suivi les exigences (techniques et/ou légales) associées à l'admissibilité pour se connecter au réseau de Telenet ou à un service, Telenet a le droit, outre de réclamer des dommages et intérêts en fonction du cas, de résilier le contrat et/ou l'accord.</i> » (Traduction libre)</p>	<p>Le CSA est d'accord avec le fait que les conditions doivent être respectées pour obtenir un accès, mais estime que couper l'accès est une mesure extrême par rapport à l'infraction. Enfin, il s'agit d'une erreur commise dans la demande d'accès et au niveau de la procédure n'ayant aucune influence sur le réseau ou les services de Telenet. Le CSA reconnaît que Telenet doit avoir la possibilité en ultime recours de mettre (temporairement) fin à un contrat avec le bénéficiaire, mais cela est envisageable seulement lorsqu'il y a assez de motifs graves pour le faire. Afin de garantir le fait que cela ne se fasse pas de manière légère, le CSA doit toujours en être informé 30 jours à l'avance.</p> <p>Telenet réagit en précisant qu'elle « <i>doit bel et bien avoir la possibilité en ultime recours de mettre fin temporairement à une relation</i> ». Le CSA ne le nie pas non plus, mais n'estime pas qu'une erreur dans la demande soit suffisamment grave pour procéder à cette action drastique.</p>	<p>Telenet doit compléter le paragraphe comme suit : « <i>Dans ce cas, les dispositions de la section « Termination for cause » seront d'application.</i> »</p>
7	<p>§ 173 au 5.1.2.1 ROBB et § 168 au 5.1.2.1 ROTV</p> <p>« <i>Telenet ne peut pas être tenue pour responsable de l'exactitude du résultat de ce contrôle, qui doit être considéré à titre purement indicatif.</i> » (Traduction libre)</p>	<p>Le § 1015 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 mentionne ceci : « <i>Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis possible et les plus possible automatisés.</i> » Selon le CSA, Telenet peut être tenue pour responsable de l'(in)exactitude si elle ne s'est pas consacrée à rendre le résultat fourni le plus précis possible.</p>	<p>Telenet doit supprimer ce paragraphe de son offre de référence.</p>

		Le CSA souhaite également souligner que Telenet est indirectement obligée de créer un système le plus précis possible puisqu'elle est soumise à un SLA « Pre-Order ». En effet, un système imprécis entraînera une augmentation du nombre de demandes pre-order qui doivent être traitées manuellement et peut donc éventuellement ne pas conduire à l'atteinte du SLA « Pre-Order ».	
8	§ 148 au 4.2.2.2 ROBB et § 140 au 4.2.2.2 ROTV « Cela inclut également la certification des techniciens qui effectuent les opérations d'installation, de maintenance et de réparation pour le compte du bénéficiaire, ainsi que les équipements et logiciels connectés au réseau Telenet et aux interfaces. » (Traduction libre)	Selon le CSA, il n'est pas justifié que Telenet soumette l'interface du système d'information de l'opérateur bénéficiaire à une certification. Telenet doit transmettre les spécifications techniques auxquelles l'interface concernée doit répondre, mais au final, c'est l'opérateur bénéficiaire qui est responsable de la communication correcte de son système d'information avec celui de Telenet, conformément aux spécifications techniques.	Telenet doit adapter ce paragraphe de sorte qu'aucune certification de l'interface du système d'information de l'opérateur bénéficiaire ne soit demandée.
9	Aspects contractuels des annexes de l'offre de référence en matière de large bande (ROBB) et de télévision (ROTV)	Le document « ROBB » et le document « ROTV » comprennent une large section « Aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois une annexe spécifique « Conditions générales » qui traite également de tous ces aspects mais de manière plus détaillée et dans un jargon plus juridique. Ces aspects sont donc traités à plusieurs reprises dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que cela pourrait entraîner des incohérences entre les deux versions à mesure que l'offre de référence évolue, une version étant adaptée et l'autre non. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente ⁵⁹ . Telenet supprimera donc le chapitre 4 « Aspects contractuels » (ou du moins les doubles mentions dans les conditions générales) des rubriques « ROBB » et « ROTV ».	Telenet supprimera le chapitre 4 « Aspects contractuels » (ou du moins les doubles mentions dans les conditions générales) des rubriques « ROBB » et « ROTV ».

⁵⁹ Voir les §§ 1095-1096 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 1095. Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.

1096. Il permet notamment : (...) de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ; »

10	Un bénéficiaire souhaite avoir une image claire des chaînes proposées par Telenet.	Telenet dispose d'un site Internet (https://www2.telenet.be/fr/basic-channels) sur lequel le bénéficiaire peut vérifier quelles chaînes sont diffusées pour chaque code postal, mais cela ne lui donne pas un aperçu clair de toutes les chaînes disponibles. Pour rester informé de tous les changements de chaîne, un bénéficiaire devrait alors contrôler manuellement tous les codes postaux quotidiennement pour savoir quelles chaînes ont disparu/ont été ajoutées localement. Ce n'est pas efficace compte tenu des dizaines de codes postaux et de chaînes qui doivent être contrôlées. Il est préférable d'ajouter une annexe à l'offre de référence contenant un tableau répertoriant tous les codes postaux et toutes les chaînes disponibles. Toute modification des chaînes doit alors être communiquée par le biais d'une modification de l'offre de référence.	Telenet ajoutera une annexe à l'offre de référence contenant un tableau répertoriant tous les codes postaux et toutes les chaînes disponibles. Toute modification des chaînes doit alors être communiquée par le biais d'une modification de l'offre de référence.
11	Dans le contexte de l'évolution de l'offre télévisuelle et du décodeur, un bénéficiaire peut avoir besoin de plusieurs NIT ⁶⁰ , d'une plus grande largeur de bande ou de plusieurs canaux pour ses mises de décodeur ou son trafic EMM ⁶¹ .	Selon le § 1065 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, « <i>les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés,...</i> ». Il existe en outre l'obligation générale de non-discrimination ⁶² et l'obligation d'accès ⁶³ , qui obligent Telenet à examiner en détail la demande du bénéficiaire.	Telenet doit examiner ces demandes en détail, en concertation avec le bénéficiaire.

⁶⁰ Network Information Table ou table d'information sur les réseaux, qui comprend les informations nécessaires concernant le réseau et la manière dont le transport de télévision a été organisé sur ce réseau.

⁶¹ Entitlement Management Message, une partie du "Conditional Access System".

⁶² Voir le § 1041 de la décision du 29 juin 2018 : « *L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations d'accès (y compris les services auxiliaires) que celles qu'il utilise lui-même.* »

⁶³ Voir le § 938 de la décision du 29 juin 2018 : « *L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable,...* »

17. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR

155. Le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA s'est réuni le [date] et a décidé que l'offre de référence de Telenet devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.

156. Le CSA approuve l'offre de référence pour autant que Telenet adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.

157. Enfin, le CSA souligne le fait que l'offre de référence doit pouvoir à tout moment être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des offres de Telenet et des demandes des bénéficiaires, conformément aux objectifs du cadre réglementaire et aux mesures imposées dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française.

18. VOIES DE RECOURS

158. [sera complété dans une version ultérieure].

19. SIGNATURE

Karim Ibourki
Président du Conseil supérieur de l'audiovisuel

ANNEXE 1. QUESTIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE DECODEUR ET LE MODEM

Question	Réponse
Comment la configuration SNMP ⁶⁴ est-elle organisée par type de modem ? Quelles sont les autorisations SNMP dont dispose le bénéficiaire sur le modem ?	Telenet déclare que cela fait partie du volet confidentiel de l'offre de référence. Les informations demandées sont ainsi mises à la disposition de tout bénéficiaire ayant signé un <i>non-disclosure agreement</i> (accord de confidentialité).
Qu'est-ce que le <i>DOCSIS downstream carrier frequency plan</i> ? Quelles sont les <i>preferred frequencies</i> ?	En ce qui concerne le <i>DOCSIS downstream carrier frequency plan</i> , Telenet indique qu'il est peu pertinent de connaître la gestion dynamique en amont de Telenet, étant donné que les algorithmes de balayage des CPE actuels sont si efficaces que ce balayage est désormais très rapide. Auparavant, cette connaissance était nécessaire pour éviter que le modem ne doive balayer pendant 15 minutes. Les <i>preferred frequencies</i> peuvent varier en fonction de la quantité de bruit détectée sur cette fréquence. Les <i>preferred frequencies</i> changent donc et leur inclusion dans l'offre de référence n'est par conséquent pas utile.
Quelle est la gestion dynamique en amont de Telenet et comment le bénéficiaire peut-il surveiller cela ?	Aujourd'hui, Telenet utilise la fréquence en amont standard 5-65 MHz. La capacité en amont est gérée de manière entièrement automatique par des <i>bonding groups</i> , <i>load balancing</i> ... Ce processus étant automatique et ne nécessitant pas d'intégration du bénéficiaire, il ne semble pas nécessaire de décrire ce processus en détail dans l'offre de référence.
Quelle est la chronologie décrivant comment un <i>config file</i> ⁶⁵ est relié à un modem ?	La figure 3.1 du chapitre 3 « AO Euro-Docsis 3.0 CPE General Functional Requirements » de l'annexe « Specification and Certification for AO Modem » décrit comment un modem reçoit son fichier de configuration lorsqu'il se connecte au réseau coaxial.
L'authentification d'accès est-elle possible sans <i>DHCP-discover</i> ⁶⁶ (étant donné que certains services n'utilisent pas de <i>DHCP-discover</i>) ?	Comme décrit dans l'offre de référence, le modem effectue toujours une <i>DHCP discover</i> sur le serveur DHCP de Telenet. Par conséquent, l'authentification sans <i>DHCP discover</i> n'est pas possible. La <i>DHCP discover</i> des CPE sous-tendant le modem relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire qui gère ces CPE.

⁶⁴ Simple Network Management Protocol (SNMP) est un protocole de couche d'application qui permet un transfert facile des informations de gestion entre les machines du réseau.

⁶⁵ Les modems-câble reçoivent leurs paramètres opérationnels au moyen de fichiers de configuration. Ces fichiers de configuration déterminent le montant de l'abonnement Internet, les services supplémentaires qui seront activés et les autres données de configuration.

⁶⁶ Les périphériques qui se connectent au réseau peuvent demander une adresse IP aux serveurs DHCP du réseau via une *DHCP discover*.