

**bipt  
ibpt**



**CSA**  
CONSEIL  
SUPERIEUR  
DE L'AUDIOVISUEL

**mediarat.be**

**VLAAMSE  
REGULATOR  
VOOR DE MEDIA**  
Onafhankelijk toezichthouder voor  
de Vlaamse audiovisuele media

## DÉCISION DE LA CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

**concernant**

**l'approbation de l'offre de référence de VOO S.A. pour l'accès à l'offre de  
télévision dans la région de langue française**

**- 25 mars 2021 -**

**Version publique**

# TABLE DES MATIERES

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>TABLE DES MATIERES .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>DISPOSITION PRELIMINAIRE .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. INTRODUCTION .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2. PROCEDURE .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2.1. RETROACTES.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2.2. CONSULTATION PUBLIQUE.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>2.3. CONSULTATION DE L'AUTORITE BELGE DE LA CONCURRENCE .....</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>2.4. COOPERATION AVEC LES REGULATEURS DES MEDIAS .....</b>                          | <b>9</b>  |
| <b>2.5. CONSULTATION EUROPEENNE.....</b>   | <b>9</b>  |
| <hr/>  |           |
| <b>3. CADRE REGLEMENTAIRE.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE.....</b>                                       | <b>14</b> |
| <b>5. LA PROCEDURE « SINGLE INSTALLER » ET LES ACTIONS NECESSAIRES DU BENEFICIAIRE</b> | <b>16</b> |
| <b>5.1. INTRODUCTION .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>5.2. ANALYSE .....</b>  | <b>16</b> |
| <b>5.3. CONCLUSION.....</b>  | <b>19</b> |
| <hr/>  |           |
| <b>6. REVENTE/CESSION DU CONTRAT ET LIMITATION SUR LES SERVICES NON-RESIDENTIELS</b>   | <b>20</b> |
| <b>6.1. INTRODUCTION .....</b>   | <b>20</b> |
| <b>6.2. ANALYSE .....</b>  | <b>20</b> |
| 6.2.1. Revente/cession du contrat .....  | 20        |
| 6.2.2. Services aux clients non résidentiels .....                                     | 21        |
| <b>6.3. CONCLUSION.....</b>  | <b>24</b> |
| <hr/>  |           |
| <b>7. CHAINES PROPRES .....</b>  | <b>25</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>7.1. INTRODUCTION .....</b>                    | <b>25</b> |
| <b>7.2. ANALYSE .....</b>                         | <b>25</b> |
| <b>7.3. CONCLUSION .....</b>                      | <b>30</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>8. DESACTIVATION .....</b>                     | <b>31</b> |
| <b>8.1. INTRODUCTION .....</b>                    | <b>31</b> |
| <b>8.2. ANALYSE .....</b>                         | <b>31</b> |
| <b>8.3. CONCLUSION .....</b>                      | <b>33</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>9. PREVISIONS.....</b>                         | <b>34</b> |
| <b>9.1. INTRODUCTION .....</b>                    | <b>34</b> |
| <b>9.2. ANALYSE .....</b>                         | <b>34</b> |
| <b>9.3. CONCLUSION .....</b>                      | <b>35</b> |
| <hr/>   |           |
| <b>10. SLA POUR LES SERVICES DE SUPPORT .....</b> | <b>36</b> |
| <b>10.1. SLA IT .....</b>                         | <b>36</b> |
| 10.1.1.Introduction .....                         | 36        |
| 10.1.2.Analyse .....                              | 37        |
| 10.1.3.Conclusion .....                           | 39        |
| <b>10.2. SLA EXTENSION DU RESEAU .....</b>        | <b>40</b> |
| 10.2.1.Introduction .....                         | 40        |
| 10.2.2.Analyse .....                              | 40        |
| 10.2.3.Conclusion .....                           | 42        |
| <hr/>   |           |
| <b>11. LES SLA POUR L'UTILISATEUR FINAL.....</b>  | <b>44</b> |
| <b>11.1. SLA « PRE-ORDER » .....</b>              | <b>45</b> |
| 11.1.1.Introduction .....                         | 46        |
| 11.1.2.Analyse .....                              | 46        |
| 11.1.3.Conclusion .....                           | 47        |
| <b>11.2. SLA INSTALLATION .....</b>               | <b>48</b> |
| 11.2.1.Introduction .....                         | 48        |
| 11.2.2.Analyse .....                              | 48        |
| 11.2.3.Conclusion .....                           | 52        |
| <b>11.3. SLA « INSTALL EXECUTED » .....</b>       | <b>53</b> |
| 11.3.1.Introduction .....                         | 53        |
| 11.3.2.Analyse .....                              | 54        |
| 11.3.3.Conclusion .....                           | 55        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>11.4. SLA « FIRST TIME RIGHT »</b> .....              | <b>55</b> |
| 11.4.1.Introduction .....                                | 55        |
| 11.4.2.Analyse .....                                     | 55        |
| 11.4.3.Conclusion .....                                  | 57        |
| <b>11.5. SLA REPAIR</b> .....                            | <b>57</b> |
| 11.5.1.Introduction .....                                | 57        |
| 11.5.2.Analyse .....                                     | 59        |
| 11.5.3.Conclusion .....                                  | 64        |
| <hr/>  |           |
| <b>12. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE</b> ..... | <b>66</b> |
| <b>13. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR</b> .....           | <b>72</b> |
| <b>14. VOIES DE RECOURS</b> .....                        | <b>73</b> |
| <b>15. SIGNATURES</b> .....                              | <b>74</b> |

## **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<sup>er</sup>, 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 marché<sup>1</sup>.
  
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 télévisuelle<sup>2</sup>. L'une d'elles est la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 »). Dans ces décisions, une série de mesures sont imposées à Nethys. Entre-temps, les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A.<sup>3</sup>, comme la VOO S.A. en a informé le CSA par une lettre du 16 juillet 2019 ; dans la suite de cette décision, il sera fait référence à VOO S.A. même si l'on se situe avant que le transfert ait eu lieu. En vertu des décisions de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
  - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers<sup>4</sup> ;
  - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>5</sup>.
  
3. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO S.A. doit proposer. Cela signifie

---

<sup>1</sup> M.B. du 24 juillet 2009, p. 50609.

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ».

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

<sup>5</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 932 et suivants.

notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream<sup>6</sup> et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>7</sup>.

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

---

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 1103 et suivants.

## **2. PROCEDURE**

### **2.1. RETROACTES**

6. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, VOO S.A. disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA<sup>8</sup>. Le 6 novembre 2018, VOO S.A. a soumis au CSA un addendum concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres. Il a transmis un projet d'offre de référence pour les points restants le 29 décembre 2018.
7. Dans 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-ci<sup>9</sup>. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, le CSA et les autres régulateurs, l'IBPT, le VRM et le Medienrat ont commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec VOO S.A. et Orange Belgium<sup>10</sup> (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de VOO S.A. actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de bonne qualité et d'une mise en œuvre informatique correspondante rapide.
8. À la suite de cette collaboration intense, VOO S.A. a déjà adapté plusieurs éléments de son offre à la demande des régulateurs.

### **2.2. CONSULTATION PUBLIQUE**

9. En vertu de l'article 94 du décret, le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA doit organiser une consultation publique préalable en vue de donner aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur tout projet de décision visé aux articles 90 et 91 du décret.
10. La consultation nationale s'est tenue du 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.

---

<sup>8</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

<sup>9</sup> Voir, par exemple, les paragraphes 1012 et 1016 de la décision la CRC du 29 juin 2018.

<sup>10</sup> Ci-après « 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.
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 2006<sup>11</sup> 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.

---

<sup>11</sup> 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.

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.

### 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 marché<sup>12</sup>.
22. Les décisions de la CRC du 29 juin 2018 ont imposé l'ensemble de ces mesures à VOO S.A. Ces décisions de la CRC ont été prises sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.<sup>13</sup> 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.<sup>14</sup>
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 passé<sup>15</sup>. 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

---

<sup>12</sup> Voir note de bas de page 1.

<sup>13</sup> 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.

<sup>14</sup> 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. »

<sup>15</sup> 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.<sup>16</sup>

26. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO S.A. doit proposer. Cela signifie notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>17</sup>. VOO S.A. devait avoir remis au CSA une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC<sup>18</sup>.
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 raisonnables<sup>19</sup>. 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 :

---

<sup>16</sup> 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. »*

<sup>17</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 932 et suivants.

<sup>18</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1109.

<sup>19</sup> 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. »<sup>20</sup>*

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'émetteur<sup>21</sup>.
30. Par le biais de la présente décision, le CSA évaluera l'offre de référence de VOO S.A. à la lumière de ce cadre réglementaire.
31. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que le CSA perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

---

<sup>20</sup> Voir les §§ 1106-1107 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>21</sup> Conformément à l'annexe G de la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1436.

## 4. STRUCTURE DE L'OFFRE DE REFERENCE

32. L'offre de référence de VOO S.A.<sup>22</sup> se compose d'un document central, complété par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Le document central décrit le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre VOO S.A. et un opérateur bénéficiaire.
33. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un certain nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par VOO S.A.).

| Intitulé                            | Contenu  |
|-------------------------------------|--|
| Conditions générales                | Cette annexe décrit les conditions générales de l'accord entre VOO S.A. et l'opérateur alternatif.   |
| Plan implémentation                 | Cette annexe décrit les activités d'implémentation et de test qui doivent être exécutées pour permettre à un opérateur alternatif d'utiliser l'offre de référence de VOO S.A.  |
| Liste des prix                      | Cette annexe comporte les tarifs pour les services de gros de VOO S.A.   |
| Aspects techniques et opérationnels | 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. Elle contient également un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service ainsi que d'autres spécifications techniques des CPE. |
| Niveaux de SLA                      | Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre VOO et l'opérateur bénéficiaire.  |

---

<sup>22</sup> <http://www.nethys.be/fr/regulation>

| Intitulé                | Contenu  |
|-------------------------|--|
| Points IC et colocation | Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et VOO doit répondre. |
| Colocation              | Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.   |

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

- La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire ;
- La revente/cession du contrat et la limitation sur les services non-résidentiels ;
- La discussion de l'analyse technique pour les chaînes propres ;
- L'inclusion de la désactivation dans la procédure « Single Installer » ;
- Les adaptations aux règles de prévision ;
- L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- D'autres sujets.

## 5. LA PROCEDURE « SINGLE INSTALLER » ET LES ACTIONS NECESSAIRES DU BENEFICIAIRE

### 5.1. INTRODUCTION

35. VOO S.A. indique que l'opérateur bénéficiaire est obligé de placer un colson qui indique visuellement que la connexion sur laquelle il est apposé est utilisée par un client final d'un opérateur de gros<sup>23</sup>.
36. En outre, aux § 225<sup>24</sup> et § 226<sup>25</sup> du Main Body, VOO S.A. définit un ensemble de tâches qui doivent être exécutées lors de l'installation et de l'activation d'un utilisateur final. Toutefois, le texte ne précise pas qui exécute ces tâches et dans quelles conditions elles doivent être exécutées.

### 5.2. ANALYSE

37. VOO S.A. ne peut pas obliger un bénéficiaire à payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité<sup>26</sup>. Ce principe trouve son expression dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 qui indique que « *les opérateurs alternatifs doivent pouvoir acheter tous les éléments dont ils ont besoin de manière dégroupée.* »<sup>27</sup>.
38. Le CSA est d'avis que (dans le cadre de la procédure « Single Installer »<sup>28</sup>) seules des actions qui sont nécessaires pour la fourniture de services aux clients peuvent être exigées par VOO S.A. de la part du bénéficiaire. VOO S.A. doit donc démontrer la nécessité technique des mesures et actions demandées pour le bénéficiaire, afin de s'assurer que celui-ci ne doive pas effectuer d'actions inutiles ou supporter des coûts déraisonnables.

---

<sup>23</sup> Voir section 4.3 Identification des lignes du Réseau dans le Main Body : « *D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble* » ou le § 247 du Main Body : « *Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de BRUTÉLÉ. D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire,...).* »

<sup>24</sup> « *L'activation d'un nouveau client final d'un bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes.* »

<sup>25</sup> « *La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieux de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de BRUTÉLÉ. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du client final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le client final.* »

<sup>26</sup> Voir l'article 95, § 2, phrase 1, du décret.

<sup>27</sup> Voir le § 935 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>28</sup> Comme spécifié dans la section 15.2.6 de la décision du CRC du 29 juin 2018.

39. Le placement d'un colson pour identifier de manière visuelle les services fournis ne devrait pas être exigé d'un bénéficiaire, car cette action n'a aucune nécessité technique dans le cadre de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.
40. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que VOO S.A. doit mettre en œuvre des systèmes d'assistance opérationnelle efficaces et automatisés :

*« Conformément à l'article 95quater du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, l'opérateur alternatif doit, pour l'introduction de l'accès à l'offre de télévision analogique et numérique de l'opérateur PSM, avoir accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires pour garantir l'existence d'une concurrence loyale dans la fourniture des services de télévision (y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande). [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis et les plus automatisés possibles. »<sup>29</sup>*

41. Si VOO S.A. considère, à des fins propres, qu'une telle identification est souhaitable, le CSA estime que cette identification visuelle pourrait être remplacée par une base de données actualisée reprenant les services actifs sur le câble attaché au TAP. Une telle solution semble plus précise, transparente et efficace et est même déjà présente partiellement. Le CSA estime toutefois qu'en attendant le perfectionnement d'un tel système automatisé et efficace, le bénéficiaire ne doit pas placer de colson.
42. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », le CSA constate qu'un accord a été atteint entre Orange et VOO S.A. Il a été convenu qu'Orange ne devait pas envoyer de technicien au TAP dans le cadre de « Single Installer » si certaines conditions sont remplies. Ces conditions sont les suivantes :
- 42.1. L'absence d'intervention au TAP doit être limitée aux cas d'utilisateurs interactifs actifs sur le réseau au moment de la commande et pour lesquels aucune modification (ajout ou retrait) de filtre télévision n'est nécessaire ;
- 42.2. L'absence d'intervention au TAP doit être applicable uniquement dans le cadre de la procédure « Single Installer » ;

---

<sup>29</sup> Voir §§ 1014 et 1015 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

- 42.3. En cas d'interventions de dépannage (« repair »), la mesure de la puissance du signal aux 5 fréquences différentes devra impérativement être fournie par l'OLO ;
- 42.4. Les frais de recherches d'« ingress » que VOO S.A. a réalisées devront être remboursés par l'OLO à VOO S.A. dans le cas où l'origine émanerait du client de cet OLO ;
- 42.5. L'OLO en charge de l'installation doit supporter l'entière responsabilité de la conformité du câble de raccordement du client et du dépannage à partir de la sortie client du TAP.
43. Le CSA considère que ces conditions sont raisonnables pour permettre l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer ».
44. VOO S.A. réagit en déclarant que le placement du colson n'est pas une raison pour effectuer une intervention au TAP, mais que cela n'est fait qu'à titre complémentaire lorsqu'une intervention<sup>30</sup> nécessaire a lieu au TAP. Étant donné que VOO S.A. effectue toujours des mesures au TAP dans le cadre d'une installation « Single Visit »/« Dual Visit », elle profite de cette occasion pour placer un colson. Dans le cadre d'une installation « Single Installer », le bénéficiaire est responsable de l'installation, mais les conditions ci-dessus ne lui imposent pas de placer un colson.
45. Il manque cependant trois conditions pour respecter pleinement les accords :
- 45.1. Tous les champs de données au TAP doivent être remplis par un point de données spécifique (déterminé conjointement avec le bénéficiaire) afin que VOO S.A. puisse ultérieurement nettoyer la base de données.
- 45.2. Si aucun signal n'est présent, le champ en question doit être complété par « 99 », comme prévu dans les documents de la procédure.
- 45.3. Dans le cas où la base de données indique qu'un filtre est présent, le bénéficiaire doit effectuer une intervention au TAP pour retirer ce filtre.
46. Le CSA considère que ces conditions ne sont pas déraisonnables et que VOO S.A. peut donc les inclure.

---

<sup>30</sup> Enregistrer le statut de tous les clients au TAP, détecter les fraudeurs, rechercher des « ingress », identifier un client à déconnecter...

47. Orange indique que les §§ 225, 226 et 266<sup>31</sup> du Main body et le § 49<sup>32</sup> de l'annexe « Aspects techniques & opérationnels » ne sont plus conformes aux dispositions du présent chapitre et ne tiennent pas compte de la mise en œuvre du « Single Installer ».
48. Le CSA considère que les paragraphes cités par Orange peuvent toujours être applicables dans le cadre de la « Single Visit »/« Dual Visit », mais avec la mise en place de la procédure « Single Installer », ces paragraphes ne sont plus corrects. C'est pourquoi il est important d'adapter ces paragraphes. Il convient de préciser dans quels cas ces tâches doivent être exécutées, quelles sont les tâches nécessaires et par qui elles doivent être exécutées. De cette façon, il ne peut y avoir de confusion sur qui exécute quelles tâches.

### 5.3. CONCLUSION

49. Le CSA considère que le placement d'un colson d'identification d'une ligne par un bénéficiaire n'est pas nécessaire, étant donné qu'un bénéficiaire ne peut être obligé de payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que le placement d'un colson soit conforme aux conditions décrites ci-dessus.
50. En ce qui concerne l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install », le CSA considère que les conditions susmentionnées sont raisonnables. Le CSA demande dès lors que VOO S.A. reprenne cette possibilité de non-intervention et les conditions qui y sont liées dans son offre de référence.
51. En outre, VOO S.A. devrait préciser davantage la distinction entre les procédures applicables dans le cas d'une procédure « Single Installer » et d'une « Single Visit »/« Dual Visit » dans l'offre de référence, en accordant une attention particulière aux paragraphes précités.

---

<sup>31</sup> « Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », VOO S.A. observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie) mais provient d'une cause non liée à VOO S.A., par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l'Installation Intérieure, ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit VOO S.A. des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de VOO S.A. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO S.A. »

<sup>32</sup> « Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de VOO S.A. ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, et suivant la procédure d'installation choisie, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par VOO S.A. sur demande du Bénéficiaire pour la partie de l'intervention qui relève de sa responsabilité... »

## 6. REVENTE/CESSION DU CONTRAT ET LIMITATION SUR LES SERVICES NON-RESIDENTIELS

### 6.1. INTRODUCTION

52. Orange a répondu à la consultation que VOO S.A. 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. Ainsi, VOO S.A. limite la possibilité de vente aux utilisateurs finals<sup>33</sup> et limite le nombre de prises de télévision à 4<sup>34</sup>. Par ailleurs, VOO S.A. précise également que tous les profils large bande sont soumis à des mesures de gestion du trafic.<sup>35</sup>

### 6.2. ANALYSE

53. Avant tout, le CSA souhaite souligner le fait que chaque bénéficiaire doit pouvoir être en mesure de dupliquer toutes les fonctionnalités que VOO S.A. offre à ses clients finals (tant résidentiels que professionnels)<sup>36</sup>.

#### 6.2.1. Revente/cession du contrat

54. Le CSA constate que l'offre de référence contient de nombreuses références impliquant que la vente de produits de gros est limitée aux utilisateurs finals. Il est ainsi systématiquement fait mention d'utilisateurs finals des opérateurs bénéficiaires.<sup>37</sup> Le CSA considère que toutes ces références et limitations (implicites ou explicites) à la vente aux utilisateurs finals doivent être adaptées de manière à ce que les opérateurs bénéficiaires puissent céder ou revendre leurs produits à des opérateurs tiers.

---

<sup>33</sup> Voir la définition « Offre d'accès de gros à un débit binaire » (§ 39) dans le Main Body, « Le service d'accès central via le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande ». Mais aussi les définitions dans d'autres annexes, telles que les « Conditions générales » (§§ 11, 19 et 20) limitent généralement le type de clients aux utilisateurs finals.

<sup>34</sup> Voir la définition « Raccordement Standard » (§ 33) dans le Main Body : « Raccordement au réseau de VOO S.A. dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final. »

<sup>35</sup> Voir §120 de la section 2.2.1 dans le Main Body: « Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, VOO S.A. met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau »

<sup>36</sup> § 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. »

<sup>37</sup> Comme aux §§ 45, 56 et 71 du Main Body.

55. 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.
56. 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 base<sup>38</sup>. 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.

### 6.2.2. Services aux clients non résidentiels

57. Orange indique en outre qu'il manque dans l'offre de référence tous les éléments nécessaires à l'offre de services aux clients non résidentiels et renvoie à cet égard aux propositions de WIN à l'intention de ses clients professionnels :

*« Network KPI's: redundancy, availability, enhanced SLA, guaranteed bandwidth, service flow management;*

*Back-up line (business continuity ~4G backup);*

*Possibility to do different VLAN for B2B from the cable modem to the alternative operator core network;*

*Solution to allocate fixed-IP address range for customers independently from the location;*

*4h intervention for repair (repair next business day);*

*Extended intervention SLA (24/24, 7/7);*

*250 available profiles. »<sup>39</sup>*

---

<sup>38</sup> Conformément aux définitions utilisées à la section 21.3 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>39</sup> Traduction libre :

- « KPI de réseau : redondance, disponibilité, SLA amélioré, bande passante garantie, gestion du flux de service ;
- Ligne de back-up (continuité des opérations ~ back-up 4G) ;
- Possibilité de différents VLAN pour le B2B, depuis le modem câble jusqu'au réseau cœur de l'opérateur alternatif ;
- Solution pour attribuer une plage d'adresses IP fixes aux clients, indépendamment de la localisation ;
- Intervention dans les 4 heures pour les réparations (réparation le jour ouvrable suivant) ;
- SLA pour les interventions étendu (24h/24, 7 j/7) ;
- 250 profils disponibles. »

58. Orange demande également une liste de tous les profils disponibles sur le réseau coaxial, dont les profils large bande utilisés par WIN dans le cadre de son offre B2B.
59. Le CSA insiste sur le fait 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 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle 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. »<sup>40</sup>*
60. De plus, dans sa décision du 29 juin 2018 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, 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 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, 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. 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.<sup>41</sup> Cela confirme une nouvelle fois que les produits haut débit offerts via le câble coaxial font partie du marché 3b, conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018.
61. C'est également dans cette optique que les limitations du nombre de prises à quatre doivent être rejetées étant donné que les clients professionnels tels que les hôtels, les hôpitaux ou les maisons de repos doivent également pouvoir avoir accès aux autres prestataires tels que les opérateurs bénéficiaires qui utilisent le réseau de VOO S.A. Cette restriction limite, sans raison nécessaire, la libre utilisation de l'accès à la plateforme de télévision et limite ainsi les possibilités de différenciation des bénéficiaires.<sup>42</sup>
62. En ce qui concerne les services non résidentiels, VOO S.A. en offre à peine elle-même : sa seule offre, VOObusiness, présente exactement les mêmes fonctionnalités que l'offre résidentielle

---

<sup>40</sup> Voir § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>41</sup> 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.

<sup>42</sup> 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.

Quatro Max, à l'exception d'un meilleur SLA pour les interventions en cas de problème. Cette offre s'adresse donc aux clients SOHO.<sup>43</sup> Pour les plus grandes entreprises, le site Internet de VOO renvoie à WIN.<sup>44</sup> Dans cette même optique, le site Internet de WIN renvoie à VOObusiness pour les clients SOHO. Contrairement à Telenet, il s'avère que VOO S.A. ne dispose donc pas d'une section propre spécialisée dans les services non résidentiels.

63. De plus, WIN n'utilise pas uniquement le réseau coaxial de VOO S.A. pour offrir ses services, mais aussi l'ADSL et le VDSL2 de Proximus, la 3G/4G ou la fibre optique. En raison de ce mélange de technologies, il est difficile de déterminer les services offerts par WIN sur le réseau coaxial spécifiquement. En outre, WIN ne se présente pas sur son site Internet comme un opérateur avec des produits standardisés, mais comme un intégrateur qui offre uniquement un produit sur mesure.
64. Ce dernier point permet toutefois de conclure qu'il est effectivement possible d'offrir des services non résidentiels complexes sur le réseau coaxial de VOO S.A. Pour la mise en œuvre de ces fonctionnalités, VOO S.A. doit en outre donner l'accès au personnel de WIN ou le faire elle-même pour WIN.
65. En vertu de l'obligation de non-discrimination et d'accès qui incombe à VOO S.A., les opérateurs bénéficiaires doivent également avoir accès à toutes les fonctionnalités existantes que VOO S.A. offre à WIN ou qu'elle utilise elle-même. Cela est également nécessaire pour que les opérateurs bénéficiaires puissent se différencier sur la base de l'offre de référence de VOO S.A. Comme indiqué précédemment, VOO S.A. ne peut en effet pas limiter l'utilisation des services d'accès à l'utilisation résidentielle uniquement.<sup>45</sup>
66. Le CSA estime que l'on ne peut pas faire barrage à une demande d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité spécifique sur la base du fait que VOO S.A. n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit qu'une telle demande doit être évaluée par VOO S.A. de manière bien plus large que sur la base de son offre de détail résidentielle uniquement.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> SOHO : Small Offices and Home Offices

<sup>44</sup> WIN est une société sœur de VOO S.A., toutes deux appartenant à Enodia. Étant donné que Brutélé et VOO S.A. exploitent la marque VOO, il n'est pas surprenant que Brutélé renvoie également à WIN, bien que Brutélé ne fasse pas partie d'Enodia.

<sup>45</sup> Conformément au § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 sur l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>46</sup> Voir le § 938 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, le CSA vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus [...]. »

67. Dans cette même optique, la demande d'Orange d'obtenir une liste de tous les profils disponibles sur le réseau est pertinente pour pouvoir offrir des services professionnels similaires, à l'instar de VOO S.A. Le CSA décide pour cette raison qu'Orange doit avoir accès à une telle liste.

### **6.3.CONCLUSION**

68. Le CSA estime qu'il n'est pas justifié de limiter la cession et la revente en renvoyant toujours aux utilisateurs finals comme étant les seuls clients possibles d'un bénéficiaire. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
69. Une limitation à 4 prises exclut 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 est donc rejetée. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
70. VOO S.A. remettra à ses bénéficiaires une liste de tous les profils utilisés par VOO S.A. sur son réseau coaxial. De plus, l'on ne peut pas faire barrage à une demande raisonnable d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité professionnelle spécifique sur la base du fait que VOO S.A. elle-même n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO.

## 7. CHAINES PROPRES

### 7.1. INTRODUCTION

71. Orange estime que le caractère raisonnable d'un minimum de trois chaînes propres devrait être fixé, compte tenu des nombreuses chaînes propres offertes par VOO S.A. et du fait que trois chaînes sont nécessaires pour l'utilisation effective de droits de retransmission exclusifs du football (par exemple, la Jupiler League : les câblo-opérateurs retransmettent souvent eux-mêmes 3 matches simultanément sur 3 chaînes différentes). En outre, seules les chaînes exclusives<sup>47</sup> pourraient être comptées comme des chaînes propres. Les chaînes non exclusives sont celles que VOO S.A. pourrait également diffuser (mais choisit de ne pas le faire).
72. 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 discriminatoire<sup>48</sup>. De plus, l'offre de référence mentionne à plusieurs reprises l'exécution d'une « étude de faisabilité technique » sans plus de précisions, en renvoyant à la capacité disponible éventuelle, qui peut donc donner un résultat négatif.<sup>49</sup> Non seulement les informations demandées pour cette « étude de faisabilité technique » 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.
73. En outre, Orange dénonce le manque de clarté concernant les chaînes diffusées tant par un bénéficiaire que par VOO S.A. et que VOO S.A. décide de ne plus proposer.<sup>50</sup> 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.

### 7.2. ANALYSE

74. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit clairement qu'un bénéficiaire a droit à au moins deux chaînes propres<sup>51</sup>. 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

---

<sup>47</sup> Où la chaîne et VOO S.A. ont conclu un contrat selon lequel seule VOO S.A. peut diffuser la chaîne, comme c'est le cas pour Studio 100 et Proximus.

<sup>48</sup> 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.

<sup>49</sup> Voir le § 73 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO S.A.

<sup>50</sup> En conséquence, une chaîne partagée deviendrait tout à coup une chaîne propre ou le bénéficiaire devrait également supprimer cette chaîne.

<sup>51</sup> Conformément au § 1029 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

introduisant une demande raisonnable.<sup>52</sup> 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.).

75. 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.
76. Les informations demandées pour « l'étude de faisabilité technique » doivent se limiter à des éléments techniques objectifs, comme le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio... D'autres informations, comme le nom du service ou le nombre de téléspectateurs attendu, comportent toutefois des informations stratégiques essentielles concernant la chaîne propre souhaitée de l'opérateur bénéficiaire et ne sont pas nécessaires pour l'implémentation technique de cette chaîne par VOO S.A. L'opérateur bénéficiaire ne peut donc pas être contraint à transmettre cette information.
77. Dans le cadre de « l'étude de faisabilité technique », 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 VOO S.A. afin que le bénéficiaire puisse se distinguer de l'offre télévisuelle de VOO S.A. sur la base de la qualité de l'image et/ou du son.<sup>53</sup>
78. 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 technique » ne peut pas entraver l'exécution correcte de l'obligation d'accès qui prévoit clairement qu'un

---

<sup>52</sup> 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. »

<sup>53</sup> 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). »

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

79. 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 VOO S.A. a été en mesure de mettre en service de nouvelles chaînes tant pour Orange que, et principalement, pour elle-même.<sup>54</sup> En cas de dépassement de la période de deux mois et si VOO S.A. peut démontrer que cela découle des retards causés par le bénéficiaire, il est clair que le problème ne réside pas dans le chef de VOO S.A. et qu'aucune conséquence ne peut être attachée au dépassement du délai. Le CSA tient également à souligner que ces deux mois doivent être considérés comme un délai maximum. Si VOO S.A. 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 chaîne<sup>55</sup>.
80. 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 facteurs<sup>56</sup> propres aux négociations sur les droits de contenu, mais elles montrent surtout clairement que le délai de trois mois initialement proposé était déraisonnablement long.
81. Le CSA décide dès lors que VOO S.A. décrira le processus de gros pour l'ajout d'une chaîne propre dans l'annexe, en distinguant les différentes étapes<sup>57</sup> techniques et les délais correspondants. Ainsi, le bénéficiaire aura une idée du processus dans lequel il se trouve et pourra suivre l'évolution de sa demande.
82. En ce qui concerne la résiliation d'une chaîne par VOO S.A. et les conséquences de celle-ci sur un bénéficiaire, le CSA peut comprendre que cela engendre un problème temporaire. Tout d'abord, il convient de souligner que la CRC a déjà fixé un délai par le passé pour la résiliation de chaînes :
- Suppression d'une chaîne numérique : 6 mois ;

---

<sup>54</sup> 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 VOO S.A. était encore en négociation. Étant donné que VOO S.A. 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 VOO S.A. elle-même, qui a pu proposer les chaînes un jour après la conclusion des négociations avec Eleven.

<sup>55</sup> Compte tenu de l'obligation de non-discrimination qui incombe à VOO S.A.

<sup>56</sup> VOO S.A. a ainsi pu profiter de l'implémentation antérieure d'Eleven Sports par Orange et du fait qu'elle diffusait déjà Eleven Sports auparavant.

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

- Suppression d'une chaîne analogique : 2 mois<sup>58</sup>.

83. Ce délai de notification compense déjà en partie les conséquences pour les bénéficiaires lorsque VOO S.A. supprime une chaîne. Toutefois, la plupart des contrats avec les fournisseurs de contenu ont une durée supérieure à six mois et ce système de notification préalable n'est pas optimal<sup>59</sup>. 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.
84. 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 dès lors dépasser le délai d'implémentation pour une chaîne propre, étant donné que le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour évaluer l'option de considérer la chaîne supprimée comme une chaîne propre.
85. VOO S.A. fait valoir que la combinaison d'un délai de notification de six mois (dans le cas de la suppression de chaînes) et du nouveau remède consistant à diffuser une chaîne supprimée pendant six mois signifie que la capacité reste indisponible jusqu'à un an après la décision d'arrêter une chaîne. Par conséquent, si VOO S.A. souhaite ajouter une nouvelle chaîne en supprimant une ancienne, il doit prévoir plus d'un an à cet effet. VOO S.A. n'est donc pas d'accord avec la mesure du CSA.
86. En réponse à ce point de vue, le CSA précise 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 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 négociations entre

---

<sup>58</sup> Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé dans la région de langue française, § 64.

<sup>59</sup> Les négociations entre VOO S.A. et les fournisseurs de contenu peuvent en effet accumuler un certain retard, ce qui fait que l'on ne sait pas encore clairement six mois à l'avance si cette chaîne sera toujours proposée ou non.

l'opérateur PSM et les entreprises du secteur des médias sont toujours en cours).<sup>60</sup> 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. La crainte de VOO S.A. que sa capacité reste occupée pendant un an n'est donc pas fondée.

87. Orange demande également que 1) une chaîne puisse être partagée par plusieurs bénéficiaires et 2) dans ce cas, le CSA 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 VOO S.A.
88. 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 VOO S.A., 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 VOO S.A. VOO S.A. doit donc préciser dans son offre de référence qu'une chaîne propre peut être partagée par plusieurs bénéficiaires.
89. 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. Le CSA confirme que l'ASO peut entraîner la diffusion non cryptée de certaines chaînes. Cela joue un rôle crucial pour les bénéficiaires qui doivent détenir les droits de ces chaînes non cryptées.<sup>61</sup>
90. À cet égard, le CSA estime qu'il est important que VOO S.A. en informe les bénéficiaires au moins six mois<sup>62</sup> à l'avance afin qu'ils aient suffisamment de temps pour négocier avec les chaînes concernées.
91. Le CSA constate 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 services VOO S.A. 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.

---

<sup>60</sup> 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.

<sup>61</sup> Dans le cas contraire, les clients finaux des bénéficiaires reçoivent ces chaînes sans indemnité de la part du bénéficiaire.

<sup>62</sup> 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. »

### 7.3. CONCLUSION

92. VOO S.A. modifiera toutes les parties de l'offre de référence concernant les chaînes propres conformément aux positions exprimées ci-dessus :
- 92.1. L'application d'un délai maximum de six mois au cours duquel un bénéficiaire peut encore diffuser une chaîne supprimée.
  - 92.2. 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 techniques<sup>63</sup> et les délais correspondants.
  - 92.3. Les informations demandées pour « l'étude de faisabilité technique » doivent être adaptées et se limiter à des éléments techniques tels que le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio... Le nom de la chaîne et le nombre attendu de clients ne sont pas nécessaires dans un premier temps pour une analyse de faisabilité technique.
93. En outre, VOO S.A. 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 VOO S.A. Enfin, VOO S.A. 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.

---

<sup>63</sup> Établissement de l'interconnexion, mise en place du signal de test, élaboration du plan de service, configuration des MUX, testing, implémentation, mise en service...

## 8. DESACTIVATION

### 8.1. INTRODUCTION

94. L'offre de référence impute la responsabilité concernant l'exécution d'une désactivation (et l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du TAP) à VOO S.A.<sup>64</sup>.

### 8.2. 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)* ». <sup>65</sup>
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). »* <sup>66</sup>
97. À cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon le CSA, les dispositions de la décision du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir installer un filtre s'il le juge nécessaire. Le CSA estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Installer Project » et doit donc être mise en œuvre par VOO S.A.

<sup>64</sup> Voir le § 239 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO S.A.

<sup>65</sup> Voir en ce sens les §§ 1001 et 1008 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>66</sup> Voir les §§ 1012 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

98. Le CSA rappelle à VOO S.A. que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis longtemps déjà et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT<sup>67</sup>, comme déjà soulevé à plusieurs reprises par le CSA<sup>68</sup>.
99. VOO S.A. réagit en déclarant qu'en tant qu'opérateur de réseau, il peut être le seul responsable de la déconnexion de clients lorsqu'ils ont résilié leur abonnement auprès des bénéficiaires. [confidentiel] (...) [confidentiel] C'est très complexe et en raison des nombreuses interventions humaines, des erreurs peuvent rapidement se produire. [confidentiel] (...) [confidentiel] Selon VOO S.A., la seule solution viable est qu'elle effectue elle-même les désactivations. De plus, Orange ne serait pas intéressée à procéder à des désactivations.
100. 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 VOO S.A. doit adapter son offre de référence en conséquence.
101. Le CSA déclare en outre que l'erreur humaine ne peut jamais être exclue, [confidentiel] (...) [confidentiel] et qu'Orange a, dans le passé, à plusieurs reprises et également au cours de cette consultation, clairement exprimé son intérêt pour le développement de cette fonctionnalité. Le CSA ne voit guère de différence avec les arguments avancés dans le passé concernant la procédure « Single Installer », qui a finalement été mise en œuvre, sans que les services d'Orange ou de VOO S.A. n'en aient souffert. En bref, le CSA ne voit pas de raison d'imputer nécessairement la responsabilité de la désactivation à VOO S.A.
102. Orange et Proximus sont d'accord avec le CSA. 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.
103. La partie « aspects opérationnels »<sup>69</sup> 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 VOO S.A. 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.

---

<sup>67</sup> Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO S.A. pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

<sup>68</sup> Le CSA a déjà souligné cette position dans ses courriers du 5 mars 2019 et du 7 mai 2019.

<sup>69</sup> 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. »

### **8.3.CONCLUSION**

104. VOO S.A. adaptera tous les paragraphes de l'offre de référence qui limitent la portée de la procédure « 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.

## 9. PREVISIONS

### 9.1.INTRODUCTION

105. Le CSA a reçu un certain nombre de remarques concernant le système de prévision.

### 9.2.ANALYSE

106. Proximus demande qu'un opérateur bénéficiaire n'inclue dans ses prévisions que les volumes des installations que VOO S.A. doit réaliser (via « Single Visit »/« Dual 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.

107. 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 helpdesk<sup>70</sup>, 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.

108. 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.

109. Pour l'instant, le CSA n'a reçu aucune information indiquant que le mécanisme actuel devrait être adapté.

110. Proximus demande que l'opérateur bénéficiaire ne soit pas tenu de fournir un volume prévisionnel si le volume mensuel est inférieur à 150 commandes.

111. Le CSA renvoie à cet effet à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 qui prévoit déjà un seuil de 150 lignes en dessous duquel aucune prévision n'est nécessaire.<sup>71</sup>

112. Proximus demande que le mécanisme d'overrun et d'underrun soit globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires.

113. 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

---

<sup>70</sup> 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 »/« Dual Visit », VOO S.A. n'aurait pas une vue d'ensemble des services sous-jacents pour pouvoir les mettre en œuvre efficacement.

<sup>71</sup>Voir le chapitre 6.9.2.5 « Seuil » de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Tecteo.

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 150 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.

- 114. Proximus demande de préciser que les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d'installation.
- 115. 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.

### **9.3.CONCLUSION**

- 116. L'offre de référence doit préciser ce qui suit :
  - 116.1. La prévision doit être répartie par type d'installation.
  - 116.2. Le mécanisme d'overrun et d'underrun doit être globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires.
  - 116.3. Un opérateur bénéficiaire ayant moins de 150 commandes par mois n'est pas tenu de fournir un volume prévisionnel à VOO S.A. Par conséquent, aucun mécanisme d'overrun ne peut se produire pour ce type d'opérateur.
  - 116.4. Les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d'installation.

## 10. SLA POUR LES SERVICES DE SUPPORT

117. 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.
118. 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 :
- 118.1. 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 ;
- 118.2. 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 ;
- 118.3. 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.

### 10.1. SLA IT



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

#### 10.1.1. Introduction

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

## 10.1.2. Analyse

120. Comme indiqué aux §§ 1021, 1022 et 1023 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. La CRC indique spécifiquement au § 1023 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.
121. Selon le CSA, la disponibilité<sup>72</sup> 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<sup>73</sup>. C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà<sup>74</sup>.
122. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans un délai strict afin d'entraver 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.
123. Dans sa réaction à la consultation, VOO S.A. propose le SLA suivant :
- Service Availability : 95 % pour chaque API call
  - Quality of Service : 5 secondes pour 95 % de tous les API calls.
124. VOO S.A. ne propose pas de compensation.
125. Dans sa réaction, VOO S.A. propose les deux SLA suivants pour le système d'information :
- 125.1. SLA IT availability et compensation correspondante ; celle-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 |
|---------------|--------------|
|---------------|--------------|

---

<sup>72</sup> 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).

<sup>73</sup> Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>74</sup> Le CSA se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO S.A. pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <b>&lt; 90 %</b>               | 25 % des redevances mensuelles non récurrentes |
| <b>90 % &lt; X &lt; 95 %</b>   | 10 % des redevances mensuelles non récurrentes |
| <b>95 % &lt; X &lt; 97,5 %</b> | 5 % des redevances mensuelles non récurrentes  |

**Tableau 1 : proposition de compensation de VOO S.A. pour le SLA IT availability**

125.2. 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.

| Timer                             | Valeur indicative                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>95 % de tous les API calls</b> | Réponse dans un délai de 30 secondes |
| <b>99 % de tous les API calls</b> | Réponse dans un délai de 60 secondes |

**Tableau 2 : Proposition de VOO S.A. pour le SLA IT performance**

126. 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 VOO S.A. avant d'imposer toute autre formule. Le CSA constate que la formule pour le SLA IT performance proposée par VOO S.A. est similaire à la formule utilisée dans les offres de référence régulées de Proximus.

127. 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 VOO S.A. 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 %.

128. 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<sup>75</sup>.
129. Des données supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. et le KPI de KPN lui a également été soumis. VOO S.A. déclare qu'elle ne dispose actuellement pas de données suffisantes pour calculer elle-même un SLA, mais est d'accord avec un SLA similaire à celui de KPN en ce qui concerne le SLA IT availability.
130. Le CSA accepte de ne pas introduire de mécanisme de compensation pour le SLA IT availability, mais d'autre part, un opérateur bénéficiaire doit pouvoir introduire une demande de réparation via une autre méthode, c'est-à-dire par téléphone ou par e-mail. 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.
131. Étant donné que VOO S.A. 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 VOO S.A.
132. Pour le SLA IT performance, le CSA conservera la proposition de VOO S.A. Par analogie avec la proposition de VOO S.A., un niveau supplémentaire de 99 % sera introduit. Cependant, le niveau sera réduit à 30 secondes puisque le délai d'attente standard d'un service SOAP (tel qu'utilisé par VOO S.A.) est déjà fixé à 60 secondes. Pour l'instant, le CSA ne définira qu'un SLA sans compensation. Le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps.

### **10.1.3. Conclusion**

133. VOO S.A. 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 être ajouté au rapport KPI.
134. VOO S.A. doit permettre à un opérateur bénéficiaire d'introduire des demandes de réparation par e-mail ou par téléphone.

---

<sup>75</sup> Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

135. VOO S.A. 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                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>95 % de tous les API calls</b> | Réponse dans un délai de 5 secondes  |
| <b>99 % de tous les API calls</b> | Réponse dans un délai de 30 secondes |

*Tableau 3 : SLA IT performance*

## 10.2. SLA EXTENSION DU RESEAU



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

### 10.2.1.Introduction

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

### 10.2.2.Analyse

137. 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.
138. Dans sa réaction à la consultation, Proximus remarque qu'un SLA pour l'extension du réseau est imposé chez Telenet, mais que celui-ci manque chez VOO S.A. Le CSA marque son accord sur ce point et imposera un SLA approprié à cet égard.

139. Une extension du réseau est une forme particulière de réparation du réseau. Ainsi, il peut s'avérer lors de l'installation par le technicien de l'opérateur 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 et une place supplémentaire étant libérée pour le client de gros en question.
140. Le CSA estime en général qu'il n'est pas nécessaire de définir un SLA pour une réparation de réseau étant donné que VOO S.A. 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 du bénéficiaire.
141. 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.
142. Dans sa réaction à la consultation, Telenet propose le SLA suivant

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

**Tableau 4 : Proposition de Telenet de SLA d'extension du réseau**

143. Pour sa 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.
144. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO S.A. concernant la définition de ce SLA et a partagé la réponse avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Le CSA remarque à ce sujet que le nombre de demandes d'extension du réseau est faible et que, jusqu'à présent, aucun problème n'a été signalé par un opérateur bénéficiaire. VOO S.A. n'a émis aucune proposition concernant ce SLA.
145. Néanmoins, le CSA estime qu'un SLA doit être établi mais, en raison des chiffres faibles et de l'absence de problèmes concrets, l'Institut souhaite pour le moment uniquement définir un SLA sans compensation. Le SLA sera suivi via les rapports KPI permettant de remarquer rapidement les éventuels problèmes au sein de ce processus. Le CSA reprendra la proposition de VOO S.A. pour la rédaction de ce SLA, vu la faible quantité de données disponibles auprès de VOO S.A. pour déterminer ce SLA de manière adéquate.

### 10.2.3. Conclusion

146. Dans son offre de référence, VOO S.A. doit reprendre le SLA Extension du réseau suivant :

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

**Tableau 5 : SLA Extension du réseau**

147. Aucune compensation ne doit être ajoutée pour ce SLA, mais le KPI de ce SLA doit bien être ajouté aux rapports KPI.

## 11. LES SLA POUR L'UTILISATEUR FINAL

148. Le présent chapitre traite des SLA qui sont uniquement applicables à une ligne d'utilisateur final : le SLA Appointment Kept, le SLA Pre-order, le SLA Installation, le SLA First Time Right, le SLA Repair et le SLA Pro, tels que définis ci-dessous.
149. Certains de ces SLA sont uniquement applicables à un opérateur bénéficiaire qui a opté pour le principe de « Single Visit/Dual Visit ». Dans le cadre du « Single Visit/Dual Visit », VOO S.A. est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela. Plus particulièrement, il s'agit du SLA Install, du SLA Repair et du SLA First Time Right.
150. Toutefois, à l'heure actuelle, VOO S.A. n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui utilisent le « Single Visit/Dual 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.
151. 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/Dual Visit ».
152. 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 :
- 152.1. 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 ;
- 152.2. 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 ;
- 152.3. 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 la clôture le mercredi, le SLA timer s'élève à 3 jours ouvrables.

153. 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.

153.1. 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 ;

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

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

153.4. 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.

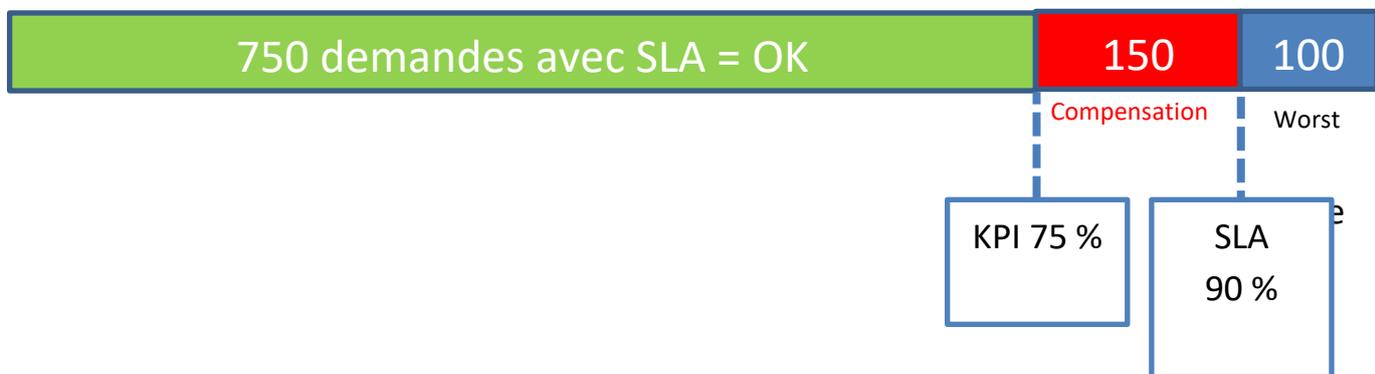


Figure 4 : Exemple de calcul du nombre de demandes

### 11.1. SLA « PRE-ORDER »



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

### 11.1.1.Introduction

154. Le processus actuel de « pre-order » chez VOO S.A. se déroule comme suit :
- 154.1. L'opérateur bénéficiaire doit, selon des règles de formatage précises, communiquer une adresse via l'API de VOO S.A.
- 154.2. Ces demandes sont ensuite traitées manuellement par le helpdesk de VOO S.A.
155. VOO S.A. a soumis la proposition suivante de SLA Pre-order à l'IBPT qui l'a partagée avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC <sup>76</sup> :

| Timer | Valeur indicative          |
|-------|----------------------------|
| 50 %  | dans les 30 minutes        |
| 95 %  | dans les 2 jours ouvrables |
| 99 %  | dans les 5 jours ouvrables |

**Tableau 6 : Proposition de SLA Pre-order de VOO S.A.**

### 11.1.2.Analyse

156. 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.
157. Orange propose d'ajouter un niveau supplémentaire de 90 % dans un délai de 1 jour ouvrable car le délai entre le niveau 50 % et 95 % est trop long, faisant qu'un volume considérable de tickets ne sera peut-être traité qu'à partir du 2e jour ouvrable.

---

<sup>76</sup> Paragraphe 338 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé dans la région de langue française.

158. Le CSA clarifie que les demandes injustifiées ne doivent pas être incluses dans le calcul de ce SLA.
159. Le CSA a analysé les valeurs proposées ; des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. Concernant la proposition d'Orange, le CSA est d'accord d'introduire un niveau supplémentaire de 90 % dans 1 jour ouvrable. Selon les données de VOO S.A., ce pourcentage est faisable, surtout si les demandes injustifiées sont supprimées du calcul du SLA.

### **11.1.3. Conclusion**

160. Les recherches d'adresse manuelles injustifiées ne peuvent pas être prises en compte dans le calcul du SLA « Pre-Order ».
161. VOO S.A. doit adapter le SLA « Pre-Order » comme suit :

| <b>Timer</b> | <b>Valeur indicative</b>   |
|--------------|----------------------------|
| <b>50 %</b>  | dans les 30 minutes        |
| <b>90 %</b>  | en 1 jour ouvrable         |
| <b>95 %</b>  | dans les 2 jours ouvrables |
| <b>99 %</b>  | dans les 5 jours ouvrables |

**Tableau 7 : SLA Pre-Order**

## 11.2. SLA INSTALLATION



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

### 11.2.1.Introduction

162. Au § 325 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de VOO S.A. dans la région de langue française, la CRC impose le SLA suivant à VOO S.A. concernant l'exécution de commandes :

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

*Tableau 8 : SLA Installation 2013*

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

### 11.2.2.Analyse

#### *Concernant le contexte du SLA Installation*

165. Comme indiqué dans le chapitre précédent concernant le SLA Repair, le § 1000 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce « Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle d'offre de référence de VOO S.A.
166. Selon le CSA, les activités d'installation qui sont effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la suppression d'un filtre éventuel au TAP et aux mesures au TAP. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumise à un SLA, lors de l'utilisation de la procédure « Single Install ». Le SLA installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/« Dual Visit ».
167. Proximus se demande pourquoi il n'existe pas de SLA pour les raccordements câblés au niveau de l'habitation même. Ce type d'installation est explicitement exclu dans l'offre de référence de VOO S.A. Toutefois, le CSA souhaite clarifier que les installations avec un raccordement par le câble ont été reprises dans la définition de ce SLA. VOO S.A. doit adapter son offre de référence afin de clarifier ce point. 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*

168. 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.
169. Selon le CSA, le SLA Installation peut donc être défini de manière plus rigoureuse, du fait que :
- La courbe d'apprentissage initiale est passée. VOO S.A. a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles ;
  - Le nombre de demandes diminuera de manière drastique de par l'introduction de la procédure « Single Install ».
170. Dans cette optique, Orange a proposé les valeurs SLA suivantes :

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

**Tableau 9 : Proposition SLA d'Orange**

171. Le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les installations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à VOO S.A. C'est pourquoi il est nécessaire que VOO S.A. finalise également les installations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.
172. Selon VOO S.A., les niveaux de SLA proposés par Orange sont trop courts. Après une analyse détaillée, VOO S.A. arrive à la conclusion qu'elle ne peut pas atteindre ces niveaux. Toutefois, VOO S.A. ne propose pas d'autres niveaux de SLA. Selon VOO S.A., imposer un SLA plus strict au niveau du gros que les SLA qui existent aujourd'hui pour les raccordements de détail serait disproportionné, vu la taille de l'entreprise. Un SLA plus strict mènerait à une augmentation nécessaire du pool de techniciens disponibles pour les installations afin de pouvoir satisfaire au SLA. Cela représenterait un trop grand coût pour VOO S.A.
173. 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 |
|-------------|----------------------------|----------------------------|--|
| <b>85 %</b> | -                          |                            | 20 jours ouvrables                     |
| <b>95 %</b> | 9 jours ouvrables          | 11 jours ouvrables         | 29 jours ouvrables                     |
| <b>99 %</b> | 19 jours ouvrables         | 22 jours ouvrables         | 39 jours ouvrables                     |

|       |                    |                    |   |
|-------|--------------------|--------------------|---|
| 100 % | 45 jours ouvrables | 45 jours ouvrables | - |
|-------|--------------------|--------------------|---|

**Tableau 10 : SLA « Slot Availability » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus**

174. 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.
175. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. pour vérifier l'affirmation selon laquelle le SLA imposé serait trop strict. L'analyse de ces informations confirme que le SLA demandé par Orange est trop strict. Le CSA remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit »/ « Dual Visit » a drastiquement baissé après l'introduction du processus « Single Installer » le 1<sup>er</sup> juillet 2019. En outre, le CSA remarque à peine une différence entre les délais d'exécution atteints pour une installation « Single Visit »/ « Dual Visit » avant et après l'introduction du processus « Single Installer ». Le CSA adaptera la proposition d'Orange sur la base des données communiquées par VOO S.A.
176. Le CSA rappelle qu'après l'introduction du processus « Single Installer », le nombre d'installations effectuées par VOO S.A. pour le bénéficiaire a fortement chuté. De plus, le CSA a introduit un SLA Install Executed 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.
177. Concernant les commandes qui peuvent être réalisées à distance de manière complètement automatique, sans aucune intervention physique d'un technicien de VOO S.A. 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.
178. 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 VOO S.A.

#### **Concernant les compensations pour le SLA Installation**

179. Dans sa réaction, Orange indique que pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate doit être prévue de sorte que VOO S.A. 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.

180. Dans l'offre de référence, VOO S.A. prévoit une compensation de 5 % de l'indemnité d'installation par jour ouvrable supplémentaire de report. Toutefois, le CSA souhaite faire dépendre le calcul de la compensation de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire. Pour que la compensation reste la 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 mensuel<sup>77</sup> pour tous les raccordements.

### 11.2.3. Conclusion

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

| Timer | Valeur indicative pour l'exécution de commandes avec visite chez le client par un technicien de VOO S.A. | Valeur indicative pour l'exécution de commandes à distance |
|-------|--|--|
| 80 %  | 6 jours ouvrables  | -  |
| 95 %  | 10 jours ouvrables   | -  |
| 99 %  | 15 jours ouvrables   | 1 jour ouvrable  |

<sup>77</sup> 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.

**Tableau 11 : SLA installation**

183. VOO S.A. doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

### **11.3. SLA « INSTALL EXECUTED »**



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

#### **11.3.1. Introduction**

184. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL à l'offre de référence de VOO S.A. Parmi les différences constatées, Proximus remarque l'absence d'un SLA « Appointment Kept » (ou un SLA similaire), dans le cadre duquel l'on vérifie si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de l'opérateur PSM a pu effectivement avoir lieu.
185. 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.
186. 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.<sup>78</sup>

<sup>78</sup> Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

### 11.3.2. Analyse

187. 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.
188. Le CSA se basera sur les définitions existantes du SLA « Appointment Kept » et du SLA « Technically Executed » au sein 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.<sup>79</sup> Il n'est donc pas possible de reprendre les mêmes définitions à l'identique.
189. 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.
190. 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. Étant donné que VOO S.A. a également imposé un SLA de 95 % à ses sous-traitants pour la même activité, il n'y a pas de raison, selon le CSA, que VOO S.A. ne puisse pas atteindre ce pourcentage.
191. Des informations supplémentaires ont également été demandées à VOO S.A. afin de vérifier ce SLA, mais VOO S.A. n'a pas pu fournir 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 VOO S.A.
192. 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.
193. Le CSA effectue d'ailleurs lui-même le suivi de ce KPI pour les raccordements de détail dans son baromètre de la qualité.

---

<sup>79</sup> Par conséquent, cette mesure chez Proximus doit relever d'un SLA.

### 11.3.3. Conclusion

194. VOO S.A. 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.
195. Si VOO S.A. 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.

### 11.4. SLA « FIRST TIME RIGHT »



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

#### 11.4.1. Introduction

196. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL à l'offre de référence de VOO S.A. Une différence qui a été constatée est l'absence d'un SLA « First Time Right » (ou similaire), permettant de vérifier la qualité des installations effectuées par les techniciens de l'opérateur PSM.

#### 11.4.2. Analyse

##### *Concernant le contexte du SLA « First Time Right »*

197. 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.
198. 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.
199. Le CSA est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc approprié de prévoir un nouveau SLA.

200. 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 technologie<sup>80</sup>, 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 VOO S.A. De plus, seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à VOO S.A. seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
201. 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 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 »*

202. Dans le contexte des installations « Single Visit »/« Dual 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.
203. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. afin de définir un niveau de SLA approprié. Comme déjà indiqué précédemment, le CSA remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit »/« Dual Visit » a drastiquement chuté, après l'introduction du processus « Single Installer ».
204. 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.
205. 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 »/« Dual Visit » constitue

---

<sup>80</sup> Donc sans réelle différence entre la technologie xDSL et la technologie DOCSIS.

une solution équilibrée. Ce pourcentage a également été vérifié sur la base des informations demandées et a été jugé raisonnable.

206. En outre, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO S.A., qu'il a partagées avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC, et le CSA constate que VOO S.A. atteint ce pourcentage sans problème depuis l'introduction du processus « Single Installer ». L'introduction de ce nouveau SLA n'entraînera pas d'investissements supplémentaires.

### 11.4.3. Conclusion

207. VOO S.A. 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 VOO S.A. ne doit être effectuée pour minimum 95 % de toutes les installations effectuées par le technicien de l'opérateur PSM.
208. Si VOO S.A. 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.

## 11.5. SLA REPAIR



**Figure 9 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client**

### 11.5.1. Introduction

209. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013, la CRC a calculé les valeurs du SLA Repair<sup>81</sup> sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation doivent encore être optimisées (voir les §§ 333 et 338 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo dans la région de langue française). Ces valeurs étaient les suivantes<sup>82</sup> :

---

81 Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

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

| Timer       | Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service | Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service |
|-------------|---|--|
| <b>80 %</b> | 8 heures ouvrables  | 2 jours ouvrables  |
| <b>90 %</b> | 16 heures ouvrables   | 3 jours ouvrables  |
| <b>95 %</b> | 2 jours ouvrables   | 4 jours ouvrables  |
| <b>99 %</b> | 4 jours ouvrables   | 8 jours ouvrables  |

**Tableau 12 : SLA Repair 2013**

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

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

|             |                    |                    |
|-------------|--------------------|--------------------|
| <b>80 %</b> | 5 jours ouvrables  | 6 jours ouvrables  |
| <b>90 %</b> | 7 jours ouvrables  | 9 jours ouvrables  |
| <b>95 %</b> | 11 jours ouvrables | 16 jours ouvrables |
| <b>99 %</b> | 15 jours ouvrables | 20 jours ouvrables |

**Tableau 13 : Proposition de SLA Repair de VOO S.A.**

### 11.5.2. Analyse

#### *Concernant le contexte du SLA Repair*

212. Comme indiqué ci-dessus, le § 1000 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO S.A. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA Repair actuel.
213. Selon le CSA, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la résolution de la cause du problème. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA.
214. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le TAP ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de VOO S.A. même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, VOO S.A. a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait VOO S.A. en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », le CSA autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.

215. Toutefois, cela ne signifie pas que plus aucun SLA Repair ne doit être défini dans l'offre de référence. Selon le CSA, il existe en effet encore une catégorie de problèmes pour lesquels l'existence d'un SLA Repair est pertinente. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre (« Single Visit/Dual Visit install and repair »). Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose dans le chef de VOO S.A. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
216. Selon le CSA, un SLA Repair doit donc encore être défini pour le « Single Visit/Dual Visit Repair ».
217. Dans sa réaction à la consultation, VOO S.A. est d'accord avec le fait qu'un SLA « Single Visit/Dual Visit Repair » doit être défini. VOO S.A. est également d'accord avec le fait qu'aucun SLA ne soit défini pour les réparations du réseau.
218. 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 VOO S.A., faisant que VOO S.A. 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.
219. Bien qu'aucune remarque n'ait été formulée à ce sujet jusqu'à présent, le CSA souhaite clarifier le fait que les demandes de réparation injustifiées (« wrongful repairs ») ne doivent pas être prises en compte dans le calcul de ce SLA. 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.

#### *Concernant les niveaux du SLA Repair*

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

| Timer       | Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation/d'indisponibilité du service <sup>83</sup> | KPI de gros de VOO S.A. en novembre/décembre 2018 |
|-------------|--|---|
| <b>80 %</b> | 8 heures ouvrables   | 15 %  |
| <b>90 %</b> | 16 heures ouvrables  | 64 %  |
| <b>95 %</b> | 2 jours ouvrables  | 95 %  |
| <b>99 %</b> | 4 jours ouvrables  | 100 %   |

**Tableau 14 : KPI de VOO S.A.**

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

---

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

des installations selon « Single Visit »/« Dual Visit », le CSA ne voit pas de raison de supposer que la complexité des réparations avant et après la mise en service de « Single Installer » changerait.

224. Sur la base de l'hypothèse selon laquelle la complexité des réparations restera inchangée, il est raisonnable, selon le CSA, que le niveau des SLA reste aligné sur les chiffres des rapports KPI. Le CSA propose pour cette raison le SLA suivant :

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

**Tableau 15 : SLA Repair**

225. En même temps, le CSA souligne l'importance d'un « exception process » pour les réparations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à VOO S.A. C'est pourquoi il est nécessaire que VOO S.A. finalise également les réparations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.
226. Dans le cadre de la consultation concernant le projet de décision, VOO S.A. indique que les niveaux de SLA proposés sont trop courts. Après une analyse détaillée, VOO S.A. arrive à la conclusion qu'elle ne peut pas atteindre ces niveaux. [confidentiel] (...) [confidentiel]
227. Selon VOO S.A., imposer un SLA plus strict au niveau du gros que les SLA qui existent aujourd'hui pour les raccordements de détail serait disproportionné, vu la taille de l'entreprise. Un SLA plus strict mènerait à une augmentation nécessaire du pool de techniciens disponibles pour les réparations afin de pouvoir satisfaire à ce SLA. Cela représenterait un trop grand coût pour VOO S.A.
228. Orange déclare que le SLA proposé par le régulateur n'est pas suffisamment adéquat au niveau d'un opérateur efficace. L'on renvoie également aux niveaux de SLA de Proximus au sein de l'offre de référence Bitstream GPON et Bitstream xDSL, qui sont plus stricts.

229. 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 16 : Basic SLA Repair de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus**

230. 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 VOO S.A. 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 VOO S.A. exploite un service de gros sur la couche 3, où elle peut exercer plus de contrôle<sup>84</sup> que Proximus qui offre un des services de gros sur la couche 2.
231. 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 l'Institut, 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.
232. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. L'analyse de ces données confirme que la proposition initiale du CSA est adéquate et convient aux possibilités opérationnelles de VOO S.A. En outre, le CSA a remarqué, sur la base des données de détail, que l'on pouvait à peine remarquer une différence entre les niveaux de SLA par type de problème. 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*

---

<sup>84</sup> Proximus déclare que VOO S.A. a par exemple la possibilité de contrôler certaines causes de problèmes à distance.

233. Dans sa réaction, Orange demande de prévoir pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate de sorte que VOO S.A. 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 VOO S.A. 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.
234. Dans l'offre de référence, VOO S.A. 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.
235. 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.

### 11.5.3. Conclusion

236. Un SLA Repair doit être défini pour le « Single Visit/Dual Visit repair ». VOO S.A. doit adapter le SLA Repair comme suit :

| Timer       | Valeur indicative pour la résolution de perturbations |
|-------------|---|
| <b>80 %</b> | 2 jours ouvrables                                     |
| <b>95 %</b> | 3 jours ouvrables                                     |

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| <b>99 %</b> | 5 jours ouvrables |
|-------------|-------------------|

**Tableau 17 : SLA Repair**

237. En ce qui concerne les « network repairs », le CSA considère qu'aucun SLA ne doit être défini, étant donné que l'impact est aussi grave pour VOO S.A. que pour un bénéficiaire et que VOO S.A. a tout intérêt à l'effectuer rapidement.
238. Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.
239. VOO S.A. doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

## 12. AUTRES ELEMENTS DE L'OFFRE DE REFERENCE

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

|   | Section offre de référence   | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA   |
|---|--|---|---|
| 1 | Annexe 1. Main Body<br><br>3. « Aspects contractuels »   | <p>Le document « Main Body » de l'offre de référence comprend une large section « aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois également une annexe spécifique « conditions générales » qui traite également de tous ces aspects, mais de manière plus détaillée.</p> <p>Ces aspects sont donc traités deux fois dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que des adaptations peuvent entraîner ultérieurement des incohérences entre les deux versions, une version ayant été adaptée et l'autre pas. Cela peut entraîner une discussion sur la version en vigueur. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente<sup>85</sup>.</p> <p>Dans sa réaction à l'offre de référence, VOO S.A. confirme qu'elle fusionnera plus tard ces deux parties en une.</p> | VOO S.A. supprimera le chapitre 3 « Aspects contractuels » de la partie « Main Body ».  |
| 2 | Annexe 1. Main Body<br><br>§ 266. « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO. » | L'opérateur bénéficiaire ne peut pas être contraint de transmettre à VOO S.A. des communications internes adressées à son client final, étant donné que cela peut donner lieu à un comportement anticoncurrentiel de la part de VOO S.A., qui peut utiliser les connaissances qu'il retire de ces communications internes. C'est pourquoi VOO S.A. supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre de référence.   | VOO S.A. supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre de référence. |

<sup>85</sup> Voir les §§ 1095-1096 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur. Il permet notamment [...] de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative. »

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 3 | Annexe 4. Points IC et colocation  | <p>Conformément au § 1436<sup>86</sup> de la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit fournir suffisamment d'informations concernant les aspects techniques et opérationnels de son offre de référence.</p> <p>VOO S.A. ne précise pas comment l'interconnexion est réalisée, ce qui fait qu'un opérateur ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir comment il doit se raccorder au réseau VOO S.A. Il convient au moins de spécifier clairement le type d'interface, la vitesse, les aspects de la couche 2 (tagging...) et de la couche 3 (adresse IP, routage sur la base de protocoles, redondance).</p> | VOO S.A. doit davantage spécifier la mise en œuvre technique de l'interconnexion.                                |
| 4 | <p>Annexe 5. Conditions générales</p> <p><i>14.« À cet égard, VOO informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</i></p> | <p>L'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les adaptations IT et les adaptations de l'offre de référence : selon les cas, un délai de trois mois ou un délai de six mois doit être respecté.</p> <p>Le délai de notification d'un mois appliqué par VOO S.A. n'est, dans tous les cas, pas suffisant. L'offre de référence de VOO S.A. doit respecter les délais mentionnés ci-dessus.</p>   | VOO S.A. doit adapter ce passage afin qu'il soit conforme à l'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018. |

<sup>86</sup> « [...] les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes : [...] »

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



|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 7  | <p>Annexe 8. Colocation</p> <p>Appendice VI SLA</p>   | <p>Un mécanisme de compensation est nécessaire pour le bon fonctionnement d'un SLA et doit donc être repris dans l'offre de référence.<sup>89</sup></p> <p>VOO S.A. n'a pas repris de calcul de la compensation pour les SLA de colocation dans l'offre de référence. Sans une compensation pour les opérateurs bénéficiaires lorsqu'un SLA n'est pas atteint, les opérateurs PSM ne sont pas motivés à essayer d'atteindre les SLA.</p> <p>Lors de la consultation, VOO S.A. a proposé de reprendre le calcul de la compensation de Proximus. Le CSA estime cela raisonnable.</p>  | <p>VOO S.A. ajoutera le calcul de la compensation proposé pour les SLA de colocation.</p>  |
| 8  | <p>Un opérateur souhaite obtenir une image claire concernant quels outils informatiques de diagnostic sont disponibles pour un opérateur bénéficiaire.</p>  | <p>Dans sa réaction à la consultation, un opérateur remarque que l'offre de référence de VOO S.A. 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 (§ 1093 de la décision précitée) que ces outils informatiques de diagnostic (et d'autres outils éventuels) doivent également être décrits dans l'offre de référence.</p> | <p>Dans l'offre de référence, VOO S.A. doit décrire les différents outils informatiques qu'elle met à la disposition d'un opérateur bénéficiaire.</p>  |
| 9  | <p>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.</p> | <p>Le CSA est d'accord car le respect correct des SLA ne peut pas être vérifié autrement par les bénéficiaires. Toutefois, le CSA n'a actuellement pas connaissance de problèmes qui y seraient liés.</p>   | <p>VOO S.A. ne doit pas apporter d'autres modifications à son offre de référence, mais doit toujours veiller à ce que chaque SLA puisse être calculé de manière indépendante par l'opérateur bénéficiaire.</p> |
| 10 | <p>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.</p>  | <p>Comme indiqué notamment au § 171, 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 VOO S.A. indique de manière transparente de quelle manière ces demandes sont traitées. Le CSA marque donc son accord sur ce point.</p>   | <p>VOO S.A. 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.</p>                             |

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

|    |   |   |  |
|----|---|---|--|
| 11 | <p>Le CSA a remarqué que les rapports KPI de VOO S.A. n'indiquent pas de chiffres absolus.</p>  | <p>Comme mentionné au § 1121 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, le CSA détermine le niveau de détail des indicateurs. Les rapports KPI publiés sur le site Internet de gros de VOO S.A. contiennent uniquement le pourcentage presté pour les différents niveaux de SLA. Cependant, outre le pourcentage, il est également nécessaire d'indiquer les chiffres absolus pour obtenir un aperçu complet des activités effectivement prestées pour le secteur des télécommunications. Le CSA renvoie également à cet égard aux rapports KPI de VOO S.A. et de Proximus pour les services de gros régulés, qui indiquent tant les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent) que le pourcentage presté. Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI afin d'éviter toute confusion inutile.</p> | <p>VOO S.A. doit modifier ses rapports KPI afin d'indiquer les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent). Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI.</p> |
| 12 | <p>Le paragraphe 66 du Main body stipule :</p> <p><i>« Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer VOO S.A. immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté. »</i></p>   | <p>Le CSA estime que la condition que VOO S.A. impose à ses bénéficiaires doit également être applicable de manière non discriminatoire à VOO S.A. : lorsque VOO S.A. remarque une perturbation, elle doit également en avertir les bénéficiaires le plus rapidement possible afin que ces derniers puissent également prendre des mesures pour protéger leurs services.</p>  | <p>VOO S.A. adaptera le paragraphe afin que les bénéficiaires soient également avertis le plus rapidement possible lorsqu'une perturbation est constatée.</p>  |
| 13 | <p>Le paragraphe 270 du Main body stipule :</p> <p><i>« Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez VOO S.A., dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. À partir de ce moment, VOO S.A. analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ». »</i></p> | <p>Orange réagit en déclarant que signaler une panne du système de communication via le même système de communication défectueux n'est pas efficace et demande que cela puisse également se faire par e-mail. Le CSA est d'accord avec ce raisonnement étant donné que la solution proposée par VOO S.A. ne semble pas toujours efficace et peut entraîner une diminution de la capacité de commande. Pour cette raison, VOO S.A. doit adapter ce paragraphe.</p>   | <p>VOO S.A. adaptera le paragraphe pour que les bénéficiaires puissent également signaler les pannes éventuelles par e-mail.</p>   |

|    |   |   |   |
|----|---|---|---|
| 14 | <p>Paragraphes 7.2 et 7.4 de l'annexe « Conditions générales » : <i>NETHYS ne peut pas refuser d'exécuter la demande de l'Opérateur agréé, sauf pour les motifs suivants :</i></p> <p><i>« en cas d'urgence, dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau VOO S.A., lorsque toutes les mesures requises, prises par VOO S.A. pour garantir l'accès au service, se sont révélées sans effet »</i></p> <p><i>« afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO S.A. »</i></p> | <p>Les deux paragraphes font partie d'un chapitre qui décrit la procédure pour avoir accès au réseau, et plus particulièrement les raisons pour refuser cette demande. Toutefois, les paragraphes 7.2 et 7.4 ne sont pas applicables au refus d'une demande d'accès, mais à l'arrêt de services étant donné que l'on parle d'« urgence » et de « préserver l'intégrité du réseau ». Le mélange de ces deux situations clairement différentes est source d'incertitude. Cela n'est pas transparent et doit être modifié en supprimant les paragraphes 7.2 et 7.4 de ce chapitre.</p> | <p>VOO S.A. doit supprimer les paragraphes 7.2 et 7.4 de ce chapitre.</p> |
|----|---|---|---|

### **13. DECISION ET ENTREE EN VIGUEUR**

241. La CRC s'est réunie le 25 mars 2021 et a décidé que l'offre de référence de VOO S.A. devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.<sup>90</sup>
242. La CRC approuve l'offre de référence pour autant que VOO S.A. adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.
243. 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 VOO S.A. et des demandes des bénéficiaires, conformément aux objectifs du cadre réglementaire et aux mesures imposées dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française.

---

<sup>90</sup> C'est le cas en ce qui concerne l'exécution de la désactivation par le bénéficiaire, toutes les modifications relatives aux SLA et les autres obligations pour lesquelles VOO S.A. démontre qu'une mise en œuvre informatique serait nécessaire.

## 14. VOIES DE RECOURS

244. 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.
245. La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause.

## 15. SIGNATURES

Michel Van Bellinghen  
Président de la CRC

Karim Ibourki  
Secrétaire de la CRC