



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 VOO S.A. 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	4
2. PROCEDURE	6
2.1. RETROACTES	6
2.2. CONSULTATION PUBLIQUE	6
2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE	6
2.4. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS DES MEDIAS	7
2.5. CONSULTATION EUROPEENNE	7
3. CADRE REGLEMENTAIRE	8
4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE	11
5. SINGLE INSTALLER ET ACTIONS NECESSAIRES DU BENEFICIAIRE	13
5.1. INTRODUCTION	13
5.2. ANALYSE	13
5.3. CONCLUSION	15
6. CHAINES PROPRES	16
6.1. INTRODUCTION	16
6.2. ANALYSE	16
6.3. CONCLUSION	18
7. DESACTIVATION	19
7.1. INTRODUCTION	19
7.2. ANALYSE	19
7.3. DECISION	20

8.	SLA IT AVAILABILITY	21
8.1.	INTRODUCTION	21
8.2.	ANALYSE	21
8.3.	CONCLUSION	22

9.	SLA REPAIR ET SLA INSTALLATION ET LEUR APPLICABILITÉ	23
9.1.	SLA REPAIR	23
9.1.1.	Introduction	23
9.1.2.	Analyse	24
9.1.3.	Conclusion	27
9.2.	SLA INSTALLATION	28
9.2.1.	Introduction	28
9.2.2.	Analyse	28
9.2.3.	Conclusion	30

10.	AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE	31
11.	DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR	35
12.	VOIES DE RECOURS	36
13.	SIGNATURE	37

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 Nethys. Entre-temps, les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A.³, comme la VOO S.A. en a informé le CSA par une lettre du 16 juillet 2019 ; dans la suite de cette décision, il sera fait référence à VOO S.A. même si l'on se situe avant que le transfert ait eu lieu. En vertu des décisions de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
 - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers⁴ ;
 - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁵.
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 VOO S.A. doit proposer. Cela signifie

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 Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ».

⁴ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants.

⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 932 et suivants.

notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream⁶ et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁷.

4. Le 29 décembre 2018, VOO S.A. a soumis une proposition d'offre de référence adaptée.
5. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de VOO S.A. à la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁶ 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.

⁷ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 1103 et suivants.

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, VOO S.A. disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA⁸. Le 6 novembre 2018, VOO S.A. 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-ci⁹. 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 VOO S.A. et Orange (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de VOO S.A. 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 bonne qualité et d'une mise en œuvre informatique correspondante rapide.
8. À la suite de cette collaboration intense, VOO S.A. a déjà adapté plusieurs éléments de son offre à la demande des régulateurs. Par souci de clarté, la dernière version de l'offre de référence de VOO S.A. est jointe en annexe à la présente décision.

2.2.CONULTATION 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.CONULTATION 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.

⁸ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

⁹ 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 2006¹⁰ 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].

¹⁰ 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 marché¹¹.
22. Les décisions de la CRC du 29 juin 2018 ont imposé l'ensemble de ces mesures à VOO S.A. Ces décisions de la CRC ont été prises sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.¹² 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.¹³
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 passé¹⁴. 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

¹¹ Voir note de bas de page 1.

¹² 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.

¹³ 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. »

¹⁴ 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.¹⁵

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 VOO S.A. doit proposer. Cela signifie notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique¹⁶. VOO S.A. devait avoir remis au CSA une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC¹⁷.
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 raisonnables¹⁸. 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 :

¹⁵ 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. »*

¹⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 932 et suivants.

¹⁷ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

¹⁸ 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. »¹⁹

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'émetteur²⁰.
30. Via la présente décision, le CSA évaluera les modifications apportées à l'offre de référence de VOO S.A. 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.

¹⁹ Voir les §§ 1106-1107 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁰ 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 VOO S.A.²¹ se compose d'un document central, complété par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Le document central décrit 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 VOO S.A. et un opérateur bénéficiaire.
33. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un certain nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par VOO S.A.).

Intitulé	Contenu
Conditions générales	Cette annexe décrit les conditions générales de l'accord entre VOO S.A. et le bénéficiaire.
Plan implémentation	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 VOO S.A.
Liste des prix	Cette annexe comporte les tarifs pour les services de gros de VOO S.A.
Aspects tech et op	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. Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service et les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le CPE de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.

²¹ <http://www.nethys.be/fr/regulation>

Intitulé	Contenu
Niveaux de SLA	Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre VOO et l'opérateur bénéficiaire.
Points IC et colocation	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et VOO doit répondre.
Colocation	Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.

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

- Single Installer et actions nécessaires du bénéficiaire ;
- Chaînes propres ;
- L'inclusion de la désactivation dans « Single Installer » ;
- L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- D'autres sujets.

5. SINGLE INSTALLER ET ACTIONS NECESSAIRES DU BENEFICIAIRE

5.1.INTRODUCTION

35. VOO S.A. indique que l'opérateur bénéficiaire est obligé de placer un colson qui indique visuellement que la connexion sur laquelle il est apposé est utilisée par un client final d'un opérateur de gros²².

5.2.ANALYSE

36. VOO S.A. ne peut pas obliger un bénéficiaire à payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité²³. Ce principe trouve son expression dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 qui indique que « *les opérateurs alternatifs doivent pouvoir acheter tous les éléments dont ils ont besoin de manière dégroupée.* »²⁴.
37. Le CSA est d'avis que (dans le cadre de la procédure « Single Installer »²⁵) seules des actions qui sont nécessaires pour la fourniture de services au client peuvent être exigées par VOO S.A. de la part du bénéficiaire. VOO S.A. doit donc démontrer la nécessité technique des mesures et actions demandées pour le bénéficiaire, afin de s'assurer que celui-ci ne doive pas effectuer d'actions inutiles ou supporter des coûts déraisonnables.
38. Le placement d'un colson pour identifier de manière visuelle les services fournis sur une ligne donnée ne devrait pas être exigé du bénéficiaire, car cette action n'a aucune nécessité technique dans le cadre de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.
39. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que VOO S.A. doit mettre en œuvre des systèmes d'assistance opérationnelle efficaces et automatisés :

²² Voir section 4.3 Identification des lignes du Réseau dans le Main Body : « *D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble* »

²³ Voir l'article 95, § 2, phrase 1, du décret.

²⁴ Voir le § 935 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁵ Comme spécifié dans la section 15.2.6 de la décision du CRC du 29 juin 2018.

« Conformément à l'article 95quater du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, l'opérateur alternatif doit, pour l'introduction de l'accès à l'offre de télévision analogique et numérique de l'opérateur PSM, avoir accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires pour garantir l'existence d'une concurrence loyale dans la fourniture des services de télévision (y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande). [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis et les plus automatisés possibles. »²⁶

40. Si VOO S.A. considère, à des fins propres, qu'une telle identification est souhaitable, le CSA estime que cette identification visuelle pourrait être remplacée par une base de données actualisée reprenant les services actifs sur les câbles attachés au TAP. Une telle solution semble plus précise, transparente et efficace et est même déjà présente partiellement. Le CSA estime toutefois qu'en attendant le perfectionnement d'un tel système automatisé et efficace, le bénéficiaire ne doit pas placer de colson.
41. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », le CSA constate qu'un accord a été atteint entre Orange et VOO S.A. Il a été convenu qu'Orange ne devait pas envoyer de technicien au TAP dans le cadre de « Single Installer » si certaines conditions sont remplies. Ces conditions sont les suivantes :
- 41.1. L'absence d'intervention au TAP doit être limitée aux cas d'utilisateurs interactifs actifs sur le réseau au moment de la commande et pour lesquels aucune modification (ajout ou retrait) de filtre télévision n'est nécessaire ;
 - 41.2. L'absence d'intervention au TAP doit être applicable uniquement dans le cadre de la procédure « Single Installer » ;
 - 41.3. En cas d'intervention de dépannage (« repair »), la mesure de la force du signal aux 5 fréquences différentes devra impérativement être fournie par l'OLO ;
 - 41.4. Les frais de recherches d'« ingress » que VOO S.A. devra réaliser devront être remboursés par l'OLO à VOO S.A. dans le cas où l'origine émanerait du client de cet OLO ;

²⁶ Voir §§ 1014 et 1015 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

- 41.5. L'OLO en charge de l'installation doit supporter l'entière responsabilité de la conformité du câble de raccordement du client et du dépannage à partir de la sortie client du TAP.
42. Le CSA considère que ces conditions sont raisonnables pour permettre l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install ».

5.3.CONCLUSION

43. Le CSA considère que le placement d'un colson d'identification d'une ligne par un bénéficiaire n'est pas nécessaire, étant donné qu'un bénéficiaire ne peut être obligé de payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité.
44. En ce qui concerne l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install », le CSA considère que les conditions susmentionnées sont raisonnables. Le CSA demande dès lors que VOO S.A. reprenne cette possibilité de non-intervention et les conditions qui y sont liées dans son offre de référence.

6. CHAINES PROPRES

6.1.INTRODUCTION

45. Un opérateur estime que le caractère raisonnable d'un minimum de trois chaînes propres devrait être retenu, compte tenu des nombreuses chaînes propres offertes par VOO S.A. et du fait que trois chaînes sont nécessaires pour l'utilisation effective de droits de retransmission exclusifs et onéreux du football (par exemple, la Jupiler League : les câblo-opérateurs retransmettent souvent eux-mêmes 3 matches simultanément sur 3 chaînes différentes). De plus, seules les chaînes exclusives²⁷ pourraient être comptées comme des chaînes propres. Des chaînes non exclusives sont des chaînes que VOO S.A. pourrait également diffuser (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 avoir une chaîne propre. De plus, l'offre de référence mentionne à plusieurs reprises l'exécution d'une étude de faisabilité sans plus de précisions, en renvoyant à la capacité disponible éventuelle, et qui peut donc donner un résultat négatif.²⁸ 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. En outre, un opérateur dénonce le flou concernant les chaînes diffusées tant par un bénéficiaire que par VOO S.A. et que VOO S.A. 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 propres²⁹. 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 raisonnable.³⁰ Bien que les raisons citées ci-dessus semblent crédibles,

²⁷ Dans le cadre desquelles la chaîne et VOO SA ont un accord selon lequel seul VOO SA peut diffuser la chaîne, comme l'accord que Studio 100 a avec Proximus.

²⁸ Voir le § 73 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO SA.

²⁹ Conformément au § 1029 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁰ Dans le cadre de laquelle le CSA peut intervenir si nécessaire, conformément à la note de bas de page 474 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Si nécessaire, le CSA 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. »

la décision de la CRC est claire et la procédure de demande raisonnable devra être suivie pour une troisième ou quatrième (etc.) chaîne propre.

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. La CRC a cependant laissé la possibilité de demander un plus grand nombre de chaînes. 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 certitude à un bénéficiaire concernant le moment auquel la chaîne propre peut enfin être diffusée. Il s'agit en effet d'un aspect important 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 en outre sur le fait que l'étude de faisabilité 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 raisonnable³¹. 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... 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 VOO S.A. L'opérateur bénéficiaire ne peut donc pas être contraint à transmettre cette information.
52. En ce qui concerne la résiliation d'une chaîne par VOO S.A. et les conséquences de celle-ci 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 ;
 - Suppression d'une chaîne analogique : 2 mois³².

³¹ 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).

³² Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo dans la région de langue française, § 64.

53. Ce délai de notification compense déjà en partie les conséquences pour les bénéficiaires lorsque VOO S.A. 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 optimal³³. 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 dès lors dépasser le délai d'implémentation pour une chaîne propre, étant donné que le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour évaluer l'option de considérer la chaîne supprimée comme une chaîne propre.

6.3.CONCLUSION

54. VOO S.A. adaptera toutes les parties de l'offre de référence concernant les chaînes propres conformément aux positions exprimées ci-dessus :
- 54.1. L'application d'un délai de six mois au cours duquel un bénéficiaire peut encore diffuser une chaîne supprimée.
 - 54.2. L'application d'un délai total de trois mois pour la demande d'une chaîne propre.
 - 54.3. 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...

³³ Les négociations entre VOO SA et les fournisseurs de contenu peuvent en effet accumuler un certain retard, ce qui fait que l'on ne sait pas encore clairement six mois à l'avance si cette chaîne sera toujours proposée ou non.

7. DESACTIVATION

7.1.INTRODUCTION

55. L'offre de référence place la responsabilité concernant l'exécution d'une désactivation (et l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du TAP) auprès de VOO S.A. ³⁴.

7.2.ANALYSE

56. L'activation et la désactivation d'un client final font partie intégrante de la gestion de la relation avec les clients, qui est contrôlée par Orange Belgium. 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).* »³⁵ »
57. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 renvoie 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). »*³⁶
58. À 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 VOO S.A.
59. Le CSA rappelle à VOO S.A. 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.³⁷

³⁴ Voir le § 239 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO SA.

³⁵ Voir en ce sens les §§ 1001 et 1008 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁶ Voir les §§ 1012 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁷ Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

7.3.DECISION

60. VOO S.A. adaptera 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. SLA IT AVAILABILITY



Figure 1 : Ce SLA est d'application sur toutes les phases de la relation clients

8.1.INTRODUCTION

61. Dans sa proposition d'offre de référence, VOO S.A. n'a pas défini de SLA concernant la disponibilité de ses systèmes d'information.

8.2.ANALYSE

62. 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. La CRC indique spécifiquement au § 1023 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.
63. Selon le CSA, la disponibilité³⁸ 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 atteint³⁹. C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà⁴⁰.
64. 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.

³⁸ 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).

³⁹ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁴⁰ Le CSA se réserve naturellement tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

8.3.CONCLUSION

- 65. VOO S.A. doit prévoir un SLA adéquat, compensation comprise, concernant la disponibilité des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires.
- 66. Ce SLA doit 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.

9. SLA REPAIR ET SLA INSTALLATION ET LEUR APPLICABILITÉ

67. 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 », VOO S.A. 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.
68. Toutefois, à l'heure actuelle, VOO S.A. 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.
69. Néanmoins, le CSA considère une implémentation de ces SLA utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires pouvant choisir le « Single Visit ».

9.1.SLA REPAIR



Figure 2 : ce SLA s'applique lorsque le client final demande une réparation

9.1.1. Introduction

70. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013, la CRC a calculé les valeurs du SLA repair⁴¹ sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées⁴². Ces valeurs étaient les suivantes⁴³ :

⁴¹ Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

⁴² Voir le § 333 de la décision CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo dans la région de langue française.

⁴³ Paragraphe 338 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo dans la région de langue française.

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 %	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

71. 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.
72. VOO S.A. 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 Tecteo [lire VOO S.A.] 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 %	5 jours ouvrables	6 jours ouvrables
90 %	7 jours ouvrables	9 jours ouvrables
95 %	11 jours ouvrables	16 jours ouvrables
99 %	15 jours ouvrables	20 jours ouvrables

Tableau 2 : Proposition de SLA repair de VOO S.A.

9.1.2. Analyse

Concernant le contexte du SLA repair

73. Comme indiqué ci-dessus, le § 1000 de 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 de l'offre de référence de VOO S.A. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA repair actuel.
74. 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. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA.
75. 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 VOO S.A. même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, VOO S.A. a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait VOO S.A. 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.
76. 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 une catégorie de problèmes pour lesquels l'existence d'un SLA repair est pertinente. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre (« Single Visit install and repair »). Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose sur VOO S.A. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
77. Selon le CSA, un SLA repair doit donc encore être défini pour le « Single Visit repair ».

Concernant les niveaux du SLA repair

78. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO S.A. afin de vérifier la proposition soumise et a partagé cette information avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Ces données ont été analysées mais les chiffres publiés dans le rapport KPI de novembre/décembre 2018 n'ont pas pu être confirmés par rapport aux données sources transmises par VOO S.A. dans le cadre de la vérification des niveaux de SLA proposés.

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation/d'indisponibilité du service ⁴⁴	KPI de gros de VOO S.A. en novembre/décembre 2018
80 %	8 heures ouvrables	15 %
90 %	16 heures ouvrables	64 %
95 %	2 jours ouvrables	95 %
99 %	4 jours ouvrables	100 %

Tableau 3 : KPI de VOO S.A.

79. Les valeurs du rapport KPI diffèrent considérablement de la proposition SLA de VOO S.A. Ainsi, VOO S.A. peut résoudre 95 % des deux types de perturbations dans les 2 jours ouvrables, alors qu'il propose d'atteindre 95 % dans les 11 jours ouvrables pour l'indisponibilité du service et dans les 16 jours ouvrables pour la dégradation du service. Sur la base des rapports KPI de janvier 2019 à juin 2019 aussi, le CSA constate de grandes différences entre les résultats effectivement obtenus et la proposition de VOO S.A.
80. Ces différences significatives se justifient selon VOO S.A. par le fait qu'après l'entrée en vigueur du « Single Installer », seules des réparations plus complexes devraient encore être traitées par VOO S.A. VOO S.A. estime toutefois que ces nombres sont petits.
81. Selon le CSA, ceci n'est pas correct. Comme VOO S.A. l'indique lui-même dans son courrier du 15 mai 2019 à l'IBPT, dont le CSA a pris connaissance dans le cadre de la coopération entre régulateurs, VOO S.A. propose que pour toutes les installations que le bénéficiaire effectue selon « Single Installer », le bénéficiaire soit également responsable de réparations éventuelles de ce raccordement. Selon le CSA, VOO S.A. ne peut dès lors pas prédire qu'il ne devrait traiter que des réparations encore plus complexes. Du fait qu'un opérateur bénéficiaire pourra toujours choisir des installations selon « Single Visit », le CSA ne voit pas de raison de supposer que la complexité des réparations avant et après la mise en service de « Single Installer » changerait.
82. Sur la base de l'hypothèse selon laquelle la complexité des réparations restera inchangée, il est raisonnable, selon le CSA, que le niveau des SLA reste aligné sur les chiffres des rapports KPI. Le CSA propose pour cette raison le SLA suivant :

⁴⁴ Le CSA note que VOO SA ne fait pas de distinction dans son rapport KPI entre la résolution d'une perturbation en cas de dégradation ou en cas d'indisponibilité.

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

83. 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 VOO. C'est pourquoi il est nécessaire que VOO finalise également les réparations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.

9.1.3. Conclusion

84. Un SLA repair doit être défini pour le « Single Visit repair ». VOO S.A. 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 5 : SLA repair

85. 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 VOO S.A. et un bénéficiaire et que VOO S.A. a tout intérêt à l'effectuer rapidement.

9.2.SLA INSTALLATION



Figure 3 : ce SLA est d'application lorsqu'une installation doit être effectuée chez le client final

9.2.1. Introduction

86. Au § 325 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Tecteo [lire VOO S.A.] dans la région de langue française, la CRC impose le SLA suivant à VOO S.A. 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 6 : SLA installation 2013

87. 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 VOO S.A. (le processus « Single Visit ») continue d'exister.
88. Dans sa proposition d'offre de référence, VOO S.A. 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).

9.2.2. Analyse

Concernant le contexte du SLA installation

89. 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 de l'offre de référence de VOO S.A.
90. 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. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA, lors de l'utilisation de la procédure « Single Install ». Le SLA installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».

Concernant les niveaux du SLA installation

91. 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.
92. Selon le CSA, le SLA installation peut donc être défini de manière plus rigoureuse, du fait que :
- La courbe d'apprentissage initiale est passée. VOO S.A. a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles ;
 - Le nombre de demandes va diminuer de manière drastique.
93. 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 7 : Proposition SLA d'Orange

94. Etant donné que VOO S.A. n'a pas proposé de SLA adapté, le CSA estime opportun de consulter la proposition d'Orange Belgium.
95. Pendant la phase de consultation, le CSA continuera à évaluer cette proposition, en utilisant les données opérationnelles les plus récentes.
96. 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 VOO S.A. C'est pourquoi il est nécessaire que VOO S.A. finalise également les installations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.

9.2.3. Conclusion

97. L'application du SLA installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».
98. Le CSA demande aux parties concernées de réagir au SLA proposé par Orange, en tenant compte du fait qu'il devrait être possible de définir les valeurs du SLA plus strictement 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 8 : Proposition SLA installation

10. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE

99. Ce chapitre décrit quelques éléments accessoires de l'offre de référence :

	Section offre de référence	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
1	Annexe 1. Main Body 3. « Aspects contractuels »	Le document « Main Body » de l'offre de référence comprend 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 également une annexe spécifique « conditions générales » qui traite également de tous ces aspects, mais de manière plus détaillée. Ces aspects sont donc traités deux fois dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que des adaptations peuvent entraîner ultérieurement des incohérences entre les deux versions, une version ayant été adaptée et l'autre pas. Cela peut entraîner une discussion sur la version en vigueur. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente⁴⁵.	VOO S.A. supprimera le chapitre 3 « Aspects contractuels » de la partie « Main Body ».
2	Annexe 1. Main Body § 266. « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO. »	L'opérateur bénéficiaire ne peut pas être contraint de transmettre à VOO S.A. des communications internes adressées à son client final, étant donné que cela peut donner lieu à un comportement anticoncurrentiel de la part de VOO S.A., qui peut utiliser les connaissances qu'il retire de ces communications internes. C'est pourquoi VOO S.A. supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre de référence.	VOO S.A. supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre de référence.

⁴⁵ 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 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. »

3	Annexe 2. Aspects techniques et opérationnels 20. « En vue de dimensionner, commander et installer au mieux la capacité de réseau nécessaire, le bénéficiaire communiquera au minimum 12 mois à l'avance ses besoins en termes de bande passante sous la forme d'un système de prévisions. »	Au vu de la complexité de cette problématique, il semble recommandé de mettre en place un processus bilatéral où VOO S.A. et ses bénéficiaires conviennent de la capacité future et surtout de la manière dont cette capacité sera fournie. Il se peut que la capacité future ne puisse être fournie que moyennant des équipements supplémentaires ou nouveaux, l'introduction de nouvelles fibres optiques supplémentaires, voire l'ouverture d'un point d'interconnexion supplémentaire. Tous ces aspects représentent un long temps d'implémentation (ainsi, de nouvelles fibres optiques nécessitent par exemple des permis d'urbanisme). Pour traiter tous ces aspects de la manière la plus transparente et la plus fluide possible, VOO S.A. doit développer un processus bilatéral avec les bénéficiaires.	VOO S.A. doit développer un processus bilatéral pour déterminer la capacité d'interconnexion avec les bénéficiaires. Ensuite, VOO S.A. joindra la description de ce processus à son offre de référence.
4	Annexe 4. Points IC et colocation	Conformément au § 1436⁴⁶ de la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit fournir suffisamment d'informations concernant les aspects techniques et opérationnels de son offre de référence. VOO S.A. ne précise pas comment l'interconnexion est réalisée, ce qui fait qu'un opérateur ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir comment il doit se raccorder au réseau VOO S.A. Il convient au moins de spécifier clairement le type d'interface, la vitesse, les aspects de la couche 2 (tagging...) et de la couche 3 (adresse IP, routage sur la base de protocoles, redondance).	VOO S.A. doit davantage spécifier la mise en œuvre technique de l'interconnexion.
5	Annexe 5. Conditions générales	L'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les adaptations IT et les adaptations de l'offre de référence : selon les cas, un délai de trois mois ou un délai de six mois doit être respecté. Le délai de notification d'un mois appliqué par VOO S.A. n'est, dans tous les cas, pas suffisant. L'offre de référence de VOO S.A. doit respecter les délais mentionnés ci-dessus.	VOO S.A. doit adapter ce passage afin qu'il soit conforme à l'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁴⁶ « [...] les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes : [...] »

- Une description, incluant les caractéristiques et modalités techniques, des éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, les ressources associées appropriées, ainsi que les informations relatives à l'emplacement des points d'accès ;
- Informations relatives à l'architecture et à la configuration du réseau pour permettre une utilisation effective de l'accès au réseau ;
- Informations relatives à l'emplacement des points d'accès physiques et à la disponibilité de boucles et des systèmes de transmission dans des parties bien déterminées du réseau d'accès ;
- Caractéristiques de l'équipement, et le cas échéant, les restrictions concernant les équipements pouvant être co-localisés ; »

	14. « À cet égard, VOO informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »		
6	Annexe 6. Plan d'implémentation et de tests 29. « Un environnement de production et de test seront mis à disposition du Bénéficiaire. Celui-ci devra fournir également deux environnements à VOO. »	Il est difficile de savoir ce que VOO S.A. entend par les deux environnements auxquels un bénéficiaire doit donner accès. De plus, VOO S.A. ne démontre pas la nécessité technique pour un bénéficiaire de prendre en charge et de donner accès à deux environnements informatiques différents. VOO S.A. doit donc soit modifier ce paragraphe, soit démontrer la nécessité de cet accès.	VOO S.A. doit soit modifier ce paragraphe, soit démontrer la nécessité de l'accès demandé.
7	Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA	Comme indiqué aux §§ 1021 ⁴⁷ et 1024 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les SLA sont nécessaires pour permettre aux opérateurs alternatifs de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Étant donné que l'interconnexion et la colocation correspondante sont des éléments essentiels du service, il est important que les demandes de réparation soient traitées suffisamment rapidement. VOO S.A. définit le SLA repair de colocation sans timers concrets. Les timers renvoient seulement à « Same as for Brutélé ». Sans timers concrets, cette proposition est incomplète et aucune compensation ne peut être calculée non plus lorsque les niveaux de SLA ne sont pas atteints.	VOO S.A. doit proposer des timers concrets pour tous les SLA de colocation.
8	Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA	Un mécanisme de compensation est nécessaire pour le bon fonctionnement d'un SLA et doit donc être repris dans l'offre de référence. ⁴⁸ VOO S.A. n'a pas repris de calcul de la compensation pour les SLA de colocation dans l'offre de référence. Sans une compensation pour les opérateurs bénéficiaires lorsqu'un SLA n'est pas atteint, les opérateurs PSM ne sont pas motivés à essayer d'atteindre les SLA.	VOO S.A. doit ajouter un calcul de la compensation pour les SLA de colocation.

⁴⁷ « Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les 'service level agreements' (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles. »

⁴⁸ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

11. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR

100. Le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA s'est réuni le [date] et a décidé que l'offre de référence de VOO S.A. 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 ces systèmes dans le même délai.
101. Le CSA approuve l'offre de référence pour autant que VOO S.A. 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.
102. 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 VOO S.A. 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.

12. VOIES DE RECOURS

103. [sera complété dans une version ultérieure].

13. SIGNATURE

Karim Ibourki
Président du Conseil supérieur de l'audiovisuel