



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

concernant

l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair » des offres de référence de VOO S.A., Brutélé et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue française

- 1^{er} octobre 2020 -

Version non confidentielle en vue de la consultation publique

Réactions au présent document soumis à consultation

Délai de réponse	Jusqu'au [à compléter ultérieurement] 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 de réponse doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
PARTIE I. ASPECTS JURIDIQUES ET METHODOLOGIQUES.....	5
1. INTRODUCTION	6
2. CADRE JURIDIQUE	10
3. PROCÉDURE	12
3.1. CONSULTATION PUBLIQUE.....	12
3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE.....	12
3.3. CONSULTATION DES RÉGULATEURS.....	13
3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE.....	13
<hr/>	
PARTIE II. ANALYSE DES MODELES DE COUTS POUR L'ACCES AUX RESEAUX DES CABLO-OPERATEURS	15
4. INTRODUCTION AUX MODÈLES DE COÛTS	16
4.1. DÉTERMINATION DES TARIFS	16
4.2. SERVICES NON MODÉLISÉS.....	18
<hr/>	
5. ANALYSE DES COÛTS DE PERSONNEL DIRECTEMENT ATTRIBUABLES	21
5.1. ACTIVATION ET INSTALLATION	21
5.2. DÉSACTIVATION OU DÉINSTALLATION	25
5.3. RÉPARATION	27
5.4. REDEVANCE MENSUELLE DE LOCATION « SLA PRO REPAIR »	29
5.5. COLOCALISATION/CO-MINGLING.....	30
5.6. SERVICES DE SUPPORT POUR LES INSTALLATIONS	31
5.7. SERVICES DE SUPPORT POUR LES CHÂÎNES DE TÉLÉVISION	33
<hr/>	
6. ANALYSE DES COÛTS D'OVERHEAD ET D'IT	36

7. DÉCISION, ENTRÉE EN VIGUEUR, VOIE DE RECOURS ET SIGNATURES.....	39
7.1. DÉCISION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....	39
7.2. VOIES DE RECOURS.....	43
7.3. SIGNATURE.....	43

PARTIE I. ASPECTS JURIDIQUES ET METHODOLOGIQUES

1. INTRODUCTION

1. Le décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009¹ (ci-après « le décret ») prévoit 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 marché².
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 radiodiffusion³.
3. Dans ces décisions de la CRC, les câblo-opérateurs Brutélé, Nethys⁴, et Telenet⁵ sont désignés comme opérateurs puissants respectivement sur le marché pour l'accès central et le marché de gros pour l'accès à la radiodiffusion et une série de mesures connexes leur sont imposées.
4. La présente décision est une mesure d'exécution de 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 ») en ce qui concerne la partie relevant de la compétence du CSA⁶.
5. Les câblo-opérateurs Telenet, VOO S.A. et Brutélé doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁷. En ce qui concerne leur obligation d'offrir l'accès central aux réseaux câblés (accès *bitstream*) à des tiers⁸, nous renvoyons au projet de décision équivalent de l'IBPT du [à compléter ultérieurement].

¹ M.B. du 24 juillet 2009, p. 50609.

² Articles 95 à 95quinquies du décret.

³ 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).

⁴ Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ». Les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A. comme 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.

⁵ Chaque fois que Telenet est mentionnée dans cette décision, SFR doit également être prise en compte, vu son rachat par Telenet.

⁶ Plus précisément les paragraphes 1164 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région de langue française.

⁷ En la matière, le CSA est compétent sur le territoire de la région de langue française.

⁸ En la matière, l'IBPT est compétent.

6. Telenet, VOO S.A. et Brutélé sont en outre soumis à une obligation de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts en ce qui concerne leurs prix de gros.⁹ Les décisions du 29 juin 2018 établissent les tarifs facturés aux opérateurs alternatifs pour des prestations exécutées par les câblo-opérateurs dans le cadre de leurs offres de référence pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande.
7. En concertation avec Telenet, VOO S.A. et Brutélé et les opérateurs concernés, les régulateurs ont décidé de limiter l'établissement des tarifs aux activités suivantes :
 - 7.1. Activation d'une (nouvelle) ligne ;
 - 7.2. Installation d'une (nouvelle) ligne (par un technicien des câblo-opérateurs ou par un technicien certifié) ;
 - 7.3. Installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction existant par un technicien du câblo-opérateur ;
 - 7.4. Désactivation ou désinstallation ;
 - 7.5. Migration de profils ou de produits ;
 - 7.6. Plusieurs services liés à la colocalisation/au co-mingling ;
 - 7.7. Services de support pour les chaînes de télévision ;
 - 7.8. Services de support pour les installations (« Wrongful Repair Request », « Useless Visit », « Appointment Change »...).
8. En raison de la taille et de la complexité de ces modèles de coûts, il a été décidé de faire appel à un consultant qui assistera les régulateurs dans cette analyse. L'offre d'Axon Partners (ci-après « Axon ») a été jugée la meilleure à l'issue d'un appel d'offres général avec publicité européenne organisé par l'IBPT.
9. En vue de la préparation de l'établissement des modèles de coûts, l'IBPT et Axon ont envoyé plusieurs demandes de données à Telenet, VOO S.A. et Brutélé. Les données fournies devaient être suffisamment étayées par eux ; l'IBPT et Axon ont toujours veillé à ce que ce soit le cas. En cas de doute concernant certaines données, des alternatives, telles que des comparaisons avec d'autres opérateurs, ont été examinées. L'IBPT a partagé ces informations avec les régulateurs des médias dans le cadre de la coopération établie entre eux.

⁹ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française, section 17.5. Voir aussi notamment la Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, sections 31.5 et 40.5.

10. Sur la base des données fournies par Telenet, VOO S.A. et Brutélé, l'IBPT et Axon ont établi un modèle de coûts pour les services précités et l'ont discuté avec les régulateurs des médias. Les résultats de ce dernier sont maintenant examinés dans la présente décision et soumis au secteur pour consultation.

11. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande, la présente décision renvoie le lecteur aux versions des offres de référence, telles que soumises à la consultation par le CSA et les autres régulateurs concernés le 14 avril 2020.

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE

12. Conformément à l'article 95quinquies du décret, des obligations de contrôle des prix et de systèmes de comptabilisation des coûts peuvent être imposées aux entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché :

« § 1^{er}. En matière d'accès, le Collège d'autorisation et de contrôle peut, conformément à l'article 91, §3, et lorsqu'il ressort en outre d'une analyse du marché que l'opérateur de réseau concerné peut, en raison de l'absence de concurrence réelle, maintenir les prix à un niveau exagéré ou réduire les marges au détriment des utilisateurs finals, imposer des obligations liées à la récupération des coûts, y compris les obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et au contrôle des prix et les obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts en matière de coûts d'un opérateur efficient. Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de nouvelle génération, le Collège d'autorisation et de contrôle tient compte des investissements réalisés et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier.

En matière d'accès, le Collège d'autorisation et de contrôle peut aussi, conformément à l'article 91, §3, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix qui visent à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages pour le consommateur. Le Collège d'autorisation et de contrôle peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés concurrentiels comparables.

§ 2. Tout opérateur de réseau soumis à l'obligation d'orientation de ses tarifs en fonction des coûts fournit au Collège d'autorisation et de contrôle, à la demande de celui-ci, la preuve du respect de cette obligation.

Lorsqu'une obligation d'orientation sur les coûts est imposée à un opérateur de réseau, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable.

Afin de déterminer les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, le Collège d'autorisation et de contrôle peut utiliser des méthodes de comptabilisation et de calcul des coûts distinctes de celles appliquées par l'opérateur de réseau.

§ 3. Lorsque la mise en place d'un système de comptabilisation des coûts est rendue obligatoire, le Collège d'autorisation et de contrôle publie une description de ce système de comptabilisation des coûts qui comprend au moins les principales catégories regroupant les coûts et les règles appliquées en matière de comptabilisation des coûts.

§ 4. Lorsque le système de comptabilisation des coûts appliqué par le Collège d'autorisation et de contrôle le rend nécessaire, le respect du système de comptabilisation des coûts est vérifié, aux frais de l'opérateur de réseau, par un réviseur d'entreprises agréé désigné par cet opérateur. Le Collège d'autorisation et de contrôle publie chaque année une déclaration relative au respect du système sur la base des conclusions du rapport du réviseur d'entreprises. »

13. Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, les câblo-opérateurs sont tenus de fournir l'accès à leur réseau en ce qui concerne la large bande et l'offre de télévision.¹⁰ Cette décision impose également à Telenet, VOO S.A. et Brutélé une obligation en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts en ce qui concerne les prix de gros.¹¹ La même décision prévoit également une obligation de transparence et de non-discrimination, qui implique l'obligation de rédiger une offre de référence.
14. En outre, la décision de la CRC prévoit expressément que les tarifs des services auxiliaires, tels que les redevances uniques, doivent être orientés sur les coûts. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise à exécution au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up qui reflète les coûts d'un opérateur efficace.¹² Dans ce cadre, le CSA tiendra compte autant que possible de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne.¹³
15. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que le CSA pourra modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. Le CSA prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques et du marché de la radiodiffusion.¹⁴
16. Cette obligation s'applique à tous les services facturés par Telenet, VOO S.A. et Brutélé aux opérateurs alternatifs pour un accès central au réseau câblé et un accès à leur plateforme de télévision, y compris les services auxiliaires (dont la colocalisation ou les redevances uniques).
17. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, le CSA analysera les coûts uniques et le tarif mensuel SLA Pro Repair, et déterminera les tarifs appropriés.

¹⁰ Voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française, chapitre 17.

¹¹ Les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace sont pris en considération à cet effet.

¹² Conformément aux §§ 1166 et 1167 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹³ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

¹⁴ Voir les §§ 1211 et 1172 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

3. PROCÉDURE

3.1. CONSULTATION PUBLIQUE

18. 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.

19. La consultation publique est organisée conformément à l'article 94, § 1^{er}, du décret :

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

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

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

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

20. La consultation publique s'est tenue du [à compléter ultérieurement] au [à compléter ultérieurement].

21. Une synthèse des contributions figure à l'annexe X [à compléter ultérieurement].

3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

22. 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.

23. 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 XX jours.

3.3. CONSULTATION DES RÉGULATEURS

24. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹⁵ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
25. 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.
26. Un projet de décision a été soumis à l'IBPT et aux régulateurs des médias le [à compléter ultérieurement].
27. L'IBPT et les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [à compléter ultérieurement].

3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE

28. L'article 94, §§ 2 à 5, du décret détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par le CSA de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
29. En application de ces dispositions, un 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].
30. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

¹⁵ 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.

PARTIE II. ANALYSE DES MODELES DE COUTS POUR L'ACCES AUX RESEAUX DES CABLO-OPERATEURS

4. INTRODUCTION AUX MODÈLES DE COÛTS

4.1. DÉTERMINATION DES TARIFS

31. Un modèle ABC (Activity-Based Costing) bottom-up est utilisé pour déterminer ces tarifs.
32. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres éléments de coûts nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique.¹⁶ Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne des câblo-opérateurs.
33. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace. À la remarque d'Orange Belgium et de [confidentiel] selon laquelle la manière dont l'IBPT a évalué l'efficacité n'est pas claire, le CSA répond que, lorsque des différences importantes sont apparues entre les câblo-opérateurs lors de l'établissement des coûts et si celles-ci étaient exclusivement dues à des différences d'efficacité, le CSA a déterminé un coût alternatif sur la base de l'opérateur le plus efficace.
34. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a fait remarquer que les gains d'efficacité devaient également être pris en compte. Elle renvoie à cet effet à quelques modèles de coûts d'autres régulateurs. Le CSA est d'avis qu'en considérant un opérateur efficace, ces gains d'efficacité sont déjà pris en compte. En outre, pour les tarifs uniques, les gains d'efficacité futurs ne sont généralement pas pris en compte, étant donné qu'ils doivent être examinés en même temps que les tarifs HMC¹⁷ changeants. Il n'est pas clair si les modèles de coûts mentionnés par Orange Belgium couvrent également les tarifs uniques.
35. L'objectif est aussi de ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe.
36. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
 - 36.1. Coûts de personnel directement attribuables : il s'agit de toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur du câblo-opérateur qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s) ;

¹⁶ Conformément à l'article 95quinquies, § 2, alinéa 2, du décret : « *Lorsqu'une obligation d'orientation sur les coûts est imposée à un opérateur de réseau, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable.* »

¹⁷ HMC ou Hourly Man Cost : le coût horaire de la main d'œuvre.

- 36.2. Le cas échéant : coûts de matériel ;
- 36.3. Coûts d'overhead et d'IT : un pourcentage uniforme, le mark-up IT et overhead, est appliqué à tous les coûts ;
37. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision. Les coûts de matériel éventuels sont traités en même temps que les coûts de personnel directement attribuables.
38. Pour ses interventions sur le réseau câblé, Telenet ne dispose pas de ses propres techniciens, mais travaille avec deux sous-traitants différents, chacun opérant sur une partie distincte du réseau câblé :
- 38.1. Dans les communes où le réseau câblé est la propriété de Telenet-même, Telenet travaille avec le sous-traitant « Unit-T » ;
- 38.2. Dans les communes où le réseau câblé n'est pas la propriété de Telenet, mais bien des intercommunales concernées, Telenet travaille avec « Fluvius System Operator CV » (en abrégé Fluvius) pour effectuer les activités.
39. Dans la présente décision, le CSA propose un seul tarif pour chaque activité chez Telenet, indépendamment de la partie du réseau câblé de Telenet dans laquelle l'activité a lieu. Afin de déterminer le tarif, le CSA tient compte des différences éventuelles entre les deux zones et utilise une moyenne pondérée basée sur le nombre de lignes dans chaque zone.
40. De plus, VOO S.A. et Brutélé ne disposent pas de leurs propres techniciens en ce qui concerne les interventions sur leur réseau étant donné qu'ils ont uniquement recours à des sous-traitants.
41. Lorsqu'il est question dans la présente décision d'un « technicien du câblo-opérateur », l'IBPT entend soit un « technicien de Telenet » (à savoir l'un des deux types de techniciens mentionnés ci-dessus au § 38), soit un « technicien de VOO S.A. », soit un « technicien de Brutélé », selon le câblo-opérateur actif à l'endroit où l'activité a lieu.
42. Le CSA utilisera les données fournies par les câblo-opérateurs dans les différentes demandes de données pour déterminer les redevances uniques. Au cas où le CSA n'aurait pas reçu de données ou aurait reçu des données incomplètes ou non pertinentes et ne serait par conséquent pas en mesure de déterminer les redevances uniques de manière claire et transparente, le CSA examinera des alternatives (telles que des tarifs comparables chez d'autres opérateurs ou des études comparatives). Le CSA tient toutefois à souligner que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
43. Orange Belgium a fait remarquer lors de la consultation concernant les modèles de coûts que considérer Proximus comme une bonne approximation d'un opérateur efficace ne va pas de soi :

les câblo-opérateurs peuvent être plus efficaces étant donné que le réseau coaxial est plus récent. La réponse du CSA est que Proximus est déjà régulée depuis bien plus longtemps que les câblo-opérateurs et offre donc ces services de gros réglementés depuis bien plus longtemps. Il n'est donc pas illogique de considérer qu'en raison de cette durée de régulation plus longue, Proximus a déjà atteint un degré d'efficacité qui compense le fait que le réseau de cuivre est plus ancien que le réseau câblé.

4.2.SERVICES NON MODÉLISÉS

44. Les modèles de coûts ont été établis pour les services mentionnés au § 7. Le CSA rappelle que cette liste a été établie en concertation avec Telenet, VOO S.A. et Brutélé et les opérateurs concernés.
45. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs détermine les tarifs récurrents pour l'accès au réseau câblé des câblo-opérateurs. Ces tarifs indemnisent les câblo-opérateurs pour les coûts liés au réseau, c'est-à-dire les dépenses d'investissement (CAPEX) et les coûts d'exploitation (OPEX) nécessaires au déploiement et à la maintenance du réseau.¹⁸ Les tarifs uniques, tels que prévus dans la présente décision, sont destinés à indemniser les activités uniques qui ne sont pas directement liées au déploiement et à la maintenance du réseau câblé.
46. Parfois, la distinction est moins claire et il convient d'effectuer une pondération. Par exemple, en ce qui concerne la pose du câble d'introduction (sur le domaine public), le CSA a décidé de la traiter comme un tarif unique, même si ces coûts sont liés au déploiement du réseau câblé. Cette décision a été prise parce que sa fréquence est relativement faible, ce qui rend un tarif unique plus approprié¹⁹.
47. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts dans la présente décision, a été reçue la remarque selon laquelle un tarif unique devrait également être déterminé pour les coûts d'implémentation et les coûts d'interconnexion. La remarque sur les coûts d'implémentation est traitée ci-dessous.

Coûts de mise en œuvre

48. Lors de la préconsultation, certains répondants ont fait remarquer qu'il n'est pas prévu de tarif pour couvrir les coûts de mise en œuvre de la fourniture de services de gros à un nouvel entrant.
49. Par le passé, la CRC a autorisé une redevance forfaitaire pour couvrir les coûts de mise en œuvre (voir la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros des services d'accès

¹⁸ Voir le paragraphe 74 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française (ci-après « la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs »).

¹⁹ Voir la section 11.3 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs.

aux réseaux câblés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale). Cette décision du 11 décembre 2013 a toutefois été annulée par la Cour des marchés le 25 octobre 2017²⁰.

50. Par conséquent, il n'existe aujourd'hui aucune base juridique sur laquelle l'utilisation des tarifs définis dans la décision « *retail minus* » de 2013 peut être fondée. Ce point de vue est confirmé dans le récent arrêt de la Cour des marchés du 30 janvier 2019 qui prévoit ce qui suit :

« Les décisions fondées sur l'analyse de marché de 2011 ont toutes été annulées par des arrêts antérieurs rendus par la Cour d'appel en raison de l'expiration du délai de trois ans entre la dernière analyse de marché et la décision (fondée sur celle-ci). [...] Par conséquent, aucune analyse de marché de 2011 ne peut être réintégrée - sans violer la jurisprudence de la Cour d'appel - et aucune « situation de fait » (qui réglerait provisoirement les droits des parties) ne peut donc être défendue ou fondée - directement ou indirectement - sur une analyse de marché de 2011. » (Traduction libre)²¹

51. Le régime actuellement en vigueur en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts est défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, qui prévoit l'obligation de pratiquer des prix équitables.²² Cette décision de la CRC ne prévoit nulle part que les coûts de mise en œuvre initiaux peuvent être facturés.

52. À titre d'illustration, la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle prévoit ce qui suit à ce sujet :

« En ce qui concerne le paiement d'une implementation fee, l'IBPT estime premièrement qu'une telle redevance n'a pas de justification pour un opérateur déjà bénéficiaire de services de gros haut débit sur le câble. En effet, l'extension de l'actuelle offre large bande de gros à une offre bitstream n'implique qu'un effort minimal. L'IBPT rappelle par ailleurs que le paiement d'une implementation fee est une pratique plutôt exceptionnelle (une implementation fee n'a par exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services de gros de Proximus et Proximus ne réclame pas d'implementation fee pour accéder à son offre commerciale FTTH). En outre, l'expérience montre que le recours à cette pratique est de nature à limiter le nombre d'entrants : un seul opérateur [confidentiel] et un seul opérateur (Orange) a pu s'acquitter d'une implementation fee pour bénéficier d'un accès réglementé aux réseaux câblés. S'il s'avère que des coûts de mise en œuvre devraient être pris en compte, ils seraient traités dans le cadre du développement des modèles de coûts et d'éventuelles décisions sous-jacentes relatives à la tarification des services de gros. »²³

53. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs prévoit par ailleurs qu'il y a lieu d'appliquer une prise en charge conjointe, tant par l'opérateur puissant que par les opérateurs ayant recours aux produits d'accès

²⁰ Bruxelles, 25 octobre 2017, 2014/AR/331, 2014/AR/399, 2014/AR/426, 2014/AR/465, 2016/AR/650, 2016/AR/739, 2016/AR/746 et 2016/AR/753.

²¹ Bruxelles, 2018/AR/1446-1453 et 2018/AR/1461, p. 79.

²² Voir la section 17.5 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²³ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, § 2601.

de gros régulés, des produits IT spécifiques à ces produits d'accès régulés²⁴. Ces coûts sont récupérés par le biais du mark-up IT.

54. En ce qui concerne les autres coûts (non IT) qui pourraient éventuellement être considérés comme des coûts de mise en œuvre, le CSA estime qu'ils sont de nature bilatérale, et donc encourus par les deux parties : il s'agit par exemple des coûts de personnel liés aux réunions de mise en œuvre entre les deux parties. Pour des raisons similaires à celles invoquées pour les coûts IT, les principes de minimisation des coûts, de concurrence effective et de distribution des bénéfices doivent être pris en compte. Ces principes préconisent une prise en charge conjointe des coûts de mise en œuvre liés spécifiquement aux produits d'accès de gros régulés, tant par les opérateurs puissants que par les opérateurs ayant recours à ces produits. Compte tenu de la nature bilatérale de ces coûts, le CSA considère donc que chaque opérateur doit supporter ses propres coûts et qu'il n'y a pas de raison de prévoir un coût unique spécifique pour la mise en œuvre d'un accès de gros pour un nouvel entrant.
55. D'autre part, il ne serait pas raisonnable d'appliquer les principes précités aux activités qui pourraient être prises en charge par l'opérateur bénéficiaire mais qui seraient réalisées par l'opérateur PSM.

²⁴ La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, § 178.

5. ANALYSE DES COÛTS DE PERSONNEL DIRECTEMENT ATTRIBUABLES

56. Les coûts de personnel directement attribuables comprennent toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur du câblo-opérateur qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s) ;
57. Les coûts de personnel directement attribuables des différents services modélisés sont analysés dans ce chapitre. Si nécessaire, les problèmes/ambiguïtés constaté(e)s sont étudié(e)s en détail et des corrections sont apportées au modèle de coûts le cas échéant.
58. Étant donné que chaque activité « one-time fee » qui fait l'objet de la présente décision possède un contexte unique, les coûts de main-d'œuvre directement attribuables de chaque service modélisé doivent être étudiés séparément.

5.1. ACTIVATION ET INSTALLATION

5.1.1. Introduction

59. Les coûts modélisés liés à l'activation et à l'installation sont traités conjointement dans cette section.
60. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :

60.1. Activation d'une (nouvelle) ligne ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur lors de l'activation d'un ou de plusieurs services chez un client de l'opérateur bénéficiaire. Ce tarif est donc toujours facturé. Si une installation est nécessaire chez le client final, un tarif supplémentaire sera facturé, selon la partie qui effectue cette installation. Ce service est facturé sur la base de l'adresse, ce qui signifie que le coût d'activation s'applique également lorsqu'un client déménage à une autre adresse.

Les câblo-opérateurs ne peuvent pas facturer de tarif supplémentaire pour les recherches manuelles d'adresses étant donné que le coût de cette activité est déjà inclus dans ce tarif d'activation, qui sera toujours facturé.

- 60.2. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur selon le principe de « Single Visit » ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre d'installations selon le principe de « Single Visit », tel que décrit dans les offres de référence. Ce tarif est toujours facturé en plus du tarif d'activation.

- 60.3. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien VOO S.A. ou un technicien Brutélé selon le principe de « Dual Visit »;²⁵

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien VOO S.A. ou un technicien Brutélé dans le cadre d'installations selon le principe « Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A. et Brutélé. Ce tarif est toujours facturé en plus du tarif d'activation. Ce tarif comprend un coût matériel de 10 m de câble d'introduction. Comme ce service comprend également des activités liées au remplacement du câble d'introduction, le tarif pour l'installation d'un nouveau câble d'introduction ne peut jamais être facturé en même temps que ce tarif.

- 60.4. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer » ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur pour assister l'opérateur bénéficiaire lors d'une installation selon le principe de « Single Installer ».

- 60.5. Installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction existant par un technicien du câblo-opérateur.

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur pour réaliser, pour le compte d'un opérateur bénéficiaire, le raccordement au câble (installation d'un nouveau câble ou remplacement d'un câble existant) jusqu'au TAP le plus proche. Le coût de matériel du câble d'introduction n'est pas inclus.

Ce tarif est facturé en plus du tarif d'activation et éventuellement en même temps que le tarif « Single Visit ». Comme déjà mentionné au § 60.3 chez VOO S.A. et Brutélé ce tarif ne peut pas être facturé en même temps que le tarif « Dual Visit ».

Une distinction est faite entre un raccordement « standard » et un raccordement « complexe » :

- Concernant Telenet, le CSA renvoie à cet effet à l'offre de référence de Telenet, où cette distinction doit encore être incluse.

²⁵ Le principe de « Dual Visit » n'est pas disponible chez Telenet.

- Chez VOO S.A. et Brutélé, une installation « complexe » désigne, entre autres, les installations qui nécessitent des travaux d'excavation dans le domaine public, les installations sans travaux d'excavation lorsque la distance entre le TAP et le NIU est trop grande ou lorsqu'une extension du réseau est nécessaire (comme un nouveau TAP). Pour une description complète, le CSA renvoie à l'offre de référence de VOO et Brutélé, où cette distinction doit encore être incluse.

Le tarif pour un raccordement « complexe » est déterminé chez VOO S.A. et Brutélé en fonction du projet. Avant de pouvoir exécuter un raccordement « complexe », un collaborateur de VOO S.A. ou Brutélé doit faire une offre à cet effet. Un tarif horaire est prévu pour l'établissement de cette offre par le collaborateur de VOO S.A. ou Brutélé. Le montant total pour l'établissement de l'offre sera toujours facturé à l'opérateur bénéficiaire, que celui-ci accepte ou non l'offre. Toutefois, ce montant sera déduit du montant de l'offre pour l'exécution des travaux, si l'opérateur bénéficiaire décide d'accepter l'offre.

61. Chez Telenet, un tarif fixe est défini pour un raccordement « complexe ».

5.1.2. Analyse

5.1.2.1. Remarques spécifiques concernant le calcul des services modélisés

62. Lors de la préconsultation, Orange Belgium a fait remarquer que le tarif pour l'installation du câble d'introduction devrait être égal au tarif « Single Visit »²⁶. Le CSA attire l'attention sur le fait que l'installation du câble d'introduction implique plus d'activités que le service « Single Visit ». Ainsi, il est possible que des travaux d'excavation soient encore nécessaires, que le câble d'introduction doive encore être fixé à la façade ou que des forages doivent encore être réalisés dans la façade. La « Single Visit » porte principalement sur les opérations au tap.
63. Lors de la préconsultation, Telenet a fait remarquer que la détermination du coût d'activation et d'installation ne tient pas compte du fait que certaines actions nécessitent plusieurs interactions avec l'OLO. Telenet précise ainsi que l'« order support » nécessite 1,3 interaction. Le CSA rappelle à ce sujet que lorsqu'elle a fourni les informations, Telenet a communiqué le nombre de minutes nécessaires pour chaque tâche et que ce nombre comprend déjà le nombre d'interactions mentionnées. Dans le cas de l'« order support », l'opérateur a indiqué qu'il fallait [confidentiel] minutes par ticket. Ce nombre a été obtenu comme le produit de [confidentiel] minutes par interaction et de 1,3 interaction par ticket²⁷. Étant donné que le modèle utilise les [confidentiel] minutes par ticket, le CSA indique que le nombre correct d'interactions est utilisé dans le modèle.

²⁶ Dans le processus « Single Visit », les opérations au tap sont toujours exécutées par un technicien de l'opérateur PSM. Cela contraste avec le processus « Single Installer », où ces opérations sont exécutées par un technicien de l'opérateur bénéficiaire.

²⁷ Voir l'e-mail de Telenet du 25 novembre 2019

5.1.2.2. Ajout d'un mécanisme de récupération (« *clawback* »)

64. Dans leur réaction à la préconsultation, Orange Belgium et [confidentiel] demandent l'ajout d'un mécanisme de récupération, c'est-à-dire une compensation financière pour les travaux effectués (comme l'installation d'un NIU) pour l'opérateur bénéficiaire au cas où le client final quitterait l'opérateur bénéficiaire dans un certain délai.
65. Le CSA comprend le scénario décrit par ces répondants, mais fait remarquer que le même scénario peut se dérouler de manière similaire dans le sens inverse, où l'opérateur de réseau voit un client final partir chez un opérateur bénéficiaire.
66. Le CSA ne voit donc aucune raison pour l'instant d'élaborer un nouveau processus, y compris la détermination d'une tarification pour les différents scénarios. Le CSA soupçonne que les quelques cas en question rendent le développement et la mise en œuvre d'un tel processus disproportionné.

5.1.2.3. Tarif pour l'activation d'une nouvelle ligne chez VOO S.A. et Brutélé

67. Pour l'activation d'une nouvelle ligne, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Le CSA estime que le tarif calculé pour Telenet est une approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.²⁸

5.1.2.4. La fréquence d'installation du NTP pour les installations « *Dual Visit* » chez VOO S.A. et Brutélé

68. Lors de la demande de données, VOO S.A. et Brutélé ont proposé une fréquence d'installation du NTP pour les installations « *Dual Visit* » de [confidentiel]. Ce qui, selon le CSA, semblait quelque peu exagéré. Le CSA a ensuite demandé les données opérationnelles d'Orange Belgium et a adapté cette fréquence d'installation à [confidentiel].
69. Dans ses réactions à la préconsultation des modèles de coûts, VOO S.A. et Brutélé estiment que cette fréquence d'installation est actuellement sous-estimée puisqu'Orange Belgium se concentre principalement sur la clientèle existante de VOO S.A. et Brutélé, où le NTP devrait être moins modifié. Selon VOO S.A. et Brutélé, l'estimation de cette fréquence d'installation devrait donc être revue à la hausse si l'on prenait en compte tous les clients potentiels sur leur territoire.
70. Le CSA le comprend, mais n'est pas en mesure actuellement d'évaluer si ce raisonnement est correct sur la base de données concrètes. Comme des données concrètes sont disponibles sur la

²⁸ Voir en ce sens également le paragraphe 33 de cette décision.

base des installations réalisées historiquement, le CSA continuera à les utiliser et la fréquence des installations restera donc inchangée à [confidentiel].

Le CSA réévaluera cette valeur lors d'une éventuelle future révision de ces tarifs sur la base des données brutes les plus récentes.

5.1.2.5. Tarif pour les raccordements « complexes » chez VOO S.A. et Brutélé

71. Lors de la préconsultation, Orange Belgium propose de déterminer chez VOO S.A. et Brutélé un tarif fixe pour les raccordements « complexes » car [confidentiel].
72. Le CSA précise à ce sujet que le tarif par projet est la méthode de travail standard pour VOO S.A. / Brutélé et ses sous-traitants. Le répondant déclare en outre lui-même que [confidentiel].
73. Le CSA est donc d'avis que le tarif en fonction du projet peut être maintenu pour VOO S.A. et Brutélé. Toutefois, le CSA veillera à ce que, dans le cadre du principe de non-discrimination, les clients de l'opérateur bénéficiaire et du câblo-opérateur soient traités de la même manière.

5.1.2.6. Tarif pour l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » chez VOO S.A. et Brutélé

74. Dans ses réactions aux modèles de coûts, VOO S.A. et Brutélé présentent le coût de l'élaboration d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe ». Ce coût est basé sur un délai d'exécution estimé à [confidentiel] heures.
75. Selon le CSA, un tarif fixe pour cette opération ne semble pas être à l'ordre du jour. Une opération identique existe depuis un certain temps déjà dans les offres de référence de Proximus, où un tarif horaire est appliqué.
76. Ce coût pour l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » est calculé sur la base d'un tarif horaire de [confidentiel] EUR, auquel s'ajoutent les mark-ups IT et overhead. Cela représente une grande différence avec le tarif horaire fixe de 68,59 EUR appliqué par Proximus dans ses offres de référence.
77. Le CSA ne voit pas pourquoi le tarif horaire devrait différer autant entre l'établissement d'un cahier des charges pour des raccordements complexes au réseau coaxial ou au réseau de cuivre. Le CSA proposera dès lors d'appliquer le même tarif horaire de l'offre de référence de Proximus pour cette opération.

5.2. DÉSACTIVATION OU DÉINSTALLATION

5.2.1. Introduction

78. Les coûts modélisés liés aux services de désactivation et de désinstallation sont traités conjointement dans cette section.

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

79.1. La désactivation d'une ligne ;

Ce service comprend uniquement les activités de helpdesk effectuées dans le cadre de l'arrêt de tous les services chez un client d'un opérateur bénéficiaire. Ce tarif n'est pas facturé lorsque le client reste actif sur le réseau câblé chez un autre opérateur. En plus du tarif de désactivation, un tarif peut être nécessaire pour l'exécution d'une désinstallation.

79.2. Désinstallation d'une ligne par le câblo-opérateur selon le principe de « Single Visit » ;

Ce service comprend uniquement les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation pour le compte d'un opérateur bénéficiaire. Ce tarif n'est facturé que lorsque des opérations ont effectivement été effectuées par un technicien du câblo-opérateur au tap du client final, avec ou sans visite chez ce dernier.

79.3. Désinstallation d'une ligne par un opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer ».

Ce service comprend uniquement les activités effectuées par un technicien certifié d'un opérateur bénéficiaire dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation.

80. Lorsque la désinstallation est entièrement réalisée par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire, plus aucune opération ne doit, en principe, être effectuée par un collaborateur du câblo-opérateur. Aucun tarif ne doit donc être facturé pour cette opération. Seul le tarif de désactivation peut être facturé.

5.2.2. Analyse

5.2.2.1. Tarif pour la désactivation d'une ligne chez VOO S.A. et Brutélé

81. Pour la désactivation d'une ligne, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces.

Le CSA estime que le tarif calculé pour Telenet est une approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.²⁹

5.2.2.2. Absence de tarif pour la désinstallation par un opérateur bénéficiaire

82. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet indique qu'aucun tarif n'est fixé pour une désinstallation par un opérateur bénéficiaire. Selon Telenet, des opérations peuvent néanmoins être nécessaires à cet effet, ce qui justifie un coût. Telenet indique également avoir fourni les informations nécessaires à cet égard.
83. Le CSA confirme que Telenet a fourni des informations à cet égard. Toutefois, le CSA a décidé d'établir une structure tarifaire comprenant une distinction entre la « désactivation » et la « désinstallation ». Les données fournies par Telenet ont été utilisées dans le modèle de coûts pour le tarif de « désactivation »³⁰, indépendamment de la question de savoir si une « désinstallation » doit être effectuée et qui l'effectue. Un opérateur bénéficiaire qui effectue lui-même une « désinstallation » devra donc toujours encore payer le tarif de « désactivation », qui couvre les coûts auxquels Telenet fait référence dans sa réaction.

5.2.2.3. Différence entre les coûts d'installation et de désinstallation pour la « Single Visit »

84. Lors de la préconsultation, Telenet a indiqué qu'il ne devrait pas y avoir de différence de prix entre le tarif d'une installation et celui d'une désinstallation par un technicien du câblo-opérateur, puisque les deux services impliquent pratiquement la même activité, à savoir le placement ou l'enlèvement d'un filtre sur le tap.
85. Le CSA comprend ce raisonnement mais fait remarquer que [confidentiel].
86. Le CSA reste donc d'avis qu'il existe effectivement une différence manifeste entre le coût d'une installation et celui d'une désinstallation.
87. À ce jour, Telenet n'a fourni au CSA aucune donnée permettant de calculer le tarif d'une désinstallation selon [confidentiel]. Le CSA s'est donc basé sur ses propres calculs tenant compte des tarifs existants chez le sous-traitant de Telenet.

5.3. RÉPARATION

88. Les coûts modélisés liés aux services de réparation sont traités conjointement dans cette section.
89. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :

²⁹ Voir en ce sens également le paragraphe 33 de cette décision.

³⁰ Celui-ci est facturé conformément aux dispositions du § 79.1.

- 89.1. La réparation par le câblo-opérateur de problèmes « Ingress »³¹ ou « Current Leakage »³² ;

Si une installation « Single Installer », effectuée par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire, a provoqué des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage » sur le réseau câblé, ce tarif sera facturé.

En raison de la complexité et de l'imprévisibilité de ces problèmes, le CSA propose de les facturer sur la base d'un tarif horaire. L'avantage de cette approche est que lorsqu'un technicien du câblo-opérateur est déjà sur place, détecte un « Ingress » ou « Current Leakage » et résout le problème, un tarif moins élevé sera facturé que si un technicien doit se déplacer chez le client final de l'opérateur bénéficiaire.

- 89.2. La réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » ;

Si, par exemple, une installation « Single Visit / Dual Visit » a été effectuée par le câblo-opérateur, l'opérateur bénéficiaire peut faire appel au câblo-opérateur pour une réparation chez ce client final. La réparation se limite pour Telenet uniquement au même champ d'application que pour la « Single Visit », tel que décrit dans l'offre de référence de Telenet³³. Pour VOO S.A. et Brutélé, la réparation se limite uniquement au même champ d'application que pour la « Single / Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A. et Brutélé.

Cet exemple n'est pas exhaustif. Le CSA propose de facturer le même tarif pour toutes les réparations effectuées par les câblo-opérateurs, à l'exception des réparations « Ingress » ou « Current Leakage ».

- 89.3. Wrongful Repair Request.

90. Si l'opérateur bénéficiaire introduit une demande de réparation auprès des câblo-opérateurs et qu'un technicien des câblo-opérateurs se déplace chez ce client final pour constater que le problème est causé par quelque chose qui relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire³⁴, ce tarif sera facturé.

³¹ Ingress est le phénomène dans le cadre duquel un signal électromagnétique externe provoque du bruit et/ou des perturbations sur le signal souhaité.

³² Current Leakage est le phénomène dans le cadre duquel le courant provenant d'une source externe (comme une alimentation de 220V) fuit vers le câble coaxial et affecte négativement le signal désiré.

³³ Les réparations au tap même et plus haut dans le réseau sont considérées comme une réparation du réseau. Aucun tarif ne peut être facturé à l'opérateur bénéficiaire pour ces réparations.

³⁴ Par exemple, le modem ou le raccordement au tap dans le cadre du « Single Installer ». Ces exemples ne sont pas exhaustifs.

5.4. REDEVANCE MENSUELLE DE LOCATION « SLA PRO REPAIR »

5.4.1. Introduction

91. Les coûts modélisés concernant le « SLA Pro Repair » mensuel comprennent les moyens supplémentaires que les câblo-opérateurs doivent prévoir pour pouvoir fournir ces services. Conformément au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, Telenet, VOO S.A. et Brutélé sont en effet tenus de fournir ce service.
92. À ce jour, les câblo-opérateurs n'ont pas rempli cette obligation. Ce point a déjà été abordé dans les projets de décision du CSA concernant l'analyse des offres de référence de Telenet, VOO S.A. et Brutélé pour l'accès à l'offre de télévision, soumis à consultation publique ouverte en date du 14 avril 2020.
93. Les câblo-opérateurs n'ont fourni aucune donnée dans les différentes demandes de données leur permettant d'établir un modèle de coûts pour ce service. Par conséquent, le CSA doit chercher une alternative pour la tarification de ce service.
94. Le CSA propose donc d'utiliser le même tarif mensuel que pour le service « Enhanced SLA Repair » chez Proximus.

5.4.2. Analyse

95. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet a indiqué ne pas pouvoir marquer son accord sur ce tarif étant donné que ce service n'est pas encore offert et propose de déterminer le tarif au moment où le service est défini et, dans l'intervalle, de considérer le tarif proposé. VOO S.A. et Brutélé déclarent qu'il n'y a actuellement aucune donnée disponible sur le coût mensuel du « SLA Pro Repair » étant donné que le service n'est pas encore offert. VOO S.A. et Brutélé demandent toutefois de prévoir la possibilité d'adapter les prix lorsque ce service sera effectivement offert.
96. Tout d'abord, le CSA souligne que la décision de la CRC du 29 juin 2018 impose aux câblo-opérateurs une obligation claire de rédiger un SLA Pro et qu'ils avaient 3 mois après l'entrée en vigueur de cette décision pour le faire.³⁵ Les projets de décision dans la version de consultation publique du 14 avril 2020 concernant l'approbation des offres de référence de Telenet, VOO S.A. et Brutélé pour l'accès à l'offre de télévision le confirment. Comme également mentionné dans ce projet de décision, les câblo-opérateurs n'ont, selon le CSA, jusqu'à présent pas pris de mesures pour définir ce service, ce qui oblige le CSA à rechercher une alternative pour la tarification de ce service.

³⁵ Conformément au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

97. Deuxièmement, le CSA renvoie au §39 dans lequel il est indiqué que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
98. Le tarif fixé dans cette décision sera donc utilisé jusqu'à une éventuelle révision future. Si des données utiles sont disponibles à ce moment-là, le CSA peut examiner si une autre méthode de tarification est nécessaire. Il ne fait cependant aucun doute que ce tarif sera considéré comme « intermédiaire ». Le CSA examinera si une révision est nécessaire après avoir évalué et approuvé une éventuelle proposition de Telenet, VOO S.A. ou Brutélé concernant ce service.
99. Un autre opérateur doute que le tarif du service chez Proximus puisse être considéré comme une référence pour le tarif d'un câblo-opérateur. Le CSA souligne que le SLA Pro Repair est lié à la main-d'œuvre supplémentaire nécessaire pour réduire le temps de réparation en cas de panne. Il est raisonnable de supposer que les coûts sont similaires pour Proximus et les câblo-opérateurs.

5.5. COLOCALISATION/CO-MINGLING

5.5.1. Introduction

100. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la colocalisation ou le « co-mingling ». Ces services servent uniquement au support de la fourniture d'une interconnexion aux endroits où le réseau de l'opérateur bénéficiaire et celui des câblo-opérateurs se rejoignent.
101. VOO S.A., Brutélé et Telenet n'ont fourni à l'IBPT et à Axon aucune donnée dans les différentes demandes de données leur permettant d'établir un modèle de coûts pour ces services. Par conséquent, le CSA doit chercher une alternative pour la tarification de ce service.
102. Le CSA propose donc d'utiliser les mêmes tarifs pertinents que les services de colocalisation ou de « co-mingling » chez Proximus.
103. Dans l'hypothèse selon laquelle certaines facilités associées (p.ex. les interconnexions, la colocalisation, le co-mingling ...) sont partagées pour un opérateur bénéficiaire pour l'accès aux réseaux de VOO S.A. et Brutélé, un tarif pour un même service ne peut être facturé qu'une fois.

5.5.2. Analyse

5.5.2.1. Généralités

104. Lors de la préconsultation, Orange Belgium et [confidentiel] ont déclaré que le coût de la colocalisation et du co-mingling pour le réseau en cuivre ne constitue pas une bonne référence pour le coût du réseau câblé, entre autres car pour ce dernier l'espace utilisé est généralement plus petit et qu'il consommerait moins d'énergie.

105. Tout d'abord, le CSA constate qu'aucune preuve n'est fournie par ces opérateurs concernant cette assertion. En outre, le CSA souligne que les coûts des services de colocalisation et de co-mingling ne dépendent en principe pas directement du type de réseau. En effet, ils sont facturés par le biais d'un tarif par unité de consommation, le tarif facturé pour l'utilisation d'un espace étant par exemple déterminé en fonction du nombre de mètres carrés occupés. Cela signifie que si l'opérateur bénéficiaire utilise moins d'espace (ou moins d'énergie), cela sera inclus dans les tarifs facturés.

5.5.2.2. Colocalisation/co-mingling chez Telenet

106. Dans le cadre de la consultation concernant le projet de décision concernant l'analyse de l'offre de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la version de consultation publique du 14 avril 2020, l'IBPT a reçu une nouvelle annexe de Telenet contenant de nouvelles spécifications (y compris une nouvelle structure tarifaire) concernant le service de colocalisation/co-mingling de Telenet.

107. Cette annexe de Telenet sera traitée dans le cadre d'une préconsultation distincte.

5.2.2.3. Colocalisation/co-mingling chez VOO S.A. et Brutélé

108. Dans ses réactions à la préconsultation des modèles de coûts, VOO S.A. et Brutélé déclarent qu'il n'y a actuellement aucune donnée disponible étant donné que le service n'est pas encore offert. VOO S.A. et Brutélé demandent toutefois de prévoir la possibilité d'adapter les prix lorsque ce service sera effectivement offert.

109. Le CSA renvoie au §39 dans lequel il est indiqué que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.

5.6. SERVICES DE SUPPORT POUR LES INSTALLATIONS

5.6.1. Introduction

110. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec le support aux installations.

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

111.1. une nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien des câblo-opérateurs pour une visite chez un client à une nouvelle date ;

111.2. l'annulation d'une visite déjà prévue d'un technicien des câblo-opérateurs ;

111.3. Useless Visit ;

Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque le technicien des câblo-opérateurs ne peut pas, après avoir rendu visite au client final, effectuer d'intervention à la date prévue pour des motifs qui ne sont pas imputables aux câblo-opérateurs. Le câblo-opérateur devra pouvoir prouver que le technicien s'est rendu chez le client final de l'opérateur bénéficiaire.

111.4. Migration de profils ou de produits ;

111.5. Configuration d'un nouveau profil ;

111.6. Support technique (tarif horaire).

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

5.6.2. Analyse

5.6.2.1. Migrations de masse

113. Lors de la consultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a demandé de prévoir également un tarif pour les migrations de masse, où plusieurs clients obtiendraient, par exemple, un profil différent en même temps.

114. Le CSA comprend cette question et reconnaît que de telles migrations de masse devraient être possibles. Toutefois, le CSA ne peut pas déterminer un tarif à cet effet, étant donné que cela dépend de plusieurs paramètres (comme le nombre de clients et la complexité des règles de migration) qui ne seront disponibles que lors d'une demande de migration de masse. Le CSA propose donc de traiter ces migrations de masse par le biais d'une offre en fonction du projet, laquelle ne doit être basée que sur les coûts. En cas de litige, le CSA pourra toujours vérifier cette offre et contrôler si l'obligation d'orientation sur les coûts est respectée.

5.6.2.2. Les tarifs des migrations et des configurations de profils

115. Lors de la consultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a fait remarquer que les tarifs pour les migrations et les configurations de profils ne [confidentiel], étant donné qu'elles sont entièrement automatisées.

116. Le CSA tient à souligner que ce n'est pas tout à fait le cas et que ces tarifs incluent un coût pour l'interaction manuelle. En outre, le coût de l'automatisation de ces activités est déjà inclus dans le mark-up IT.

117. Pour la migration de profils ou de produits, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Le CSA estime que le tarif calculé pour Telenet est une approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.³⁶

5.6.2.3. Les tarifs pour l'annulation et la nouvelle planification d'une visite d'un technicien

118. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet indique qu'une distinction devrait être effectuée au cas où l'opérateur bénéficiaire demanderait l'annulation de la visite d'un technicien. Si l'annulation est demandée dans les 24 heures, le tarif complet de l'installation doit être facturé.
119. Orange Belgium fait une remarque similaire concernant la nouvelle planification de la visite d'un technicien, mais est d'avis qu'un tarif ne peut être facturé que pour les changements de rendez-vous demandés le jour même de la visite prévue ou la veille, à partir de 12h00. À cet effet, Orange Belgium renvoie à l'offre de référence de Proximus, qui établit également une distinction entre les « hard » et les « light » requests.
120. Le CSA se déclare d'accord avec la proposition des deux opérateurs d'établir une distinction en fonction du moment où la demande a été introduite. Étant donné que les deux opérateurs renvoient également à la méthode de travail actuelle dans l'offre de référence de Proximus, le CSA propose d'introduire la même définition, en ce qui concerne les « hard » et les « light » requests, c'est-à-dire entre les demandes introduites le jour même de la visite prévue ou la veille, à partir de 12h00. Le CSA veut également bien reconnaître qu'un technicien prévu pour effectuer une visite et dont la visite est annulée en raison d'une « hard » request ne pourra probablement plus être prévu pour une autre intervention. En outre, le CSA estime que ces chiffres seront limités. Le CSA proposera donc de considérer le tarif de VOO comme le tarif pour les « light » requests et d'utiliser pour les « hard » requests une formule similaire à l'offre de référence de Proximus, à savoir la moitié du tarif d'installation applicable pour les changements de rendez-vous « hard » et le tarif d'installation complet pour les annulations « hard ».

5.7.SERVICES DE SUPPORT POUR LES CHAÎNES DE TÉLÉVISION

5.7.1. Introduction

121. Ce modèle de coûts décrit les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la mise en service de chaînes de télévision.
122. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :

³⁶ Voir en ce sens également le paragraphe 33 de cette décision.

122.1. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision partagée ;

122.2. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision propre.

123. Suite à la remarque d'Orange Belgium lors de la préconsultation, le CSA précise que ces tarifs ne sont facturés que dans le cas où le service a été demandé par l'opérateur alternatif.

5.7.2. Analyse

124. Tant dans sa réponse aux demandes de données que dans sa réaction à la préconsultation sur les modèles de coûts, Telenet indique que [confidentiel] jours-homme sont nécessaires pour mettre à disposition une chaîne de télévision propre d'un opérateur bénéficiaire. Pour une chaîne de télévision partagée, un nombre de [confidentiel] est jugé nécessaire. Telenet estime que [confidentiel] jours-homme sont nécessaires pour ajouter une chaîne de télévision propre, car ce serait un processus nécessitant beaucoup de travail et impliquant plusieurs équipes au sein de Telenet.

125. Le CSA ne dispose d'aucune information permettant d'établir une différence entre le temps de mise en œuvre nécessaire aux collaborateurs de Telenet pour ajouter une chaîne de télévision propre et le temps nécessaire pour ajouter une chaîne de télévision partagée. Selon le CSA, la seule différence entre les deux est que l'opérateur bénéficiaire doit être en mesure de fournir avec succès sa propre chaîne de télévision à Telenet (selon ses spécifications), ce qui relève entièrement de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire. Selon le CSA, une fois que cela a réussi, il faut suivre les mêmes étapes que pour l'ajout d'une chaîne de télévision partagée.

126. Étant donné que le CSA n'a reçu jusqu'à présent aucune information qui justifie suffisamment la différence de jours ouvrables mentionnée par Telenet, le CSA maintient sa position.

6. ANALYSE DES COÛTS D'OVERHEAD ET D'IT

127. En raison du calcul similaire des coûts d'overhead et d'IT, les deux sont abordés dans ce chapitre.
128. Les coûts d'overhead et d'IT sont attribués aux différents tarifs uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU).
129. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs³⁷. Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts différentiels pertinents et le total des coûts communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.
130. Pour la détermination du mark-up EPMU pour les coûts d'overhead³⁸ et d'IT, on utilise les mêmes valeurs que celles qui figurent dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Ces valeurs sont fixées à 7,50 % pour le mark-up IT et à 5,00 % pour le mark-up overhead.
131. Plusieurs commentaires sur le mark-up IT ont été reçus lors de la préconsultation concernant le modèle de coûts :
- 131.1. Ce dernier ne devrait inclure que les coûts de gros. Le CSA répond que ce mark-up comprend les coûts IT liés aux systèmes nécessaires pour soutenir les services de gros. Par conséquent, ce mark-up ne comprend pas les coûts purement de détail qui ne sont pas applicables aux services de gros.
- 131.2. Il est trop élevé. Le CSA renvoie à l'argumentation exposée dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Les mark-ups ont été analysés à l'aide d'une comparaison internationale et sont considérés en phase avec celle-ci.
132. Il devrait être inférieur au mark-up utilisé dans la décision tarifaire pour les tarifs mensuels pour l'accès de gros. Le CSA ne voit pas pourquoi cela serait le cas : l'idée d'un mark-up est précisément d'appliquer un même pourcentage à tous les coûts. Le mark-up IT comprend tous les services IT nécessaires pour soutenir les services de gros, ces services étant affectés à la base de coûts pertinente sur la base d'un pourcentage. Le mark-up IT utilisé par le CSA pour les tarifs mensuels est basé sur un recoupement avec différentes sources et est proche de la valeur calculée sur la base des données propres des opérateurs belges. Cette valeur calculée ne fait pas de distinction entre les coûts IT liés au réseau et les coûts IT associés aux services uniques. Le CSA conclut dès

³⁷ Les coûts communs sont des coûts spécifiques à plusieurs services et qui ne peuvent pas être attribués à un service séparé de manière équivoque.

³⁸ Cela inclut les coûts d'IT overhead.

lors qu'une distinction entre le mark-up dans le modèle de coûts pour la redevance de location et celui du modèle de coûts OTF n'est pas justifiée.

7. DÉCISION, ENTRÉE EN VIGUEUR, VOIE DE RECOURS ET SIGNATURES

7.1. DÉCISION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

133. Réuni le [à compléter ultérieurement], le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA a décidé que les offres de référence de Telenet, VOO S.A. et Brutélé devaient être adaptée dans leur intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication sur le site Internet du CSA.
134. Le CSA demande à Telenet, VOO S.A. et Brutélé d'adapter son offre de référence conformément aux tableaux ci-dessous :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Activation d'une (nouvelle) ligne	3,83 EUR	3,83 EUR	3,83 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	38,35 EUR	43,53 EUR	39,67 EUR
Installation d'une nouvelle ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »)	NA	78,18 EUR	76,04 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	1,65 EUR	2,39 EUR	2,39 EUR
Installation d'un câble d'introduction « standard »	95,46 EUR	118,43 EUR	117,16 EUR
Installation d'un câble d'introduction « complexe »	446,92 EUR	Sur la base d'un devis	Sur la base d'un devis
Établissement d'une offre pour l'installation d'un câble d'introduction « complexe »	NA	68,59 EUR/h	68,59 EUR/h

Tableau 1 : Aperçu des tarifs d'activation et d'installation

	Telenet	VOO S.A.	Bruté
Désactivation d'une ligne	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Désinstallation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	15,96 EUR	24,10 EUR	16,71 EUR
Désinstallation d'une ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR

Tableau 2 : Aperçu des tarifs de désactivation et de désinstallation

	Telenet	VOO S.A.	Bruté
La réparation par un technicien du câblo-opérateur de problèmes « Ingress » ou « Current Leakage » (prix par heure)	88,03 EUR/h	88,03 EUR/h	88,03 EUR/h
La réparation par un technicien du câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage »	106,88 EUR	106,88 EUR	106,88 EUR
Wrongful Repair Request	78,75 EUR	88,03 EUR	88,03 EUR

Tableau 3 : Aperçu des tarifs de réparation

	Telenet	VOO S.A.	Bruté
Tarif unique pour la configuration de systèmes et de ressources³⁹	2.000,47 EUR	2.000,47 EUR	2.000,47 EUR
Enhanced SLA Repair (comme allocation mensuelle)	5,65 EUR	5,65 EUR	5,65 EUR

Tableau 4 : Aperçu du tarif Enhanced SLA Repair

³⁹ Ce tarif ne peut donc être facturé qu'une seule fois par opérateur bénéficiaire, lorsque ce dernier commande une première ligne « Enhanced SLA Repair ».

VOO S.A. et Brutélé	
Quotation fee (par rack)	224,87 EUR
Installation d'un câble d'alimentation 230V supplémentaire	310,01 EUR
Power 48 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	344,95 EUR
Power 230 V (AC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	249,34 EUR
HVAC 48 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	154,13 EUR
HVAC 230 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	662,61 EUR
Administration (par nouvelle commande ou extension)	3083,67 EUR
Administration (power upgrade)	1116,89 EUR
Superficie utilisée (par m² et par année)	114,89 EUR
Administration pour les demandes de permis d'environnement	737,41 EUR
Consommation 48V (EUR/Ampère / EUR/KwH)	151,61 EUR / 0,3235 EUR
Consommation 230V (EUR/Ampère / EUR/KwH)	335,19 EUR / 0,1664 EUR
Consommation HVAC	Majoration de 30 % de la consommation 48V ou 230V
Administration fee 48V (par site, par OLO et par année)	20,51 EUR

Administration fee 230V (par site, par OLO et par année)	11,61 EUR
---	-----------

Tableau 5 : Aperçu des tarifs pour co-location/co-mingling chez VOO S.A. et Brutélé

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	50 % du tarif d'installation	50 % du tarif d'installation	50 % du tarif d'installation
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« light » request)	5,66 EUR	5,66 EUR	5,66 EUR
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	100 % du tarif d'installation	100 % du tarif d'installation	100 % du tarif d'installation
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« light » request)	5,66 EUR	5,66 EUR	5,66 EUR
Useless Visit	41,63 EUR	41,63 EUR	41,60 EUR
Migration de profils ou de produits	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Configuration d'un nouveau profil	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h
Support technique (tarif horaire)	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h

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

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision partagée	614,25 EUR	⁴⁰	774,00 EUR
L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision propre	614,25 EUR	-	774,00 EUR

Tableau 7 : Aperçu des tarifs pour les services de support pour les chaînes de télévision

⁴⁰ En ce qui concerne la fixation des prix des services de gros pour l'accès à la radiodiffusion pour VOO S.A., nous renvoyons aux autres décisions de la CRC.

135. Le CSA demande à Telenet, VOO S.A. et Brutélé, conformément à l'article 95 du décret, et par analogie avec l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. L'IBPT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.
136. Enfin, le CSA tient à rappeler à Telenet, VOO S.A. et Brutélé que, conformément à l'article 95 du décret, et par analogie avec l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le CSA doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres des câblo-opérateurs et des demandes des bénéficiaires.

7.2.VOIES DE RECOURS

137. [sera complété dans une version ultérieure]

7.3.SIGNATURE

Karim Ibourki

Président du Conseil supérieur de l'audiovisuel