



DÉCISION DE LA CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

concernant

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

- 25 mars 2021 -

Version publique

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	2
DISPOSITION PRELIMINAIRE	6
1. INTRODUCTION	7
2. PROCEDURE	9
2.1. RETROACTES.....	9
2.2. CONSULTATION PUBLIQUE.....	9
2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE	9
2.4. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS DES MEDIAS	10
2.5. CONSULTATION EUROPEENNE.....	10
<hr/>	
3. CADRE REGLEMENTAIRE.....	11
4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE.....	14
5. REVENTE/CESSION DU CONTRAT ET LIMITATION SUR LES SERVICES NON RÉSIDEN- TIELS	19
5.1. INTRODUCTION	19
5.2. ANALYSE	20
5.2.1. Revente/cession du contrat.....	20
5.2.2. Services aux clients non résidentiels	21
5.3. CONCLUSION	23
<hr/>	
6. CHAINES PROPRES	24
6.1. INTRODUCTION	24
6.2. ANALYSE	24
6.3. CONCLUSION.....	29
<hr/>	
7. LETTER OF AUTHORITY	30

7.1. INTRODUCTION	30
7.2. ANALYSE	30
7.3. CONCLUSION	31
<hr/>	
8. VALID REQUEST FRAMEWORK	33
8.1. INTRODUCTION	33
8.2. ANALYSE	33
8.3. CONCLUSION	34
<hr/>	
9. DESACTIVATION	35
9.1. INTRODUCTION	35
9.2. ANALYSE	35
9.3. CONCLUSION	37
<hr/>	
10. DECODEUR ET MODEM	38
10.1. INTRODUCTION	38
10.2. ANALYSE	38
10.3. CONCLUSION	39
<hr/>	
11. COLOCALISATION	40
12. PREVISIONS	41
12.1. INTRODUCTION	41
12.2. ANALYSE	41
12.3. CONCLUSION	44
<hr/>	
13. SLA POUR LES SERVICES DE SUPPORT	46
13.1. SLA IT	46
13.1.1.Introduction	46
13.1.2.Analyse	46
13.1.3.Conclusion	49
13.2. SLA EXTENSION DU RESEAU	50
13.2.1.Introduction	50
13.2.2.Analyse	50
13.2.3.Conclusion	52

14.	LES SLA POUR LA LIGNE D'UTILISATEUR FINAL	53
14.1.	SLA « PRE-ORDER »	54
14.1.1.	Introduction	54
14.1.2.	Analyse	56
14.1.3.	Conclusion	58
14.2.	SLA INSTALLATION	58
14.2.1.	Introduction	59
14.2.2.	Analyse	59
14.2.3.	Conclusion	63
14.3.	SLA « INSTALL EXECUTED »	64
14.3.1.	Introduction	64
14.3.2.	Analyse	65
14.3.3.	Conclusion	65
14.4.	SLA « FIRST TIME RIGHT »	66
14.4.1.	Introduction	66
14.4.2.	Analyse	66
14.4.3.	Conclusion	67
14.5.	SLA REPAIR	68
14.5.1.	Introduction	68
14.5.2.	Analyse	69
14.5.3.	Conclusion	76
15.	AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE	79
16.	DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR	91
17.	VOIES DE RECOURS	92
18.	SIGNATURES	93
ANNEXE 1.	QUESTIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE DECODEUR ET LE MODEM	94

DISPOSITION PRELIMINAIRE

- a. La présente décision est adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) dans le cadre de et conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat 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.
- b. Le 18 janvier 2021, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) a transmis ses projets de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue française à l'IBPT, au VRM et au Medienrat, conformément à l'article 3, alinéa 1^{er}, de l'accord précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, l'IBPT a demandé, le 21 janvier 2021, à ce que la CRC soit saisie.
- c. Le 4 février 2021, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, les projets de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue française afin qu'ils soient soumis à la Commission européenne, l'ORECE et aux autres ARN.
- d. La présente décision doit donc être considérée dans le contexte de cette coopération. La CRC y fait siennes les analyses et conclusions proposées par le CSA dans les projets de décision soumis au CSA, VRM et Medienrat, mais avec, le cas échéant, les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

1. INTRODUCTION

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

¹ M.B. du 24 juillet 2009, p. 50609.

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

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

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

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

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

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

2. PROCEDURE

2.1. RETROACTES

6. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, Telenet disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA⁷. Le 31 octobre 2018, Telenet a soumis au CSA un addendum concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres. Il a transmis un projet d'offre de référence pour les points restants le 31 décembre 2018.
7. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a adopté une série de mesures opérationnelles qui devaient être transposées, en concertation avec les bénéficiaires, en de nouveaux processus et procédures et/ou en une adaptation de ceux-ci⁸. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, le CSA et les autres régulateurs, l'IBPT, le VRM et le Medienrat ont commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec Telenet et Orange Belgium⁹ (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de Telenet actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de qualité et d'une mise en œuvre informatique y afférente rapide.
8. À la suite de cette collaboration intense, Telenet a déjà modifié plusieurs éléments de son offre à la demande des régulateurs.

2.2. CONSULTATION PUBLIQUE

9. En vertu de l'article 94 du décret, le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA doit organiser une consultation publique préalable en vue de donner aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur tout projet de décision visé aux articles 90 et 91 du décret.
10. La consultation publique s'est tenue du 14 avril 2020 au 26 mai 2020. Le CSA a reçu des réactions de VOO (contribution commune de Brutélé et VOO S.A.) et Orange.

2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE

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

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

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

⁹ Ci-après « Orange ».

12. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le 18 décembre 2020 avec la demande que l'avis soit émis dans un délai de 30 jours civils à partir du premier ouvrable suivant sa réception.
13. L'ABC a rendu son avis le 11 janvier 2021.

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 à l'IBPT et aux régulateurs des médias le 18 janvier 2021.
17. Le 21 janvier 2021, la CRC a été saisie.

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, la CRC a notifié ses projets de décision à la Commission européenne le 9 février 2021. Les projets de décision ont été enregistrés sous les codes BE/2021/2306 et BE/2021/2307.
20. La Commission a examiné la notification et n'a formulé aucune observation à son égard.

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 Telenet. Ces décisions de la CRC ont été prises sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.¹² 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. Cette décision est adoptée 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 Telenet doit proposer. Cela signifie notamment que Telenet doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique¹⁶. Telenet 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. Par le biais de la présente décision, le CSA évaluera les modifications apportées à l'offre de référence de Telenet à la lumière de ce cadre réglementaire.
31. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que le CSA perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

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 Telenet²¹ se compose de deux documents centraux, complétés par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Les documents centraux décrivent le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre Telenet et un opérateur bénéficiaire.
33. Il y a un document central par marché régulé :
- 33.1. L'offre de référence concernant les services large bande, intitulée « ROBB »,
- 33.2. L'offre de référence concernant les services de télévision, intitulée « ROTV ».
34. En outre, l'offre de référence comprend également un document qui décrit l'offre de services interactifs ou VoD (vidéo à la demande). Ce document est intitulé « TLN WRO AIDTV ».
35. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un grand nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par Telenet).

Nom du document		Titre	Table des matières
Annexes générales « TLN_WRO_GA_ »			
Généralités	G_M_PAAA	« confidentialité et responsabilité »	Cette annexe doit être signée si le demandeur d'accès souhaite disposer d'éléments confidentiels de l'offre de référence.
	G_M_PAAB	« LoA »	Cette annexe contient un exemple d'« autorisation d'activation d'un service ».
	G_M_PAAC	« Conditions générales »	Cette annexe décrit les conditions générales du contrat entre Telenet et l'opérateur alternatif.
	G_M_PAAD	« Valid Request Framework »	Cette annexe comporte le cadre pour une demande valable pour un ou plusieurs services de l'offre de référence large bande, télévision ou services interactifs.
	G_M_PAAE	« Naming conventions »	Cette annexe comporte des explications concernant la dénomination des différentes annexes.

²¹ <https://www2.telenet.be/nl/corporate/suppliers/>

Nom du document		Titre	Table des matières
	G_M_PAAG	« Test and Implementation Procedures »	Cette annexe décrit les activités d'implémentation et de test qui doivent être exécutées pour permettre à un opérateur alternatif d'utiliser l'offre de référence de Telenet.
	G_M_PAAH	« Wholesale Alternative Operator Security Policy »	Cette annexe décrit les exigences en matière de sécurité de l'information attendues par l'opérateur bénéficiaire.
	G_P_PAAA	« Tarifs de la revente de gros des services de télévision de Telenet »	Cette annexe comporte les tarifs pour les services de télévision de gros de Telenet.
	G_P_PAAB	« Tarifs de la revente de gros du service large bande de Telenet »	Cette annexe comporte les tarifs pour les services large bande de gros de Telenet.
Au niveau du processus	P_O_PDAB	« Adding TV Channel »	Cette annexe définit la procédure via laquelle un opérateur alternatif peut ajouter une chaîne de télévision numérique propre au réseau de Telenet et dans quelles conditions.
	P_C_PAAA	« Certification des techniciens »	Cette annexe décrit la procédure d'obtention d'une certification pour les techniciens de l'opérateur bénéficiaire.
	P_O_PAAA	« Processus opérationnels et communication »	Cette annexe décrit tous les processus opérationnels qui permettent à l'opérateur bénéficiaire de gérer ses utilisateurs finals, comme la commande, l'activation (et la désactivation), la notification de perturbations et autres.
	P_O_PAAB	« SLA & Système de prévision »	Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre Telenet et l'opérateur bénéficiaire.
	P_O_PDAA	« Back to Back CAS Support »	Cette annexe définit les conditions auxquelles l'opérateur bénéficiaire met en œuvre et prévoit un support pour le système CAS.
Annexes techniques « TLN_WRO_TA_ »			
Généralités	G_A_PAAB	« Architecture ROTV and AIDTV »	Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service de l'offre de référence de Telenet pour les services de télévision et les services interactifs (VoD).
	G_C_PAAA	« General Certification Procedures »	Cette annexe comprend des dispositions générales pour les procédures de certification des CPE ou des éléments de réseau liés par l'opérateur bénéficiaire au réseau de Telenet.

Nom du document		Titre	Table des matières
	G_M_PAAA	« Glossary List and Symbols »	Cette annexe comprend la liste des abréviations et des symboles.
	G_S_PAAA	« Specification NIU Interface »	Cette annexe décrit les ports-interfaces sur le NIU (de Telenet) auquel l'opérateur bénéficiaire peut raccorder des CPE.
	G_S_PAAB	« Specification of Device Management »	Cette annexe décrit la gestion opérationnelle des CPE par l'opérateur bénéficiaire.
	G_S_PAAC	« Application de l'installation »	Cette annexe décrit les situations pour une installation d'un utilisateur final et décrit les exigences non techniques pour les opérations de l'opérateur bénéficiaire en cas de changement de l'installation intérieure d'un utilisateur final.
Télévision	A_S_PAAA	« Specification and Certification TV Wall Outlet »	Cette annexe décrit les spécifications fonctionnelles et non fonctionnelles et les exigences pour le Wall Outlet de Telenet.
	A_S_PAAB	« Specification and Certification Coax Patchcord »	Cette annexe décrit les spécifications fonctionnelles et non fonctionnelles et les exigences pour le câble patch coaxial de Telenet (entre le STB ou le modem de l'opérateur bénéficiaire et le NIU).
Large bande	B_A_PAAA	« Architecture ROBB »	Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service de l'offre de référence de Telenet pour les services large bande.
	B_S_PAAA	« Specification and Certification for AO Modem »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le CPE de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.
	B_S_PAAB	« Specification and Certification BB and VOD IP Interconnect »	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et Telenet doit répondre.
	B_S_PAAC	« FUP »	Cette annexe décrit comment Telenet a implémenté la FUP (Fair Use Policy) pour l'opérateur bénéficiaire.
IDTV	I_S_PDAA	« Specification and Certification AO STB »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le STB de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.
	I_S_PDAB	« Specification and Certification iDTV interconnection »	Cette annexe décrit les exigences fonctionnelles de l'interconnexion DVB-C que l'opérateur bénéficiaire doit mettre en œuvre.

Nom du document		Titre	Table des matières
	I_S_PIAA	« Specification and Certification AO VoD Back-End »	Cette annexe décrit les exigences back-end auxquelles l'opérateur bénéficiaire doit répondre pour l'interconnexion VoD (IP ou DVB-C).
Processus techniques	T_T_PAAA	« Co-location and physical interconnect »	Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.
	T_T_PAAA/B (double dénomination)	« Co-location Code of Conduct »	Cette annexe comprend le code de conduite qui doit être signé par chaque technicien certifié qui entre dans un espace de colocalisation.
	T_T_PAAB	« Lawful Intercept Procedures »	Cette annexe décrit comment l'opérateur bénéficiaire doit répondre aux exigences pour l'interception légale (lawful intercept).
	T_T_PAAE	« WHS AO Interface documentation »	Cette annexe décrit l'interaction entre l'opérateur alternatif et Telenet. Grâce à ces interactions, l'opérateur alternatif peut introduire des commandes, activer de nouveaux produits de gros et gérer son portefeuille de produits et de services.

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

- La revente/cession du contrat et la limitation sur les services non-résidentiels ;
- Les informations nécessaires pour l'acquisition de chaînes propres ;
- Obligations concernant la *Letter of Authority* ;
- Le *Valid Request Framework* ;
- Les limitations d'interconnexion dans l'offre de référence large bande (ROBB) ;
- L'inclusion de la désactivation dans « Single Installer » ;
- L'accès de Telenet au décodeur et au modem du bénéficiaire ;
- L'autorisation de l'utilisation des Business Services over Docsis (BSoD) ;
- La discussion de l'analyse technique pour les profils propres ;

- Possibilité de différenciation ;
- Le niveau de détail plus poussé de l'annexe pour la colocalisation ;
- Les adaptations aux règles de prévision ;
- L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- D'autres sujets.

5. REVENTE/CESSION DU CONTRAT ET LIMITATION SUR LES SERVICES NON RÉSIDENTIELS

5.1. INTRODUCTION

37. Telenet soumet la cession et la revente du contrat à une demande raisonnable²² et limite la possibilité de vente aux utilisateurs finals²³. En outre, Telenet limite l'obligation d'accès aux services avec une adresse IP dynamique²⁴. En outre, Telenet limite le nombre de raccordements par utilisateur final et NIU correspondant à un²⁵ et le nombre de prises à 4²⁶. En outre, Telenet indique également que tous les profils large bande sont soumis à des mesures de gestion du trafic²⁷. Certains opérateurs contestent ces limitations et indiquent qu'elles ne sont pas conformes au cadre réglementaire et qu'elles font obstacle aux intérêts commerciaux des acheteurs.
38. D'une manière générale, les opérateurs déclarent que Telenet laisse trop peu de place à la différenciation et finit par rendre impossible ou du moins par limiter de façon injustifiée une offre aux clients non résidentiels. Cela ne serait, en outre, pas conforme au cadre réglementaire applicable.

²² Voir la section 4.2.4 ROTV et ROBB.

²³ Voir les §§ 75, 107 et 108 dans ROBB et les §§ 92 et 111 dans ROTV.

²⁴ Voir la définition D 12 (§ 20) : « Le service avec adresse IP dynamique offert par Telenet aux clients, sur la base et au sein d'un certain profil, pour un accès rapide à l'internet et qui peut être mis à disposition via bitstream au bénéficiaire. » (traduction libre) et le § 30 de l'annexe « Specification and Certification BB and VoD IP Interconnect ». « TLN participates in IP pool management and IP address assignment services for AO end-users. The effective dynamic IP address assignment to individual AO end-users customers is the responsibility of the AO NCP. The AO uses its own IP address range for each of the 5 RPOIs and Telenet configures these ranges in the appropriate NE on a per RPOI basis. Multiple ranges are required per RPOI. The AO needs to assign « dynamic » IP addresses to its individual end-user devices that are selected via a dynamic algorithm (e.g. round robin) from the AO IP ranges configured for a particular RPOI. The address « lease-time » needs to be of limited duration (maximum 24H). In addition the « lease-time » should not be lower than 2 hours to avoid excessive network overhead. The AO dynamic IP address selection algorithm should in at least 95 % of the cases, select a different address for two consecutive leases of the same modem. »

²⁵ Voir la définition D 27 (§ 33) dans ROTV et la définition D 29 (§ 38) dans ROBB : « Raccordement au câble : ... Un, et maximum un, raccordement au câble par utilisateur final est obligatoire... » (traduction libre), la définition D35 (§ 42) dans ROTV ainsi que la définition D 42 dans ROBB (§ 53) : « Il y a qu'un seul point de raccordement par habitation. » (traduction libre)

²⁶ Voir la définition D 17 (§ 22) dans ROTV : « Utilisateur final : ... Un client ne peut pas posséder plus de 4 prises de télévision connectées pour la réception d'un seul et même service de télévision... » (traduction libre)

²⁷ Voir le § 87 à la section 3.1.3 dans ROBB : « Tous les profils large bande sont soumis à des mesures de gestion du trafic » (traduction libre).

5.2. ANALYSE

39. Avant tout, le CSA souhaite souligner le fait que chaque bénéficiaire doit pouvoir être en mesure de dupliquer toutes les fonctionnalités que Telenet offre à ses clients finals (tant résidentiels que professionnels)²⁸.

5.2.1. Revente/cession du contrat

40. En ce qui concerne la **cession du contrat**, pour autant que le contenu du contrat puisse être assimilé à l'acceptation des dispositions existantes de l'offre de référence²⁹, le CSA estime que la limitation présentée n'est pas nécessaire ni proportionnée. Le cadre réglementaire ne prévoit pas de limitations concernant la cession du contrat. Le CSA ne comprend pas non plus pourquoi cette possibilité devrait être restreinte pour un bénéficiaire.
41. Dans la même lignée, la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit qu'un contrat sur la base de l'offre de référence doit être conclu en principe dans une période de 15 jours³⁰. Cette disposition ne dit nullement que cela doit uniquement avoir lieu sur la base d'une demande raisonnable. Par analogie, le CSA estime que la cession d'un contrat existant sur la base de l'offre de référence ne doit pas non plus être soumise à une demande raisonnable. Telenet doit adapter tous les paragraphes pertinents de l'offre de référence conformément au point de vue du CSA.
42. En ce qui concerne **la revente du contrat**, le cadre réglementaire ne prévoit pas non plus de limitation possible à ce sujet. De plus, la définition de revente en garantit justement le caractère raisonnable. Le produit qui est revendu est en effet identique sur le plan technique à ce qui est vendu aux propres clients de détail de l'opérateur PSM ou de l'opérateur bénéficiaire et il n'existe aucune possibilité d'offrir des services différenciés sur cette base³¹. Dans cette optique, le CSA estime correcte l'affirmation selon laquelle cela crée une limitation possible de la liberté commerciale des bénéficiaires et que la concurrence peut être entravée de manière injustifiée.
43. En tout cas, Telenet renverse inutilement la charge de la preuve sans aucune raison. Si Telenet estime que la cession ou la revente du contrat n'est pas raisonnable, c'est à elle de le justifier de manière suffisante. De plus, la décision de la CRC prévoit explicitement la possibilité de refuser

²⁸ § 1063 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : *«Lorsque l'opérateur puissant souhaite développer une nouvelle offre de détail ou adapter une offre de détail existante, il est tenu d'assurer la reproductibilité technique à partir des intrants de gros qu'il fournit. Le CSA peut exiger à tout moment de l'opérateur puissant qu'il fournisse toutes les informations nécessaires pour démontrer que la reproductibilité technique est entièrement garantie. Lorsque les circonstances le rendent nécessaire, le CSA peut en outre exiger de l'opérateur puissant qu'il procède à des tests de reproductibilité et/ou lui notifie toutes les informations utiles pour évaluer lui-même la reproductibilité.»*

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

³⁰ Voir le § 969 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³¹ Conformément aux définitions utilisées à la section 21.3 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

une demande déraisonnable si elle est suffisamment justifiée, même si les services sont compris dans l'offre de référence³².

44. Le CSA constate que l'offre de référence (notamment les conditions générales³³, la LoA³⁴ ou le Valid Request Framework) contient de nombreuses références impliquant que la vente de produits de gros est limitée aux utilisateurs finals. Ainsi, les bénéficiaires ne sont pas autorisés à discuter avec d'autres parties du contrat avec Telenet ou il est systématiquement fait mention d'utilisateurs finals des opérateurs bénéficiaires³⁵. Conformément aux paragraphes précédents qui stipulent qu'une revente doit être possible, le CSA considère que toutes ces références et limitations (implicites ou explicites) à la vente aux utilisateurs finals doivent être adaptées.

5.2.2. Services aux clients non résidentiels

45. Le CSA abordera ci-dessous les différents éléments qui font obstacle à la possibilité d'offrir des services aux clients non résidentiels et les éléments qui manquent dans l'offre de référence à cet égard, de sorte qu'il n'est pas suffisamment clair pour les bénéficiaires s'ils peuvent les offrir et comment.
46. Le régulateur a déjà signalé à Telenet qu'une limitation de l'obligation d'accès à la fourniture de services résidentiels est illicite. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que :

« L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. »³⁶

47. De plus, dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a exécuté un test de substituabilité entre les offres de détail résidentielles et non résidentielles. Au § 1664 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, la CRC a tiré la conclusion suivante : « *Les offres d'accès central supportant des offres de détail résidentielles et non résidentielles font partie du même marché de produits.* » Il ressort donc clairement tant de la définition du marché de produits que de la description du remède d'accès que l'on ne peut pas faire de distinction entre l'usage résidentiel et l'usage non résidentiel.

³² Conformément au § 938 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³³ Celles-ci contiennent des obligations de confidentialité strictes, qui rendent impossible une discussion entre un opérateur bénéficiaire et un éventuel revendeur.

³⁴ Une LoA (Letter of Authority, voir également le **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**Erreur ! Source du renvoi introuvable.) ne s'applique qu'aux ventes aux utilisateurs finals.

³⁵ Comme, par exemple, la définition du contrat de l'utilisateur final dans ROBB et ROTV ou les §§ 170 et 164 dans ROBB et ROTV.

³⁶ Voir § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

En outre, la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité précise que les produits haut débit offerts sur les réseaux câblés via un câble coaxial ne font pas partie de ce marché.³⁷ Cela confirme une nouvelle fois que les produits haut débit offerts par câble coaxial font partie du marché 3b, conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018.

48. Il en va de même pour les **limitations concernant le nombre de raccordements ou de prises par utilisateur final**. Ces restrictions limitent, sans raison nécessaire, la libre utilisation de l'accès à un débit binaire et limitent ainsi les possibilités de différenciation des bénéficiaires.³⁸
49. Telenet affirme que ce n'est que dans des cas très exceptionnels qu'un client dispose de plusieurs raccordements et que cela est lié au NIU. Telenet est toutefois ouvert à la possibilité d'autoriser plusieurs raccordements dans le cadre d'une demande raisonnable.³⁹ Le CSA stipule donc que Telenet doit ajouter cette possibilité de demande raisonnable à l'offre de référence. Cela signifie, entre autres, que la définition (29) de « Raccordement au câble » des annexes ROBB et ROTV de l'offre de référence de Telenet doit être adaptée, que la stricte limitation d'un raccordement au câble par utilisateur final doit être supprimée et qu'une demande raisonnable de raccordement supplémentaire peut être introduite.
50. Telenet déclare en outre que la limitation à 4 prises de télévision est principalement motivée par des restrictions liées au droit d'auteur. Le CSA ne peut pas marquer son accord sur ce point. Les négociations sur les droits d'auteur ont lieu entre le bénéficiaire et des tiers, où Telenet n'est pas partie prenante. Si le bénéficiaire peut confirmer formellement qu'il n'existe pas de problèmes de droits d'auteur liés à l'utilisation de prises de télévision multiples, Telenet ne peut pas imposer de limitations sur cette base. Le bénéficiaire doit donc pouvoir proposer plus de quatre prises de télévision.
51. Dans ce cadre, le CSA souligne le lien sous-jacent entre les limitations précitées (et le but final de celles-ci) : une limitation de l'obligation d'accès à l'usage résidentiel. Ainsi, les services non résidentiels utilisent d'habitude des adresses IP fixes⁴⁰, l'achat d'un service non résidentiel et d'un service de détail nécessite deux raccordements câblés par utilisateur final et la limitation à 4 prises exclut de toute manière les clients non résidentiels tels que les hôtels, les centres d'hébergement

³⁷ Voir la section 9.1. « Substituabilité entre accès haut débit et connectivité de haute qualité » et la section 15.3 « Substituabilité entre les services d'accès de haute qualité et les services d'accès central » de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité.

³⁸ On renvoie également au § 2333 de la décision CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle : « *L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général.* » Il est évident que le libre accès à la plateforme de télévision et l'interdiction de créer des barrières injustifiées s'appliquent également à la radiodiffusion télévisuelle.

³⁹ Telenet déclare ainsi dans sa réponse à la consultation : « *Si un opérateur bénéficiaire rencontre une situation dans laquelle cette limitation pose un problème, la procédure de demande raisonnable peut toujours être invoquée.* »

⁴⁰ Par exemple, l'offre Corporate Fibernet de Telenet propose jusqu'à 8 adresses IP fixes.

et de soins et les hôpitaux. Ces limitations excluent d'avance certaines formes d'usage non résidentiel du remède d'accès et ne sont donc pas raisonnables.

5.3.CONCLUSION

52. Le CSA estime qu'il n'est pas justifié de soumettre la cession et la revente du contrat sur la base de l'offre de référence à une demande raisonnable. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
53. Les limitations à un seul raccordement ou 1 NIU, les limitations à 4 prises excluent d'avance certains usages du remède d'accès, ce qui n'est pas conforme à la décision de la CRC du 29 juin 2018, et sont donc rejetées. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
54. En outre, Telenet doit compléter son offre de référence par une procédure spécifique d'éligibilité (plusieurs adresses par demande) et développer des processus et procédures supplémentaires permettant à l'opérateur bénéficiaire de fournir les garanties de service de haute qualité associées à un service non résidentiel. Ces processus et procédures doivent être décrits dans l'offre de référence et les limitations doivent être supprimées.

6. CHAINES PROPRES

6.1. INTRODUCTION

55. Orange estime que le caractère raisonnable d'un minimum de trois chaînes propres devrait être fixé, compte tenu des nombreuses chaînes propres offertes par Telenet, de la chaîne d'auto-promotion dont dispose Telenet et du fait que trois chaînes sont nécessaires pour l'exploitation effective de droits de retransmission exclusifs du football (par ex. la Jupiler league : les câblo-opérateurs retransmettent souvent eux-mêmes 3 matches simultanément sur 3 chaînes différentes). En outre, seules les chaînes exclusives⁴¹ pourraient être comptées comme des chaînes propres. Les chaînes non exclusives sont celles que Telenet pourrait également distribuer (mais choisit de ne pas le faire).
56. Orange indique qu'il faut un délai d'implémentation maximum (end-to-end) de trois mois pour pouvoir disposer d'une chaîne propre et que, en tout état de cause, il doit être possible d'achever l'implémentation d'une chaîne propre sur une base non discriminatoire⁴². Telenet applique à l'heure actuelle un délai de deux mois qui prend cours à partir de la réception du signal de test. De plus, l'offre de référence mentionne à plusieurs reprises l'exécution d'une étude de faisabilité sans plus de précisions, en renvoyant à la capacité disponible éventuelle, qui peut donc donner un résultat négatif. Non seulement les informations demandées pour cette étude de faisabilité comprennent des informations concurrentielles, comme le nom de la chaîne et le nombre de téléspectateurs, mais elles entraînent aussi une confusion et éventuellement des retards considérables.
57. En outre, Orange dénonce le manque de clarté concernant les chaînes diffusées tant par un bénéficiaire que par Telenet et que Telenet décide de ne plus proposer⁴³. 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

58. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit clairement qu'un bénéficiaire a droit à au moins deux chaînes propres⁴⁴. 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

⁴¹ Où la chaîne et Telenet ont conclu un contrat selon lequel seule Telenet peut diffuser la chaîne, comme c'est le cas pour Studio 100 et Proximus.

⁴² Cela signifie que s'il est clair qu'un câblo-opérateur peut ajouter lui-même une chaîne en moins de trois mois, il devrait également pouvoir le faire pour un opérateur alternatif.

⁴³ En conséquence, une chaîne partagée deviendrait tout à coup une chaîne propre ou le bénéficiaire devrait également supprimer cette chaîne.

⁴⁴ Conformément au § 1029 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

introduisant une demande raisonnable⁴⁵. Bien que les raisons citées ci-dessus démontrent le besoin de chaînes supplémentaires pour un bénéficiaire, la décision de la CRC est claire et la procédure de demande raisonnable devra être suivie pour une troisième chaîne propre ou une quatrième, etc.

59. La proposition d'un opérateur de considérer uniquement les chaînes vraiment exclusives comme des chaînes propres 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 tout de même laissé la possibilité de demander un plus grand nombre de chaînes propres. L'opérateur PSM devra alors, notamment, démontrer cette capacité limitée s'il refuse la demande.
60. 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 Telenet. L'opérateur bénéficiaire ne peut donc pas être contraint à transmettre cette information.
61. Dans le cadre de « l'étude de faisabilité », un bénéficiaire peut également demander à diffuser ses chaînes propres dans une qualité, un format, un codec vidéo, un codec audio, etc. différents de ceux de Telenet afin que le bénéficiaire puisse se distinguer de l'offre télévisuelle de Telenet sur la base de la qualité de l'image et/ou du son.⁴⁶
62. 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 lors des négociations entre un opérateur et un fournisseur de contenu et lors de l'établissement des campagnes de marketing ciblant les clients actuels et les nouveaux clients potentiels. Le CSA insiste sur le fait que l'étude de faisabilité ne peut pas entraver l'exécution correcte de l'obligation d'accès qui prévoit clairement qu'un bénéficiaire doit

⁴⁵ 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. »

⁴⁶ Voir le § 937 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « En outre, Telenet (SFR inclus), Brutélé et Nethys devront satisfaire les demandes raisonnables d'accès, aussi lorsque les services demandés concernant la plateforme de télévision numérique ou l'offre de télévision analogique n'ont pas été repris dans l'offre de référence, cette absence d'offre de référence ne faisant pas obstacle à des demandes raisonnables d'accès non prévues dans l'offre de référence (par analogie avec l'article 48, § 8, de la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale). »

pouvoir proposer au minimum deux chaînes propres. Cette procédure doit être traitée dans un délai clair et raisonnable⁴⁷.

63. Le CSA considère qu'un délai de traitement maximum de deux mois (au lieu des trois mois initialement proposés) est raisonnable compte tenu du délai dans lequel Telenet a été en mesure de mettre en service de nouvelles chaînes tant pour Orange que, et principalement, pour elle-même.⁴⁸ Le CSA tient dès lors à souligner que ces deux mois doivent être considérés comme un délai maximum. Si Telenet est en mesure de mettre une chaîne en service pour elle-même dans un délai plus court que ces deux mois, il doit également être possible de le faire dans le même délai pour un bénéficiaire souhaitant offrir la même chaîne⁴⁹.
64. Le CSA souligne la grande différence entre le délai d'implémentation maximum de deux mois et le délai publié d'un jour entre la signature du contrat avec Eleven Sports et la diffusion du deuxième jour de match. Ces grandes différences s'expliquent en partie par un certain nombre de facteurs⁵⁰ propres aux négociations sur les droits de contenu, mais elles montrent surtout clairement que le délai de trois mois initialement proposé était déraisonnablement long.
65. Telenet indique n'avoir aucun contrôle sur une partie de la procédure, à savoir la fourniture du signal de test, et qu'aucun délai total ne peut donc être fixé. Le CSA est d'accord avec l'affirmation de Telenet selon laquelle les retards attribuables à un bénéficiaire ne peuvent pas lui être reprochés. Toutefois, étant donné que Telenet doit réaliser certaines démarches avant l'envoi du signal de test (comme l'étude de faisabilité) et après la réception du signal, le CSA reste convaincu qu'un délai total est utile. En cas de dépassement de la période de deux mois et si Telenet peut démontrer que cela découle des retards causés par le bénéficiaire, il est clair que le problème ne réside pas dans le chef de Telenet et qu'aucune conséquence ne peut être attachée au dépassement du délai.
66. Le CSA décide dès lors que Telenet décrira le processus de gros pour l'ajout d'une chaîne propre dans l'annexe, en distinguant les différentes étapes⁵¹ techniques et les délais correspondants.

⁴⁷ 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).

⁴⁸ On peut ainsi citer l'implémentation des chaînes d'Eleven Sports en rapport avec la compétition de football belge en 2020. Orange a acquis ces droits de diffusion alors que Telenet était encore en négociation. Étant donné que Telenet ne diffusait donc pas ces chaînes à l'époque, Orange a été obligée de demander trois canaux propres pour ces chaînes, pour lesquelles il faudrait en principe compter un délai de trois mois. En réalité, un mois s'est avéré suffisant. Cependant, ce délai de trois mois ou d'un mois n'était pas nécessaire pour Telenet elle-même, qui a pu proposer les chaînes un jour après la conclusion des négociations avec Eleven.

⁴⁹ Compte tenu de l'obligation de non-discrimination qui incombe à Telenet.

⁵⁰ Telenet a ainsi pu profiter de l'implémentation antérieure d'Eleven Sports par Orange et du fait qu'elle diffusait déjà Eleven Sports auparavant.

⁵¹ Établissement de l'interconnexion, mise en place du signal de test, élaboration du plan de service, configuration des MUX, testing, implémentation, mise en service...

Ainsi, le bénéficiaire aura une idée du processus dans lequel il se trouve et pourra suivre l'évolution de sa demande.

67. En ce qui concerne la résiliation d'une chaîne par Telenet et les conséquences de cela sur un bénéficiaire, le CSA peut comprendre que cela engendre un problème temporaire. Tout d'abord il convient de souligner que la CRC a déjà fixé un délai par le passé pour la résiliation de chaînes :
- Suppression d'une chaîne numérique : 6 mois ;
 - Suppression d'une chaîne analogique : 2 mois⁵².
68. Ce délai de notification absorbe déjà en partie les conséquences pour les bénéficiaires lorsque Telenet supprime une chaîne. Toutefois, la plupart des contrats avec les fournisseurs de contenu ont une durée supérieure à six mois et ce système de notification préalable n'est pas optimal⁵³. Cette dynamique conduit à un déroulement imprévisible, difficile à appréhender dans des scénarios prédéterminés et des périodes de notification correspondantes. Par conséquent, la collaboration opérationnelle en matière de diffusion des chaînes devra être suivie de près par le CSA en tenant compte des différents remèdes sur le marché de gros de la radiodiffusion afin de garantir une concurrence loyale.
69. 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 maximum de six mois au cours duquel le bénéficiaire peut encore diffuser la chaîne est raisonnable, compte tenu de la durée normale des contrats concernant les droits de contenu et afin de ne pas trop fragiliser le pouvoir de négociation d'un bénéficiaire. Selon le CSA, le délai de diffusion temporaire doit donc dans tous les cas dépasser le délai d'implémentation pour une chaîne propre, car le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour évaluer l'option de considérer la chaîne supprimée comme une chaîne propre.
70. Le CSA précise en outre que l'objectif de la poursuite de la diffusion est de donner à un bénéficiaire un délai de six mois pour décider de l'utilisation de la chaîne numérique concernée et de l'implémenter, s'il le souhaite. Cette mesure est prise soit parce qu'il s'avère que le délai de notification (concernant l'arrêt d'une chaîne) n'est pas respecté, soit parce qu'une notification standard de toute une série de chaînes susceptibles d'être arrêtées est effectuée (alors que les

⁵² Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française, § 68.

⁵³ Les négociations entre Telenet et les fournisseurs de contenu peuvent en effet accumuler un certain retard, ce qui fait que l'on ne sait pas clairement six mois à l'avance si cette chaîne sera encore proposée ou non. Les discussions sur la prolongation de contrats existants peuvent être menées jusqu'au dernier jour du contrat existant, sans qu'il existe une indication préalable d'une prolongation ou d'un arrêt.

négociations entre l'opérateur PSM et les entreprises du secteur des médias sont toujours en cours).⁵⁴ Le délai total de notification et de la poursuite de la diffusion ne devrait donc pas dépasser 6 mois, pour autant qu'il soit clair pour le bénéficiaire que la chaîne sera effectivement arrêtée.

71. Telenet considère que la poursuite de la diffusion est possible à condition que l'opérateur bénéficiaire ait l'accord exprès de la chaîne. Toutefois, le CSA n'est pas d'accord avec la proposition selon laquelle l'opérateur bénéficiaire devrait transmettre cet accord à Telenet. Il incombe au bénéficiaire d'en disposer, et la confirmation formelle par le bénéficiaire qu'il dispose des droits suffit pour qu'il soit tenu responsable en cas d'infraction éventuelle.
72. Orange demande également que 1) une chaîne puisse être partagée par plusieurs bénéficiaires et 2) dans ce cas, le régulateur détermine les règles nécessaires. Orange veut également avoir la possibilité de diffuser ses chaînes avec une qualité différente (comme la compression, la résolution, le HDR, le Dolby Vision...) de celle de Telenet.
73. Si un nouvel opérateur bénéficiaire devait venir s'ajouter avec les droits d'accès nécessaires au contenu de certaines chaînes déjà proposées par un autre bénéficiaire mais pas par Telenet, il serait en effet plus efficace pour ce nouveau bénéficiaire d'utiliser les mêmes canaux que ceux dont dispose l'autre bénéficiaire, de sorte que cette chaîne ne soit diffusée qu'une seule fois sur le réseau de Telenet. Telenet doit donc préciser dans son offre de référence qu'une chaîne propre peut être partagée par plusieurs bénéficiaires.
74. Orange mentionne également que dans le cadre de l'arrêt de l'analogique (*analogue switch off* ou ASO), non seulement la capacité sera libérée, mais aussi que certaines chaînes numériques seront transmises non cryptées. Si Orange ne possède pas encore les droits de cette chaîne, cela peut avoir pour conséquence que ses clients finaux accèdent illégalement au contenu de cette chaîne. Telenet a également déjà annoncé que l'ASO s'accompagnera de la diffusion non cryptée de certaines chaînes, ce qui a un impact important sur les bénéficiaires qui doivent détenir les droits sur ces chaînes non cryptées.⁵⁵
75. À cet égard, le CSA estime qu'il est important que Telenet en informe les bénéficiaires au moins six mois⁵⁶ à l'avance afin qu'ils aient suffisamment de temps pour négocier avec les chaînes concernées.
76. Le CSA constate en outre que l'ASO peut également créer une dynamique imprévisible sur le marché. En effet, une grande capacité de fréquence est ainsi libérée et il est incertain pour quels

⁵⁴ En pratique, une telle notification standard n'est pas utile pour un bénéficiaire car il n'est pas du tout certain que ces chaînes seront finalement effectivement arrêtées.

⁵⁵ Dans le cas contraire, les clients finaux des bénéficiaires reçoivent ces chaînes sans indemnité de la part du bénéficiaire.

⁵⁶ Voir le § 989 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Par contre, un délai de notification de six mois reste approprié, vu l'aspect commercial important d'un arrêt de l'analogique. »

services Telenet utilisera cette capacité (pour la télévision numérique ou pour l'internet ?). En tout état de cause, il est important que les bénéficiaires puissent également entrer en considération pour bénéficier de cette capacité supplémentaire. Cela peut se faire en donnant accès à plus de chaînes propres ainsi qu'à une plus grande largeur de bande.

6.3. CONCLUSION

77. Telenet modifiera toutes les parties de l'offre de référence concernant les chaînes propres conformément aux positions exprimées ci-dessus :
- 77.1. L'application maximale d'un délai de six mois au cours duquel un bénéficiaire peut encore diffuser une chaîne supprimée.
 - 77.2. La mise en place d'un délai total de deux mois pour demander une chaîne propre et une description de son processus de gros pour l'ajout d'une chaîne propre, en distinguant les différentes étapes techniques⁵⁷ et les délais correspondants.
 - 77.3. Les informations demandées pour l'étude de faisabilité doivent être adaptées et se limiter à des éléments techniques tels que le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio, etc. Le nom de la chaîne et le nombre attendu de clients ne sont pas nécessaires dans un premier temps pour une étude de faisabilité.
78. En outre, Telenet doit préciser dans son offre de référence qu'une chaîne propre peut être partagée par plusieurs bénéficiaires et que ces derniers peuvent demander que leurs propres chaînes soient diffusées dans une qualité différente de celle de Telenet. Enfin, Telenet doit respecter un délai de notification de six mois afin d'informer ses opérateurs bénéficiaires des chaînes numériques non cryptées lorsqu'ils préparent l'ASO.

⁵⁷ Établissement de l'interconnexion, mise en place du signal de test, élaboration du plan de service, configuration des MUX, testing, implémentation, mise en service...

7. LETTER OF AUTHORITY

7.1. INTRODUCTION

79. Plusieurs opérateurs ont soulevé la question de l'obligation concernant la « Letter of Authority »⁵⁸ (ci-après, la « LoA »). Selon eux, une LoA (ou un document générique de ce type) n'est utile que s'il est mis fin à un service chez le câblo-opérateur ou un autre opérateur bénéficiaire et ne devrait être présentée qu'au cas où l'utilisateur final signalerait un problème. En outre, ils estiment que les règles existantes, telles qu'énoncées à l'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 »), sont suffisantes pour résoudre les éventuels problèmes de slamming⁵⁹. En ce sens, un câblo-opérateur ne peut pas imposer la forme et le contenu d'une LoA, les modèles proposés ne pouvant servir que d'exemples. Il est donc demandé de supprimer l'annexe relative à la « Letter of Authority ».

7.2. ANALYSE

80. Une LoA vise un document général (ou une version électronique de celui-ci) comprenant une autorisation écrite du client d'activer des services auprès d'un opérateur et de les désactiver auprès d'un autre opérateur.
81. Dans l'annexe correspondante de l'offre de référence de Telenet⁶⁰, il est encore renvoyé erronément à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005. La réglementation pertinente est désormais énoncée à l'article 111/2, § 2, de la loi du 13 juin 2005, qui prévoit ce qui suit :

« § 2. L'activation d'un service de présélection ou d'un service ayant un fonctionnement similaire, le transfert d'un service d'accès à l'Internet ou d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection, le service ayant un fonctionnement similaire, le service d'accès à l'Internet ou le transfert du numéro, est interdit. [...] »

La personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro ou d'un service d'accès à l'Internet ou d'activer ou de désactiver une présélection ou un mécanisme ayant un fonctionnement similaire, ou un service de présélection de l'opérateur ou un service ayant un fonctionnement similaire, ou

⁵⁸ Ce document comprend la confirmation signée du client final qu'il souhaite transférer ses services vers le titulaire du document. En d'autres termes, le bénéficiaire doit disposer, pour toute migration, d'une « Letter of Authority » du client final concerné.

⁵⁹ Changement d'opérateur sans l'accord préalable exprès de l'utilisateur final.

⁶⁰ Annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAB - Letters of Authority (LoA) for the TV Service based on the Reference Offer Basic TV and Broadband Service based on the Reference Offer Broadband Services.

la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activé à juste titre ou d'un mécanisme ayant un fonctionnement similaire ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement de ces coûts. Le cas échéant, il lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final comme client. »

82. En principe, le respect de cette réglementation est suffisant pour garantir qu'aucune désactivation injustifiée ne se produira. En outre, cet article prévoit également une sanction en cas d'infraction. À cet égard, l'annexe de Telenet ne semble pas nécessaire dans le cadre d'une offre de référence.
83. D'autres modalités, telles que des délais pour transmettre le document, peuvent être fixées, mais ne sont pas absolument nécessaires selon le CSA. En effet, l'article en question protège également les opérateurs qui n'ont pas de relation de gros entre eux et pour lesquels des modalités supplémentaires ne sont donc pas fixées dans un contrat. Compte tenu de l'absence de plaintes concrètes à cet égard, le CSA conclut que d'autres modalités ne doivent pas nécessairement être fixées.
84. Le CSA part en outre du principe qu'un bénéficiaire dispose d'un accord écrit par le biais du contrat que le client conclut avec le bénéficiaire⁶¹. Il n'est toutefois pas nécessaire que Telenet dispose de cette autorisation écrite.
85. Les observations concernant une éventuelle incertitude quant aux responsabilités en cas de problèmes ne sont pas pertinentes. Le bénéficiaire est en effet responsable de l'exactitude de la commande qu'il transmet à Telenet et du fonctionnement de ses techniciens et Telenet est responsable des éventuelles erreurs que ses techniciens pourraient commettre. Si des problèmes surviennent, le bénéficiaire doit pouvoir prouver qu'une autorisation écrite claire de l'utilisateur final existe pour activer ou désactiver le service. Il n'est donc en aucun cas nécessaire que Telenet reçoive d'abord cette autorisation avant de pouvoir fournir le service wholesale au bénéficiaire.
86. L'autorisation écrite, ou LoA, ne doit en outre pas nécessairement se faire via un document établi par Telenet.⁶² La forme et le contenu précis d'un tel document ne doivent en aucun cas être définis par Telenet. L'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques (ou AR Easy Switch) peut servir de fil conducteur pour les données qui pourraient être incluses dans un tel document.

7.3. CONCLUSION

87. La prévention des activations/désactivations injustifiées est traitée à l'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005. La LoA imposée par Telenet a le même objectif et n'est en ce sens pas nécessaire.

⁶¹ Cela correspond d'ailleurs à ce qu'Orange indique elle-même vouloir faire.

⁶² Le modèle de LoA que Telenet propose ne peut servir que de méthode de travail possible mais n'est en aucun cas un document contraignant.

D'autres modalités, telles que des délais pour transmettre le document, peuvent être fixées, mais ne sont pas nécessaires selon le CSA. En tout état de cause, la forme et le contenu d'un tel document ne doivent pas être fixés par l'opérateur PSM.

88. Dans tous les cas, les paragraphes de l'offre de référence⁶³ applicables à la LoA doivent être adaptés en ce sens qu'il n'est pas nécessaire d'utiliser le document de l'annexe « TLN_WRO_GA_G_M_PAAB - Letter of Authority ».

⁶³ Comme, par exemple, les §§ 125 et 170 de l'annexe ROBB de l'offre de référence et les §§ 111 et 146 de l'offre ROTV de l'offre de référence.

8. VALID REQUEST FRAMEWORK

8.1. INTRODUCTION

89. Un opérateur déclare que l'annexe du « Valid Request Framework »⁶⁴ contient un certain nombre de dispositions déraisonnables et unilatérales qui donnent à Telenet des droits inappropriés et imposent des obligations inacceptables aux bénéficiaires.

8.2. ANALYSE

90. Le CSA est d'accord avec le principe selon lequel Telenet ne peut pas formuler des demandes injustifiées au début des négociations pour l'accès à son réseau. Telenet doit respecter son obligation de transparence et ne pas créer d'ambiguïté dans les cas où la réglementation impose des obligations claires. En effet, cela pourrait créer artificiellement des barrières à l'entrée et décourager par avance les parties intéressées potentielles.
91. Par exemple, il y a une référence imprécise à des délais de mise en œuvre inconnus⁶⁵, en fonction du temps dont Telenet a besoin pour rendre le service opérationnel, alors que la décision de la CRC utilise des délais de mise en œuvre clairs.⁶⁶
92. Lorsque Telenet déclare au point 7 de cette annexe qu'elle ne prendra une demande en considération que si toutes les conditions qui figurent après sont remplies, elle semble subordonner les obligations réglementaires qui lui incombent au respect d'un certain nombre de conditions. Toutefois, Telenet est tenue de veiller à ce qu'un opérateur ait un accès effectif à son réseau, en tenant compte de ce cadre réglementaire. Les conditions énumérées au point 7 doivent donc être évaluées en fonction de leur absolue nécessité afin de veiller à ne pas créer de limitations ou de retards injustifiés dans le processus de négociation. Le CSA formule à cet égard les remarques suivantes :
- 92.1. La condition e)⁶⁷ concernant l'admissibilité à fournir un service n'est pas claire, n'a pas de valeur ajoutée et devrait donc être supprimée car elle impose une condition inutile susceptible de retarder inutilement l'accès ou le tenir en suspens.
- 92.2. La condition g)⁶⁸ concernant la prévision opérationnelle à réaliser n'est pas une condition nécessaire pour conclure les négociations, et encore moins pour prendre la

⁶⁴ Annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAD – Valid Request Framework for one or more Services based on the Reference Offer Basic TV, the Annex Interactive Services and the Reference Offer Broadband Services.

⁶⁵ Point 4 du Valid Request Framework : « *The moment at which the relevant Service will become available will depend on the implementation timings necessary for Telenet to make the relevant Service operational.* »

⁶⁶ Conformément aux sections 31.2.5 et 40.2.4 « Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent l'accès » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁶⁷ « *The entity confirms that it is in general terms allowed to provide the request Service.* »

⁶⁸ « *The entity provides estimation of the expected volumes during six months of the operation.* »

demande en considération. De plus, cela va à l'encontre de la décision de la CRC du 3 septembre 2013⁶⁹, qui impose justement un seuil sous lequel un bénéficiaire ne doit pas faire de prévisions. Il convient donc de la supprimer également.

92.3. La condition i)⁷⁰ relative au respect des obligations découlant d'autres contrats limite l'accès d'un opérateur potentiel alors que cette condition n'a en soi rien à voir avec l'accès régulé. Il convient de la supprimer.

92.4. Enfin, Telenet mentionne un certain nombre de conditions⁷¹ qui, si elles sont remplies, peuvent immédiatement interrompre les négociations et même la fourniture de certains services. Toutefois, l'arrêt de la fourniture de services est une mesure très sérieuse qui ne peut être prise que si toutes les mesures préliminaires nécessaires ont été prises pour remédier à d'éventuels problèmes.⁷² Telenet doit donc d'abord passer par ces étapes si elle souhaite mettre fin aux services et ne doit à tout moment utiliser cette possibilité que de manière raisonnable.

8.3. CONCLUSION

93. Telenet doit adapter le Valid Request Framework afin de préciser les délais de mise en œuvre appropriés, de supprimer les conditions abusives (en l'occurrence les conditions e) g) et i)) et de supprimer les références à un arrêt immédiat des services.

⁶⁹ Voir le § 448 de la CRC du 3 septembre 2013 : « C'est pourquoi il est également utile que lorsqu'un bénéficiaire prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone, il ne doive pas fournir de prévisions. »

⁷⁰ « The entity has fulfilled its obligations arising from another contract for a Telenet service and for which he has not filed a claim in accordance with the procedure specified in the terms and conditions for the service in question. »

⁷¹ Voir le Valid Request Framework, point 7, sous-points k) à n).

⁷² La section 17.2.5.2. « Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 (cf. §§ 995 et 996) stipule également en ce sens : « Or, la suspension de la fourniture d'accès est susceptible d'entraîner des préjudices graves, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que de sérieux désagréments pour les utilisateurs finals. [...] Le CSA considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit également dans la durée. Dès qu'un opérateur puissant sur le marché a répondu à une demande d'accès raisonnable, la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. »

9. DESACTIVATION

9.1. INTRODUCTION

94. L'offre de référence contient un certain nombre de paragraphes plaçant l'exécution d'une désactivation (et de l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du « tap ») chez Telenet comme la définition de la « désactivation »⁷³ dans les annexes ROBB et ROTV ou au § 112⁷⁴ dans l'annexe ROBB ou au § 97 de l'annexe ROTV.

9.2. ANALYSE



Figure 1 : Applicabilité de la désactivation au niveau de la relation client

95. 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 le bénéficiaire. 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).* »⁷⁵
96. 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). »*⁷⁶
97. A cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon le CSA, les dispositions de la décision du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir

⁷³ « L'opération faisant en sorte que l'offre du service large bande par le bénéficiaire, initialement activée pour l'achat par l'utilisateur final, n'est plus achetée par l'utilisateur final. Telenet est responsable de la désactivation technique de services d'un utilisateur final sur le réseau de Telenet. »

⁷⁴ « Sauf dans le cas d'une installation d'un utilisateur final, Telenet est la seule partie qui a accès au réseau de Telenet jusqu'au point de raccordement. » (traduction libre)

⁷⁵ Voir en ce sens les §§ 1001 et 1008 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷⁶ Voir les §§ 1012 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

installer un filtre s'il le juge nécessaire. Le CSA estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Installer Project » et doit donc être mise en œuvre par Telenet.

98. Le CSA rappelle à Telenet que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis déjà longtemps et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT,⁷⁷ comme déjà soulevé à plusieurs reprises par le CSA⁷⁸.
99. Telenet n'est pas d'accord avec l'affirmation selon laquelle elle ne remplit pas les obligations de l'analyse de marché. Telenet indique que les paragraphes pertinents de la décision de la CRC du 29 juin 2018 ne s'appliquent qu'à l'installation et non à la désactivation. De plus, une désactivation par un bénéficiaire nécessiterait une « chaîne » très courte de processus et de systèmes afin d'éviter que des problèmes intermédiaires n'entraînent des problèmes d'interruption de service pour un client qui est resté actif (ou redevient actif) sur le câble. À l'heure actuelle, ce serait trop difficile et trop complexe sur les systèmes de détail actuels de Telenet. Bien que Telenet ne soit pas d'accord sur le principe, elle est disposée à reconsidérer la possibilité d'une désactivation par un bénéficiaire après la migration vers de nouveaux systèmes de détail.
100. Orange et Proximus sont d'accord avec le régulateur. Proximus demande également qu'il soit précisé si un bénéficiaire peut choisir de faire effectuer cette opération soit en gestion propre, soit par le câblo-opérateur pour chaque désinstallation.
101. La partie « aspects opérationnels »⁷⁹ du remède d'accès n'oblige pas les bénéficiaires à faire un choix définitif entre effectuer eux-mêmes les installations et les désactivations ou les faire effectuer par Telenet. Elle prévoit simplement qu'un bénéficiaire doit être en mesure de le faire lui-même. Une combinaison des deux régimes devrait donc être possible à condition qu'elle soit exercée de manière raisonnable.
102. Le CSA souligne qu'une désactivation doit être effectuée par un bénéficiaire, car le bénéficiaire « doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients ». Ces aspects ne se limitent donc pas exclusivement à l'installation et à la réparation. Le CSA maintient donc sa position selon laquelle le bénéficiaire doit être en mesure de procéder à la désactivation. Cela signifie que Telenet doit adapter son offre de référence en conséquence et qu'en attendant la migration vers ses nouveaux systèmes de détail, Telenet définit un processus temporaire rendant cette désactivation possible.

⁷⁷ Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de Telenet pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

⁷⁸ Le CSA a déjà souligné cette position dans ses courriers ultérieurs du 15 janvier 2019, 13 février 2019 et 7 mai 2019.

⁷⁹ Voir le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre. »

9.3. CONCLUSION

103. Telenet adaptera tous les paragraphes de l'offre de référence⁸⁰ 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, si ce dernier le souhaite.

⁸⁰ Voir également, par exemple, les §§ 64 et 77 de l'annexe « *Processus opérationnels et communication* », qui ne mentionnent pas l'installation d'un filtre par l'opérateur bénéficiaire en cas de désactivation, ce qui fait implicitement peser cette responsabilité sur Telenet : « *Le bénéficiaire peut utiliser l'application en ligne pour procéder à la désactivation à tout moment... Lors de la désactivation ... tous les ... actifs de l'utilisateur final sont automatiquement désactivés* ». (traduction libre)

10. DECODEUR ET MODEM

10.1. INTRODUCTION

104. À la suite de la consultation préalable, il est apparu qu'en ce qui concerne les annexes « TLN_WRO_TA_I_S_PDAA_V2.0 - Specification and Certification AO STB » et « TLN_WRO_TA_B_S_PAAA_V2.0 - Specification and Certification AO Modem », il subsiste encore beaucoup d'imprécisions concernant plusieurs éléments techniques. En raison du caractère technique et détaillé de ces questions et des réponses qui y sont apportées, le CSA a traité ces points dans une annexe séparée de la présente décision.
105. En outre, la nécessité pour Telenet d'avoir un accès limité au décodeur⁸¹ et au modem⁸² d'un bénéficiaire est contestée.

10.2. ANALYSE

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

⁸¹ Voir le § 210 de l'annexe « Specification and Certification AO STB » : « TLN requires that it has remote management access with a minimum basic capability set on AO CPE devices. This access is required to allow TLN to ensure network integrity and assist the AO in efficient troubleshooting on complex E2E network problems, by being capable of integrating a basic management view of the AO devices in TLN's troubleshooting tools. » Traduction libre : TLN exige un accès à distance pour la gestion avec une capacité de base minimale définie sur les appareils CPE de l'AO. Cet accès est nécessaire pour permettre à TLN de garantir l'intégrité du réseau et d'aider l'AO à résoudre efficacement les problèmes de réseau E2E complexes en intégrant un aperçu de gestion de base des appareils de l'AO dans les outils de dépannage de TLN.

⁸² Voir le § 67 de l'annexe « Specification and Certification AO Modem » : « TLN needs to know the names and types of a subset of objects on AO Docsis CPE (CM) to enable the TLN SNMP manager or management application to perform a minimum subset of operations on AO CPE equipment that are required for successful operation of the network. » Traduction libre : TLN doit connaître les noms et les types d'un sous-ensemble d'objets sur le Docsis CPE (CM) de l'AO pour permettre au gestionnaire SNMP de TLN ou à l'application de gestion de TLN d'effectuer un sous-ensemble minimum d'opérations sur les équipements CPE de l'AO nécessaires au bon fonctionnement du réseau.

revanche, Telenet déclare qu'il ne s'agit pas d'un accès permanent mais uniquement en cas de dépannage (*troubleshooting*) (comme décrit dans le paragraphe en question). Tant Telenet que les parties concernées semblent donc pouvoir avoir un intérêt dans cette disposition.

109. Le CSA comprend toutefois les préoccupations des opérateurs bénéficiaires quant au fait que Telenet pourrait obtenir des informations sensibles grâce à cet accès. Par conséquent, les cas dans lesquels Telenet peut avoir accès au décodeur et au modem doivent être définis et décrits de manière stricte, et l'accès ne peut être utilisé qu'en cas de problèmes (potentiels) manifestes et significatifs.
110. Telenet indique qu'elle « *n'a pas accès au décodeur d'un opérateur bénéficiaire* ». En ce qui concerne l'accès aux modems, « *Telenet a un accès en « lecture/écriture » à tous les MIB spécifiques au DOCSIS du modem tels que définis par CableLabs* ». Il ne s'agit nullement d'un monitoring individuel mais d'un « monitoring continu de l'état du réseau HFC » via des MIB DOCSIS des « *niveaux de puissance du réseau, de la qualité du signal, du SNR, des informations sur la communication entre le CMTS et le modem* ». En outre, ces MIB sont également accessibles à l'opérateur bénéficiaire. Il n'y a donc pas de gestion à distance de modems AO ni d'accès à des informations sensibles. Cela ne peut être fait que par l'opérateur bénéficiaire.

10.3. CONCLUSION

111. Telenet doit ajouter les explications complémentaires fournies concernant l'accès éventuel au modem et au décodeur du bénéficiaire dans l'offre de référence, en tenant compte du fait que l'accès pour la lecture et/ou la modification des paramètres n'est autorisé qu'en cas de problèmes démontrables et significatifs survenant ou susceptibles de survenir dans le réseau HFC.

11. COLOCALISATION

112. Dans le projet de décision soumis à la consultation, le CSA a indiqué que l'annexe relative à la colocalisation et à l'interconnexion physique n'était pas suffisamment transparente en ce qui concerne les tarifs et les spécifications.
113. Dans le cadre de la consultation du projet de décision, le régulateur a reçu de Telenet une nouvelle annexe avec de nouvelles spécifications (dont une nouvelle structure tarifaire) concernant le service de colocalisation/co-mingling de Telenet.
114. Le CSA est d'avis qu'un traitement distinct (y compris la (pré)consultation) est approprié pour cette toute nouvelle annexe et la traitera donc séparément de la présente décision.

12. PREVISIONS

12.1. INTRODUCTION

115. Le CSA a un certain nombre de remarques concernant l'annexe relative au système de prévision, notamment sur la granularité du système de prévision et la manière dont un « overrun »⁸³ est traité.

12.2. ANALYSE

Concernant le dépassement de commandes (overrun)

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

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

117. Cette proposition ne fait cependant pas de distinction entre les commandes qui font partie de l'overrun et les autres commandes. Toutefois, le CSA est d'avis que seules les commandes qui dépassent les prévisions (overrun) devraient relever du régime du « best effort », qui est applicable jusqu'à la fin du mois en question pour ces commandes spécifiques. Les commandes qui tombent dans les prévisions doivent être traitées selon le régime du SLA actuel. Par ailleurs, il ne serait pas logique ni souhaitable de considérer que toutes les commandes (donc également celles pour lesquelles il y avait suffisamment de capacité de traitement) tombent sous le système du « best effort ».
118. Dans sa réaction au projet de décision, Telenet demande que les dispositions concernant l'overrun soient maintenues, étant donné que les overruns et underruns systématiques ont un impact majeur sur l'efficacité de l'exercice de l'activité et la fourniture de services. Par exemple, un underrun systématique entraîne un dépassement des effectifs du helpdesk, ce qui n'est pas souhaitable d'un point de vue financier et organisationnel. D'autre part, un overrun systématique entraîne une charge de travail plus importante, ce qui peut provoquer un effet de cascade, par exemple lorsque les tickets de helpdesk doivent être traités le mois suivant, ce qui signifie que les prévisions pour ce mois ne peuvent être réalisées.
119. Toutefois, le CSA tient à souligner qu'en cas d'underruns systématiques, Telenet a déjà la possibilité de réduire elle-même les volumes prévus pour les 3 mois suivants, conformément au § 453 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française. Les overruns systématiques sont plus susceptibles de causer un problème chez l'opérateur bénéficiaire, étant donné que les commandes/tickets qui

⁸³ Un dépassement du nombre prévu de commandes prévu.

tombent en dehors du volume prévu peuvent être traité(e)s comme « best effort » par Telenet. Un opérateur bénéficiaire a donc tout intérêt à éviter des overruns systématiques.

120. Le CSA ne voit donc aucune raison de modifier sa position comme indiqué au paragraphe 117.

Concernant la granularité du système de prévision

121. Telenet souhaite introduire dans son système de prévision une granularité par région (avec une distinction entre deux régions, à savoir là où le bénéficiaire peut effectuer le raccordement au câble en gestion propre (la « région Telenet ») et là où ce n'est pas possible (la « région Integan/Infrac »)) pour les différents services « TV avec interactivité », « TV sans interactivité » et « haut débit ».
122. De plus, Telenet souhaite également une prévision du nombre de NIU à installer, répartis par type « TYCO GARAGE NIU », « DINH -Wall Outlet NIU » et « TYCO 2 dataport NIU + lifeline ».
123. Dans sa décision du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française, la CRC a déjà effectué une analyse d'une telle répartition proposée par Telenet⁸⁴.
124. En ce qui concerne les nouvelles propositions d'augmenter la granularité des systèmes de prévision également, le CSA ne peut à première vue pas être d'accord, et ce pour les raisons suivantes :
- 124.1. L'expérience montre qu'une répartition poussée des prévisions aboutit à des écarts inacceptables. Cela est dû au fait que la répartition est effectuée avec de plus petits nombres, ce qui augmente le risque d'overrun ou d'underrun dans la partie séparée de la prévision⁸⁵. Selon le CSA, une telle répartition peut donc entraîner une plus mauvaise estimation de la capacité nécessaire et la non-applicabilité des SLA.
- 124.2. Selon le CSA, ces répartitions ne sont pas nécessaires pour planifier une capacité d'installation suffisante afin d'offrir le soutien nécessaire à l'opérateur bénéficiaire. Concernant la répartition entre la « région Telenet » et la « région Integan/Infrac », Telenet dispose de données historiques suffisantes pour effectuer elle-même cette estimation, si elle l'estime nécessaire. Un opérateur bénéficiaire ne pourrait pas apporter de valeur ajoutée en plus des informations dont dispose Telenet. La même argumentation vaut également pour la répartition par type de NIU.

⁸⁴ Voir chapitre 7.9 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

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

À cet égard, Telenet dispose également de données historiques suffisantes pour effectuer elle-même cette estimation, si elle le juge nécessaire.

125. Dans une nouvelle version de l'offre de référence que Telenet a soumise au régulateur après la consultation du projet de décision, Telenet a adapté les prévisions sans tenir compte du type de NIU, mais en scindant toujours en une région « Telenet » et une région « Fluvius » (anciennement région Integan/Infrac). Telenet demande donc de maintenir cette répartition car, dans la région « Fluvius », certaines opérations dans le cadre de « Single Installer » ne peuvent pas être effectuées par un technicien de l'opérateur bénéficiaire, mais doivent toujours être effectuées par un technicien « Fluvius ». Dans l'offre de référence, Telenet renvoie au raccordement au câble, qui ne peut en effet pas être réalisé par un opérateur bénéficiaire dans la région « Fluvius ». Cependant, les chiffres de Telenet montrent que dans environ 27 % des commandes, un raccordement au câble doit être réalisé dans la région « Fluvius ». Toutefois, ce nombre est très stable par mois de sorte que, selon le CSA, il ne pourrait y avoir qu'un très faible impact opérationnel si la prévision ne comprenait pas une répartition entre les régions « Telenet » et « Fluvius » et, par conséquent, une telle répartition serait disproportionnée par rapport aux opérateurs bénéficiaires. Le CSA ne procédera donc à aucune adaptation des obligations imposées à cet égard.
126. Dans sa réaction au projet de décision, Proximus cite plusieurs points concernant les prévisions :
- 126.1. Proximus demande qu'un opérateur bénéficiaire n'inclue dans ses prévisions que les volumes des installations que Telenet doit réaliser (via « Single Visit »), étant donné que les installations réalisées par l'opérateur bénéficiaire lui-même (via « Single Installer ») n'ont aucune influence sur le fonctionnement opérationnel de l'opérateur PSM. Toutefois, le CSA tient à préciser que les volumes prévisionnels sont également utilisés, par exemple, pour vérifier le dimensionnement du réseau en termes de largeur de bande afin de pouvoir planifier à temps les interventions nécessaires et pour prévoir la capacité du helpdesk⁸⁶, par exemple. Selon le CSA, l'opérateur PSM doit donc bien disposer d'un aperçu complet de toutes les installations prévues, par type d'installation, par les opérateurs bénéficiaires.
- 126.2. Proximus demande à l'opérateur PSM de déterminer lui-même un volume prévisionnel sur la base des données historiques disponibles et de communiquer cette proposition aux opérateurs, qui peuvent alors y répondre. Pour l'instant, le CSA n'a reçu aucune information indiquant que le mécanisme actuel devrait être adapté.
- 126.3. Proximus demande que l'opérateur bénéficiaire ne soit pas tenu de fournir un volume prévisionnel si le volume mensuel est inférieur à 300 commandes. Le CSA renvoie à cet

⁸⁶ Étant donné qu'Orange réalise aujourd'hui la quasi-totalité des installations via la procédure « Single Installer », cela signifierait que si Orange ne communiquait que les volumes prévus pour « Single Visit », Telenet n'aurait pas une vue d'ensemble des services sous-jacents pour pouvoir les mettre en œuvre efficacement.

effet à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 qui prévoit déjà un seuil de 300 lignes en dessous duquel aucune prévision n'est nécessaire.⁸⁷

- 126.4. Proximus demande que le mécanisme d'overrun et d'underrun soit globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires. Le CSA marque son accord sur cette demande étant donné que cette adaptation bénéficie à la fois à l'opérateur PSM et à l'opérateur bénéficiaire. Une prévision globalisée permet en effet à l'opérateur PSM de déployer ses techniciens plus efficacement. Comme le mécanisme d'overrun ne s'applique qu'au volume prévisionnel global, les écarts éventuels entre les opérateurs bénéficiaires peuvent ainsi être absorbés. En revanche, si le mécanisme d'overrun global est déclenché, peu importe l'opérateur bénéficiaire qui l'a provoqué : toute commande provenant d'un opérateur bénéficiaire sera alors considérée comme étant en « overrun », à l'exception de l'opérateur bénéficiaire ayant un volume mensuel inférieur à 300 commandes. Ce mécanisme est identique aux dispositions des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON de Proximus et est donc bien connu de tous les opérateurs.
- 126.5. Proximus demande de préciser que les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d'installation. Le CSA marque son accord sur ce point. Ainsi, le SLA IT availability, le SLA Repair ou le SLA Interconnexion ne dépendent par exemple pas d'un volume prévisionnel et sont donc toujours pleinement applicables.

12.3. CONCLUSION

127. Le CSA n'est donc pas d'accord de répartir les prévisions demandées par région ou par type de NUI. La prévision doit toutefois être répartie par type d'installation.
128. Le CSA demande donc également à Telenet de modifier l'offre de référence comme ci-dessous afin que l'on sache clairement que seules les commandes entraînant un overrun tombent sous le régime du « best effort ».
- « Lors d'un dépassement des prévisions, les SL convenus pour le traitement des commandes ne peuvent pas être garantis. Le cas échéant, les commandes **en overrun** seront réalisées le plus rapidement possible, selon la capacité disponible et sur la base du 'best effort'. »*
129. Ce régime s'étend donc jusqu'à la fin du mois au cours duquel l'overrun est survenu.
130. L'offre de référence doit en outre préciser ce qui suit :

⁸⁷ Voir le chapitre 6.9.2.5 « Seuil » de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Telenet.

- 130.1. Le mécanisme d'overrun et d'underrun doit être globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires.
- 130.2. Un opérateur bénéficiaire ayant moins de 300 commandes par mois n'est pas tenu de fournir un volume prévisionnel à Telenet. Par conséquent, aucun mécanisme d'overrun ne peut se produire pour ce type d'opérateur.
- 130.3. Les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d'installation.

13. SLA POUR LES SERVICES DE SUPPORT

131. Le présent chapitre traite des SLA pour les services de support utilisés pour plusieurs utilisateurs finals : le SLA IT, le SLA Interconnexion et le SLA Extensions du réseau.
132. Le CSA a constaté que chaque câblo-opérateur avait une interprétation différente des valeurs SLA. Le CSA fixera cela de manière univoque avec les explications suivantes :
- 132.1. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de l'opérateur PSM, le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk rouvre ;
- 132.2. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk, n'est pas prise en compte ;
- 132.3. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk, n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc défini comme le jour 1. Concrètement, cela signifie donc que, lorsque le bénéficiaire introduit une demande le lundi et la clôture le mercredi, le SLA timer s'élève à 3 jours ouvrables.

13.1. SLA IT



Figure 2 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

13.1.1. Introduction

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

13.1.2. Analyse

134. 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. Il est indiqué

spécifiquement au § 1023 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.

135. Selon le CSA, la disponibilité⁸⁸ des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires doit également être pourvue d'un SLA approprié, y compris d'une compensation si le SLA n'est pas atteint.⁸⁹ C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà.⁹⁰
136. 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 cette entrave dure trop longtemps, l'opérateur bénéficiaire a alors le droit d'obtenir une compensation pour le désagrément occasionné par cette indisponibilité.
137. Dans sa réaction à la consultation, Telenet pointe la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire (notamment concernant l'utilisation correcte du système d'information ou une analyse commune de la cause d'éventuels incidents). Dans sa réaction, Telenet propose les deux SLA suivants pour le système d'information :
- 137.1. SLA IT availability : celui-ci détermine la disponibilité du système d'information et s'applique tous les jours entre 8h00 et 22h00, sauf les dimanches et jours fériés.

Disponibilité	Compensation
< 90 %	25 % des redevances mensuelles non récurrentes
90 % < X < 95 %	10 % des redevances mensuelles non récurrentes
95 % < X < 97,5 %	5 % des redevances mensuelles non récurrentes

Tableau 1 : Proposition de Telenet pour le SLA IT availability et compensation correspondante

- 137.2. SLA IT performance : ce SLA détermine la rapidité du système d'information et est mesuré sur la base des délais de réponse des demandes API.

⁸⁸ 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).

⁸⁹ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁹⁰ Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de Telenet pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

Timer	Valeur indicative
95 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 30 secondes
99 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 60 secondes

Tableau 2 : Proposition de Telenet pour le SLA IT performance

138. Dans sa réaction à la consultation, Orange est d'accord avec l'introduction d'un SLA IT availability et propose 2 SLA, pour la « Availability of Service » et la « Quality of Service Run », qui sont mesurées selon des formules standard de l'industrie. Cependant, le CSA veut d'abord évaluer la formule de Telenet avant d'imposer toute autre formule. Le CSA constate que la formule pour le SLA IT performance que Telenet propose est similaire à la formule utilisée dans les offres de référence régulées de Proximus.
139. Proximus, comme Orange, souligne dans sa réaction qu'il faut faire une distinction entre la disponibilité du système informatique et la performance du système informatique. Le CSA convient que ces deux éléments sont importants et doivent être inclus dans un SLA approprié. Le CSA constate que Telenet a déjà fait cette distinction dans sa réaction. Proximus fait référence à son SLA qui permet un maximum de 6 heures d'interruption par mois pendant les « heures de bureau (8h - 20h sauf le dimanche) », ce qui correspond à un SLA de 98,1 %.
140. À titre de comparaison, le CSA a vérifié quels SLA sont utilisés aux Pays-Bas. KPN donne, par exemple, un SLA IT availability de 99,5 % et un SLA IT performance avec un délai de réponse de 95 % dans les 8 secondes.⁹¹
141. Pour ces SLA, des données supplémentaires ont été demandées à Telenet et le KPI de KPN lui a également été soumis. Toutefois, Telenet n'a actuellement pas la possibilité de surveiller ces SLA en continu et n'a aucune visibilité de la durée totale, faisant que les données disponibles sont limitées. Néanmoins, pendant 2 semaines, Telenet a réalisé des mesures dont il ressort qu'une disponibilité de 99,5 % est atteinte. Le CSA reconnaît que ces chiffres sont basés sur une période de référence très courte, mais ils indiquent toutefois que les SLA proposés par Telenet sont plutôt larges.
142. Dans sa réaction à la consultation, Proximus indique que Telenet ne prévoit pas d'alternative à la transmission de demandes de réparation lorsque le système informatique est indisponible. Dans l'offre de référence de Telenet, il est en effet explicitement indiqué que seules les notifications de

⁹¹ Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

perturbations introduites via l'application en ligne sont considérées comme des demandes valables.

143. Ainsi, bien que la proposition de Telenet prévoit une compensation en cas d'indisponibilité du système informatique, le CSA estime qu'il est plus judicieux pour le fonctionnement opérationnel d'un opérateur bénéficiaire de donner à un opérateur bénéficiaire des possibilités supplémentaires de soumettre une demande de réparation à Telenet que de prévoir une compensation. En cas d'indisponibilité, l'opérateur bénéficiaire devra conserver les demandes en attente dans un système séparé, afin de les réintroduire par la suite. Cela représente un double travail, ce qui est donc peu efficace et augmente en outre le risque d'erreurs. Le fait d'introduire les demandes par téléphone ou par e-mail en cas d'indisponibilité signifie que le processus de demande n'est pas interrompu, ce qui permet aux collaborateurs du helpdesk de se concentrer sur la finalisation d'autres tâches. Cette pratique est également utilisée par d'autres opérateurs depuis un certain temps déjà.
144. Étant donné que Telenet dispose déjà d'un helpdesk qui est déjà joignable par téléphone ou par e-mail, le CSA estime que procéder à cette adaptation ne représente pas une charge supplémentaire déraisonnable pour Telenet.
145. En proposant des alternatives à l'introduction de demandes de réparation, il n'est selon le CSA plus nécessaire de prévoir une compensation pour l'indisponibilité du système informatique.
146. Toutefois, le CSA souhaite partir du principe que Telenet doit continuer de viser un niveau de disponibilité de 99,5 %. Ce KPI doit être intégré dans le rapport KPI.
147. Il ressort des données de Telenet qu'en ce qui concerne la performance, dans près de 99 % des cas, le délai de réponse est inférieur à 8 secondes. De plus, Telenet indique que si l'API gateway ne reçoit pas de réponse dans les 30 secondes, un time-out a lieu. Cela n'a donc pas de sens d'imposer un SLA pour une réponse au-delà de 30 secondes. Compte tenu de ce qui précède, le CSA a donc modifié les limites du SLA performance. Pour l'instant, le CSA ne fixera pas de compensation pour ce SLA également. Ce KPI sera aussi suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps.

13.1.3. Conclusion

148. Telenet doit inclure dans son offre de référence qu'elle s'efforcera d'atteindre une disponibilité de 99,5 % de ses systèmes informatiques. Aucune compensation ne doit être prévue à cet effet, mais le KPI doit toutefois être ajouté au rapport KPI.
149. Telenet doit permettre à un opérateur bénéficiaire d'introduire des demandes de réparation par e-mail ou par téléphone.
150. Telenet doit inclure dans son offre de référence le SLA IT performance suivant. Aucune compensation ne doit être prévue à cet effet, mais le KPI doit toutefois être ajouté au rapport KPI.

Timer

Valeur indicative

95 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 8 secondes
99 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 30 secondes

Tableau 3 : SLA IT performance

13.2. SLA EXTENSION DU RESEAU



Figure 3 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

13.2.1. Introduction

151. Dans sa proposition d'offre de référence, Telenet n'a pas défini de SLA concernant les situations où une extension du réseau (extension du tap) est nécessaire.

13.2.2. Analyse

152. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 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.
153. Une extension du réseau est une forme particulière de réparation du réseau. Ainsi, il peut s'avérer lors de l'installation par le technicien du bénéficiaire qu'il n'y a finalement pas de place sur le tap pour connecter le client final de gros. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur bénéficiaire doit demander une réparation du réseau, le tap étant étendu de sorte qu'une place supplémentaire soit également libérée pour le client de gros en question.
154. Le CSA estime en général qu'il n'est pas nécessaire de définir un SLA pour une réparation de réseau étant donné que Telenet a tout intérêt à résoudre rapidement un problème au sein du réseau. En effet, en cas de problème de réseau, tous les clients connectés, tant ceux de gros que ceux de détail, sont affectés. Toutefois, une extension du réseau n'est pas une « réparation de réseau » standard, car il n'y a pas de problème au sein du réseau même. Il s'agit uniquement d'un tap précis qui doit être étendu pour pouvoir connecter un nouveau client de l'opérateur bénéficiaire.
155. Il s'agit donc en l'occurrence d'une réparation de réseau qui profitera uniquement à l'opérateur bénéficiaire. Pour empêcher que cela entraîne une discrimination dans le cadre de laquelle ces extensions sont exécutées trop lentement et où le client final pourrait annuler sa commande, il est important de déterminer un délai maximum pour traiter toutes ces demandes.

156. Dans sa réaction à la consultation, Telenet déclare que les demandes d'extensions de réseau sont une donnée récente, après l'introduction du processus Single Installer. Selon Telenet, il s'agit de l'une des raisons pour lesquelles aucun SLA n'a été introduit jusqu'à aujourd'hui pour ces demandes. Une autre raison est que cela concerne un nombre limité⁹² de demandes.

157. Dans sa réaction à la consultation, Telenet propose le SLA suivant

Timer	Valeur indicative
50 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 10 jours ouvrables
80 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 15 jours ouvrables
90 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 20 jours ouvrables
95 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 25 jours ouvrables
99 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 30 jours ouvrables

Tableau 4 : Proposition de Telenet de SLA Extension du réseau

158. Pour cette proposition, Telenet se base sur les données opérationnelles actuelles et indique également que, d'un point de vue général, les extensions du réseau nécessitent une analyse supplémentaire, faisant que le délai de traitement de ces demandes est plus long que pour les demandes de réparation du réseau.

159. Telenet propose également de réoptimiser le processus de traitement de ces demandes d'extension de réseau et de suivre ces tickets en interne de manière distincte, indépendamment des autres demandes de réparation de réseau.

160. Dans sa réaction, Orange propose également d'intégrer la réparation du réseau dans ce SLA, car, selon elle, l'on ne peut pas toujours supposer qu'un problème au sein du réseau impactera également les clients de Telenet, faisant que Telenet n'agirait pas rapidement pour résoudre le problème. Jusqu'à présent, le CSA n'a pas noté de cas attestant de ce phénomène et décide pour cette raison de ne pas modifier davantage la définition de ce SLA.

161. Dans sa réaction, Proximus partage l'opinion du régulateur selon laquelle un SLA adéquat doit être introduit pour les demandes d'extension de réseau. En outre, Proximus se demande pourquoi

⁹² [confidentiel] (...) [confidentiel]

il n'existe pas de SLA pour les raccordements par le câble à l'habitation même, étant donné que cela peut être considéré comme une extension du réseau. Cette problématique est traitée plus avant au chapitre 14.2 « SLA Installation ».

162. Le CSA a vérifié ce SLA sur la base des données disponibles et n'a pas d'autres remarques. Le CSA marque donc son accord sur la proposition de Telenet. En raison des chiffres relativement faibles et de l'absence de problèmes réels, le CSA souhaite uniquement définir un SLA sans compensation à l'heure actuelle. Le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps.

13.2.3. Conclusion

163. Le CSA marque son accord sur la proposition suivante de Telenet :

Timer	Valeur indicative
50 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 10 jours ouvrables
80 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 15 jours ouvrables
90 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 20 jours ouvrables
95 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 25 jours ouvrables
99 % des demandes d'extension du réseau	Dans les 30 jours ouvrables

Tableau 5 : SLA Extension du réseau

164. Aucune compensation ne doit être ajoutée pour ce SLA, mais le KPI de ce SLA doit bien être ajouté aux rapports KPI.
165. Telenet peut poursuivre le développement d'un nouveau processus pour le traitement des demandes d'extension de réseau. Les résultats doivent être transmis au CSA et aux opérateurs bénéficiaires 3 mois après sa mise en œuvre.

14. LES SLA POUR LA LIGNE D'UTILISATEUR FINAL

166. Le présent chapitre traite des SLA qui sont uniquement applicables à une ligne d'utilisateur final : le SLA Pre-order, le SLA installation, le SLA « Install Executed », le SLA First Time Right, le SLA Repair et le SLA Pro.
167. Certains parmi ces SLA, comme définis ci-dessous, sont uniquement d'application pour un opérateur bénéficiaire qui a choisi le principe de « Single Visit » pour la ligne d'utilisateur final. Avec le « Single Visit », Telenet est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela. Plus particulièrement, il s'agit du SLA Install, du SLA « Install Executed », du SLA First Time Right et du SLA Repair.
168. Toutefois, à l'heure actuelle, Telenet n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui ont recours au « Single Visit ». Depuis juillet 2019, Orange 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 au sein de ce processus, ces SLA ne sont dès lors pas applicables à un bénéficiaire tel qu'Orange.
169. Néanmoins, le CSA estime que la mise en œuvre de ces SLA est utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires qui pourraient choisir le « Single Visit ».
170. Le CSA a constaté que chaque câblo-opérateur avait une interprétation différente des valeurs SLA. Le CSA fixera cela de manière univoque avec les explications suivantes :
- 170.1. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de l'opérateur PSM, le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk rouvre.
- 170.2. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte.
- 170.3. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc défini comme le jour 1. Concrètement, cela signifie donc que, lorsque l'OA introduit une demande le lundi et ferme le mercredi, le SLA timer s'élève à 3 jours ouvrables.
171. Afin de déterminer quels tickets/demandes doivent être pris en considération pour une compensation, le CSA a établi les règles ci-dessous. Celles-ci sont applicables à chaque niveau du SLA.
- 171.1. Les tickets/demandes de la période pour laquelle le SLA est défini sont classés selon un ordre croissant de durée pour le traitement de la demande ;

171.2. Les (100 % - % SLA) demandes affichant la durée la plus longue (worst case) sont retirées de la liste ;

171.3. Les demandes restantes (%SLA - %KPI) sont reprises dans le calcul de la compensation, si le KPI est inférieur au SLA.

La figure suivante donne un exemple de calcul du nombre de demandes qui sont sujettes à compensation. À cet effet, nous partons d'un niveau de SLA de 90 %, d'un KPI atteint à 75 % et d'un total de 1 000 demandes. Les tickets sont classés selon un ordre décroissant de conformité au SLA, à savoir de l'exécution la plus rapide à la plus lente. Les 100 cas « worst case » sont supprimés. Les 150 demandes restantes qui ne satisfont pas au SLA sont sujettes à compensation.

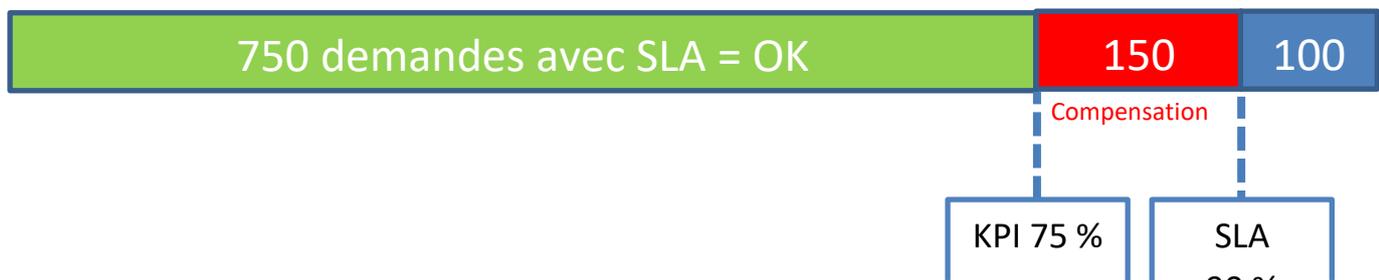


Figure 4 : Exemple de calcul du nombre de demandes

14.1. SLA « PRE-ORDER »



Figure 3 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

14.1.1. Introduction

172. Le processus actuel de « pre-order » chez Telenet se déroule comme suit :

172.1. L'opérateur bénéficiaire doit, selon des règles de formatage précises, communiquer une adresse via l'API de Telenet.

- 172.2. Si cette adresse est reconnue par la base de données sous-jacente de Telenet, l'opérateur bénéficiaire se voit attribuer un code unique (la « location ID »). Ce code est alors utilisé à un stade ultérieur pour réaliser un feasibility check⁹³ via une nouvelle demande d'API.
- 172.3. Si cette adresse n'est pas reconnue, l'opérateur bénéficiaire doit créer un ticket auprès de Telenet, après quoi le helpdesk de premier et deuxième niveau analysent la demande et, après d'éventuelles questions concernant l'adresse posées à l'opérateur bénéficiaire, envoient une « location ID ». Ensuite, l'étape suivante du processus décrite ci-dessus pourra avoir lieu.
173. Sur la base du processus actuel de « pre-order », des problèmes considérables ont déjà été constatés dans le cadre desquels des tickets contenant des adresses qui n'ont pas été reconnues automatiquement ne sont pas traités dans un délai raisonnable, obligeant le client à attendre une installation⁹⁴. Le risque que ce client résilie son contrat avec l'opérateur bénéficiaire sans jamais avoir reçu de service (pré-attribution) augmente considérablement avec le temps d'attente. Sans SLA, Telenet a la possibilité de ne pas traiter ces tickets dans un délai raisonnable, empêchant l'opérateur bénéficiaire de donner un planning clair relatif au moment où les services seront disponibles à l'adresse du nouveau client potentiel. De plus, le pourcentage de traitement manuel en raison d'erreurs de location ID auprès d'un opérateur bénéficiaire était significativement plus élevé que chez Telenet⁹⁵.
174. Après différents groupes de travail et interventions des régulateurs concernant cette matière, Telenet a proposé quelques améliorations à la procédure et a déclaré être d'accord concernant l'utilisation d'un SLA pour cette partie du processus d'installation. Orange Belgium a été la première à présenter au régulateur une proposition concrète de SLA aux régulateurs et à Telenet. Cette proposition concerne un timer pour le traitement de toutes les demandes et pas seulement les demandes qui mènent à une solution manuelle par le helpdesk.

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

⁹³ Sur la base de la « location ID », Telenet analyse si les services demandés peuvent être fournis à l'adresse de ce client ou si certains travaux sont encore nécessaires avant que les services commandés puissent être livrés.

⁹⁴ Ainsi, en été 2018, un important retard a été constaté chez Telenet pour des raisons qui n'étaient pas liées à un bénéficiaire. Cela a eu pour conséquence que le traitement de ces tickets a rapidement pris quelques semaines.

⁹⁵ Dans ce cadre, le régulateur a également constaté que Telenet aurait pu communiquer de manière plus transparente concernant ces procédures. Voir le courrier de l'IBPT du 6 juin 2019 concernant la LocationID.

99 %	dans les 5 jours ouvrables
-------------	----------------------------

Tableau 6 : Proposition de SLA pre-order d'Orange

175. Dans ce cadre, Telenet a soumis la proposition suivante à l'IBPT, dont le CSA a eu connaissance dans le cadre de la coopération entre régulateurs :

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

Tableau 7 : Proposition de SLA pre-order de Telenet

14.1.2. Analyse

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

177. Le CSA a analysé les valeurs proposées et des informations supplémentaires ont été demandées à Telenet.

178. Selon Telenet, sa proposition de SLA n'est viable que si l'API est adaptée à l'aide d'une nouvelle méthode pour rechercher la « location ID ». Dans le système actuel, l'adresse demandée (commune, nom de rue, numéro de maison, numéro de boîte, etc.) est codée dans un message XML, après quoi ces données sont utilisées pour rechercher une correspondance individuelle dans la base de données de Telenet. Grâce à l'adaptation que Telenet a apportée dans la release IT de juin 2019, l'on applique un principe de « waterfall » (cascade) où, sur la base de la commune envoyée, une liste des noms de rues disponibles est renvoyée, à partir de laquelle l'opérateur bénéficiaire doit faire un choix. Selon Telenet, on supprime ainsi la possibilité d'envoi d'une combinaison commune-nom de rue erronée et le nombre de tickets pour le helpdesk de première et seconde ligne diminuera.

179. Sur la base d'une analyse des tickets pour le helpdesk concernant des adresses problématiques, Telenet a opéré une répartition en plusieurs catégories, comme les tickets qui auraient pu être

évités, les tickets pour les nouveaux raccordements, les tickets pour les adresses manquantes dans la base de données...

180. Grâce à cette analyse, Telenet peut effectuer une estimation des tickets qui pourront probablement être évités grâce au nouveau système de « waterfall ». L'IBPT a demandé, pour le compte des régulateurs, les données sources sur lesquelles Telenet s'est basée pour rédiger sa proposition de SLA.
181. Selon ces informations, Telenet s'est basée sur le nombre de « location-IDs » trouvées automatiquement pour estimer qu'après l'introduction du système « waterfall », 90 % des demandes pre-order pourront être traitées dans un délai de 2 jours ouvrables. Comme Telenet se base sur le nombre de « location-IDs » trouvées automatiquement, selon le CSA, ce niveau de SLA peut être adapté à 1 jour ouvrable. Etant donné que ces demandes nécessiteront peu de recherches manuelles, le niveau proposé par Orange semble faisable.
182. Pour les niveaux de SLA de 97 % et 99 %, le CSA ne peut pas estimer actuellement combien de ces cas plus problématiques pourront être traités par le nouveau système « waterfall ». Le CSA marque par conséquent provisoirement son accord sur les estimations de Telenet, mais réévaluera ces niveaux après l'entrée en vigueur du nouveau système « waterfall ».
183. En même temps, le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les demandes qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à une réponse correcte et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela aux informations de Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que Telenet réponde aussi aux demandes qui ne relèvent pas des SLA.
184. Dans sa réaction à la consultation, Telenet marque son accord sur la proposition du régulateur, mais uniquement si le SLA n'est pas applicable si Orange demande plus de 20 % de recherches d'adresses manuelles injustifiées.
185. Orange propose d'ajouter un niveau supplémentaire de 95 % dans les 2 jours ouvrables car le délai entre les niveaux 90 % et 97 % est trop long.
186. L'IBPT a demandé, pour le compte des régulateurs, de plus amples renseignements à Telenet, dont il ressort qu'une part significative de tickets sont catégorisés par Telenet comme des recherches d'adresses manuelles injustifiées. Toutefois, le CSA ne peut pas être d'accord avec la proposition de Telenet de ne pas appliquer le SLA Pre-order lorsqu'un certain pourcentage de recherches d'adresses injustifiées est introduit. Selon le CSA, il serait plus logique que le SLA Pre-order soit uniquement applicable aux recherches d'adresses justifiées. Une recherche d'adresse injustifiée engendre de l'imprévisibilité au sein du processus, rendant une analyse supplémentaire nécessaire afin de prouver que cette demande est effectivement injustifiée, tandis qu'une recherche d'adresse justifiée pourra être traitée relativement plus vite en raison de l'absence de cette analyse supplémentaire. Cela est également conforme aux dispositions comparables des offres de référence de Proximus, au sein desquelles les demandes de réparation injustifiées ne

sont pas prises en compte dans le SLA Repair. Selon le CSA, il s'agit d'un incitant suffisant pour l'opérateur bénéficiaire, avant de demander une recherche d'adresse manuelle, afin de vérifier suffisamment si la recherche est justifiée. Le CSA souhaite indiquer que l'on doit pouvoir clairement démontrer pourquoi une recherche d'adresse est considérée comme étant injustifiée, afin que les opérateurs bénéficiaires puissent également prendre des mesures pour faire baisser le pourcentage de demandes injustifiées.

187. Concernant la proposition d'Orange, le CSA est d'accord d'introduire un niveau supplémentaire de 95 % dans les 2 jours ouvrables et d'imposer le niveau de 99 % dans les 5 jours ouvrables. Selon les données de Telenet, ces pourcentages sont faisables, surtout après que les demandes injustifiées ont été supprimées du calcul du SLA.

14.1.3. Conclusion

188. Les recherches d'adresses manuelles injustifiées ne peuvent pas être prises en compte dans le calcul du SLA « Pre-Order ».
189. Telenet doit adapter le SLA « Pre-Order » comme suit :

Timer	Valeur indicative
50 %	dans les 30 minutes
90 %	en 1 jour ouvrable
95 %	dans les 2 jours ouvrables
99 %	dans les 5 jours ouvrables

Tableau 8 : SLA Pre-Order

14.2. SLA INSTALLATION



Figure 5 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

14.2.1.Introduction

190. Au § 366 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Telenet, la CRC impose le SLA suivant à Telenet concernant l'exécution de commandes :

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

Tableau 9 : SLA Installation 2013

191. Comme dans le cas du SLA Repair, l'opérateur bénéficiaire peut également choisir d'exécuter entièrement les commandes en gestion propre, selon le processus « Single Installer ». De plus, la possibilité actuelle permettant à l'opérateur bénéficiaire de ne pas réaliser lui-même les activités au niveau du tap et de les laisser à Telenet (le processus « Single Visit ») continue d'exister.
192. Dans sa proposition d'offre de référence, Telenet n'a pas apporté de modification à ce SLA (le SLA correspond donc à ce que la CRC a fixé dans sa décision du 3 septembre 2013).

14.2.2.Analyse

Concernant le contexte du SLA Installation

193. Comme indiqué dans le chapitre précédent concernant le SLA Repair, le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce « Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle d'offre de référence de Telenet.
194. Selon le CSA, les activités d'installation qui peuvent être effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la suppression d'un filtre éventuel au tap et aux mesures au tap. Telenet ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumise à un SLA lors de l'utilisation de la procédure « Single Installer ». Le SLA Installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».

195. Proximus se demande pourquoi il n'existe pas de SLA pour les raccordements par le câble au niveau de l'habitation même. Après avoir interrogé Telenet, il ressort que les raccordements par le câble ne sont pas intégrés au calcul du SLA. Toutefois, le CSA souhaite clarifier que les installations avec un raccordement par le câble standard doivent être reprises dans la définition de ce SLA. Telenet doit adapter son offre de référence afin de clarifier ce point.⁹⁶ Les raccordements par le câble « complexes » (par ex. travaux nécessitant l'obtention d'une autorisation, forages sous voirie, travaux d'excavation ou réseaux de façade complexes) ne doivent pas être pris en compte.

Concernant les niveaux du SLA Installation

196. 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.

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

- La courbe d'apprentissage initiale est passée. Telenet a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles.
- Le nombre de demandes diminuera de manière drastique de par l'introduction de la procédure « Single Install ».

198. Dans cette optique, Orange a proposé les valeurs de 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 10 : Proposition de SLA d'Orange

⁹⁶ Il est indiqué actuellement à l'annexe de l'OR « TLN_WRO_GA_P_O_PAAB SLA et Système de prévision », au § 82 : « la mesure de la notification de perturbation est arrêtée [...] si des modifications du réseau de Telenet sont nécessaires (travaux dans le domaine public avec demande d'autorisation) » (traduction libre). En cas de raccordements non complexes, des travaux dans le domaine public ne sont pas nécessaires (travaux de terrassement standard et réseaux de façade standard). Telenet doit clarifier de manière explicite que le timer ne s'arrête pas en cas de raccordement standard.

199. Le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les installations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que Telenet finalise également les installations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.

200. Dans sa réaction à la consultation, Telenet confirme qu'avec l'introduction de « Single Installer » Telenet effectue moins d'installations pour les opérateurs bénéficiaires, mais cela ne signifie pas que les SLA en seraient affectés. La capacité disponible pour la réalisation d'installations est déterminée par les prévisions et constitue donc une donnée variable : moins d'installations prévues signifie également une baisse du nombre de techniciens disponibles. Telenet indique également que les nouveaux clients de gros devraient pouvoir opter pour « Single Visit » et qu'un SLA réaliste et fondé doit donc être proposé. Toutefois, Telenet confirme qu'il y a eu une courbe d'apprentissage et que les niveaux de SLA doivent être revus. Telenet propose le SLA suivant :

Timer	Valeur indicative pour l'exécution d'installations
50 %	7 jours ouvrables
80 %	10 jours ouvrables
95 %	12 jours ouvrables
99 %	15 jours ouvrables

Tableau 11 : Proposition de SLA de Telenet

201. Dans sa réaction à la consultation, Proximus propose d'aligner le SLA Installation sur le SLA « Slot Availability » de l'offre de référence Bitstream xDSL :

Timer	Sans visite chez le client	Avec visite chez le client	Avec visite chez le client et splicing
85 %	-		20 jours ouvrables
95 %	9 jours ouvrables	11 jours ouvrables	29 jours ouvrables

99 %	19 jours ouvrables	22 jours ouvrables	39 jours ouvrables
100 %	45 jours ouvrables	45 jours ouvrables	-

Tableau 12 : SLA « Slot Availability » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus

En outre, Proximus propose, à l'instar des timers du SLA Repair, de faire démarrer le timer du SLA Installation à partir de la réception de la demande d'installation de l'opérateur bénéficiaire et non du jour ouvrable suivant.

202. Le CSA n'est pas d'accord avec la proposition de Proximus de se baser sur les niveaux de SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Selon lui, une comparaison directe entre les deux SLA n'est pas appropriée en raison des différences au niveau des processus et des technologies sous-jacentes.
203. Des données supplémentaires ont été demandées à Telenet concernant la période mars 2019 - février 2020 pour vérifier la proposition de Telenet. Le CSA remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit » a baissé drastiquement, après l'introduction du processus « Single Installer ». En outre, le CSA remarque à peine une différence entre les délais d'exécution atteints pour une installation « Single Visit » avant et après l'introduction du processus « Single Installer ». Il ressort d'une comparaison des KPI atteints par Telenet et VOO que Telenet affiche des résultats moins bons que ceux de VOO. Toutefois, le CSA ne voit pas pourquoi il devrait y avoir une telle différence, étant donné que ce SLA concerne principalement un aspect organisationnel, à savoir la disponibilité d'un créneau approprié. Par conséquent, le CSA estime que Telenet doit être en mesure de proposer un SLA similaire à celui de VOO. Compte tenu des KPI moins performants de Telenet, le CSA imposera le même SLA uniquement pour le niveau de 80 %, à savoir 6 jours. Comme les rendez-vous peuvent uniquement être programmés le jour suivant chez Telenet, 1 jour supplémentaire sera calculé. Le niveau de 50 % devient donc inutile et est supprimé. Pour les niveaux restants, la proposition de Telenet est maintenue.
204. Le CSA rappelle qu'après l'introduction du processus « Single Installer », le nombre d'installations effectuées par Telenet pour le bénéficiaire a fortement chuté. De plus, le CSA a introduit un SLA Appointment Kept qui vérifie la mesure à laquelle les accords passés avec le client final du bénéficiaire sont respectés. C'est surtout ce dernier élément qui est important pour la bonne relation entre le bénéficiaire et le client final du bénéficiaire. C'est pourquoi le CSA estime que le SLA Install devient moins important.
205. Comme déjà mentionné, les raccordements par le câble normaux doivent également être pris en compte dans ce SLA. Selon l'analyse du CSA, ces adaptations du SLA ont un impact à peine sensible sur les niveaux de SLA atteints de Telenet.
206. Concernant les commandes qui peuvent être réalisées à distance de manière complètement automatique, sans aucune intervention physique d'un technicien de Telenet chez le client final

de l'opérateur bénéficiaire, le CSA ne voit pas de raison de ne pas être d'accord avec la proposition d'Orange, à savoir 99 % en 1 jour ouvrable.

Concernant les compensations pour le SLA Installation

207. Dans sa réaction, Orange indique que pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate doit être prévue de sorte que Telenet reste suffisamment attentive pour ne pas perdre de vue ces niveaux inférieurs. Vu l'importance des différents niveaux (la majorité relative des installations doit également être réalisée suffisamment rapidement), le CSA estime qu'il est nécessaire et raisonnable de prévoir une compensation à cet égard. Le CSA est donc d'accord avec le raisonnement d'Orange et applique la même compensation à tous les niveaux. Dans ce cas, pour les raccordements qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.
208. Dans l'offre de référence, Telenet prévoit une compensation de 5 % de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire par jour ouvrable supplémentaire de report. Le calcul de la compensation correcte dépend donc de la catégorie et du profil du raccordement et du tarif y afférent. Toutefois, le CSA souhaite que le calcul de la compensation reste le plus simple possible. Le CSA estime qu'il ne faut faire aucune distinction entre les types de raccordement parce que chaque installation est tout aussi importante, que celle-ci ait une faible ou large bande passante. C'est pourquoi le CSA impose un montant fixe de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire, calculé sur la base de 5 % de la moyenne pondérée du loyer mensuel⁹⁷ pour tous les raccordements.

14.2.3. Conclusion

209. L'application du SLA Installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ». Les installations avec des raccordements par le câble « non complexes » sont également prises en compte. Le cas échéant, Telenet doit clarifier cela dans son offre de référence.
210. Telenet doit adapter le SLA Installation comme suit :

Timer	Valeur indicative pour l'exécution de commandes avec visite chez le client par un technicien de Telenet	Valeur indicative pour l'exécution de commandes à distance

⁹⁷ Les loyers sont définis sur la base des tarifs pour 2020 tels que fixés dans 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 sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et la large bande.

80 %	7 jours ouvrables	-
95 %	12 jours ouvrables	-
99 %	15 jours ouvrables	1 jour ouvrable

Tableau 13 : SLA Installation

211. Le CSA demande par ailleurs à Telenet d'adapter la définition du SLA Repair afin que le timer débute au moment de la création du ticket.
212. Telenet doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

14.3. SLA « INSTALL EXECUTED »



Figure 6 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

14.3.1. Introduction

213. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL et de l'offre de référence de Telenet. Une différence qui a été constatée est l'absence du SLA « Appointment Kept », permettant de vérifier si le rendez-vous d'installation planifié avec le technicien de l'opérateur PSM a bien pu avoir lieu, et du SLA « Technically Executed », permettant de vérifier si l'activation du service a eu lieu à la date convenue.
214. Proximus remarque qu'en cas de rendez-vous prévu avec un technicien de l'opérateur PSM manqué il se peut que le client du bénéficiaire ait dû prendre congé pour rien, cette expérience négative pouvant avoir des retombées sur l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.
215. Le CSA est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc qu'il convient d'établir un nouveau SLA à cet égard, ainsi qu'une compensation si le SLA n'est pas atteint.⁹⁸ Le CSA suit d'ailleurs lui-même un KPI similaire pour les raccordements de détail dans son baromètre de la qualité.

⁹⁸ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

14.3.2. Analyse

216. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 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.
217. Le CSA se basera sur les définitions existantes du SLA « Appointment Kept » et du SLA « Technically Executed » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Toutefois, une différence avec Proximus est que l'opérateur bénéficiaire doit activer lui-même le service, contrairement à l'offre bitstream de Proximus, où Proximus doit effectuer cela elle-même.⁹⁹ Il n'est donc pas possible de reprendre les mêmes définitions à l'identique.
218. Pour cette raison, le CSA définit un nouveau SLA « Install Executed », qui est défini comme le rapport entre les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM qui ont eu lieu lors du créneau prévu et toutes les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.
219. L'objectif pour ce SLA est fixé à 95 %, et provient des SLA « Appointment Kept » et « Technically Executed » déjà en vigueur au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Du fait de la définition technologiquement neutre (xDSL ou DOCSIS), le CSA ne voit pas de raison de définir une autre valeur à cet égard.
220. Des informations supplémentaires ont été demandées à Telenet afin de vérifier ce SLA, mais Telenet n'a pas fourni les détails nécessaires. Le CSA n'a pas pu vérifier ce SLA, mais comme indiqué ci-dessus, le CSA n'a pas constaté de circonstances dans le cadre desquelles ce SLA serait déraisonnable pour Telenet.
221. Une compensation comparable à la compensation de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus doit également être introduite afin de pouvoir garantir le respect de ce SLA.

14.3.3. Conclusion

222. Telenet doit ajouter un nouveau SLA à son offre de référence. Selon le SLA « Install Executed », au moins 95 % de toutes les commandes avec visite du technicien de l'opérateur PSM chez le client final doivent avoir lieu dans le créneau convenu. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.
223. Si Telenet ne respecte pas le SLA « Install Executed », l'opérateur bénéficiaire a droit à une compensation de 40 EUR par commande qui relève du niveau de SLA au cours de la période en question.

⁹⁹ Par conséquent, cette mesure chez Proximus doit relever d'un SLA.

14.4. SLA « FIRST TIME RIGHT »



Figure 7 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

14.4.1. Introduction

224. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL et de l'offre de référence de Telenet. Une différence qui a été constatée est l'absence d'un SLA « First Time Right » (ou similaire), permettant de vérifier la qualité de l'installation effectuée par les techniciens de l'opérateur PSM.

14.4.2. Analyse

Concernant le contexte du SLA « First Time Right »

225. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 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.
226. Proximus remarque qu'un SLA doit comprendre non seulement la durée d'exécution de l'installation mais aussi la qualité de l'installation, vu l'importance de ces deux aspects. Si le technicien de l'opérateur effectue une installation de mauvaise qualité chez le client final de l'opérateur bénéficiaire et si des problèmes de qualité surviennent déjà après quelques jours, le client final n'aura pas une bonne image de l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.
227. Le CSA est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc approprié de prévoir un nouveau SLA.
228. Le CSA se basera sur la définition existante du SLA « First Time Right » au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Comme cette définition est neutre sur le plan de la technologie¹⁰⁰, le CSA ne voit pas de raison de s'écarter de la définition existante. Le CSA qualifie donc une installation de « First Time Right » si aucune demande de réparation n'a été effectuée dans les 14 jours calendrier suivant la réception de l'installation par Telenet. De plus, seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à Telenet seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
229. Le processus d'installation occasionne des désagréments chez le client final (étant donné que celui-ci doit veiller à être chez lui à ce moment-là), faisant qu'une installation correcte est un aspect important dans la relation entre l'opérateur et son client final. Vu l'importance de ce point, il est recommandé de prévoir également une compensation si ce SLA n'est pas atteint. Pour cette raison, une compensation comparable à celle de l'offre de référence Bitstream xDSL est

¹⁰⁰ Donc sans réelle différence entre la technologie xDSL et la technologie DOCSIS.

introduite. Cela signifie une compensation de la totalité du tarif d'installation pour les installations qui relèvent du niveau SLA au cours de la période en question.

Concernant les niveaux du SLA « First Time Right »

230. Dans le contexte des installations « Single Visit » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM, l'opérateur PSM est responsable des activités au niveau du tap. Toutefois, l'opérateur bénéficiaire reste responsable pour toutes les activités après le tap, vers l'utilisateur final. De ce fait, il n'est pas possible pour le technicien de l'opérateur PSM d'effectuer un test « end-to-end » pour ainsi vérifier la qualité des travaux effectués.
231. Des informations supplémentaires ont été demandées à Telenet afin de définir un niveau de SLA approprié. Comme déjà indiqué précédemment, le CSA remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit » a drastiquement chuté, après l'introduction du processus « Single Installer ».
232. Vu que le technicien de l'opérateur PSM n'est pas capable de vérifier le travail qu'il a effectué, il convient de prévoir une marge qui tient compte d'erreurs humaines imprévues qui ne peuvent jamais être totalement exclues. Cette marge ne peut pas être trop large afin de ne pas compromettre le service à l'opérateur bénéficiaire.
233. Selon le CSA, un pourcentage de 95 % d'installations « First Time Right » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM dans le cadre d'installations « Single Visit » constitue une solution équilibrée. Ce pourcentage a également été vérifié sur la base des informations demandées et a été jugé raisonnable.
234. En outre, le régulateur a demandé des données supplémentaires à Telenet et le CSA constate que Telenet atteint ce pourcentage sans problème depuis l'introduction du processus « Single Installer ». L'introduction de ce nouveau SLA n'entraînera donc pas d'investissements supplémentaires.

14.4.3. Conclusion

235. Telenet doit ajouter un nouveau SLA à son offre de référence. Le SLA « First Time Right » prévoit qu'aucune demande de réparation dans le cadre de laquelle la responsabilité peut être attribuée à Telenet ne doit être effectuée pour minimum 95 % de toutes les installations effectuées par le technicien de l'opérateur PSM.
236. Si Telenet ne respecte pas le SLA « First Time Right », l'opérateur bénéficiaire a droit à une compensation de la totalité du tarif d'installation pour les installations qui relèvent du niveau de SLA au cours de la période en question.

14.5. SLA REPAIR



Figure 8 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

14.5.1. Introduction

237. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013¹⁰¹, la CRC a calculé les valeurs du SLA Repair¹⁰² sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées. Ces valeurs ont été fixées comme suit¹⁰³ :

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 14 : SLA Repair 2013

238. 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

¹⁰¹ Voir le § 367 de la décision CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

¹⁰² Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

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

base des données qui sont déjà disponibles actuellement afin de garantir un niveau de service réaliste et suffisamment élevé.

239. Telenet souhaite adapter le SLA Repair et propose les valeurs suivantes (qui sont à un niveau considérablement inférieur à celui fixé dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française) concernant les tickets de réparation qui relèvent de sa compétence :

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

Tableau 15 : Proposition de SLA Repair de Telenet

14.5.2. Analyse

Concernant le contexte du SLA Repair

240. Comme indiqué ci-dessus, la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle d'offre de référence de Telenet. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA Repair actuel.
241. Selon le CSA, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la résolution de la cause du problème. Telenet ne doit intervenir à aucune étape de ce processus, et ne doit donc pas être soumise à un SLA.

242. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le tap ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de Telenet même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, Telenet a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait Telenet en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », le CSA autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.
243. 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 2 catégories de possibilités de réparation pour lesquelles l'existence d'un SLA Repair est pertinente.
- 243.1. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre. Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose dans le chef de Telenet. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
- 243.2. Lors d'une installation effectuée par un technicien de l'opérateur bénéficiaire, il se peut également qu'un problème soit remarqué, par exemple concernant la qualité du signal fourni chez le client final. Telenet demande de signaler ces cas (réparation « installation niveaux de signal »). Selon le CSA, un SLA doit également être défini pour ces cas-là.
244. Selon le CSA, un SLA Repair doit donc encore être défini tant pour la « Single Visit repair » que pour la réparation « installation niveaux de signal ». Afin de ne pas augmenter inutilement la complexité de l'application et du calcul du SLA, le CSA propose de couvrir les deux types de réparation par le même SLA Repair.
245. Dans sa réaction à la consultation, Telenet demande de ne pas faire de distinction entre « Single Visit repair » et « Single Installer repair », comme proposé par le CSA lors de la consultation.
- 245.1. En effet, Telenet ne tient pas à jour le type d'installation choisi par l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer » ou « Single Visit ») par ligne d'utilisateur. Il n'y est fait appel que lors du « provisioning » et de la phase de facturation.
- 245.2. Dans certaines situations, le type d'installation choisi n'est pas pertinent car Telenet ne devait de toute façon pas effectuer d'intervention, par exemple dans le cas de clients Telenet actifs qui migrent vers un opérateur bénéficiaire.

- 245.3. Lorsqu'une demande de réparation est introduite par un opérateur bénéficiaire, Telenet se rendra toujours sur place si nécessaire.
- 245.4. Il existe encore un grand groupe d'utilisateurs finals historiques d'un opérateur bénéficiaire qui sont devenus clients avant que cette distinction au niveau des processus n'existe.
246. L'IBPT a posé une question supplémentaire à ce sujet à Telenet sur la manière dont Telenet voit la différence entre une « wrongful repair » et une « rightful repair » et partagé la réponse avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC.
247. Telenet répond que vu qu'Orange a indiqué vouloir un processus « Single Installer » complet, l'évaluation de « wrongful » et « rightful » repairs est effectuée sur la base de ce choix. Concrètement, cela signifie que :
- 247.1. Les problèmes liés à l'installation au domicile sont considérés comme des « wrongful repairs ». L'installation au domicile relève toujours de la responsabilité d'un opérateur bénéficiaire, et donc quelle que soit la méthode d'installation indiquée par l'opérateur bénéficiaire.
- 247.2. Les interventions de filtrage sont considérées comme des « wrongful repairs » (sauf concernant les « ingress filters » qui ne peuvent pas être retirés par un opérateur bénéficiaire).
- 247.3. Les réparations de câble de dérivation dans la zone de Telenet sont considérées comme des « wrongful repairs » étant donné que cela relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire dans le cadre de « Single Installer ».
- 247.4. Les réparations de câble de dérivation dans la zone Fluvius ne sont pas considérées comme des « wrongful repairs » étant donné que ces activités au sein de la zone Fluvius peuvent être effectuées par Fluvius (et pas par un opérateur bénéficiaire ou par Telenet). Telenet est toutefois responsable de la transmission de chaque demande de réparation par un opérateur bénéficiaire.
248. Le CSA est d'accord avec cette définition, qui correspond également aux responsabilités au sein du contexte du « Single Installer ». Toutefois, le CSA souhaite indiquer qu'un opérateur bénéficiaire a toujours la possibilité, au niveau des commandes, d'opter pour une installation via « Single Installer » ou « Single Visit ». Le fait que Telenet semble actuellement offrir ce choix uniquement au niveau de l'opérateur bénéficiaire (donc pour toutes les commandes, le même type d'installation), n'enlève rien aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018 qui ne

prévoit nulle part que le choix doit être fixé au niveau de l'opérateur bénéficiaire.¹⁰⁴ Un éventuel nouvel opérateur bénéficiaire peut en effet choisir de fixer le choix entre « Single Installer » ou « Single Visit » par utilisateur final. Le CSA maintient donc son point de vue selon lequel le choix du type d'installation doit pouvoir être fait au niveau de la commande et la responsabilité de la réparation dépend en principe également du type d'installation choisi par le bénéficiaire.

Concernant les niveaux du SLA Repair

249. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à Telenet afin de vérifier la proposition soumise et a partagé cette information avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC.
250. En ce qui concerne le SLA pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service et le SLA pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service, le CSA estime que le niveau de 80 % du SLA peut être amélioré. C'est ce qui ressort en effet des valeurs atteintes ces derniers mois et cela semble également raisonnable compte tenu de la réduction future du nombre de tickets.
251. Les niveaux de 95 % et 99 % pour les deux SLA correspondent aux niveaux atteints par VOO/Brutélé. Les niveaux de SLA imposés chez ces opérateurs sont basés sur les rapports des KPI effectivement prestés et montrent, selon le CSA, qu'un opérateur de réseau efficace est effectivement en mesure d'atteindre un tel niveau. Selon le CSA, il n'y a aucune raison de supposer que Telenet ne peut pas atteindre le même niveau que VOO/Brutélé. Les chiffres des indicateurs de qualité en matière de détail¹⁰⁵ pour les délais de réparation, qui montrent que Telenet obtient même de meilleurs résultats que VOO/Brutélé à cet égard, le confirment. Le CSA comprend qu'une comparaison entre la réparation de gros et la réparation de détail n'est pas sans équivoque, mais le fait que Telenet Retail puisse présenter un délai de réparation plus rapide que VOO/Brutélé Retail indique que Telenet devrait être en mesure, au niveau de la fourniture en gros, de fournir un niveau de réparation au moins équivalent à celui de VOO/Brutélé.
252. Compte tenu de ce qui précède, le CSA a rédigé le SLA suivant :

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

¹⁰⁴ Conformément au § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹⁰⁵ <https://www.bipt.be/fr/consommateurs/telephone/qualite-de-service/indicateurs-de-qualite>

99 %	5 jours ouvrables	8 jours ouvrables
-------------	-------------------	-------------------

Tableau 16 : SLA Repair

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

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service	Valeur indicative pour la résolution de « installation niveaux de signal »
80 %	3 jours ouvrables	4 jours ouvrables	4 jours ouvrables
90 %	-	-	5 jours ouvrables
95 %	4 jours ouvrables	5 jours ouvrables	-
99 %	6 jours ouvrables	8 jours ouvrables	8 jours ouvrables

Tableau 17 : Proposition de Telenet de SLA Repair après consultation

256. De plus, Telenet indique qu'il n'est pas possible de faire démarrer le temps de travail à la date de la création du ticket sans prévoir encore un jour ouvrable supplémentaire dans le SLA ci-dessus. Selon Telenet, cela est dû au fait que le planning de ses techniciens ne peut plus être modifié le jour suivant la création du ticket. En d'autres termes, un rendez-vous peut être planifié au plus

tôt dans les deux jours ouvrables suivant la création du ticket¹⁰⁶, faisant que Telenet perd déjà 1 jour ouvrable de ce SLA lorsque le SLA commence au moment de la création du ticket.

257. Le CSA a vérifié cela et confirme qu'il n'y a aucune différence entre le traitement d'un ticket de réparation de gros et un ticket de réparation de détail. Le CSA en tiendra donc compte lors de la suite de la définition des niveaux de SLA.
258. Telenet mentionne également l'impact de « wrongful repair requests ». Après l'introduction de « Single Installer », l'on ferait encore appel de manière injustifiée aux techniciens de Telenet, alors que l'origine de l'erreur relèverait de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire. Il y a un impact opérationnel important pour Telenet et cela pourrait engendrer des effets négatifs concernant la réalisation du SLA Repair car, lors de la fixation du dimensionnement des équipes (pour réaliser le SLA Repair), l'on ne tient pas compte de la charge de travail supplémentaire causée par ces « wrongful repair requests ». Telenet indique qu'il revient à l'opérateur bénéficiaire d'effectuer premièrement les contrôles nécessaires au sein de son domaine de responsabilité, avant de faire appel à Telenet pour effectuer la réparation. Telenet propose que si plus de 25 % de « wrongful repair requests » sont introduites, le SLA Repair pour un opérateur bénéficiaire n'est plus d'application.
259. Comme écrit par le CSA au § 186 dans le cadre du SLA Pre-Order, le CSA ne peut marquer son accord sur la condition qu'un SLA ne soit d'application qu'après avoir atteint un certain pourcentage de « rightful repairs ». Toutefois, le CSA reconnaît effectivement l'existence du phénomène de « wrongful repairs » (et son impact) et propose donc de ne pas reprendre les tickets « wrongful repair » dans la définition du SLA Repair. Un « wrongful repair » engendre de l'imprévisibilité au sein du processus, rendant une analyse supplémentaire nécessaire afin de prouver que cette demande est effectivement injustifiée, tandis qu'une demande de réparation justifiée pourra être traitée relativement plus vite en raison de l'absence de cette analyse supplémentaire. Cela est également conforme aux dispositions comparables des offres de référence de Proximus, au sein desquelles les demandes de réparation injustifiées ne sont pas prises en compte dans le SLA Repair. En outre, le CSA souhaite également éviter que Telenet puisse facturer un tarif pour les demandes de « wrongful repair » à un opérateur bénéficiaire. Selon le CSA, il s'agit d'un incitant suffisant pour l'opérateur bénéficiaire d'accorder l'attention nécessaire avant de demander une réparation. Le CSA indique que l'on doit pouvoir clairement démontrer pourquoi une demande de réparation est considérée comme étant injustifiée, afin que les opérateurs bénéficiaires puissent également prendre des mesures pour faire baisser le pourcentage de demandes injustifiées.

¹⁰⁶ Par exemple, si un opérateur bénéficiaire soumet une demande de réparation lundi, le planning des techniciens pour le mardi est déjà clôturé et un rendez-vous peut être programmé au plus tôt pour le mercredi.

260. Proximus indique dans sa réaction que les KPI et SLA de gros et de détail ne peuvent pas être simplement comparés, mais que l'on peut tout de même effectuer une comparaison avec le Basic SLA Repair de gros de Proximus.

Timer	Repair End-User Line
90 %	Dans les 10h45 après l'ouverture du ticket
95 %	Dans les 19h15 après l'ouverture du ticket

Tableau 18 : Basic SLA Repair de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus

261. Proximus indique ne pas faire de distinction selon le type de problème (indisponibilité, dégradation ou installation niveaux de signal) et demande également de supprimer cette distinction au sein du SLA Repair de Telenet. Selon Proximus, les valeurs de leur Basic SLA Repair sont bien plus strictes que celles que le CSA a proposées dans le projet de décision, d'autant plus que Telenet exploite un service de gros sur la couche 3, où elle peut exercer plus de contrôle¹⁰⁷ que Proximus, qui offre un des services de gros sur la couche 2.

262. Le CSA n'est toutefois pas d'accord avec la proposition de Proximus de se baser sur les niveaux de SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Selon le CSA, une comparaison directe entre les deux SLA n'est pas appropriée en raison des différences au niveau des processus et des technologies sous-jacentes. Toutefois, le CSA est d'accord avec la proposition de Proximus de simplifier le SLA.

263. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à Telenet et a partagé la réponse avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Il ressort de l'analyse de ces données que la proposition initiale du régulateur attend une certaine performance de service que Telenet ne peut peut-être pas encore atteindre à l'heure actuelle. Le CSA remarque également que les valeurs de SLA proposées par Telenet dans sa réaction constitueraient une amélioration par rapport aux valeurs qui découlent des données obtenues. Étant donné que Telenet a proposé ce SLA, le CSA part du principe que Telenet doit pouvoir atteindre ces valeurs relativement facilement. De plus, l'exclusion des « wrongful repairs » sera bénéfique pour le SLA. [Confidentiel] (...) [Confidentiel] Pour cette raison, le CSA marque son accord sur la proposition, mais souhaite que le SLA débute au moment de la création du ticket. Comme les rendez-vous peuvent

¹⁰⁷ Proximus déclare que Telenet a par exemple la possibilité de contrôler certaines causes de problèmes à distance.

uniquement être programmés le jour suivant chez Telenet, 1 jour supplémentaire sera calculé pour cette raison.

264. Le CSA a également remarqué, sur la base des données de détail, qu'il n'y a pas de grande différence entre les niveaux de SLA pour les problèmes d'« indisponibilité » et de « dégradation ». De plus, le CSA ne voit pas pourquoi le problème « installation niveaux de signal » a un niveau légèrement plus bas, et part du principe que le même niveau peut être atteint que pour les autres problèmes. Le CSA simplifiera donc le SLA Repair afin que les mêmes niveaux de SLA soient d'application pour tous les types de problèmes de réparation.

Concernant la compensation pour le SLA Repair

265. Dans sa réaction, Orange demande de prévoir pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate de sorte que Telenet reste suffisamment attentive pour ne pas perdre de vue ces niveaux inférieurs. Vu l'importance des différents niveaux (la majorité relative des réparations doit également être réalisée suffisamment rapidement), le CSA estime qu'il est nécessaire et raisonnable de prévoir une compensation à cet égard. Le CSA est donc d'accord avec le raisonnement d'Orange car de cette manière Telenet reçoit les incitants nécessaires pour un suivi correct du SLA. Le CSA applique donc la même compensation à tous les niveaux. Dans ce cas, pour les tickets qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.
266. Dans l'offre de référence, Telenet prévoit une compensation de 7,5% de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire par jour ouvrable supplémentaire de report. Toutefois, le CSA estime que la différence avec la compensation du SLA Installation est trop petite car une réparation a un caractère plus urgent et la plus longue durée d'une réparation a un impact négatif plus important au niveau du client final. Ainsi, une plus grande compensation est justifiée pour le CSA, qui imposera une compensation équivalant au double de celle du SLA Installation.
267. Le calcul de la compensation correcte dépend du raccordement spécifique et du tarif y afférent. Le calcul de la compensation correcte dépend donc de la catégorie et du profil du raccordement et du tarif y afférent. Toutefois, le CSA souhaite que le calcul de la compensation reste le plus simple possible. Le CSA estime qu'il ne faut faire aucune distinction entre les types de raccordement parce que chaque réparation est tout aussi importante du point de vue du client final, que la bande passante soit large ou non. C'est pourquoi le CSA impose un montant fixe de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire, calculé sur la base de 10% de la moyenne pondérée du loyer mensuel de la ligne d'utilisateur final.

14.5.3. Conclusion

268. Telenet doit adapter le SLA Repair comme suit :

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	3 jours ouvrables
95 %	4 jours ouvrables
99 %	6 jours ouvrables

Tableau 19 : SLA Repair

269. Le CSA demande par ailleurs à Telenet d'adapter la définition du SLA Installation afin que le timer débute au moment de la création du ticket.
270. Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.
271. En ce qui concerne les « network repairs », le CSA considère qu'aucun SLA ne doit être défini, étant donné que l'impact est aussi grave pour Telenet et un bénéficiaire et que Telenet a tout intérêt à l'effectuer rapidement.
272. Telenet doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

15. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE

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

	Objet	Analyse du CSA	Conclusion du CSA
1	<p>TLN-WRO-TA-B-S-PAAA :</p> <p>(66) « Telenet offre via la fonction de gestion décrite ci-dessus des outils ainsi qu'un environnement permettant aux OA d'implémenter son propre système OAM et de prise en charge des clients. Cela permettra aux OA d'obtenir un aperçu en ligne de leurs clients et offre certaines fonctionnalités comme la visualisation du statut d'un client de l'OA, la réalisation d'un test de vitesse de liaison, la suspension/non-suspension de l'accès au réseau pour le CPE de l'OA, la réalisation de tests de bouclage de connectivité, et la fourniture d'accès SNMP en lecture/écriture pour certains paramètres CPE, etc. » (Traduction libre)</p>	<p>Un opérateur n'est pas d'accord de recevoir uniquement un accès limité à la gestion de ses propres modems. Comme indiqué dans ce paragraphe de l'offre de référence, Telenet décide de manière indépendante à quels éléments de son modem l'opérateur a accès, sans que l'opérateur n'ait son mot à dire.</p> <p>L'opérateur demande une approche inversée : il estime raisonnable qu'un certain nombre d'éléments techniques de son modem (qui ont un impact sur la stabilité du réseau) restent sous le contrôle strict de Telenet uniquement, mais trouve que tous les autres éléments devraient lui être accessibles. Cela implique également que Telenet doit être capable de permettre la gestion de tous ces éléments via son système de gros.</p> <p>Conformément à l'obligation de transparence de la décision de la CRC du 29 juin 2018, Telenet est obligée de partager certaines informations avec les opérateurs bénéficiaires¹⁰⁸. Le CSA estime que les informations demandées sont pertinentes. De plus, le CSA estime également que le droit de codécision demandé est raisonnable et s'attend à ce que Telenet y réponde de manière positive¹⁰⁹.</p>	<p>Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir avoir une plus grande liberté dans la gestion de son propre modem, sans que cela ne puisse nuire à la stabilité du réseau. C'est pourquoi le CSA estime que Telenet et l'opérateur bénéficiaire doivent se concerter davantage concernant cette matière.</p>

¹⁰⁸ Voir §§ 1093-1094 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 1093. Les opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché considéré doivent rendre publiques certaines informations définies par le CSA, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.

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

¹⁰⁹ Conformément au § 937 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

		Telenet confirme que l'opérateur bénéficiaire a accès aux MIB DOCSIS et à tous les MIB responsables de la gestion de ses modems. Si l'opérateur bénéficiaire souhaite avoir accès à d'autres MIB, il peut en faire la demande à tout moment à Telenet.	
2	TLN_WRO_TA_T_T_PAAA_V2.0 - Co-location and physical interconnect.pdf § 13	Conformément au § 1062 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, Telenet ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités lui fournissant un avantage compétitif durable ou temporaire que lorsque ces évolutions sont également disponibles au niveau de l'accès en gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes. C'est la raison pour laquelle Telenet doit indiquer suffisamment à temps lorsqu'un nouvel RPOI doit être ajouté. ¹¹⁰ Étant donné que Telenet mentionne, au paragraphe 31, un délai minimum de six mois pour la mise en place d'une colocalisation, un délai de notification de 9 mois pour l'ajout d'un RPOI semble raisonnable. Étant donné qu'un RPOI supplémentaire est une modification au sein du réseau, il semble également évident que de telles modifications soient annoncées dans le network transformation outlook.	Telenet doit ajouter un délai de notification de 9 mois pour l'ajout d'un RPOI à son offre de référence pour l'ajout d'un RPOI. Les nouveaux RPOI doivent également être annoncés dans le network transformation outlook.
3	TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1 Pour le contrôle des demandes de compensation, Telenet souhaite facturer au bénéficiaire une indemnité qui couvre les frais.	Le § 397 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 est uniquement applicable à la demande d'un rapport KPI, pas au contrôle de la compensation demandée : « <i>Le CSA souligne que Telenet ne doit pas fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut demander un prix raisonnable à cet effet.</i> »	Telenet doit supprimer cette section de son offre de référence.

¹¹⁰ Regional Point of Interconnect.

		<p>Il n'existe donc pas de base légale pour la facturation de cette compensation. En outre, il ne semble pas raisonnable que Telenet puisse facturer une indemnité lorsque le bénéficiaire demande une compensation à laquelle il a droit pour le non-respect de certains SLA. L'effet dissuasif cité par Telenet aura plutôt un effet contraire et sera donc dommageable au bénéficiaire lorsque celui-ci essaie seulement de prévoir l'obtention légitime de compensations quand Telenet n'atteint pas ses SLA.</p> <p>Si à un moment donné il s'avère qu'il y a un nombre déraisonnablement élevé de demandes incorrectes de compensation, le CSA peut présenter ou accepter des adaptations à l'offre de référence à cet effet.</p>	
4	<p>§ 56 de TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales : « <i>Enfin, lorsqu'il est établi que le bénéficiaire n'a pas correctement suivi les exigences (techniques et/ou légales) associées à l'admissibilité pour se connecter au réseau de Telenet ou à un service, Telenet a le droit, outre de réclamer des dommages et intérêts en fonction du cas, de résilier le contrat et/ou l'accord.</i> » (Traduction libre)</p> <p>§73 TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales :</p>	<p>Le CSA est d'accord avec le fait que les conditions doivent être respectées pour obtenir un accès, mais estime que couper l'accès est une mesure extrême par rapport à l'infraction. Enfin, il s'agit d'une erreur commise dans la demande d'accès et au niveau de la procédure n'ayant aucune influence sur le réseau ou les services de Telenet. Le CSA reconnaît que Telenet doit avoir la possibilité en ultime recours de mettre (temporairement) fin à un contrat avec le bénéficiaire, mais cela est envisageable seulement lorsqu'il y a assez de motifs graves pour le faire.</p> <p>Telenet réagit en précisant qu'elle « <i>doit bel et bien avoir la possibilité en ultime recours de mettre fin temporairement à une relation</i> ». Le CSA ne le nie pas non plus, mais n'estime pas qu'une erreur dans la demande soit suffisamment grave pour procéder à cette action drastique.</p> <p>Orange réagit en déclarant que les paragraphes 73 et 74 de l'annexe « Conditions générales » donnent à Telenet la possibilité d'interrompre les services sans aucune notification préalable au CSA ou au bénéficiaire.</p>	<p>Telenet doit compléter le paragraphe 56 comme suit : « <i>Dans ce cas, les dispositions de la section « Termination for cause » seront d'application.</i> »</p> <p>Les paragraphes 73 et 74 ne sont pas conformes aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et doivent être adaptés afin qu'un délai de notification de 15 jours calendrier soit respecté en tant que règle générale.</p>

	<p>« Si le bénéficiaire utilise ou permet l'utilisation des services fournis en vertu du contrat et/ou de l'accord de manière illégale ou à des fins illégales, ou si le bénéficiaire, par son action ou omission, cause ou pourrait vraisemblablement causer des dommages au fonctionnement ou à la sécurité du réseau de Telenet, et si le bénéficiaire ne prend pas les mesures appropriées pour résoudre la situation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception d'un avis de suspension envoyé par Telenet, Telenet aura le droit de suspendre l'exécution des contrats et/ou de l'accord. Nonobstant ce qui précède, Telenet aura le droit de suspendre un service avant d'envoyer l'avis susmentionné lors de cas urgents, lorsqu'une telle suspension est raisonnablement requise dans les circonstances. Dans ce cas, Telenet informera les parties concernées de la suspension des services au plus tard 1 jour ouvrable après la suspension. » (Traduction libre)</p> <p>§74 TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales :</p> <p>« Si le bénéficiaire utilise ou permet l'utilisation des services fournis en vertu du contrat et/ou de l'accord à une autre fin que celle déclarée en vertu de l'offre de référence et/ou de l'annexe pertinentes, et si le bénéficiaire ne prend pas les mesures appropriées pour résoudre la situation, Telenet aura le droit de suspendre l'ensemble ou une partie des services. » (Traduction libre)</p>	<p>Comme indiqué précédemment, il est important que le CSA soit toujours informé à temps d'une suspension éventuelle ou de la clôture de services vu l'impact important sur le bénéficiaire. Le chapitre 31.2.6.2 « Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 traite spécifiquement de cette problématique et il est explicitement mentionné au § 2392 que « l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours civils avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue » et que « une copie de cette notification doit être envoyée simultanément au CSA. » Les paragraphes 73 et 74 ne sont pas conformes à ces dispositions et doivent donc être adaptés en fonction de celles-ci.</p>	
5	<p>§ 174 au 5.1.2.1 ROBB et § 168 au 5.1.2.1 ROTV</p> <p>« Telenet ne peut pas être tenue pour responsable de l'exactitude du résultat de ce contrôle, qui doit être considéré à titre purement indicatif. » (Traduction libre)</p>	<p>Le § 1015 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 mentionne ceci : « Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis possible et les plus possible automatisés. » Selon le CSA, Telenet peut être tenue pour responsable de l'(in)exactitude si elle ne s'est pas consacrée à rendre le résultat fourni le plus précis possible.</p>	<p>Telenet doit supprimer ce paragraphe de son offre de référence.</p>

		Le CSA souhaite également souligner que Telenet est indirectement obligée de créer un système le plus précis possible puisqu'elle est soumise à un SLA « Pre-Order ». En effet, un système imprécis entraînera une augmentation du nombre de demandes pre-order qui doivent être traitées manuellement et peut donc éventuellement ne pas conduire à l'atteinte du SLA « Pre-Order ».	
6	<p>§ 104 et § 149 au 4.2.2.2 ROBB et § 140 au 4.2.2.2 ROTV</p> <p><i>« la certification des techniciens qui effectuent des opérations d'installation, d'entretien et de réparation pour le compte du bénéficiaire en fait partie aussi, tout comme les équipements et le logiciel qui sont connectés au réseau de Telenet et les interfaces entre les systèmes d'information du bénéficiaire et le système d'information de Telenet et d'autres systèmes » (traduction libre).</i></p>	<p>Selon le CSA, il n'est pas justifié que Telenet soumette l'interface du système d'information de l'opérateur bénéficiaire à une certification.</p> <p>Telenet doit transmettre les spécifications techniques auxquelles l'interface concernée doit répondre mais, au final, c'est l'opérateur bénéficiaire qui est responsable de la communication correcte de son système d'information avec celui de Telenet, conformément aux spécifications techniques.</p>	Telenet doit adapter ce paragraphe de sorte qu'aucune certification de l'interface du système d'information de l'opérateur bénéficiaire ne soit demandée.
7	Aspects contractuels des annexes de l'offre de référence en matière de large bande (ROBB) et de télévision (ROTV)	<p>Le document « ROBB » et le document « ROTV » comprennent une large section « Aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois une annexe spécifique « Conditions générales » qui traite également de tous ces aspects mais de manière plus détaillée et dans un jargon plus juridique.</p> <p>¹¹¹</p>	Telenet supprimera le chapitre 4 « Aspects contractuels » (ou du moins les doubles mentions dans les conditions générales) des rubriques « ROBB » et « ROTV ».

¹¹¹ Ainsi les documents contiennent par exemple des sections concernant les obligations du bénéficiaire et les obligations de Telenet. Les deux documents contiennent également des dispositions (et des conditions) concernant une éventuelle résiliation du contrat par Telenet. Une telle répétition et diffusion d'informations similaires peut dans le pire des cas créer de l'incertitude quant aux conditions à respecter en cas de suspension ou d'arrêt éventuel des services.

		<p>Ces aspects sont donc traités à plusieurs reprises dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que cela pourrait entraîner des incohérences entre les deux versions à mesure que l'offre de référence évolue, une version étant adaptée et l'autre non. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente¹¹². Telenet supprimera donc le chapitre 4 « Aspects contractuels » (ou du moins les doubles mentions dans les conditions générales) des rubriques « ROBB » et « ROTV ».</p>	
8	<p>Dans le contexte de l'évolution de l'offre télévisuelle et du décodeur, un bénéficiaire peut avoir besoin de plusieurs NIT¹¹³, d'une plus grande largeur de bande ou de plusieurs canaux pour ses mises à jour de décodeur ou son trafic EMM¹¹⁴.</p>	<p>Selon le § 1065 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, « <i>les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés...</i> ». Il existe en outre l'obligation générale de non-discrimination¹¹⁵ et l'obligation d'accès¹¹⁶, qui obligent Telenet à examiner en détail la demande du bénéficiaire.</p> <p>Telenet déclare avoir toujours analysé en profondeur de telles demandes par le passé. Ainsi, plusieurs tableaux NIT ont un impact important sur Telenet. C'est la raison pour laquelle Telenet a recherché une alternative qui offre à l'opérateur bénéficiaire les mêmes possibilités que plusieurs tableaux NIT. [confidentiel] (...) [confidentiel]</p>	<p>Le CSA comprend que Telenet ait analysé les demandes et en ait discuté avec ses bénéficiaires. Le CSA demande également qu'à l'avenir</p> <p>Telenet analyse en profondeur d'autres ou de nouvelles demandes en concertation avec le bénéficiaire.</p>

¹¹² Voir les §§ 1095-1096 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 1095. *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.*

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

¹¹³ Network Information Table ou table d'information sur les réseaux, qui comprend les informations nécessaires concernant le réseau et la manière dont le transport de télévision a été organisé sur ce réseau.

¹¹⁴ Entitlement Management Message, une partie du "Conditional Access System".

¹¹⁵ Voir le § 1041 de la décision du 29 juin 2018 : « *L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations d'accès (y compris les services auxiliaires) que celles qu'il utilise lui-même.* »

¹¹⁶ Voir le § 938 de la décision du 29 juin 2018 : « *L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable...* »

9	<p>Aux paragraphes 8¹¹⁷ et 9¹¹⁸ de l'annexe « TLN-WRO-GA-GM-PAAA V2.0 Confidentiality Agreement », Telenet limite de manière significative la liberté d'un bénéficiaire d'avoir des discussions exploratoires préalables avec des tiers. En outre, Telenet prévoit un forfait de 250 000 € si un éventuel bénéficiaire enfreint l'accord.</p>	<p>Étant donné qu'une obligation de transparence incombe à Telenet¹¹⁹ et comme l'offre de référence est un document public par excellence qui doit apporter la clarté nécessaire aux bénéficiaires (tant existants que potentiels),¹²⁰ le CSA estime qu'il est déraisonnable que de telles discussions ne puissent pas avoir lieu sans l'accord de Telenet.¹²¹ Cela crée en effet un obstacle inutile pour les nouveaux entrants potentiels et fausse la concurrence sur le marché.</p> <p>De plus, l'on mentionne le paiement d'un montant forfaitaire important en cas de violation du NDA¹²², que Telenet ait subi des dommages ou non. Cela semble déraisonnable, surtout vu que l'utilisation d'un tel montant forfaitaire dans un NDA est inhabituelle (ni Proximus ni Brutélé/VOO n'utilisent un montant fixe).</p> <p>La restriction relative à la possibilité de concertation avec des sous-traitants potentiels combinée avec la sanction forfaitaire significative en cas de violation du NDA effraie les bénéficiaires potentiels et perturbe donc le bon fonctionnement du marché.</p> <p>De plus, le fait qu'un NDA soit signé ou que des négociations aient lieu ne semble aucunement confidentiel en soi. De telles dispositions inutiles ne sont pas justifiées, compte tenu des obligations réglementaires incombant à Telenet.</p>	<p>Pour que des bénéficiaires potentiels puissent déterminer de manière transparente s'ils sont intéressés par un éventuel business case sur le réseau de Telenet, Telenet doit adapter les dispositions du NDA en supprimant l'utilisation de la somme forfaitaire en tant que sanction, en renvoyant en général à l'application d'une indemnisation indéterminée en cas de violation du NDA et en permettant aux bénéficiaires potentiels de se concerter avec d'éventuels sous-traitants.</p>
---	---	---	--

¹¹⁷ « Sans l'accord préalable de l'autre partie, aucune des parties ne divulguera à un tiers l'existence ou les fins du présent accord, ses termes et conditions, ou le fait que des discussions sont en cours et que des informations confidentielles sont fournies, à l'exception de ce qui peut être exigé par la loi, la réglementation ou une ordonnance ou demande du tribunal ou d'une agence gouvernementale, et ceci seulement après notification immédiate et préalable de l'autre partie d'une telle divulgation exigée dans la mesure où une telle notification est autorisée. » (Traduction libre)

¹¹⁸ « En cas de violation du présent accord, la partie destinataire devra payer à la partie divulgateur un forfait de 250 000 €, sans préjudice du droit de la partie divulgateur de réclamer d'autres dommages-intérêts si l'on peut établir qu'elle a subi un préjudice dépassant le montant indiqué ci-dessus. » (Traduction libre)

¹¹⁹ Conformément aux sections 31.4 et 40.4 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

¹²⁰ Voir les §§ 2149 et 2151 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'offre de référence est publique et doit pouvoir être consultable simplement et rapidement sur le site Internet de l'opérateur PSM. [...] L'offre de référence devra être suffisamment détaillée afin que l'opérateur qui demande l'accès ne paie pas pour des éléments de l'offre qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services, mais également de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de faire une évaluation pertinente de l'offre. »

¹²¹ Même si Telenet donne finalement son autorisation, cela ralentit d'éventuelles discussions exploratoires avec des sous-traitants.

¹²² Conformément au § 9 du NDA.

		À la demande de l'IBPT, qui en a fait part à ses partenaires régulateurs membres de la CRC, Telenet a déjà apporté quelques modifications à cette annexe, faisant que les parties intéressées peuvent aujourd'hui tout de même déjà se concerter avec des sous-traitants, permettant une évaluation utile du business plan. Toutefois, Telenet a maintenu le principe du forfait en cas de violation du NDA. Comme déjà indiqué précédemment, le CSA n'est pas d'accord avec l'application de cette indemnisation inhabituelle. Il est raisonnable et approprié de baser le montant de l'indemnisation sur le dommage effectivement subi que Telenet doit démontrer.	
10	Le § 130 dans ROBB et le § 116 dans ROTV prévoient que si le bénéficiaire opte pour « Single Installer », il est uniquement responsable de la réparation du NIU.	La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit ceci : « <i>L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre.</i> » ¹²³ Telenet doit rendre son offre de référence conforme à cette disposition afin que l'on puisse par exemple, également lors d'une installation, effectuer des interventions au niveau du tap dans le cadre de Single Installer.	Telenet doit adapter ce paragraphe en fonction de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
11	Le paragraphe 159 dans ROTV prévoit qu'un bénéficiaire doit soumettre à Telenet la preuve d'attribution des droits pertinents pour avoir accès à une nouvelle chaîne.	Telenet ne peut pas imposer cette obligation à ses bénéficiaires. Il incombe aux bénéficiaires d'acquiescer les droits et aux ayants droit de contrôler cela. Il ne revient donc pas à Telenet de contrôler cela et Telenet ne peut donc pas refuser l'accès à un bénéficiaire sur cette base.	Telenet doit supprimer cette partie du § 159.
12	Le paragraphe 43 de l'annexe « Conditions générales » prévoit : « <i>43. Sauf disposition contraire dans le contrat ou l'accord, et sans préjudice du cadre réglementaire applicable, le bénéficiaire sera responsable de la fixation des tarifs que le bénéficiaire appliquera à ses utilisateurs finals.</i> » (Traduction libre)	Orange réagit que le bénéficiaire est toujours responsable de la définition de ses prix de détail. Les accords tarifaires entre concurrents sont interdits et il ne peut donc y avoir aucun contrat ou accord permettant une telle entente sur les prix. Le CSA comprend la confusion citée par Orange et estime qu'il est opportun de supprimer ce paragraphe afin d'établir clairement qu'il revient toujours au bénéficiaire de déterminer les tarifs pour ses utilisateurs finals.	Telenet doit supprimer le § 43 de l'annexe « Conditions générales ».

¹²³ Voir § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

13	<p>Le paragraphe 14 de l'annexe « Specification and Certification for AO Modem » prévoit : « <i>Des tuners de capture de la totalité du spectre (full-spectrum capture tuners) sont recommandés pour une certaine souplesse à l'avenir.</i> » (Traduction libre)</p> <p>Le paragraphe 26 de l'annexe « Specification and Certification for AO Modem » prévoit : « <i>Le réseau TLN utilise actuellement uniquement la portion du spectre entre 5 MHz et 65 MHz, mais cela pourrait changer à l'avenir.</i> » (Traduction libre)</p> <p>Le paragraphe 42 de l'annexe « General Certification Procedures » prévoit : « <i>TLN pourrait à l'avenir rendre l'utilisation de la voie de retour STB pour les opérations CA obligatoire si les contraintes en matière de capacité de réseau ou les exigences en matière de sécurité l'imposent.</i> » (Traduction libre)</p>	<p>[Confidentiel] (...) [confidentiel]</p> <p>Le § 1136 de la décision CRC du 29 juin 2018 prévoit que Telenet doit mettre à jour annuellement le calendrier des transformations de son réseau et technologiques pour les cinq prochaines années dans son « network transformation outlook ». Comme le bénéficiaire craint de ne pas être mis au courant de certains sujets qui sont cruciaux pour le bon fonctionnement de son modem et son décodeur (et donc pour les services qui passent par ceux-ci), il est raisonnable d'ajouter ces sujets au « network transformation outlook ».</p> <p>Le CSA insiste sur le fait qu'une obligation de reproductibilité technique incombe à Telenet, faisant que Telenet a tout intérêt à toujours faire part de telles évolutions importantes en temps opportun à ses bénéficiaires. Si cela n'est pas garanti, il se peut que Telenet ne puisse pas utiliser certains développements pour elle-même, conformément aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018.</p>	<p>Vu l'impact de ces changements sur le modem et le décodeur (et donc sur les services) du bénéficiaire, Telenet ajoutera ces sujets à son « network transformation outlook ».</p>
14	<p>Le paragraphe 46 de l'annexe « General Certification Procedures » prévoit : « <i>Si un certain CPE d'OA nécessite une mise à jour pour pouvoir faire face à la mise à niveau du réseau, Telenet suppose que l'OA la mettra en œuvre dans un délai de 3 mois. Après cette date, Telenet décidera des actions à entreprendre, mais un OA ne peut en aucun cas bloquer le processus de mise à niveau du réseau de Telenet.</i> » (Traduction libre)</p>	<p>[Confidentiel] (...) [confidentiel]</p> <p>Outre l'obligation de transparence (qui impose un délai d'adaptation de trois ou six mois pour les adaptations de l'offre de référence, des systèmes informatiques ou du réseau), il y a également une obligation de non-discrimination applicable aux adaptations de l'offre de référence, des systèmes informatiques ou du réseau.</p> <p>Dans ce cadre, les paragraphes 1062 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018 expliquent en détail l'obligation en matière de reproductibilité technique. Si un bénéficiaire n'a pas reçu assez de temps pour effectuer les adaptations nécessaires, le CSA « <i>peut exiger l'opérateur puissant qu'il retarde ou cesse la fourniture de l'offre de détail en question tant que l'obligation de</i></p>	<p>Telenet adaptera ce paragraphe afin de le rendre conforme à son obligation de reproductibilité technique. En conséquence, Telenet n'est pas libre de décider ce qu'elle fera une fois la date passée, à moins d'avoir pu prouver que le délai de notification appliqué était suffisamment long : « <i>Si un certain CPE d'OA nécessite une mise à jour pour pouvoir faire face à la mise à niveau du réseau, Telenet suppose que l'OA la mettra en œuvre dans un délai de 3 mois. Après cette date, Telenet décidera des actions à entreprendre, mais un OA ne peut en aucun cas bloquer le processus de mise à niveau du réseau de Telenet.</i> »</p>

		<p><i>reproductibilité technique n'aura pas été satisfaite.</i> »¹²⁴</p> <p>Le CSA souhaite en même temps éviter que les développements de Telenet soient entravés par un bénéficiaire réagissant lentement. Il est donc crucial de constater si le délai de notification de Telenet était suffisamment long pour que le bénéficiaire puisse raisonnablement apporter les adaptations nécessaires à son système informatique ou à son infrastructure, afin qu'il puisse l'utiliser lors du lancement effectué par Telenet.</p> <p>Cela signifie qu'un délai de trois ou six mois pour une mise à jour de CPE d'OA pour l'utilisation d'une mise à niveau de réseau est suffisant, à moins que le bénéficiaire puisse démontrer que ce délai est raisonnablement trop court pour l'adaptation prévue de l'offre de référence, des systèmes informatiques ou du réseau.</p>	
15	Un opérateur souhaite obtenir une image claire concernant quels outils informatiques de diagnostic sont disponibles pour un opérateur bénéficiaire.	Dans sa réaction à la consultation, un opérateur remarque que l'offre de référence de Telenet ne contient aucune description des différents outils informatiques mis à disposition pour le diagnostic d'une ligne d'utilisateur final lors de divers problèmes. Comme indiqué au § 1014 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour garantir l'existence d'une concurrence loyale dans la fourniture des services de télévision. Il découle de l'obligation générale de transparence du § 1093 de cette même décision que ces outils informatiques de diagnostic (et d'autres outils éventuels) doivent également être décrits dans l'offre de référence.	Dans l'offre de référence, Telenet doit décrire les différents outils informatiques qu'elle met à la disposition d'un opérateur bénéficiaire.
16	Telenet demande de calculer les SLA sur une base trimestrielle.	<p>Selon Telenet, le nombre d'interventions d'installation et de réparation a diminué à la suite de l'utilisation de « Single Installer » et déclare donc que la base de calcul du SLA pour certaines périodes est trop limitée pour constituer une image représentative de la prestation de services moyenne effective.</p> <p>Le CSA ne partage pas ce point de vue. Les SLA sont calculés sur une base mensuelle pour toutes les autres offres régulées en Belgique. De plus, un calcul de SLA sur une base trimestrielle comprendrait un laps de temps trop long avant qu'un problème éventuel au niveau</p>	Aucune adaptation de périodicité du calcul des SLA n'est effectuée.

¹²⁴ § 1064 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

		de la prestation de services ne soit remarqué par un opérateur bénéficiaire ou par le CSA. En outre, le CSA souhaite indiquer que d'autres opérateurs peuvent devenir clients de cette offre bitstream, faisant qu'il n'est pas approprié d'assimiler la situation de l'opérateur bénéficiaire actuel à celle d'un nouvel opérateur.	
17	Proximus remarque qu'aucune compensation n'est prévue pour le SLA Repair en cas de dégradation du service, alors que cela affecte également négativement l'expérience de l'utilisateur final.	Le CSA marque son accord sur ce point. On ne peut pas faire de distinction entre les types de problèmes lors de l'obtention d'une compensation, car en effet l'expérience de l'utilisateur final est toujours affectée négativement.	Le régime de compensation est applicable à tous les types de problèmes de réparation.
18	Proximus indique qu'un opérateur bénéficiaire, dans tous les cas, doit pouvoir calculer lui-même les KPI concernés pour tous les SLA et que l'opérateur PSM doit donc mettre à disposition de manière transparente toutes les données pour que cela puisse avoir lieu.	Le CSA a posé des questions supplémentaires à ce sujet à Telenet et est arrivé à la conclusion que l'opérateur bénéficiaire est en effet capable de déterminer tous les SLA indépendamment de Telenet.	Telenet ne doit pas apporter d'autres modifications, mais doit toujours veiller à ce que chaque SLA puisse être calculé de manière indépendante par l'opérateur bénéficiaire.
19	Orange demande que l'« exception process » soit explicitement imposé pour les demandes qui ne relèvent pas du SLA dans le cas des SLA Pre-Order, Pro, Installation et Repair.	Comme indiqué notamment au § Erreur ! Source du renvoi introuvable. , le CSA estime que l'opérateur PSM doit traiter chaque demande dans un délai raisonnable, y compris les demandes qui ne relèvent pas du SLA. Il est donc important que Telenet indique de manière transparente de quelle manière ces demandes sont traitées. Le CSA marque donc son accord sur ce point.	Telenet doit compléter son offre de référence avec un « exception process » dans lequel elle décrit la manière dont les demandes qui ne relèvent pas du SLA sont traitées.
20	Dans son annexe concernant les conditions générales, Telenet déclare qu'il convient de prévoir une garantie bancaire pour un montant équivalant à une estimation de trois mois de montants dus par le bénéficiaire pour les services fournis conformément au contrat, avec un minimum de 250 000,00 EUR.	Le CSA reconnaît que Telenet a le droit de se protéger contre un éventuel défaut de paiement des bénéficiaires. Une telle protection peut prendre différentes formes, dont celle d'une garantie bancaire. Cette garantie doit être suffisamment élevée pour que le risque financier que Telenet doit supporter soit le plus limité possible, mais doit également rester proportionnelle au risque réel. Ainsi, une garantie bancaire trop élevée pourrait représenter un seuil artificiel pour un opérateur avec une clientèle (initialement) restreinte qui l'empêcherait d'entrer sur le marché. Dans cette optique, la pratique où l'on prévoit une protection de trois fois la facture prévue semble appropriée et raisonnable pour les opérateurs plus petits. De plus, une garantie bancaire ne semble pas nécessaire lorsqu'un bénéficiaire a	Telenet doit supprimer le montant minimal de 250 000 EUR de garantie bancaire et le remplacer par un montant égal à trois fois la facture attendue, comme cela est également courant dans d'autres offres de référence (comme celle de Proximus). En outre, Telenet doit ajouter que lorsqu'une solvabilité suffisante peut être prouvée (conformément à des standards reconnus internationalement) aucune garantie bancaire n'est nécessaire.

		une solvabilité ¹²⁵ suffisante. Tant l'offre de référence de Proximus que celle de VOO prévoient une telle exception.	
--	--	--	--

¹²⁵ Être solvable signifie avoir les moyens financiers suffisants pour obtenir un crédit. Cela donne donc une indication de la mesure à laquelle une entreprise peut remplir ses obligations financières. La solvabilité est exprimée au moyen d'une note (par exemple Moody's, Standard & Poor's ou Fitch).

16. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR

274. La CRC s'est réunie le 25 mars 2021 et a décidé que l'offre de référence de Telenet devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.¹²⁶
275. La CRC approuve l'offre de référence pour autant que Telenet adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.
276. Enfin, la CRC souligne le fait que l'offre de référence doit pouvoir à tout moment être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des offres de Telenet et des demandes des bénéficiaires, conformément aux objectifs du cadre réglementaire et aux mesures imposées dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française.

¹²⁶ C'est le cas en ce qui concerne la procédure spécifique d'éligibilité pour les offres non résidentielles, le calcul non discriminatoire de la consommation de données, l'exécution de la désactivation par le bénéficiaire, toutes les modifications relatives aux SLA et les autres obligations pour lesquelles Telenet démontre qu'une implémentation IT serait nécessaire.

17. VOIES DE RECOURS

277. Conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat 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, il est possible d'interjeter appel de cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la Cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
278. La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause.

18. SIGNATURES

Michel Van Bellinghen
Président de la CRC

Karim Ibourki
Secrétaire de la CRC

ANNEXE 1. QUESTIONS TECHNIQUES CONCERNANT LE DECODEUR ET LE MODEM

Question	Réponse
Comment la configuration SNMP ¹²⁷ est-elle organisée par type de modem ? Quelles sont les autorisations SNMP dont dispose le bénéficiaire sur le modem ?	Telenet déclare que cela fait partie du volet confidentiel de l'offre de référence. Les informations demandées sont ainsi mises à la disposition de tout bénéficiaire ayant signé un <i>non-disclosure agreement</i> (accord de confidentialité).
Qu'est-ce que le <i>DOCSIS downstream carrier frequency plan</i> ? Quelles sont les <i>preferred frequencies</i> ?	En ce qui concerne le <i>DOCSIS downstream carrier frequency plan</i> , Telenet indique qu'il est peu pertinent de connaître la gestion dynamique en amont de Telenet, étant donné que les algorithmes de balayage des CPE actuels sont si efficaces que ce balayage est désormais très rapide. Auparavant, cette connaissance était nécessaire pour éviter que le modem ne doive balayer pendant 15 minutes. Les <i>preferred frequencies</i> peuvent varier en fonction de la quantité de bruit détectée sur cette fréquence. Les <i>preferred frequencies</i> changent donc et leur inclusion dans l'offre de référence n'est par conséquent pas utile.
Quelle est la gestion dynamique en amont de Telenet et comment le bénéficiaire peut-il surveiller cela ?	Aujourd'hui, Telenet utilise la fréquence en amont standard 5-65 MHz. La capacité en amont est gérée de manière entièrement automatique par des <i>bonding groups</i> , <i>load balancing</i> ... Ce processus étant automatique et ne nécessitant pas d'intégration du bénéficiaire, il ne semble pas nécessaire de décrire ce processus en détail dans l'offre de référence.
Quelle est la chronologie décrivant comment un <i>config file</i> ¹²⁸ est relié à un modem ?	La figure 3.1 du chapitre 3 « AO Euro-Docsis 3.0 CPE General Functional Requirements » de l'annexe « Specification and Certification for AO Modem » décrit comment un modem reçoit son fichier de configuration lorsqu'il se connecte au réseau coaxial.
L'authentification d'accès est-elle possible sans <i>DHCP-discover</i> ¹²⁹ (étant donné que certains services n'utilisent pas de <i>DHCP-discover</i>) ?	Comme décrit dans l'offre de référence, le modem effectue toujours une <i>DHCP discover</i> sur le serveur DHCP de Telenet. Par conséquent, l'authentification sans <i>DHCP discover</i> n'est pas possible. La <i>DHCP discover</i> des CPE sous-tendant le modem relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire qui gère ces CPE.

¹²⁷ Simple Network Management Protocol (SNMP) est un protocole de couche d'application qui permet un transfert facile des informations de gestion entre les machines du réseau.

¹²⁸ Les modems-câble reçoivent leurs paramètres opérationnels au moyen de fichiers de configuration. Ces fichiers de configuration déterminent l'abonnement Internet, les services supplémentaires qui seront activés et d'autres données de configuration.

¹²⁹ Les périphériques qui se connectent au réseau peuvent demander une adresse IP aux serveurs DHCP du réseau via une *DHCP discover*.