



DÉCISION DE LA CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU SECTEUR DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

du 24 juin 2021

**concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») des offres
de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la
région de langue française**

Version non confidentielle

TABLE DES MATIERES

DISPOSITION PRELIMINAIRE.....	5
PARTIE I. ASPECTS JURIDIQUES ET METHODOLOGIQUES.....	6
1. INTRODUCTION.....	7
2. CADRE RÉGLEMENTAIRE.....	11
3. PROCÉDURE.....	14
3.1. CONSULTATION PUBLIQUE.....	14
3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE.....	14
3.3. CONSULTATION DES RÉGULATEURS.....	15
3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE.....	15
<hr/>	
PARTIE II. ANALYSE DES MODELES DE COUTS POUR L'ACCES AUX RESEAUX DES CABLO-OPERATEURS¹⁸	
4. INTRODUCTION AUX MODÈLES DE COÛTS.....	19
4.1. DÉTERMINATION DES TARIFS.....	19
4.2. SERVICES NON MODÉLISÉS.....	22
4.2.1. Coûts de mise en œuvre.....	23
<hr/>	
5. ANALYSE DES COÛTS DE PERSONNEL DIRECTEMENT ATTRIBUABLES.....	32
5.1. ACTIVATION ET INSTALLATION.....	32
5.1.1. Introduction.....	32
5.1.2. Analyse.....	34
5.1.3. Conclusion.....	37
5.2. DÉSACTIVATION OU DÉINSTALLATION.....	38
5.2.1. Introduction.....	38
5.2.2. Analyse.....	39
5.2.3. Conclusion.....	40
5.3. RÉPARATION.....	40
5.3.1. Introduction.....	40

5.3.2. Analyse.....	41
5.3.3. Conclusion.....	43
5.4. COLOCALISATION/CO-MINGLING.....	43
5.4.1. Introduction.....	43
5.4.2. Analyse.....	44
5.4.3. Conclusion.....	44
5.5. SERVICES DE SUPPORT.....	44
5.5.1. Introduction.....	44
5.5.2. Analyse.....	45
5.5.3. Conclusion.....	48
5.6. SERVICES DE SUPPORT POUR LES CHÂÎNES DE TÉLÉVISION NUMÉRIQUE.....	49
5.6.1. Introduction.....	49
5.6.2. Analyse.....	50
5.6.3. Conclusion.....	53
<hr/>	
6. ANALYSE DES COÛTS D'OVERHEAD ET D'IT.....	54
7. TARIFICATION.....	56
7.1. LES SERVICES DE (DES)ACTIVATION.....	56
7.1.1. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer ».....	57
7.1.2. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Visit ».....	58
7.1.3. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Dual Visit ».....	58
7.1.4. Installation d'un câble d'introduction standard avec activation dans le cadre de « Single Visit/Dual Visit ».....	59
7.1.5. Installation complexe d'un câble d'introduction avec activation.....	60
7.1.6. Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer ».....	61
7.1.7. Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Visit ».....	61
7.1.8. Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial.....	62
7.1.9. Connect My Home.....	63
7.2. SERVICES DE SUPPORT POUR LES INSTALLATIONS.....	67
7.2.1. Modification de profil.....	67
7.2.2. Modification de produit.....	67
7.3. RÉPARATIONS.....	68
7.3.1. Réparation par le câblo-opérateur de problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage ».....	68
7.3.2. Réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage ».....	70
<hr/>	
8. DÉCISION, ENTRÉE EN VIGUEUR, VOIES DE RECOURS ET SIGNATURES.....	73
8.1. DÉCISION ET ENTRÉE EN VIGUEUR.....	73
8.2. VOIES DE RECOURS.....	76

8.3. SIGNATURES77

PARTIE III. ANNEXES78

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 26 avril 2021, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) a transmis son projet de décision concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair » des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue française à l'IBPT, au VRM et au Medienrat, conformément à l'article 3, alinéa 1^{er}, de l'accord précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, l'IBPT a demandé, le 29 avril 2021, que la CRC soit saisie.

c. Le 12 mai 2021, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, les projets de décision concernant, suivant le cas, l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » des offres de référence des câblo-opérateurs, 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 le projet de décision soumis à l'IBPT, au VRM et au Medienrat, mais avec, le cas échéant, les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

PARTIE I. ASPECTS JURIDIQUES ET METHODOLOGIQUES

1. INTRODUCTION

1. Le décret du 4 février 2021 relatif aux services de médias audiovisuels et aux services de partage de vidéos¹ (ci-après « le décret ») prévoit que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché².
2. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une série de décisions (avec un *corrigendum* du 11 juillet 2018) concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion³.
3. Dans ces décisions de la CRC, les câblo-opérateurs Brutélé, Nethys⁴, et Telenet⁵ sont désignés comme opérateurs puissants respectivement sur le marché pour l'accès central et le marché de gros pour l'accès à la radiodiffusion et une série de mesures connexes leur sont imposées.
4. La présente décision est une mesure d'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 ») en ce qui concerne la partie relevant de la compétence du CSA⁶.
5. Les câblo-opérateurs Telenet, VOO S.A. et Brutélé doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁷. En ce qui concerne leur obligation d'offrir l'accès central aux réseaux câblés (accès *bitstream*) à des tiers⁸, nous renvoyons à la décision équivalente de la CRC du 24 juin 2021 concernant l'analyse des

¹ M.B. du 26 mars 2021, p. 29036. Ce décret a remplacé, avec effet 20 jours après sa publication au *Moniteur*, le décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009, M.B. du 24 juillet 2009, p. 50609.

² Articles 8.1.3-1 à 8.1.3-6 du décret.

³ Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 29 juin 2018 relative à l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, *Beslissing van de Conferentie van regulatoren voor de Elektronische-Communicatiesector van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied* (décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue néerlandaise), décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française et *Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation vom 29 Juni 2018 betreffend die Analyse des Fernsehmarktes im deutschen Sprachgebiet* (décision de la CRC du 29 juin 2018 relative à l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande).

⁴ Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ». Les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A. comme VOO S.A. en a informé le CSA par une lettre du 16 juillet 2019 ; dans la suite de cette décision, il sera fait référence à VOO S.A.

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

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

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

⁸ En la matière, l'IBPT est compétent.

redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande.

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

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

être suffisamment étayées par eux ; l'IBPT et Axon ont toujours veillé à ce que ce soit le cas. En cas de doute concernant certaines données, des alternatives, telles que des comparaisons avec d'autres opérateurs, ont été examinées. L'IBPT a partagé ces informations avec les régulateurs des médias dans le cadre de la coopération établie entre eux.

10. Sur la base des données fournies par Telenet, VOO S.A. et Brutélé, l'IBPT et Axon ont établi un modèle de coûts pour les services précités et l'ont discuté avec les régulateurs des médias. Les résultats de ce dernier sont maintenant examinés dans la présente décision.
11. Après avoir soumis le projet de décision à la consultation, diverses réactions d'opérateurs ont été reçues concernant la manière dont les différents tarifs doivent être appliqués. Il a par conséquent été décidé d'adapter la structure de la décision finale.
12. Au chapitre 4, il est désormais précisé quels éléments de coûts sont pris en compte pour calculer le coût total. Le chapitre 5 aborde ensuite les éléments de coûts pertinents pour les différents services. Le chapitre 6 traite des mark-ups qui doivent être pris en compte en plus des éléments de coûts. Le dernier chapitre 7 « Tarification » décrit la manière exacte dont les tarifs doivent être combinés et les conditions dans lesquelles ils peuvent être appliqués.
13. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande, la présente décision renvoie le lecteur aux versions des offres de référence, telles que soumises à la consultation par le CSA et les autres régulateurs concernés le 14 avril 2020 et aux décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant l'approbation des offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande (ci-après les « décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet »).

2. CADRE RÉGLEMENTAIRE

14. Conformément à l'article 8.1.3-6. du décret, des obligations de contrôle des prix et de systèmes de comptabilisation des coûts peuvent être imposées aux entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché :

« § 1^{er}. En matière d'accès, le Collège d'autorisation et de contrôle peut, conformément à l'article 8.1.1-2, § 3, et lorsqu'il ressort en outre d'une analyse du marché que l'opérateur de réseau concerné peut, en raison de l'absence de concurrence efficace, maintenir les prix à un niveau excessivement élevé ou comprimer des prix au détriment des utilisateurs finaux, imposer des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts.

Pour déterminer si des obligations en matière de contrôle des prix sont appropriées, le Collège d'autorisation et de contrôle prend en considération la nécessité de promouvoir la concurrence et les intérêts à long terme des utilisateurs finaux liés au déploiement et à la pénétration de réseaux de nouvelle génération, et notamment de réseaux à très haute capacité. En particulier, afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de nouvelle génération, le Collège d'autorisation et de contrôle tient compte des investissements qu'il a réalisés. Dans les cas où il juge les obligations en matière de contrôle des prix appropriées, il permet à l'opérateur de recevoir une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier dans les réseaux.

Le Collège d'autorisation et de contrôles étudie la possibilité de ne pas imposer ou de ne pas maintenir d'obligations au titre du présent article dans les cas où il établit qu'il existe une pression démontrable sur les prix de détail et que toute obligation imposée conformément aux articles 8.1.3-1 à 8.1.3-6, y compris notamment tout test de reproductibilité économique imposé conformément à l'article 8.1.3-2, garantit un accès effectif et non discriminatoire.

Lorsque le Collège d'autorisation et de contrôle juge approprié d'imposer des obligations en matière de contrôle des prix sur l'accès à des éléments de réseau existants, il tient également compte des avantages que présentent des prix de gros prévisibles et stables pour garantir une entrée efficace sur le marché et des incitations suffisantes pour que toutes les entreprises déploient des réseaux nouveaux et améliorés.

Lorsqu'il fixe des obligations imposant des mécanismes de récupération des coûts ou des méthodologies de tarification, le Collège d'autorisation et de contrôle vise à promouvoir le déploiement de réseaux nouveaux et améliorés et l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages durables pour l'utilisateur final. A cet égard, il peut également prendre en compte les prix en vigueur sur des marchés concurrentiels comparables.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. Cette obligation s'applique à tous les services facturés par Telenet, VOO S.A. et Brutélé aux opérateurs alternatifs pour un accès central au réseau câblé et un accès à leur plateforme de télévision, y compris les services auxiliaires (dont la colocalisation ou les redevances uniques).
19. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, le CSA analysera les coûts uniques et déterminera les tarifs appropriés.

3. PROCÉDURE

3.1. CONSULTATION PUBLIQUE

20. En vertu de l'article 8.1.2-1 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 8.1.1-1 et 8.1.1-2 du décret.

21. La consultation publique est organisée conformément à l'article 8.1.2-1, § 1^{er}, du décret :

« Sauf dans les cas relevant de l'article 8.1.1-2, § 5, le Collège d'autorisation et de contrôle organise, durant une période de trente jours minimum, sauf circonstances exceptionnelles, 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 8.1.1-1 et 8.1.1-2.

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

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

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

22. La consultation publique s'est tenue du 8 octobre 2020 au 12 novembre 2020¹⁵.

23. Une synthèse des contributions figure à l'annexe 1.

3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

24. En vertu de l'article 8.1.1-3 du décret, le CSA soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence pour consultation et qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.

¹⁵ Cette consultation s'est tenue conformément à l'article 94 du décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009, qui était en vigueur à ce moment.

25. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le 1^{er} avril 2021 avec la demande que l'avis soit émis pour le 25 avril 2021.¹⁶ Le 12 avril 2021, cette autorité a transmis son avis à ce sujet, daté du 9 avril 2021, au CSA.
26. L'Autorité belge de la concurrence estime que les dispositions du projet de décision semblent raisonnables et qu'aucun commentaire spécifique n'est nécessaire de sa part.

3.3. CONSULTATION DES RÉGULATEURS

27. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹⁷ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
28. 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.
29. Un projet de décision a été soumis à l'IBPT et aux régulateurs des médias le 26 avril 2021.
30. Le 29 avril 2021, la CRC a été saisie.

3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE

31. L'article 8.1.2-1, §§ 2 à 5, du décret détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par le CSA de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
32. En application de ces dispositions, un projet de décision a été notifié à la Commission européenne le 12 mai 2021. Le projet de décision a été enregistré sous le code BE/2021/2320.

¹⁶ En vertu de l'article 92 du décret sur les services de médias audiovisuels, coordonné le 26 mars 2009, qui était en vigueur à ce moment, le Collège d'autorisation et de contrôle du CSA avait à fixer un délai raisonnable dont dispose ladite Autorité pour émettre un avis.

¹⁷ 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.

33. La Commission européenne a envoyé son avis le 11 juin 2021 et n'a pas de remarques.

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

4. INTRODUCTION AUX MODÈLES DE COÛTS

4.1. DÉTERMINATION DES TARIFS

34. Un modèle bottom-up ABC (Activity-Based Costing) est utilisé pour déterminer ces tarifs.
35. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres éléments de coûts nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique.¹⁸ Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne des câblo-opérateurs.
36. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace. À la remarque d'Orange Belgium et de [confidentiel] selon laquelle la manière dont l'IBPT a évalué l'efficacité n'est pas claire, le CSA répond que, lorsque des différences importantes sont apparues entre les câblo-opérateurs lors de l'établissement des coûts et si celles-ci étaient exclusivement dues à des différences d'efficacité, le CSA a déterminé un coût alternatif sur la base de l'opérateur le plus efficace.¹⁹ Le CSA confirme que les coûts pris en compte ne concernent que les opérations manuelles qui doivent encore être effectuées dans le cadre de chaque service concerné. Le coût de l'automatisation des opérations fréquentes est pris en compte par le biais du mark-up IT (voir chapitre 6).
37. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a fait remarquer que les gains d'efficacité devaient également être pris en compte. Elle renvoie à cet effet à quelques modèles de coûts d'autres régulateurs. Le CSA est d'avis qu'en considérant un opérateur efficace, ces gains d'efficacité sont déjà pris en compte. En outre, pour les tarifs uniques, les gains d'efficacité futurs ne sont généralement pas pris en compte, étant donné qu'ils doivent être examinés en même temps que les tarifs HMC²⁰. Il n'est pas clair si les modèles de coûts mentionnés par Orange Belgium couvrent également les tarifs uniques.
38. Dans sa réaction à la consultation, Orange Belgium demande de procéder à un contrôle annuel en examinant les différents paramètres des modèles de coûts et en déterminant s'il convient de prendre en compte les améliorations opérationnelles susceptibles d'avoir un impact sur les tarifs. Le CSA souligne que, si des changements opérationnels importants ont lieu qui auraient un impact (augmentation ou diminution) sur les tarifs mentionnés dans la présente décision, le CSA

¹⁸ Conformément à l'article 8.1.3-6, § 2, alinéa 2, du décret : « Lorsqu'une obligation d'orientation sur les coûts est imposée à un opérateur de réseau, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, y compris un retour sur investissement raisonnable. »

¹⁹ *Idem* ; Voir dans ce sens aussi Bruxelles, 16 mai 2012 - 2010/AR/2003 ; 2010/AR/2005 ; 2010/AR/2290 ; 2010/AR/2291 ; 2010/AR/2303 ; 2010/AR/2314 : « Le pouvoir d'appréciation discrétionnaire dont dispose l'IBPT implique, lorsqu'il s'agit d'un modèle, la possibilité pour l'IBPT de modéliser la réalité sur la base de certaines hypothèses, projections, estimations ou approximations. Les hypothèses et projections peuvent être guidées par les objectifs de la régulation, par exemple lorsqu'il s'agit d'hypothèses d'efficacité des opérateurs, et peuvent dans cette mesure s'écarter de la réalité observée. »

²⁰ HMC ou Hourly Man Cost : le coût horaire de la main d'œuvre.

les examinera certainement et les adaptera si cela se justifie. En ce sens, le CSA estime qu'une révision annuelle fixe n'est pas à l'ordre du jour.

39. L'objectif est aussi de ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe.
40. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
 - 40.1. Coûts de personnel directement attribuables : il s'agit de toutes les durées consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur du câblo-opérateur qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s) ;
 - 40.2. Lorsque d'application : coûts de matériel ;
 - 40.3. Coûts d'overhead et d'IT : un pourcentage uniforme, à savoir la somme des mark-ups IT et overhead, est appliqué à la somme des coûts précités ;
41. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision. Les coûts de matériel éventuels sont traités en même temps que les coûts de personnel directement attribuables.
42. Pour les interventions sur son réseau, Telenet ne dispose pas de ses propres techniciens, mais travaille avec deux sous-traitants différents, chacun opérant sur une partie distincte du réseau câblé :
 - 42.1. Dans les communes où le réseau câblé est la propriété de Telenet-même, Telenet travaille avec le sous-traitant « Unit-T » ;
 - 42.2. Dans les communes où le réseau câblé n'est pas la propriété de Telenet, mais bien des intercommunales concernées, Telenet travaille avec « Fluvius System Operator CV » (en abrégé Fluvius) pour effectuer les activités.
43. Dans la présente décision, le CSA propose un tarif unique pour chaque activité chez Telenet, indépendamment de la partie du réseau câblé de Telenet dans laquelle l'activité a lieu. Afin de déterminer le tarif, le CSA tient compte des différences éventuelles entre les deux zones et utilise une moyenne pondérée basée sur le nombre de lignes dans chaque zone.
44. VOO S.A. et Brutélé ne disposent pas non plus de leurs propres techniciens en ce qui concerne les interventions sur leur réseau étant donné qu'ils ont uniquement recours à des sous-traitants.

45. Lorsqu'il est question dans la présente décision d'un « technicien du câblo-opérateur », le CSA entend soit un « technicien de Telenet » (à savoir l'un des deux types de techniciens mentionnés ci-dessus au § 42), soit un « technicien de VOO S.A. », soit un « technicien de Brutélé », selon le câblo-opérateur actif à l'endroit où l'activité a lieu.
46. Le CSA utilise les données fournies par les câblo-opérateurs dans les différentes demandes de données pour déterminer les redevances uniques. Au cas où le CSA n'aurait pas reçu de données ou aurait reçu des données incomplètes ou non pertinentes et ne serait par conséquent pas en mesure de déterminer les redevances uniques de manière claire et transparente, le CSA examinera des alternatives (telles que des tarifs comparables chez d'autres opérateurs ou des études comparatives). Le CSA tient toutefois à souligner que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
47. Orange Belgium a fait remarquer lors de la consultation concernant les modèles de coûts que considérer Proximus comme une bonne approximation d'un opérateur efficace ne va pas de soi : les câblo-opérateurs peuvent être plus efficaces étant donné que le réseau coaxial est plus récent. La réponse du CSA est que Proximus est déjà régulée depuis bien plus longtemps que les câblo-opérateurs et offre donc ces services de gros réglementés depuis bien plus longtemps. Il n'est donc pas illogique de considérer qu'en raison de cette durée de régulation plus longue, Proximus a déjà atteint un degré d'efficacité qui compense le fait que le réseau de cuivre est plus ancien que le réseau câblé.
48. Les informations non confidentielles présentées dans la présente décision visent à fournir aux parties intéressées une transparence suffisante sur les méthodes, les intrants et les résultats en matière de coûts. Toutefois, ces informations tiennent compte de la nécessité absolue pour le CSA de traiter les informations qui lui sont communiquées de manière confidentielle, conformément à l'article 9.1.5-5 du décret. Cet article soumet le président, les vice-présidents, les membres des collèges, de même que l'ensemble des membres du personnel du CSA au « *secret professionnel* » (au sens de l'article 458 du Code pénal, auquel l'article 9.1.5-5, alinéa 2, du décret fait référence).
49. Les valeurs concrètes de toutes les opérations nécessaires, telles qu'elles figurent dans les feuilles de calcul du modèle de coûts (tableaux Excel), concernent des informations d'entreprise très sensibles concernant le fonctionnement opérationnel quotidien et les coûts des opérateurs PSM et de leurs sous-traitants. Il est parfaitement compréhensible que les opérateurs qualifient ces informations de confidentielles. Toutefois, il est également nécessaire que le CSA s'appuie sur celles-ci pour mettre en œuvre l'obligation d'orientation sur les coûts au moyen d'un modèle de

coûts LRIC bottom-up.²¹ Les références faites aux résultats de ce modèle dans la motivation de la présente décision sont dictées par cette confidentialité.

4.2. SERVICES NON MODÉLISÉS

50. Les modèles de coûts ont été établis pour les services mentionnés au § 7. Le CSA rappelle que cette liste a été établie en concertation avec Telenet, VOO S.A. et Brutélé et les opérateurs bénéficiaires concernés.
51. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs détermine les tarifs récurrents pour l'accès au réseau câblé des câblo-opérateurs. Ces tarifs indemnisent les câblo-opérateurs pour les coûts liés au réseau, c'est-à-dire les dépenses d'investissement (CAPEX) et les coûts d'exploitation (OPEX) nécessaires au déploiement et à la maintenance du réseau.²² Les tarifs uniques, tels que prévus dans la présente décision, sont destinés à indemniser les activités uniques qui ne sont pas directement liées au déploiement et à la maintenance du réseau câblé.
52. Parfois, la distinction est moins claire et il convient d'effectuer un compromis. Par exemple, le CSA a décidé de traiter les coûts liés à la pose du câble d'introduction²³ (sur le domaine public), comme un tarif unique, même si ces coûts sont liés au déploiement du réseau câblé. Cette décision a été prise parce que sa fréquence est relativement faible, ce qui rend un tarif unique plus approprié²⁴.
53. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts et la consultation publique relative à la présente décision, a été reçue la remarque selon laquelle un tarif unique devrait également être déterminé pour les coûts de mise en œuvre et les coûts d'interconnexion. La remarque sur les coûts de mise en œuvre est traitée ci-dessous²⁵.

²¹ Conformément aux §§ 2552 et 2553 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle : « *Les tarifs des services auxiliaires tels que les redevances uniques doivent être orientés vers les coûts. Ces obligations seront vérifiées à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace.* »

²² Voir le paragraphe 74 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française (ci-après « la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs »).

²³ Le câble d'introduction ou « drop cable » est le câble qui part de l'intérieur du bâtiment de l'utilisateur final vers le point de raccordement avec le réseau de l'opérateur (appelé habituellement « point de distribution », le « TAP » dans le cadre des réseaux câblés).

²⁴ Voir la section 11.3 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs.

²⁵ En ce qui concerne les coûts d'interconnexion, il est renvoyé à la Décision de la CRC du 24 juin 2021 concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande.

4.2.1. Coûts de mise en œuvre

4.2.1.1. Introduction

54. Lors de la préconsultation, certains répondants ont fait remarquer qu'il n'est pas prévu de tarif pour couvrir les coûts pour la mise en œuvre de la fourniture de services de gros à un nouvel entrant.
55. Par le passé, la CRC a autorisé une redevance forfaitaire pour couvrir les coûts de mise en œuvre (voir la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros des services d'accès aux réseaux câblés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale). Cette décision du 11 décembre 2013 a toutefois été annulée par la Cour des marchés le 25 octobre 2017²⁶. La facturation de coûts de mise en œuvre a paru justifiée lorsque le câble a été ouvert à la concurrence vu l'incertitude, à l'époque, d'une demande concrète pour l'accès au câble ; une telle circonstance n'existe plus aujourd'hui²⁷.
56. Par conséquent, il n'existe aujourd'hui aucune base juridique sur laquelle l'application des tarifs définis dans la décision « *retail minus* » de 2013 peut être fondée.
57. Le régime actuellement en vigueur en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts est défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, qui prévoit l'obligation de pratiquer des prix équitables.²⁸ Cette décision de la CRC ne prévoit nulle part que les coûts de mise en œuvre initiaux peuvent être facturés. Les développements informatiques et des processus nécessaires à la mise en place initiale de l'accès de gros ont été réalisés à l'époque.
58. Dans leurs réactions à la consultation publique, les câblo-opérateurs ne demandent pas le rétablissement de coûts de mise en œuvre qu'ils ont initialement supportés pour la mise en œuvre de l'accès de gros. Les câblo-opérateurs demandent toutefois que des coûts de mise en œuvre pour accueillir de nouveaux entrants sur leurs réseaux puissent être facturés :
- 58.1. Selon Telenet les coûts d'implémentation liés à l'ajout d'un opérateur bénéficiaire s'élèverait à au moins 850.000 €. La moitié de ce montant a trait à l'implémentation IT nécessaire par bénéficiaire, l'autre moitié couvre les coûts d'éléments de réseau. Il s'agit selon Telenet de coûts liés à l'introduction d'un nouveau bénéficiaire, ces coûts ne seraient donc pas inclus dans les coûts d'implémentation initiaux nécessaires à la mise en place du système wholesale.

²⁶ Bruxelles, 25 octobre 2017, 2014/AR/331, 2014/AR/399, 2014/AR/426, 2014/AR/465, 2016/AR/650, 2016/AR/739, 2016/AR/746 et 2016/AR/753.

²⁷ Le fait que cette incertitude concernant l'utilisation réelle ait été déterminante pour accepter les coûts de mise en œuvre à titre exceptionnel en 2013 ressort également très clairement des décisions de la CRC du 3 septembre 2013 concernant les offres de référence de gros de Telenet, Tecteo et Brutélé (voir le chapitre « Période de mise en œuvre »).

²⁸ Voir la section 17.5 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

58.2. VOO S.A. et Brutélé estiment quant à eux opportun qu'un mécanisme de récupération des coûts de mise en œuvre ou d'implémentation liés aux nouvelles demandes spécifiques d'un nouvel entrant soit prévu (p.ex. sur base de la facturation d'un certain nombre d'heures de travail).

4.2.1.2. Principe des coûts de mise en œuvre

59. La décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle prévoit ce qui suit à ce sujet :

« En ce qui concerne le paiement d'une implementation fee, l'IBPT estime premièrement qu'une telle redevance n'a pas de justification pour un opérateur déjà bénéficiaire de services de gros haut débit sur le câble. En effet, l'extension de l'actuelle offre large bande de gros à une offre bitstream n'implique qu'un effort minimal. L'IBPT rappelle par ailleurs que le paiement d'une implementation fee est une pratique plutôt exceptionnelle (une implementation fee n'a par exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services de gros de Proximus et Proximus ne réclame pas d'implementation fee pour accéder à son offre commerciale FTTH). En outre, l'expérience montre que le recours à cette pratique est de nature à limiter le nombre d'entrants : un seul opérateur [confidentiel] et un seul opérateur (Orange) a pu s'acquitter d'une implementation fee pour bénéficier d'un accès réglementé aux réseaux câblés. S'il s'avère que des coûts de mise en œuvre devraient être pris en compte, ils seraient traités dans le cadre du développement des modèles de coûts et d'éventuelles décisions sous-jacentes relatives à la tarification des services de gros. »²⁹

60. Dans sa réaction à la consultation, Telenet estime que la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle établit une base légale pour la facturation d'une compensation pour les coûts d'implémentation. Une telle compensation doit satisfaire aux principes évoqués dans cette décision, à savoir notamment qu'ils doivent être orientés sur les coûts et ne peuvent constituer de barrière pour l'introduction d'une demande d'accès.

61. Le CSA reconnaît que la décision du 29 juin 2018 pourrait le cas échéant constituer une base appropriée pour établir une telle compensation. Il n'en découle pas pour autant que la facturation d'une telle compensation soit opportune ou justifiée dans les circonstances présentes.

62. Le CSA note que les arguments de la décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle plaidant contre des coûts de mise en œuvre restent pertinents aujourd'hui (cf. § 59 ci-dessus). Il s'agit d'une pratique plutôt exceptionnelle. Une implementation fee n'a par exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services régulés large bande de gros de Proximus, Proximus ne réclame pas non plus une telle compensation pour accéder à son offre commerciale FTTH³⁰ et une telle compensation n'est pas non plus prévue dans l'offre de référence FTTH régulée. Les câblo-opérateurs et leurs éventuelles filiales ou sociétés associées n'ont jamais payé de contribution significative pour accéder aux

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

³⁰ *Idem*.

services d'accès large bande de gros de Proximus. Par ailleurs, le risque de créer une barrière à l'entrée demeure élevé, en particulier à l'égard de bénéficiaires potentiels de petite taille.

63. Dans sa réaction à la consultation, Telenet conteste le fait que des frais d'implémentation ne seraient pas d'application pour les offres régulées de Proximus et fait notamment référence à l'annexe tarifaire des offres de référence Proximus qui prévoit certaines redevances liées à la mise en œuvre. VOO S.A. et Brutélé indiquent également que leur situation n'est pas comparable à celle de Proximus qui fournit des services de gros régulés depuis 1998, à de nombreux opérateurs alternatifs et pour un grand nombre de produits.
64. S'agissant des exemples cités par Telenet, celle-ci semble se méprendre quant à la portée des bases de données vendues par Proximus qu'elle cite en exemple. Contrairement à ce que Telenet laisse entendre, cette base de données vendue par Proximus est optionnelle et son achat n'est pas indispensable afin d'utiliser le système de commande MSO de Proximus. Il ne s'agit donc pas à proprement parler de frais d'implémentation préalables et strictement nécessaires à l'utilisation des services de gros fournis par Proximus. En ce qui concerne le prix horaire cité en exemple, le CSA se réfère à la section « Demandes « spécifiques » ou informations préalables » ci-dessous (§§ 94 et suivants). En tout état de cause, le CSA note que les montants en question dans les offres de Proximus sont sans aucune mesure comparables à ceux que Telenet souhaite appliquer, lesquels semblent par ailleurs manifestement excessifs (cf. ci-dessous, §§ 82 et suivants).
65. S'agissant de la remarque de VOO S.A. et Brutélé, s'il est vrai que la gamme de produits fournis par ces opérateurs est plus limitée que celle de Proximus, le CSA ne considère pas que ce soit une raison suffisante justifiant une autre approche que celle qui a été suivie pour Proximus. VOO S.A. et Brutélé sont identifiés comme opérateurs PSM depuis 2011 et ils fournissent désormais depuis plusieurs années des services de gros tant pour le marché de la large bande que pour le marché de la radiodiffusion.
66. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé contestent le fait que la mise en place d'un coût d'implémentation soit de nature à limiter le nombre d'entrants. Selon eux, le fait que la seule entrée sur le marché ait eu lieu alors qu'un tel élément de facturation était encore applicable prouve que ce n'est pas celui-ci qui dissuaderait de demander accès au câble.
67. A cet égard, si le CSA n'exclut pas que d'autres facteurs puissent avoir un effet dissuasif, il n'en demeure pas moins que des coûts de mise en œuvre élevés peuvent constituer une barrière à l'entrée, en particulier à l'égard de bénéficiaires potentiels de petite taille.
68. Le CSA développe ci-après sa position concernant deux situations : les demandes d'accès « standards », qui entrent dans le cadre des offres de référence régulées, et les « demandes spécifiques » qui n'entrent pas dans ce cadre.

4.2.1.3. Demandes « standards »

Les coûts de mise en œuvre éventuels doivent être envisagés en tenant compte des obligations qui incombent aux câblo-opérateurs et du point de vue d'un opérateur efficace

69. En tant que telle, la nécessité de l'intégration d'un nouveau bénéficiaire au sein des systèmes wholesale des opérateurs SMP est la conséquence directe de l'obligation d'accès imposée aux opérateurs SMP. Cette intégration assure que le bénéficiaire puisse jouir de cette obligation d'accès. Une telle intégration ne constitue donc pas une demande « spécifique » qui sortirait du cadre des offres de référence.
70. Le cadre réglementaire établi par la CRC vise à accroître la concurrence en permettant aux opérateurs alternatifs de bénéficier d'un accès à des conditions régulées aux réseaux des opérateurs désignés comme disposant d'une PSM. L'objectif de la régulation du marché des télécommunications est précisément de stimuler la concurrence et l'obligation d'accès doit permettre à tout demandeur d'accès potentiellement intéressé d'entrer sur le marché, c'est également le point de départ de l'article 61 de la loi relative aux communications électroniques qui dispose que les opérateurs peuvent être obligés de fournir l'accès à des tiers (au pluriel). Dès l'ouverture du câble en 2011, il était question d'imposer une obligation d'accès aux câblo-opérateurs à "des tiers". Des obligations similaires imposées à Proximus ont permis, au fil des années, à de nombreux opérateurs alternatifs d'utiliser le réseau de Proximus, parmi lesquels Telenet et WIN (qui, de la même manière que VOO S.A., est contrôlé par Nethys). L'obligation d'accès vise clairement à permettre à toutes les parties intéressées d'entrer sur le marché par le biais des réseaux des câblo-opérateurs.³¹ Les câblo-opérateurs ont donc l'obligation, depuis 2011, de donner accès à leurs réseaux à tout opérateur qui le demande.
71. Telenet, Brutélé et VOO S.A. ont développé à cet effet les systèmes de vente en gros nécessaires, comme en témoigne le fait qu'ils ont pu donner accès à Orange. En ce qui concerne une éventuelle adaptation de ces systèmes en vue de l'accueil de bénéficiaires supplémentaires, le CSA constate que VOO S.A. et Brutélé indiquent dans leur réaction à la consultation que « *le coût d'implémentation pour un petit opérateur qui n'a pas de demande spécifique serait très faible* ».
72. Sur base de ces considérations, il aurait été contraire à leurs obligations et inefficace de la part des opérateurs régulés de développer un système ne permettant d'accueillir qu'un seul opérateur alternatif.
73. Conformément à l'article 8.1.3-6 du décret, lorsque le CSA impose une obligation liée à la récupération des coûts et au contrôle des prix, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace. Il n'est donc pas justifié que les opérateurs SMP récupèrent des coûts qui excèdent ceux d'un opérateur efficace, en particulier dans l'hypothèse où les coûts aujourd'hui réclamés par les opérateurs SMP seraient la conséquence de choix inefficaces effectués lors de l'implémentation initiale de l'accès de gros.

³¹ Cf. également le titre de la section 31.2.2. de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle : "Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire" et le § 2313 de cette même décision : "L'opérateur PSM doit satisfaire à toutes les demandes raisonnables d'accès à un débit binaire afin de permettre aux opérateurs tiers de collecter et distribuer des flux à haut débit vers les utilisateurs finals raccordés au réseau. (nous soulignons)

74. Ainsi, si les systèmes pour la vente en gros n'ont pas été développés dans cette optique, il ne serait pas acceptable de permettre à un opérateur puissant de réclamer des compensations pour mettre en place aujourd'hui une situation « normale » dans laquelle plusieurs bénéficiaires potentiels peuvent bénéficier de l'obligation d'accès (alors que cette situation aurait pu et dû être mise en place de manière plus efficace lorsque l'opérateur puissant a développé les systèmes en question).
75. Dans sa réaction à la consultation, Telenet détaille les différentes étapes nécessaires pour l'intégration d'un nouveau bénéficiaire dans ses systèmes IT. Sur base de ce qui précède, le CSA est d'avis que la méthode de mise en œuvre envisagée initialement par Telenet à cet effet ne peut être qualifiée d'efficace puisque, lors de la mise en place initiale des systèmes informatiques, elle n'a pas tenu compte de la possibilité que plusieurs opérateurs bénéficiaires demandent l'accès. Ainsi, Telenet évoque par exemple des coûts spécifiques pour la mise en place d'un nouveau processus de commande, d'une nouvelle interface utilisateur ou de la facturation par bénéficiaire. Il est à cet égard frappant de constater que Telenet indique dans sa réaction que « aujourd'hui, les transactions/interactions sur nos API sont prévues pour un seul opérateur bénéficiaire » et que par conséquent la possibilité d'ajouter un opérateur bénéficiaire supplémentaire n'a pas du tout été prise en compte lors de la mise en place initiale du système informatique de gros. De même, il est étonnant que Telenet ne soit en mesure de facturer qu'un seul opérateur bénéficiaire (« Aujourd'hui, nous n'avons qu'un seul client WHS qui reçoit un décompte mensuel et nous devons configurer celui-ci pour chaque nouvel opérateur bénéficiaire »).

Il convient de tenir compte du caractère bilatéral des coûts

76. Le CSA estime que certains coûts pouvant être considérés comme des coûts de mise en œuvre sont de nature bilatérale, et donc encourus par les deux parties. Les principes de minimisation des coûts, de concurrence effective et de distribution des bénéfices doivent être pris en compte. Ces principes préconisent une prise en charge conjointe des coûts de mise en œuvre liés spécifiquement aux produits d'accès de gros régulés, tant par les opérateurs puissants que par les opérateurs ayant recours à ces produits. Compte tenu de la nature bilatérale de ces coûts, le CSA considère donc que chaque opérateur doit supporter ses propres coûts et qu'il n'y a pas de raison de prévoir un coût unique spécifique pour la mise en œuvre d'un accès de gros pour un nouvel entrant.
77. Il s'agit notamment de certains coûts que l'opérateur bénéficiaire supportera également tels que des coûts de projet ou de développement propres (tels que les tests de bout en bout (« end-to-end »)³² et de sécurité ³³ auxquels Telenet fait référence dans sa réaction) ; il apparaît donc équilibré que, lorsqu'il est nécessaire de connecter un nouvel entrant au réseau, chaque opérateur (le câblo-opérateur et le nouvel entrant) supporte ses propres coûts.

³² La réalisation des tests « end to end » implique par définition les deux parties.

³³ Le caractère bilatéral de la mise en place de la sécurité ressort d'ailleurs des déclarations de Telenet : « Om data uitwisseling mogelijk te maken dienen er afspraken gemaakt te worden om op een secure wijze deze informatie uit te wisselen ». (*traduction libre*: « Afin de rendre possible l'échange de données, des accords doivent être conclus pour échanger ces informations de manière précise »)

78. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé estiment qu'il n'est pas correct de raisonner sur le fait que les coûts sont de nature bilatérale car l'opérateur bénéficiaire est l'acteur principal de la demande et du projet.
79. Le CSA constate que VOO S.A. et Brutélé ne contestent toutefois pas que l'opérateur bénéficiaire subisse également des coûts de mise en œuvre. Tout au plus, VOO S.A. et Brutélé évoquent le risque que le projet n'aboutisse pas et que les coûts ne soient in fine pas récupérés. Le CSA souligne par ailleurs que, contrairement à ce que VOO S.A. et Brutélé semblent insinuer, il ne s'agit pas de développer une « nouvelle » plateforme. Les systèmes IT existent d'ores et déjà et ne nécessitent que l'intégration d'un nouveau bénéficiaire. VOO S.A. et Brutélé reconnaissent par ailleurs explicitement que « *le coût d'implémentation pour un petit opérateur qui n'a pas de demande spécifique serait très faible* ». Dans de telles circonstances, le CSA estime que le risque que des coûts soient encourus à fonds perdus est relativement limité, du moins s'agissant de demandes « standard ». Pour ce qui concerne d'éventuelles demandes spécifiques, le CSA renvoie à la section « Demandes « spécifiques » ou informations préalables » ci-dessous (§§ 94 et suivants). Enfin, comme évoqué ci-dessus, si le projet aboutit, il est susceptible de générer des revenus de gros au profit des câblo-opérateurs.
80. Dans sa réaction à la consultation, Telenet conteste que l'introduction d'un nouveau bénéficiaire puisse lui apporter un quelconque avantage sous la forme de la vente de services de gros supplémentaires. Le niveau des coûts d'implémentation pour un nouveau bénéficiaire n'irait donc pas de pair avec l'augmentation de nouveaux clients wholesale et avec les revenus correspondants.
81. Le CSA est d'avis que cet aspect dépend directement de la stratégie wholesale de l'opérateur régulé. Un opérateur efficace a tout intérêt d'accroître le taux de remplissage de son réseau afin d'accroître ses revenus ; une telle stratégie peut viser tant la clientèle de détail que celle de gros. Telenet elle-même le confirme sur son site internet³⁴ ainsi que dans ses déclarations faites aux analystes financiers³⁵.

Les coûts avancés par Telenet sont insuffisamment justifiés et manifestement excessifs

82. Le CSA a déjà justifié ci-dessus pourquoi il considère qu'aucun coût de mise en œuvre ne peut être facturé pour ce qui concerne des demandes standard. Dans un souci d'exhaustivité, le CSA va également aborder le caractère excessif des coûts avancés par Telenet.
83. Dans sa réaction à la consultation, Telenet estime que les coûts liés à l'introduction d'un nouveau bénéficiaire s'élèverait à « au moins » 850.000 €, dont la moitié serait liée à des développements

³⁴ Voyez à cet égard le website de Telenet: "Telenet is the perfect partner for national and international operators and service providers who want to offer their customers local access to networks, internet and voice services". Cf. <https://www2.telenet.be/en/>

³⁵ Dans le cadre de la conférence téléphonique tenue avec les analystes financiers lors de la présentations des résultats pour le troisième trimestre 2017 de Telenet, son CEO déclarait que « [...] *the fixed trend you have to remember that on the wholesale access front that we're actually moving revenue from the top line to wholesale. So to the extent that our good friends at Orange can bring us one Proximus or Scarlet customer for every Telenet customer, we're more or less breakeven from growth profit standpoint.* ». (traduction libre: "[...] La tendance fixe, vous devez vous rappeler que sur le front de l'accès de gros, nous transférons en fait les revenus de la ligne supérieure vers la vente en gros. Ainsi, dans la mesure où nos bons amis d'Orange peuvent nous apporter un client Proximus ou Scarlet pour chaque client Telenet, nous sommes plus ou moins à l'équilibre du point de vue du profit de la croissance. »)

IT et l'autre à des éléments de réseau (tels que les équipements pour l'interconnexion initiale³⁶). Telenet indique que les 850.000 € évoqués ont été évalués sur base d'une estimation récente effectuée suite à deux demandes concrètes d'accès à son offre de gros. Telenet détaille les différentes étapes nécessaires au niveau IT pour l'intégration d'un nouveau bénéficiaire dans ses systèmes.

84. Le montant exigé par Telenet paraît manifestement excessif au regard des points de comparaison disponibles en Belgique ou aux Pays-Bas :
- 84.1. Une telle contribution n'est pas exigée dans le cadre des offres de gros de Proximus, comme mentionné plus haut une implementation fee n'a par exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services régulés large bande de gros de Proximus, Proximus ne réclame pas non plus une telle compensation pour accéder à son offre commerciale FTTH et une telle compensation n'est pas non plus prévue dans l'offre de référence FTTH régulée³⁷;
 - 84.2. VOO S.A. et Brutélé reconnaissent dans leur réaction à la consultation que « *le coût d'implémentation pour un petit opérateur qui n'a pas de demande spécifique serait très faible* ».
 - 84.3. Aux Pays-Bas, VodafoneZiggo, société sœur de Telenet dans le groupe Liberty Global, a présenté en 2019 un projet d'offre de référence (non approuvé par le régulateur néerlandais), dans lequel elle proposait des coûts de mise en œuvre de l'ordre de 10 fois inférieurs aux actuelles prétentions de Telenet³⁸.
85. Par ailleurs, le CSA constate que Telenet se limite à fournir une liste des étapes nécessaires afin d'intégrer un nouveau bénéficiaire sans toutefois détailler les coûts sous-jacents étape par étape. Les prétentions de Telenet demeurent par ailleurs vagues, il est question "d'au moins" 850.000€, et il existe un risque évident de double comptage avec les coûts de mise en œuvre pour l'interconnexion (la moitié de ce montant serait liée à des éléments de réseau alors que Telenet exige par ailleurs des coûts pour la mise en place de l'interconnexion³⁹).
86. L'ensemble de ces indications confortent le CSA dans sa conviction que les prétentions de Telenet sont excessives et que, s'agissant des demandes « standards » ou assimilables, des coûts de mise en œuvre ne sont pas justifiés.

³⁶ Ces coûts semblent d'ailleurs apparaître deux fois dans les montants réclamés par Telenet, à savoir dans les coûts de mise en œuvre et dans les coûts d'interconnexion.

³⁷ En ce qui concerne la pertinence des exemples cités par Telenet dans sa réaction à la consultation, le CSA se réfère au § 64 ci-dessus.

³⁸ VodafoneZiggo, Wholesale gereguleerde kabeltoegang Referentieaanbod Bijlage 4: Tarieven, la partie 4 "Implementatietarieven" prévoit pour l'"Implementatieproject voor het mogelijk maken van RTV en Bitstream Toegang aan de Afnemer" (*traduction libre: Projet d'implémentation pour permettre l'Accès RTV et Bitstream au Client*) un montant de 86.155€.

³⁹ Pour ce qui concerne les équipements d'interconnexion et les éléments de réseau, le CSA se réfère à la section 4.2.2 de la Décision de la CRC du 24 juin 2021 concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Pro Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et pour l'accès à l'offre large bande.

Les coûts d'un opérateur efficace ont été pris en considération

87. En ce qui concerne les coûts efficaces de la fourniture des services de gros, ceux-ci sont pris en considération tant par les rental fees que par les one-time fees, notamment par l'application des majorations des coûts IT et d'overhead.
88. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs prévoit par ailleurs qu'il y a lieu de mettre en œuvre une prise en charge conjointe, tant par l'opérateur puissant que par les opérateurs ayant recours aux produits d'accès de gros régulés, des coûts IT spécifiques à ces produits d'accès régulés⁴⁰. Ces coûts sont récupérés par le biais du mark-up IT.
89. Dans sa réaction, Telenet conteste le fait que le mark-up IT puisse couvrir les coûts d'implémentation spécifiques à l'ajout d'un nouveau bénéficiaire dans ses systèmes.
90. Comme le CSA l'a mentionné ci-dessus, les coûts – y compris IT – réclamés par Telenet pour l'ajout d'un nouveau bénéficiaire sont insuffisamment détaillés et manifestement excessifs. Certains des coûts avancés sont en outre de nature bilatérale ou sont le résultat de choix inefficaces de Telenet dans la mise en œuvre de ses obligations (tel que ne pas avoir prévu la possibilité de bénéficiaires supplémentaires dans ses systèmes IT, cf. §§ 70-75 à cet égard). Dans ces circonstances, il n'est pas démontré que le mark-up IT (qui a été déterminé par le biais d'une décision antérieure non contestée par Telenet) serait insuffisant⁴¹ pour couvrir les coûts pertinents d'un opérateur efficace (ce que confirme les déclarations de VOO S.A. et Brutélé, selon lesquelles « *le coût d'implémentation pour un petit opérateur qui n'a pas de demande spécifique serait très faible* »).

Conclusion relative aux demandes « standard »

91. Pour l'ensemble de ces raisons, le CSA rejette la demande des câblo-opérateurs de prévoir des coûts de mise en œuvre pour la fourniture de services de gros à un nouvel entrant, hors éventuelles demandes spécifiques discutées ci-dessous.
92. Vu que le CSA rejette la facturation de ces coûts de mise en œuvre, il n'est pas nécessaire d'examiner la suggestion de Telenet de supporter elle-même une partie de ces coûts et d'en permettre un étalement dans le temps.
93. Le CSA estime toutefois qu'il ne serait par contre pas raisonnable d'appliquer les principes précités aux activités qui pourraient être prises en charge d'une manière efficace par l'opérateur bénéficiaire mais qui seraient réalisées par l'opérateur PSM.

⁴⁰ La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, § 176.

⁴¹ Pour sa part, la Commission européenne considérerait que, par rapport aux majorations pratiquées dans d'autres États membres, la majoration cumulée de 12,5 % se situe dans le haut de la fourchette.

4.2.1.4. Demandes « spécifiques » ou informations préalables

94. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé évoquent la possibilité de « demandes spécifiques » qui seraient propres à un nouvel opérateur.
95. Pour une demande qui s'écarte sensiblement du cadre de l'offre de référence (demandes « spécifiques »), si l'opérateur régulé estime qu'une telle demande n'est pas raisonnable, l'opérateur PSM peut refuser de la satisfaire pourvu qu'il se conforme aux dispositions réglementaires en vigueur, c'est-à-dire qu'il doit pouvoir suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable⁴². Il lui est également loisible de négocier la mise en œuvre de la demande spécifique avec le demandeur, y compris en ce qui concerne les aspects financiers.
96. Dans le cadre de leur réaction à la consultation, les câblo-opérateurs font référence à la possibilité de facturation sur base d'un taux horaire qui existe dans le cadre des offres de référence de Proximus. Cette facturation sur base d'un taux horaire ne constitue pas la rémunération de coûts de mise en œuvre au sens de la présente section, mais plutôt une rémunération liée à la fourniture d'informations relatives à l'offre de référence dans certaines circonstances.
97. Le CSA ne s'oppose pas à ce qu'un tel tarif soit intégré dans les offres de référence à condition que les circonstances dans lesquelles il peut être facturé soient similaires à celles prévues dans les offres de référence de Proximus. Pour le surplus, le CSA renvoie à la section 5.5.2.5 ci-dessous.

⁴² Conformément au § 938 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

5. ANALYSE DES COÛTS DE PERSONNEL DIRECTEMENT ATTRIBUABLES

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

5.1. ACTIVATION ET INSTALLATION

5.1.1. Introduction

101. Les coûts modélisés liés à l'activation et à l'installation sont traités conjointement dans cette section.
102. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :
- 102.1. Coût d'activation d'une (nouvelle) ligne ;

Ce coût comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur lors de l'activation d'un ou de plusieurs services chez un client de l'opérateur bénéficiaire, par exemple en ce qui concerne la vérification manuelle de l'adresse ou les adaptations manuelles apportées à la commande. Aucun coût lié à l'installation n'est inclus dans le coût d'activation.
 - 102.2. Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer » ;

Ce coût comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur pour aider l'opérateur bénéficiaire à réaliser une installation selon le principe de « Single Installer ».

- 102.3. Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien de VOO selon le principe de « Single Visit »;

Ce coût comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre d'installations selon le principe de « Single Visit », tel que décrit dans les offres de référence. Aucune visite chez le client final n'est prévue dans ce cadre.

- 102.4. Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien de VOO SA ou de Brutélé selon le principe de « Dual Visit »;⁴³

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien de VOO SA ou de Brutélé dans le cadre d'installations selon le principe de « Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A. et de Brutélé. Cela inclut une visite au client final.

Le projet de décision prévoyait également un coût pour le remplacement du câble d'introduction dans certains cas. Toutefois, selon certains répondants, cela entraînerait une confusion quant à l'application de ce tarif. Le modèle de coûts a donc été adapté de manière à ne pas inclure les coûts du câble d'introduction. Le coût du remplacement du câble d'introduction est donc complètement séparé du coût de la procédure « Single Installer » ou « Single Visit » (voir également la section 7.1 « Les services de (dés)activation »).

- 102.5. Coût d'installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction existant par un technicien du câblo-opérateur.

Ce coût comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur pour réaliser, pour le compte d'un opérateur bénéficiaire, le raccordement au câble (installation d'un nouveau câble ou remplacement d'un câble existant) jusqu'au tap le plus proche.

Une distinction est faite entre un raccordement « standard » et un raccordement « complexe ». La différence entre ces méthodes de connexion réside principalement dans le fait que des travaux d'excavation dans le domaine public sont nécessaires lorsque la distance entre le TAP et le NIU est trop grande ou lorsqu'une extension du réseau est nécessaire (comme un nouveau TAP). Pour les détails techniques, qui diffèrent selon les câblo-opérateurs, il est renvoyé à l'offre de référence respective, où cette distinction doit encore être incluse.

⁴³ Le principe de « Dual Visit » n'est pas disponible chez Telenet.

- Chez Telenet, pour un raccordement « standard », le câble d'introduction doit être fourni par le client final. Ce coût de matériel n'est donc pas inclus dans le coût d'installation.

Pour un raccordement « complexe », le coût de matériel est inclus car le client ne peut pas fournir lui-même ce câble d'introduction.

Un tarif fixe est prévu pour les deux raccordements.

- Chez VOO S.A. et Brutélé, en cas de raccordement « standard » ou « complexe », le câble d'introduction doit normalement être fourni par le client final lui-même et ce dernier doit entreprendre les travaux préparatoires nécessaires sur le domaine privé (par exemple, travaux d'excavation). Cependant, dans la pratique, cela n'arrive pas souvent et VOO S.A./Brutélé se charge de cette tâche (y compris la fourniture du câble d'introduction). Le coût d'installation comprend donc un coût moyen pour l'installation du câble d'introduction et le câble d'introduction lui-même.

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

5.1.2. Analyse

5.1.2.1. Remarques spécifiques concernant le calcul des services modélisés

103. Lors de la préconsultation, Orange Belgium a fait remarquer que le tarif pour l'installation du câble d'introduction devrait être égal au tarif « Single Visit »⁴⁴. Le CSA attire l'attention sur le fait que l'installation du câble d'introduction implique davantage d'activités que le service « Single Visit ». Ainsi, il est possible que des travaux d'excavation soient encore nécessaires, que le câble d'introduction doive encore être fixé à la façade ou qu'il faille encore forer dans la façade. La « Single Visit » porte principalement sur les opérations au tap.
104. Lors de la préconsultation, Telenet a fait remarquer que la détermination du coût d'activation et d'installation ne tient pas compte du fait que certaines actions nécessitent plusieurs interactions avec l'OLO. Telenet précise ainsi que l'« order support » nécessite 1,3 interaction. Le CSA rappelle à ce sujet que lorsqu'elle a fourni les informations, Telenet a communiqué le nombre de minutes nécessaires pour chaque tâche et que ce nombre comprend déjà le nombre d'interactions

⁴⁴ Dans le processus « Single Visit », les opérations au tap sont toujours exécutées par un technicien de l'opérateur PSM. Cela contraste avec le processus « Single Installer », où ces opérations sont exécutées par un technicien de l'opérateur bénéficiaire.

mentionné. Dans le cas de l'« order support », l'opérateur a indiqué qu'il fallait compter [confidentiel] minutes par ticket. Ce nombre a été obtenu comme le produit de [confidentiel] minutes par interaction et de 1,3 interaction par ticket⁴⁵. Étant donné que le modèle utilise les [confidentiel] minutes par ticket, le CSA déclare que le nombre correct d'interactions est utilisé dans le modèle.

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

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

5.1.2.3. Activation d'une (nouvelle) ligne chez VOO S.A. et Brutélé

108. Pour l'activation d'une nouvelle ligne, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont beaucoup plus élevés que chez Telenet (en raison d'un délai d'exécution estimé plus long) sans justification adéquate et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Les opérations à réaliser sont toujours quasiment identiques, de sorte que les coûts devront également l'être. Le CSA estime que les coûts calculés pour Telenet sont une approximation raisonnable et propose dès lors d'utiliser également les coûts de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.⁴⁶

5.1.2.4. Installation d'une nouvelle ligne chez VOO S.A. et Brutélé

109. Dans sa réaction à la consultation, Orange Belgium indique que les opérations inefficaces, comme le placement d'un colson⁴⁷ au tap, ne peuvent pas être prises en compte.
110. Le CSA marque son accord sur ce point. Comme cette opération est incluse dans le coût total du sous-traitant, il n'est pas possible de l'exclure facilement. Le CSA estime à cet effet un coût basé sur le tarif horaire d'un collaborateur de VOO S.A./Brutélé, multiplié par un temps estimé à 1

⁴⁵ Voir l'e-mail de Telenet du 25 novembre 2019.

⁴⁶ En ce sens, nous renvoyons également au paragraphe 36 de la présente décision.

⁴⁷ Le colson est placé sur le tap pour identifier visuellement les services achetés par l'utilisateur final. Voir le chapitre 5 « La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire » des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé et VOO S.A.

minute pour le placement de ce colson. Ce coût est déduit du coût d'installation de la « Single Visit » et de la « Dual Visit » ainsi que du raccordement au câble standard.

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

111. Lors de la demande de données, VOO S.A. et Brutélé ont présenté une fréquence d'installation du NTP pour les installations « Dual Visit » de [confidentiel]. Ce qui, selon le CSA, semblait quelque peu exagéré. L'IBPT a ensuite demandé les données opérationnelles d'Orange Belgium pour le compte des régulateurs et cette fréquence d'installation a été adaptée à [confidentiel].
112. Dans leurs réactions à la préconsultation concernant les modèles de coûts, VOO S.A. et Brutélé estiment que cette fréquence d'installation est actuellement sous-estimée puisqu'Orange Belgium se concentre principalement sur la clientèle existante de VOO S.A. et Brutélé, où le NTP devrait être moins modifié. Selon VOO S.A. et Brutélé, l'estimation de cette fréquence d'installation devrait donc être revue à la hausse si l'on prenait en compte tous les clients potentiels sur leur territoire.
113. Le CSA n'est pas en mesure actuellement de vérifier si ce raisonnement est correct sur la base de données concrètes. Comme des données concrètes sont toutefois disponibles sur la base des installations réalisées historiquement, le CSA continuera à les utiliser et la fréquence des installations restera donc inchangée à [confidentiel].
114. Le CSA réévaluera cette valeur lors d'une éventuelle future révision de ces tarifs sur la base des données brutes les plus récentes.

5.1.2.6. Raccordements « complexes » chez VOO S.A. et Brutélé

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

5.1.2.7. L'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » chez VOO S.A. et Brutélé

118. Dans leurs réactions aux modèles de coûts, VOO S.A. et Brutélé présentent le coût de l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe ». Ce coût est basé sur un délai d'exécution estimé à [confidentiel] heures.

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

5.1.2.8. Installation d'un câble d'introduction « standard » chez VOO S.A. et Brutélé

122. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé citent deux aspects du modèle de coûts concernant l'installation d'un câble d'introduction « standard » qui devraient être adaptés, selon elles.
123. Premièrement, VOO S.A. et Brutélé affirment que le nombre de mètres pris en compte dans le modèle de coûts est insuffisant. Ce nombre de mètres est un nombre moyen, qui est installé par les techniciens en plus du nombre fixe de mètres déjà inclus dans le coût du sous-traitant. Le CSA a réexaminé ce calcul et confirme que ce nombre devrait effectivement être augmenté. Le modèle de coûts a été adapté en conséquence.
124. Deuxièmement, VOO S.A. et Brutélé affirment que le coût du reste du matériel (tels que les connecteurs et le matériel de fixation) est également sous-estimé. L'IBPT a donc demandé à VOO S.A. et Brutélé de fournir une explication détaillée de cette liste de matériel et partagé cette information avec les régulateurs partenaires membres de la CRC et le modèle de coûts a également été adapté sur ce point.

5.1.3. Conclusion

125. Le modèle de coûts « Dual Visit » est adapté de manière à ne pas inclure de coûts par rapport au raccordement au câble. Le modèle de coûts du raccordement au câble standard est également adapté pour prendre désormais en compte l'installation du câble d'introduction et du matériel lui-même dans tous les cas. Les données correctes concernant le matériel utilisé pour un raccordement au câble standard sont désormais également prises en compte.
126. Aucun mécanisme de « clawback » n'est introduit.
127. Le coût d'activation d'une nouvelle ligne chez VOO S.A. et Brutélé est assimilé à celui de Telenet.

128. Un coût est déduit pour le placement du colson dans les modèles de coûts de VOO S.A. et Brutélé en ce qui concerne l'installation « Single Visit » et « Dual Visit » et le raccordement au câble standard.
129. La fréquence d'installation du NTP pour les installations « Dual Visit » chez VOO S.A. et Brutélé reste inchangée à [confidentiel].
130. Les raccordements « complexes » chez VOO S.A. et Brutélé peuvent être facturés sur une base de projet.
131. Le tarif horaire pour l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » chez VOO S.A. et Brutélé est basé sur le tarif horaire comparable des offres de référence de Proximus.
132. Telenet, VOO S.A. et Brutélé doivent préciser dans leur offre de référence la différence entre une installation « standard » et une installation « complexe » d'un câble d'introduction.

5.2. DÉSACTIVATION OU DÉINSTALLATION

5.2.1. Introduction

133. Les coûts modélisés liés aux services de désactivation et de désinstallation sont traités conjointement dans cette section.
134. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :
- 134.1. Le coût de désactivation d'une ligne ;
- Ce coût comprend uniquement les activités de helpdesk effectuées dans le cadre de l'arrêt de tous les services chez un client d'un opérateur bénéficiaire.
- 134.2. Le coût de désinstallation d'une ligne par le câblo-opérateur selon le principe de « Single Visit » ;
- Ce coût comprend uniquement les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation pour le compte d'un opérateur bénéficiaire.
- 134.3. Le coût de désinstallation d'une ligne par un opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer ». ⁴⁸

⁴⁸ En ce qui concerne la possibilité de le faire, nous renvoyons aux chapitres « Désactivation » des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé (chapitre 8), VOO S.A. (chapitre 8) et Telenet (chapitre 9).

Ce coût comprend uniquement les activités effectuées par un technicien certifié d'un opérateur bénéficiaire dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de fixer un tarif à cet effet.

5.2.2. Analyse

5.2.2.1. Désactivation d'une ligne chez VOO S.A. et Brutélé

135. Pour la désactivation d'une ligne, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont beaucoup plus élevés que chez Telenet (en raison d'un délai d'exécution estimé plus long) sans justification adéquate et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Les opérations à réaliser sont toujours quasiment identiques, de sorte que les coûts devront également l'être. Le CSA estime que les coûts calculés pour Telenet sont une approximation raisonnable et propose dès lors d'utiliser également les coûts de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.⁴⁹

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

136. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet indique qu'aucun tarif n'est fixé pour une désinstallation par un opérateur bénéficiaire. Selon Telenet, des opérations peuvent néanmoins être nécessaires à cet effet, ce qui justifie un coût. Telenet indique également avoir fourni les informations nécessaires à cet égard.
137. Le CSA confirme que Telenet a fourni des informations à cet égard. Toutefois, le CSA a décidé d'établir une structure tarifaire comprenant une distinction entre la « désactivation » et la « désinstallation ». Les données fournies par Telenet ont été utilisées dans le modèle de coûts pour le tarif de « désactivation »⁵⁰, indépendamment de la question de savoir si une « désinstallation » doit être effectuée et qui l'effectue. Un opérateur bénéficiaire qui effectue lui-même une « désinstallation » devra donc toujours encore payer le tarif de « désactivation », qui couvre les coûts auxquels Telenet fait référence dans sa réaction.

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

138. Lors de la préconsultation, Telenet a indiqué qu'il ne devrait pas y avoir de différence de prix entre le tarif d'une installation et celui d'une désinstallation par un technicien du câblo-opérateur, puisque les deux services impliquent pratiquement la même activité, à savoir le placement ou l'enlèvement d'un filtre sur le tap.
139. Le CSA comprend ce raisonnement mais fait remarquer que [confidentiel]
140. Le CSA reste donc d'avis qu'il existe effectivement une différence manifeste entre le coût d'une installation et celui d'une désinstallation.

⁴⁹ Voir en ce sens également le § 36 de cette décision.

⁵⁰ Celui-ci est facturé conformément aux dispositions du § 134.1.

141. Le CSA avait initialement effectué son propre calcul du tarif d'une désinstallation selon [confidentiel], sur la base des tarifs déjà existants du sous-traitant de Telenet.
142. Dans sa réaction au projet de décision, Telenet renvoie à la contribution qui a été donnée à la suite de la préconsultation sur le modèle de coûts. Le CSA a réexaminé cette contribution et confirme qu'elle peut effectivement être utilisée dans le modèle de coûts comme donnée pour la détermination du tarif de désinstallation. Le CSA a par conséquent adapté ce modèle de coûts.

5.2.3. Conclusion

143. Le coût de désactivation d'une ligne chez VOO SA et Brutélé est assimilé à celui de Telenet.

5.3. RÉPARATION

5.3.1. Introduction

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

- 145.1. Le coût de réparation par le câblo-opérateur de problèmes « Ingress »⁵¹ ou « Current Leakage »⁵² ;

Ce coût comprend toutes les prestations réalisées par un technicien d'un câblo-opérateur en vue de résoudre des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage » sur le réseau câblé.

- 145.2. Le coût de réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » ;

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

⁵¹ Ingress est le phénomène dans le cadre duquel un signal électromagnétique externe provoque du bruit et/ou des perturbations sur le signal souhaité.

⁵² Current Leakage est le phénomène dans le cadre duquel le courant provenant d'une source externe (comme une alimentation de 220V) fuit vers le câble coaxial et affecte négativement le signal désiré.

de référence de Telenet⁵³. Pour VOO S.A. et Brutélé, la réparation se limite uniquement au même champ d'application que pour la « Single Visit / Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A. et Brutélé⁵⁴.

145.3. Wrongful Repair Request.

Ce coût comprend toutes les prestations réalisées par un technicien d'un câblo-opérateur lorsque ce technicien se déplace chez ce client final (suite à l'introduction d'une demande de réparation par l'opérateur bénéficiaire) pour constater que le problème est causé par quelque chose qui relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire.

L'opérateur bénéficiaire doit également pouvoir obtenir, sur demande, toutes les informations nécessaires sur les Wrongful Repair Requests facturées, afin de pouvoir évaluer en interne si elles sont justifiées et de procéder ensuite aux ajustements nécessaires pour réduire leur nombre ou en discuter avec le câblo-opérateur⁵⁵. Comme le reconnaissent également les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé et VOO S.A.⁵⁶, l'opérateur bénéficiaire doit avoir accès aux outils informatiques nécessaires pour pouvoir effectuer les analyses requises sur une ligne d'utilisateur final avant de soumettre un ticket de réparation au câblo-opérateur.

5.3.2. Analyse

5.3.2.1. Réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage »

146. Pour la réparation des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage », le CSA constate que le tarif horaire calculé chez Telenet est bien plus élevé que celui chez VOO S.A./Brutélé sans justification adéquate et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces.

⁵³ Les réparations au tap même et plus haut dans le réseau sont considérées comme une réparation du réseau. Aucun tarif ne peut être facturé à l'opérateur bénéficiaire pour ces réparations.

⁵⁴ Les réparations au tap même et plus haut dans le réseau sont considérées comme une réparation du réseau. Aucun tarif ne peut être facturé à l'opérateur bénéficiaire pour ces réparations.

⁵⁵ Ainsi Orange Belgium déclare par exemple qu'un câblo-opérateur peut procéder à des adaptations du réseau qui, à un moment donné, affectent négativement le niveau du signal, ce qui amène Orange Belgium à soumettre une demande de réparation au câblo-opérateur. Lorsque les adaptations du réseau sont terminées et que le niveau du signal est rétabli, le câblo-opérateur pourrait alors facturer à Orange Belgium une « Wrongful Repair ». Ces situations doivent être réglées entre le câblo-opérateur et l'opérateur bénéficiaire.

⁵⁶ Voir les chapitres « Autres éléments de l'offre de référence » des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de VOO S.A. (chapitre 12), Brutélé (chapitre 12) et Telenet (chapitre 15).

Les opérations à réaliser sont toujours quasiment identiques, de sorte que les coûts devront également l'être. Le CSA estime que le tarif horaire calculé pour VOO S.A./Brutélé est une approximation raisonnable et propose dès lors d'utiliser également le coût de VOO S.A./Brutélé pour Telenet.⁵⁷

147. Dans le projet de décision, le CSA a proposé, en raison de la complexité des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage », de les facturer sur la base d'un tarif horaire. L'avantage de cette approche est que lorsqu'un technicien du câblo-opérateur est déjà sur place, détecte à cette occasion un « Ingress » ou « Current Leakage » et résout le problème, un tarif moins élevé sera facturé que si un technicien doit se déplacer spécifiquement chez le client final de l'opérateur bénéficiaire.
148. Dans sa réaction à la consultation, Telenet propose de travailler sur la base d'un tarif fixe plutôt que d'un tarif horaire variable. La principale raison invoquée par Telenet à cet égard est qu'il n'existe pas d'enregistrement spécifique des heures travaillées par ticket de réparation dans les systèmes de Telenet ou de Unit-T. La mise en œuvre de cette logique (pour permettre une application automatisée) spécifiquement pour ces cas dans le cadre de la réparation serait extrêmement complexe et coûteuse.
149. Telenet a donc calculé un temps de travail moyen basé sur la vérification manuelle pour la période du 1^{er} août 2020 au 31 octobre 2020. Un temps de travail moyen de [1h00-1h30] est ainsi obtenu. Telenet propose alors de réaliser cet exercice annuellement et d'adapter ce tarif après approbation par le régulateur.
150. Le CSA comprend ce problème et reconnaît en effet qu'un tarif fixe est plus facile à intégrer dans un système de facturation automatisé. Le CSA marque donc son accord et déterminera un coût fixe.
151. Après avoir vérifié les données fournies, le CSA établit qu'elles sont effectivement représentatives pour la détermination d'un coût fixe. Ce coût comprend à la fois la détection et la résolution du problème. Le coût fixe est actuellement déterminé en multipliant le temps de travail moyen par le tarif horaire de [75-100] EUR par heure afin d'obtenir un coût fixe de 107,10 EUR pour chaque réparation effective des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage », par un technicien du câblo-opérateur, y compris la détection.
152. Ce coût étant actuellement comparable au coût de réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » (soit 106,88 EUR), le CSA propose de ne plus faire de distinction entre eux, toujours dans le but de simplifier au maximum la facturation. Un seul coût de 107,10 EUR est donc pris en compte pour tous les types de réparation possibles. Au point 7.3 « Réparations » est précisé dans quelles circonstances ce coût peut être facturé par le câblo-opérateur.
153. Toutefois, le CSA demande aux câblo-opérateurs d'inclure les règles et principes sous-jacents concernant la détection des « Ingress » ou « Current Leakage » dans les offres de référence.

⁵⁷ En ce sens, nous renvoyons également au paragraphe 36 de la présente décision.

5.3.2.2. Adaptation du tarif « Wrongful Repair Request » chez Telenet

154. En ce qui concerne les coûts de « Wrongful Repair Request » dans le modèle de coûts, Telenet avait communiqué les coûts basés sur ceux facturés par Fluvius à Telenet pour une intervention abusive, ce qui semble raisonnable à l'IBPT. Cependant, l'examen des contrats entre Fluvius et Telenet montre que ce tarif est légèrement différent des informations reçues précédemment. Par conséquent, l'IBPT a adapté le modèle de coûts et utilise désormais le tarif exact du contrat entre Fluvius et Telenet.

5.3.3.3. Une répartition du tarif « Wrongful Repair Request »

155. Dans sa réaction au projet de décision, Orange Belgium propose d'établir une répartition entre une « Wrongful Repair Request » sans intervention à l'intérieur et une intervention à l'intérieur. Selon Orange Belgium, le premier cas engendrerait donc un coût inférieur.
156. Le CSA tient à souligner que le coût actuel comprend tous les types d'interventions. Une répartition de ce coût entre ces deux types de demandes entraînerait en effet un coût inférieur pour la « Wrongful Repair Request » sans intervention à l'intérieur mais entraînerait donc également un coût supérieur pour la « Wrongful Repair Request » avec intervention à l'intérieur. En outre, l'opérateur bénéficiaire n'a aucune influence sur le type de « Wrongful Repair Request » (avec ou sans intervention à l'intérieur) étant que cela dépend du hasard. Le CSA ne voit actuellement que peu d'avantages à établir cette répartition, ce qui rendrait en outre la facturation de ces coûts encore plus complexe. La structure de coûts actuelle est maintenue.

5.3.3. Conclusion

157. Le tarif horaire pour la réparation par le câblo-opérateur de problèmes d'« Ingress » ou « Current Leakage » est converti en un coût fixe de 107,10 EUR. Le coût de réparation pour les problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » y est assimilé.
158. Les câblo-opérateurs doivent inclure les règles et principes sous-jacents concernant la détection d'« Ingress » ou de « Current Leakage » dans les offres de référence.
159. Le modèle de coûts de Telenet pour les « Wrongful Repair Request » a été adapté pour utiliser le tarif sous-jacent correct de Fluvius.
160. Il n'y a pas de répartition des coûts pour les « Wrongful Repair Request ».

5.4. COLOCALISATION/CO-MINGLING

5.4.1. Introduction

161. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la colocalisation ou le « co-mingling ». Ces services servent uniquement au support dans le cadre de la fourniture d'une interconnexion aux endroits où le réseau de l'opérateur bénéficiaire et celui des câblo-opérateurs se rejoignent.

162. Si certaines ressources associées (par exemple l'interconnexion, la colocalisation, le co-mingling, etc.) sont partagées par un opérateur bénéficiaire pour l'accès aux réseaux de VOO S.A. et de Brutélé, un tarif pour le même service ne peut être facturé plus d'une fois.

5.4.2. Analyse

163. Dans le cadre de la consultation concernant le projet de décision de l'IBPT dans la version de la consultation publique du 14 avril 2020 concernant l'analyse de l'offre de référence de Telenet pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande, l'IBPT a reçu une nouvelle annexe de Telenet contenant de nouvelles spécifications (y compris une nouvelle structure tarifaire) concernant le service de colocalisation/co-mingling de Telenet, et l'a partagée avec les régulateurs partenaires membres de la CRC. Concernant cet addenda modifié, il n'était plus possible de l'examiner quant au fond dans la présente décision.
164. VOO S.A. et Brutélé n'ont fourni à l'IBPT et à Axon aucune donnée dans les différentes demandes de données leur permettant d'établir un modèle de coûts pour ces services. Dans leurs réactions à la préconsultation concernant les modèles de coûts, tant VOO S.A. que Brutélé indiquent qu'il n'y a actuellement aucune donnée disponible étant donné que le service n'est pas encore offert. Toutefois, VOO S.A./Brutélé ont défini dans leurs offres de référence un tarif basé sur les prix de l'offre de co-mingling de Proximus.
165. Le CSA constate également que les tarifs de colocalisation se composent en partie de redevances uniques et de tarifs mensuels.
166. Sur la base de ce qui précède, le CSA a décidé de traiter les tarifs pour la colocalisation et le co-mingling dans le cadre d'une procédure distincte.

5.4.3. Conclusion

167. Les tarifs pour la colocalisation ou le « co-mingling » pour les câblo-opérateurs seront traités dans le cadre d'une procédure séparée.

5.5. SERVICES DE SUPPORT

5.5.1. Introduction

168. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter.
169. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :
- 169.1. Une nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien des câblo-opérateurs pour une visite chez un client à une nouvelle date ;
 - 169.2. L'annulation d'une visite déjà prévue d'un technicien des câblo-opérateurs ;

169.3. Useless Visit ;

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

169.4. Migration de profils ou de produits ;

Ce coût comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur lors de la migration vers un autre profil de ligne ou de l'activation/la désactivation d'un ou de plusieurs services chez un client de l'opérateur bénéficiaire, par exemple en ce qui concerne les adaptations manuelles apportées à la commande.

169.5. Configuration d'un nouveau profil (tarif horaire) ;

Ce tarif horaire est facturé pour les activités liées à la configuration d'un tout nouveau profil.

169.6. Support technique (tarif horaire).

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

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

5.5.2. Analyse

5.5.2.1. Migrations et configurations de profils et de produits

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

172. Le CSA est d'avis que ce n'est pas tout à fait le cas et que ces coûts pour les migrations et les configurations incluent également un coût pour l'interaction manuelle. Le coût de l'automatisation de ces activités est à son tour déjà inclus dans le mark-up IT.

173. Pour la migration de profils ou de produits, le CSA constate que les coûts calculés chez VOO S.A. et Brutélé sont bien plus élevés que ceux chez Telenet sans justification adéquate. Ces coûts ne

peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Les opérations à réaliser sont toujours quasiment identiques, de sorte que les coûts de ces opérations devraient également l'être. Le CSA estime que les coûts calculés pour Telenet sont une approximation raisonnable et propose dès lors d'utiliser également les coûts de Telenet pour VOO S.A. et Brutélé.⁵⁸

174. Pour la configuration de nouveaux profils, le CSA constate qu'aucun tarif n'est proposé par Telenet. Le CSA utilisera donc, pour Telenet, le tarif horaire proposé de VOO S.A. et Brutélé.

5.5.2.2. L'annulation et la replanification d'une visite de technicien

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

⁵⁸ En ce sens, nous renvoyons également au paragraphe 36 de la présente décision.

179. Dans sa réaction à la consultation, Telenet fait remarquer que ces changements de rendez-vous concernent également les réparations, pour lesquelles un tarif de base distinct s'applique donc. Le CSA marque son accord sur ce point.

5.5.2.3. Useless visit

180. Le tarif « useless visit » sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque le technicien des câblo-opérateurs ne peut pas, après une visite chez le client final, effectuer d'intervention à la date prévue pour des motifs qui ne sont pas imputables aux câblo-opérateurs.

Pour les « useless visits », le CSA constate que les coûts calculés chez Telenet sont bien plus élevés que ceux chez VOO S.A./Brutélé sans justification adéquate et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Les opérations à réaliser sont toujours quasiment identiques, de sorte que les coûts devront également l'être. Le CSA estime que le coût calculé pour VOO S.A./Brutélé est une approximation raisonnable et propose dès lors d'utiliser également le coût de VOO S.A./Brutélé pour Telenet.⁵⁹

5.5.2.4. Migrations de masse

181. Lors de la consultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a demandé de prévoir également un tarif pour les migrations de masse, où plusieurs clients obtiendraient, par exemple, un profil différent en même temps.
182. Le CSA comprend cette demande et reconnaît que de telles migrations de masse devraient être possibles. Toutefois, le CSA ne peut pas déterminer un tarif à cet effet, étant donné que cela dépend de plusieurs paramètres (comme le nombre de clients, la complexité des règles de migration, la nécessité ou non de l'intervention d'un technicien...) qui ne seront disponibles que lors d'une demande de migration de masse. Le CSA propose donc de traiter ces migrations de masse par le biais d'une offre en fonction du projet, laquelle ne doit être basée que sur les coûts. En cas de litige, le CSA pourra toujours vérifier cette offre et contrôler si l'obligation d'orientation sur les coûts est respectée. Les câblo-opérateurs doivent toutefois prévoir la possibilité d'effectuer ces migrations de masse dans leurs offres de référence respectives.
183. Orange Belgium réitère dans sa réponse à la consultation sa demande de prévoir un tarif pour les migrations de masse « basiques », lors desquelles un certain nombre de clients sont convertis en un profil différent.
184. VOO S.A. et Brutélé affirment dans leur réaction à la consultation que la manière la plus efficace de traiter une demande de migration de masse est de le faire sur base d'un projet.
185. VOO S.A. et Brutélé soulèvent également la problématique des migrations de produits lors desquelles il faut vérifier pour chaque client final la nécessité d'une intervention au tap par un technicien du câblo-opérateur. L'imposition de ce type de migrations de masse serait

⁵⁹ En ce sens, nous renvoyons également au paragraphe 36 de la présente décision.

disproportionnelle. Le CSA est d'accord que ce type de migrations de masse (pendant laquelle la visite d'un technicien du câblo-opérateur chez le client final est nécessaire) ne doit pas être repris dans les offres de référence. En revanche, lorsqu'il n'est pas question d'une intervention d'un technicien du câblo-opérateur (par exemple, lorsque l'opérateur bénéficiaire va réaliser toutes les installations via la procédure « Single Installer » ou lors de l'activation du service SLA Pro Repair), une migration de masse doit être possible.

186. Le CSA a demandé aux câblo-opérateurs dans quelle mesure ce service de migration de masse est automatisé et constate que cela diffère d'un câblo-opérateur à l'autre, indépendamment du type de migration de masse. Même pour des « migrations de masse basiques », un traitement manuel est nécessaire, qui dépend du nombre de lignes à migrer. Il semble très difficile de définir un coût fixe à cet égard. Le CSA maintient donc son avis selon lequel ce service doit être possible pour un opérateur bénéficiaire, mais que la facturation de ce coût peut s'établir en fonction du projet. Le CSA contrôlera l'orientation sur les coûts en cas de litige. Si une future révision de ce service montrait qu'il est possible de définir des tarifs fixes pour celui-ci, le CSA examinerait cette possibilité à ce moment-là.

5.5.2.5. Assistance technique

187. Le CSA tient à souligner que ce tarif ne peut être facturé au bénéficiaire que dans le cadre de l'assistance technique apportée sur l'offre de référence lors d'une phase initiale préalable à l'utilisation éventuelle de l'offre de gros. Le tarif pour l'assistance technique ne peut pas être facturé pour les réunions au cours desquelles des modalités d'accès sont négociées. En aucun cas, ce tarif ne peut être facturé aux clients de l'opérateur de gros (c'est-à-dire uniquement avant la première commande).
188. Telenet n'a pas fourni de coût pour ce service. Afin d'en déterminer le coût pour Telenet, le CSA peut effectuer certaines hypothèses et utiliser des comparaisons avec d'autres opérateurs, en tenant compte des objectifs du cadre réglementaire.⁶⁰ Le CSA a comparé le taux horaire calculé pour VOO S.A. / Brutélé avec le taux du service similaire fourni par Proximus et constate que le taux horaire calculé pour VOO S.A. / Brutélé semble être une approximation raisonnable. Le CSA propose donc d'utiliser, pour Telenet également, le tarif horaire de VOO S.A. / Brutélé.

5.5.3. Conclusion

189. Les coûts de migration de profils ou de produits chez VOO S.A. et Brutélé correspondent à ceux chez Telenet. Le coût pour la configuration d'un nouveau profil chez Telenet est fixé au même niveau que pour VOO S.A. et Brutélé.

⁶⁰ Voir en ce sens CJCE C-277/16 Polkomtel v. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, § 33 : « S'agissant de la notion de « coûts », il convient de relever que l'article 13, paragraphe 1, de la directive « accès » ne définit pas les coûts en fonction desquels les prix doivent être orientés. Toutefois, il ressort du paragraphe 3 de cet article que, lorsqu'un opérateur est soumis à une obligation d'orienter ses prix en fonction des coûts, les ARN calculent les coûts de la fourniture d'une prestation efficace et peuvent, à cette fin, utiliser des méthodes de comptabilisation des coûts distinctes de celles appliquées par l'opérateur. »

190. En ce qui concerne l'annulation et la replanification d'une visite d'un technicien, une distinction est faite entre « light » et « hard » requests, à savoir entre les demandes introduites le jour même de la visite prévue ou la veille à partir de 12h00. Un tarif pour les « light » requests a été défini sur la base du tarif pratiqué par VOO pour cette activité. Pour les « hard » requests, une formule a été définie, à savoir la moitié du tarif pertinent d'installation ou de réparation pour les replanifications « hard » et le tarif complet d'installation ou de réparation pour les annulations « hard ».
191. Aucun tarif n'a été défini pour les migrations de masses, celles-ci doivent être traitées en fonction du projet.
192. Les câblo-opérateurs doivent prévoir la possibilité d'effectuer une migration de masse dans leurs offres de référence respectives. Cette possibilité de migration de masse doit être limitée aux migrations qui peuvent être effectuées entièrement par le helpdesk du câblo-opérateur et qui ne nécessitent donc pas l'intervention d'un technicien du câblo-opérateur.
193. Le tarif de l'assistance technique durant la phase initiale pour Telenet est fixé au même niveau que pour VOO S.A. et Brutélé.

5.6.SERVICES DE SUPPORT POUR LES CHAÎNES DE TÉLÉVISION NUMERIQUE

5.6.1. Introduction

194. Ce modèle de coûts décrit les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la mise en service de chaînes de télévision numérique. Pour la télévision analogique, ces services ne sont pas disponibles (la télévision analogique n'autorise techniquement qu'un ensemble de chaînes analogiques identiques pour tous les clients finals) et aucun tarif n'est donc déterminé.
195. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :
- 195.1. L'ajout d'une chaîne de télévision partagée ;
- 195.2. L'ajout d'une chaîne de télévision propre.
196. Le CSA souhaite tout d'abord souligner que dès que des travaux doivent être effectués au niveau du plan de services et/ou de fréquences de l'opérateur bénéficiaire, le câblo-opérateur est en droit de lui facturer le tarif du service concerné. Ces travaux peuvent être demandés par un opérateur bénéficiaire, mais peuvent également provenir des diffuseurs de la chaîne de télévision eux-mêmes, par exemple s'ils ont décidé d'arrêter la diffusion de la chaîne.

5.6.2. Analyse

5.6.2.1. Les tarifs horaires des travailleurs internes pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre et partagée

197. Le CSA constate que les tarifs horaires proposés aux collaborateurs internes pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre et partagée diffèrent entre Telenet et VOO S.A./Bruté. Le CSA a comparé ces tarifs horaires avec les tarifs horaires utilisés dans le modèle de coûts Multicast de Proximus.

	Proximus	Telenet	VOO S.A. / Bruté
Tarifs horaires d'un collaborateur interne pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre et partagée	[50-75] EUR/h	[50-75] EUR/h	[75-100] EUR/h

Tableau 1: Comparaison des tarifs horaires des collaborateurs internes

198. Le CSA constate donc que le tarif horaire proposé par Telenet est quasiment identique au tarif horaire utilisé d'un collaborateur de Proximus exerçant des activités similaires dans le même contexte. Le tarif horaire proposé pour un collaborateur de VOO S.A./Bruté est sensiblement plus élevé.
199. Etant donné que les modèles de coûts utilisés pour déterminer les coûts supposent un opérateur hypothétiquement efficace (voir également § 36), le CSA estime que, selon cette étude comparative belge, le tarif d'un collaborateur interne de Telenet se rapproche le plus du coût d'un opérateur efficace.
200. Le CSA utilisera donc le tarif horaire d'un collaborateur interne de Telenet pour fixer les tarifs définitifs pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre et partagée.

5.6.2.2. L'ajout d'une chaîne de télévision partagée

201. Telenet ainsi que VOO S.A. et Bruté proposent 1 jour ouvrable pour la mise en place d'une chaîne de télévision partagée.
202. Le CSA n'a pas d'autres commentaires et accepte ces propositions.

5.6.2.3. L'ajout d'une chaîne de télévision propre

203. Tant dans sa réponse aux demandes de données que dans sa réaction à la préconsultation sur les modèles de coûts, Telenet indique que 20 jours-homme sont nécessaires pour mettre à

disposition une chaîne de télévision propre d'un opérateur bénéficiaire car ce serait un processus nécessitant beaucoup de travail et impliquant plusieurs équipes au sein de Telenet.

204. Jusqu'au moment de la consultation, le CSA ne disposait pas d'informations justifiant suffisamment le nombre de jours ouvrables mentionné par Telenet. C'est pourquoi le projet d'arrêté propose de ne pas faire de distinction entre la mise en place d'une chaîne partagée et d'une chaîne propre, et fixe à un jour-homme le délai pour l'ajout d'une chaîne de télévision propre.

205. Dans sa réaction à la consultation, Telenet a ajouté des informations supplémentaires à ce sujet (voir figure ci-dessous). Telenet fait ici référence à la demande d'Orange Belgium de procéder à la mise en place de chaînes de télévision qui lui étaient propres à ce moment (Eleven Sports) en juillet 2020. Vu que cela concernait la mise en place d'un canal propre par Orange, Telenet dispose désormais des données nécessaires pour estimer le nombre de jours-homme nécessaires à l'exécution de tels travaux. Selon Telenet, les activités suivantes ont été effectuées dans ce cadre :

period	actions	#hours
Juli	channel reshuffles to make room for Eleven JPL. Including NIT updates	[10-20]
	Check RF level in all local HE's of mux that will contain Eleven JPL channels	[100-110]
	setup/upgrade contribution link between InterXion and Telenet	[20-30]
	Configure new transcoding licenses for Eleven JPL channels	[0-10]
	Update serviceplan	[0-10]
	Testing and monitoring configuration	[0-10]
	Total hours	[130-190]

Figure 1: Informations reçues de Telenet concernant l'ajout d'une chaîne propre

206. En outre, Telenet déclare que si plusieurs chaînes propres sont demandées simultanément, des synergies se créent, réduisant le nombre d'heures de travail nécessaires pour mettre en place la deuxième chaîne (ainsi que les suivantes).

207. Le CSA a posé des questions supplémentaires à ce sujet, tant à Telenet, VOO et Brutélé et qu'à Orange Belgium, et a partagé les réponses avec les régulateurs partenaires membres de la CRC.

207.1. Telenet a envoyé des informations supplémentaires concernant le tableau ci-dessus, en précisant la nécessité de chaque activité ;

207.2. De leur côté, VOO S.A. et Brutélé ont également décomposé les étapes nécessaires à la mise en place d'une chaîne de télévision propre (voir figure ci-dessous). Ces opérateurs notent cependant que l'activité de capture du signal de télévision dépend fortement de la source. Un signal de télévision qui peut être capté par une ligne existante permettra un délai de traitement plus rapide que lorsqu'un signal de télévision doit être capté par un récepteur satellite qui doit encore être installé. VOO S.A. et Brutélé proposent donc un délai de traitement global de 13 jours ouvrables,

plus un délai de traitement qui variera en fonction de la méthode de capture nécessaire.⁶¹ Ce délai ne pouvant être déterminé qu'après réception de la demande d'une chaîne de télévision propre, VOO S.A./Brutélé propose d'en établir le cahier des charges et de le transmettre à l'opérateur bénéficiaire.

207.3. De plus, le CSA a reçu d'Orange Belgium quelques remarques relatives à ces actions et leur tarification.

Description des actions	Estimation Durée
récupération de la capacité :	[0-5] working days
disponible	[0-5] working days
ou libérer place	[0-5] working days
étude de faisabilité timing et ressource (équipes et équipement)	[0-5] working days
captation de la chaîne des signaux	On quotation (depending on the complexity of capitation of the signal – outcome of the feasibility study)
config des équipements Plateforme VOO pour diffuser le signal	[0-5] working days
fournir flux tv sur le câble	
mise en place de la signalisation de l'opérateur	
mise en place du contrôle d'accès (CAS) de l'opérateur	[0-5] working days
mise en place du monitoring	

Figure 2: Informations reçues de VOO S.A./Brutélé concernant l'ajout d'une chaîne propre

208. Le CSA constate que le temps total nécessaire pour ajouter une chaîne propre est très similaire pour une capture standard. Cependant, il existe certaines différences entre Telenet et VOO S.A./Brutélé, comme le fait que Telenet passerait plus de temps à vérifier la qualité du signal sur les « head-ends » locales et que VOO S.A./Brutélé passerait plus de temps à mettre en place et à traiter le nouveau signal sur la plateforme de télévision.

209. Toutefois, le CSA ne voit pas de différences significatives entre les deux propositions d'approche. Selon lui, les différences qui existent s'expliquent par une approche différente propre à l'opérateur, au réseau sous-jacent et aux plateformes informatiques et de télévision. Le CSA accepte donc les deux propositions des câblo-opérateurs. En ce qui concerne plus particulièrement le cahier des charges concernant la méthode de capture chez Brutélé et VOO S.A. (et le nombre éventuellement divergent de jours ouvrables requis), le CSA veillera à ce que ce délai soit suffisamment justifié et raisonnable.

210. Le CSA tient en outre à préciser que cette détermination des coûts s'applique à l'ajout d'une seule chaîne propre. Comme Orange l'a également souligné dans ses commentaires et comme Telenet lui-même l'a déjà mentionné, la situation est différente si plusieurs chaînes sont ajoutées

⁶¹ Selon VOO S.A./Brutélé, cela peut varier entre 2 et 24 jours ouvrables.

simultanément : le nombre d'heures de travail n'est alors pas linéaire avec le nombre de chaînes. Dans ce cas-là, des synergies sont possibles et les câblo-opérateurs doivent appliquer une réduction sur le tarif qui prend en compte ces synergies. Le CSA examinera si la réduction proposée reflète ces synergies.

5.6.3. Conclusion

211. Le CSA utilisera le tarif horaire d'un collaborateur de Telenet pour fixer les tarifs définitifs pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre et partagée.
212. Le CSA accepte les propositions de Telenet, VOO S.A. et Brutélé de 1 jour ouvrable pour la mise en place d'une chaîne de télévision partagée.
213. Le CSA accepte la proposition de Telenet de 20 jours ouvrables et la proposition de VOO S.A./Brutélé de 13 jours ouvrables plus la capture sur la base d'une offre pour la mise en place d'une chaîne de télévision propre. En cas de litige, le CSA pourra toujours vérifier cette offre et contrôler si l'obligation d'orientation sur les coûts est respectée.
214. Cette estimation de temps ne s'applique que si une seule chaîne de télévision propre est ajoutée. Lors de l'ajout de plusieurs chaînes de télévision propres au même moment, les câblo-opérateurs doivent appliquer une réduction adaptée et suffisamment motivée qui prend en compte le gain de temps de l'installation simultanée de ces chaînes.

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

215. En raison du calcul similaire des coûts d'overhead et d'IT, les deux sont abordés dans ce chapitre.
216. Les coûts d'overhead et d'IT sont attribués aux différents tarifs uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU).
217. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs⁶². Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts incrémentaux pertinents et le total des coûts communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.
218. Pour la détermination du mark-up EPMU pour les coûts d'overhead⁶³ et d'IT, on utilise les mêmes valeurs que celles qui figurent dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Ces valeurs sont fixées à 7,50 % pour le mark-up IT et à 5,00 % pour le mark-up overhead.
219. Plusieurs commentaires sur le mark-up IT ont été reçus lors de la préconsultation concernant le modèle de coûts :
- 219.1. Ce dernier ne devrait inclure que les coûts de gros. Le CSA répond que ce mark-up comprend les coûts IT liés aux systèmes nécessaires pour soutenir les services de gros. Par conséquent, ce mark-up ne comprend pas les coûts strictement liés aux activités de détail qui ne sont pas applicables aux services de gros.
- 219.2. Il est trop élevé. Le CSA renvoie à l'argumentation exposée dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Les mark-ups ont été analysés à l'aide d'une comparaison internationale et sont considérés en phase avec celle-ci.
- 219.3. Il devrait être inférieur au mark-up utilisé dans la décision tarifaire pour les tarifs mensuels pour l'accès de gros. Le CSA ne voit pas pourquoi cela serait le cas : l'idée d'un mark-up est précisément d'appliquer un même pourcentage à tous les coûts. Le mark-up IT comprend tous les services IT nécessaires pour soutenir les services de gros, ces services étant attribués à la base de coûts pertinente sur la base d'un pourcentage. Le mark-up IT utilisé par le CSA pour les tarifs mensuels est basé sur un recoupement avec différentes sources et est proche de la valeur calculée sur la base des données propres des opérateurs belges. Cette valeur calculée ne fait pas de distinction entre les

⁶² Les coûts communs sont des coûts spécifiques à plusieurs services et qui ne peuvent pas être attribués à un service séparé de façon univoque.

⁶³ Cela inclut les coûts d'IT overhead.

coûts IT liés au réseau et les coûts IT associés aux services uniques. Le CSA conclut dès lors qu'une distinction entre le mark-up dans le modèle de coûts pour la redevance de location et celui du modèle de coûts OTF n'est pas justifiée.

7. TARIFICATION

220. Au chapitre 4, il est précisé quels éléments de coûts sont pris en compte pour calculer le coût total. Le chapitre 5 aborde ensuite les éléments de coût pertinents pour les différents services. Le chapitre 6 traite des mark-ups qui doivent être pris en compte en plus des éléments de coûts.
221. L'IBPT a reçu plusieurs réactions d'opérateurs concernant la manière exacte dont les tarifs doivent être combinés et les conditions dans lesquelles ils peuvent être appliqués, et a partagé ces informations avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Le CSA va apporter les clarifications nécessaires dans ce chapitre.
222. Selon le CSA, les tarifs des services qui ne sont pas mentionnés dans ce chapitre ne doivent pas être clarifiés étant donné que ces tarifs ne contiennent que les coûts totaux pertinents, sans qu'aucune autre formule ne doive être appliquée et que l'application des tarifs découle donc clairement de la description (des coûts) du service.
223. Le CSA tient encore à préciser que les câblo-opérateurs sont libres de choisir une dénomination propre dans les offres de référence pour les services spécifiés dans la présente décision tant que l'opérateur bénéficiaire comprend clairement quel tarif de l'offre de référence correspond au tarif de cette décision.

7.1. LES SERVICES DE (DES)ACTIVATION

224. En ce qui concerne les services de (dés)activation, les coûts totaux par type d'installation sont listés dans le tableau ci-dessous :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Coût d'activation d'une (nouvelle) ligne	3,83 EUR	3,83 EUR	3,83 EUR
Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	38,35 EUR	42,66 EUR	38,80 EUR
Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »)	NA	62,57 EUR	59,32 EUR
Coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	1,65 EUR	2,39 EUR	2,39 EUR

Coût d'installation d'un câble d'introduction « standard »	95,46 EUR	207,44 EUR	176,23 EUR
Coût d'installation d'un câble d'introduction « complexe »	446,92 EUR	Sur devis	Sur devis
Coût de désactivation d'une ligne	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Coût de désinstallation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	20,14 EUR	24,10 EUR	16,71 EUR
Coût de désinstallation d'une ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR

Tableau 2: Coûts pour les services de (dés-)activation

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

7.1.1. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer »

226. Le tarif pour l'activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer » se compose de la somme du coût d'activation d'une (nouvelle) ligne et du coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire.
227. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer »	5,48 EUR	6,22 EUR	6,22 EUR

Tableau 3: Tarifs d'activation "Single Installer"

228. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque activation, pour laquelle il est lui-même responsable de toutes les activités qui doivent être réalisées chez son client final dans le contexte de « Single Installer ».
229. Ce service est facturé sur la base de l'adresse, ce qui signifie que le tarif s'applique également lorsqu'un client déménage à une autre adresse .
230. Si un client final était déjà activé sur un réseau coaxial chez un autre opérateur, le point 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial » s'applique.

7.1.2. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Visit »

231. Le tarif pour l'activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Visit » se compose de la somme du coût d'activation d'une (nouvelle) ligne et du coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »).
232. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	42,18 EUR	46,49 EUR	42,63 EUR

Tableau 4: Tarifs d'activation "Single Visit"

233. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque activation où le câblo-opérateur est responsable de l'exécution correcte des activités qui doivent être réalisées chez le client final de l'opérateur bénéficiaire dans le contexte de « Single Visit », c'est-à-dire lorsqu'aucune activité ne doit être réalisée au domicile du client final par le technicien du câblo-opérateur. L'opérateur bénéficiaire est responsable de toutes les autres activités qui ne relèvent pas de la responsabilité du câblo-opérateur.
234. Ce tarif ne peut être facturé que lorsqu'un câble d'introduction fonctionnel est disponible chez le client final, où le(s) service(s) commandé(s) peu(ven)t être activé(s) sans que le câble (ou une partie de celui-ci) ne doive être remplacé.
235. Ce service est facturé sur la base de l'adresse, ce qui signifie que le tarif s'applique également lorsqu'un client déménage à une autre adresse.
236. Si un client final était déjà activé sur un réseau coaxial chez un autre opérateur, le point 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial » s'applique.

7.1.3. Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Dual Visit »

237. Le tarif pour l'activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Dual Visit » se compose de la somme du coût d'activation d'une (nouvelle) ligne et du coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »).
238. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
--	---------	----------	---------

Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »)	NA	66,40 EUR	63,15 EUR
--	----	-----------	-----------

Tableau 5: Tarifs d'activation "Dual Visit"

239. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque activation pour laquelle le câblo-opérateur est responsable de l'exécution correcte des activités à réaliser chez le client final de l'opérateur bénéficiaire dans le contexte de « Dual Visit » et pour laquelle au moins 1 activité pertinente⁶⁴ est donc nécessaire au domicile du client final et doit être réalisée par le technicien du câblo-opérateur. L'opérateur bénéficiaire est responsable de toutes les autres activités qui ne relèvent pas de la responsabilité du câblo-opérateur.
240. Ce tarif ne peut être facturé que lorsqu'un câble d'introduction fonctionnel est disponible chez le client final, sur lequel le(s) service(s) commandé(s) peu(ven)t être activé(s) sans que le câble (ou une partie de celui-ci) ne doive être remplacé.
241. Ce service est facturé sur la base de l'adresse, ce qui signifie que le tarif s'applique également lorsqu'un client déménage à une autre adresse.
242. Si un client final était déjà activé sur un réseau coaxial chez un autre opérateur, le point 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial » s'applique.
- 7.1.4. Installation d'un câble d'introduction standard avec activation dans le cadre de « Single Visit/Dual Visit »**
243. L'opérateur bénéficiaire a le choix entre installer lui-même des câbles d'introduction standards⁶⁵ ou faire appel au câblo-opérateur lorsqu'aucun câble d'introduction fonctionnel n'est disponible chez le client final.
244. Dans le premier cas, aucun tarif supplémentaire n'est à prévoir vu que l'opérateur bénéficiaire aura recours au tarif de 7.1.1 « Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer » » afin d'activer le service après qu'il a réussi à installer lui-même le câble d'introduction.
245. Dans le second cas, le tarif pour l'installation d'un câble d'introduction standard avec activation dans le cadre de « Single Visit/Dual Visit » se compose de la somme du coût d'installation d'un câble d'introduction standard et du coût d'activation d'une (nouvelle) ligne. Étant donné que le câblo-opérateur se charge déjà du raccordement du nouveau câble d'introduction au tap et que le coût du câble d'introduction est inclus dans le coût du matériel (pour VOO S.A. et Brutélé), aucun autre coût d'installation ne peut être pris en compte.

⁶⁴ Telle que, par exemple, une intervention au tap lorsque celui-ci n'est pas accessible sans prendre contact avec le client final, une intervention sur le NIU au domicile du client, des interventions sur les connecteurs ou sur le câble d'introduction...

⁶⁵ Voir le § 102.5 pour la définition d'un câble d'introduction standard. Cette définition diffère selon les opérateurs, ce qui explique en partie la différence de tarif.

246. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Installation d'un câble d'introduction standard avec activation	99,29 EUR	211,27 EUR	180,06 EUR

Tableau 6: Tarifs d'activation avec installation d'un câble d'introduction standard

247. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque installation d'un câble d'introduction standard avec activation du (des) service(s). Le câblo-opérateur est responsable de toutes les autres activités qui doivent être effectuées afin d'installer un câble d'introduction standard. Une fois que ce nouveau câble d'introduction est correctement installé par un technicien du câblo-opérateur, le(s) service(s) est (sont) activé(s).

7.1.5. Installation complexe d'un câble d'introduction avec activation

248. L'opérateur bénéficiaire n'a pas la possibilité d'installer dans les cas « complexes » des câbles d'introduction lorsqu'aucun câble d'introduction fonctionnel n'est disponible chez le client final. Les installations complexes de câbles d'introduction doivent toujours être effectuées par le câblo-opérateur.

249. Le tarif pour l'installation complexe d'un câble d'introduction avec activation se compose de la somme du coût d'installation complexe d'un câble d'introduction et du coût d'activation d'une (nouvelle) ligne. Étant donné que le câblo-opérateur se charge déjà du raccordement du nouveau câble d'introduction au tap et que le coût du câble d'introduction est inclus dans le coût du matériel, aucun autre coût d'activation ne peut être pris en compte.

250. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Installation complexe d'un câble d'introduction avec activation	450,75 EUR	Sur devis	Sur devis
Établissement d'une offre pour l'installation « complexe » d'un câble d'introduction	NA	68,59 EUR/h	68,59 EUR/h

Tableau 7: Tarifs d'activation avec installation complexe d'un câble d'introduction

251. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque installation complexe d'un câble d'introduction avec activation du (des) service(s). Le câblo-opérateur est responsable de toutes les activités qui doivent être effectuées afin d'installer un câble d'introduction complexe. Une fois que ce nouveau câble d'introduction est correctement installé, le(s) service(s) est (sont) activé(s).

7.1.6. Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer »

252. Le tarif pour la désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer » se compose uniquement du coût de désactivation d'une ligne. En effet, lorsque la désinstallation est entièrement réalisée par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire, plus aucune opération ne doit, en principe, pour cette action, être effectuée par un collaborateur du câblo-opérateur. Aucun tarif ne doit donc être facturé pour la procédure de désinstallation, seul le coût pour la désactivation peut dès lors être facturé.

253. Ce tarif est donc déterminé comme suit:

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer »	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR

Tableau 8: Tarifs de désactivation "Single Installer"

254. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque désactivation pour laquelle il est lui-même responsable de toutes les activités qui doivent être réalisées par son client final dans le contexte de « Single Installer ».

255. Ce tarif ne doit être facturé que lorsque le(s) service(s) du client final de l'opérateur bénéficiaire doi(ven)t être effectivement arrêté(s) (et qu'un filtre doit donc être installé chez le client final). Si ce client final achète le(s) même(s) service(s) auprès d'un autre opérateur sur le réseau coaxial, le CSA considère cela comme une migration (voir 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial »). Dans ce cas, l'opérateur donneur ne doit pas entreprendre d'opérations chez le client final et, par conséquent, aucun tarif de désactivation ne doit être facturé. Les coûts à charge du câblo-opérateur sont récupérés par le biais du tarif de migration auprès de l'opérateur receveur.

7.1.7. Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Visit »

256. Le tarif pour la désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Visit » se compose de la somme du coût de désactivation d'une ligne et du coût de désinstallation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »).

257. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Coût de désactivation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	21,79 EUR	25,75 EUR	18,36 EUR

Tableau 9: tarifs de désactivation "Single Visit"

258. Ce tarif est facturé à l'opérateur bénéficiaire pour chaque désactivation où le câblo-opérateur est responsable de l'exécution correcte des activités qui doivent être réalisées chez le client final de l'opérateur bénéficiaire dans le contexte de « Single Visit ». L'opérateur bénéficiaire est responsable de toutes les autres activités qui ne relèvent pas de la responsabilité du câblo-opérateur.
259. Ce tarif ne peut être facturé qu'après que le câblo-opérateur a effectivement exécuté une activité pertinente chez le client final, telle que l'installation d'un filtre. Si le câblo-opérateur n'a pas effectué d'activité (parce que le client final a peut-être quand même migré vers un autre opérateur du réseau coaxial⁶⁶ ou parce que le câblo-opérateur n'a pas commandé l'installation d'un filtre), ce tarif ne peut pas être facturé et seul le tarif de 7.1.6 « Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer » » peut être facturé.
260. Ce tarif ne doit être facturé que lorsque le(s) service(s) du client final de l'opérateur bénéficiaire doi(ven)t être effectivement arrêté(s) (et qu'un filtre doit donc être installé chez le client final). Si ce client final achète le(s) même(s) service(s) auprès d'un autre opérateur sur le réseau coaxial, le CSA considère cela comme une migration (voir 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial »). Dans ce cas, l'opérateur donneur ne doit pas entreprendre d'opérations avec le client final et, par conséquent, aucun tarif de désactivation ne doit être facturé. Les coûts à charge du câblo-opérateur sont récupérés par le biais du tarif de migration auprès de l'opérateur receveur.

7.1.8. Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial

261. Dans les processus opérationnels existants, aucun processus distinct n'a été défini jusqu'à présent pour la migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial lors de laquelle les mêmes services seraient transférés. Cette activité serait donc rémunérée à la fois par une désactivation de 1,65 EUR (facturée à l'opérateur donneur) et une activation de 3,83 EUR (facturée à l'opérateur receveur).
262. Pour le CSA, cela n'est pas une approche logique pour un processus qui pourrait être réalisée en une seule étape. En outre, le câblo-opérateur est rémunéré pour des opérations qui n'ont pas lieu lorsque le client final reste en définitive sur le réseau coaxial. Des réactions de Orange Belgium et Proximus ont également été reçues à ce sujet.
263. Ainsi, le câblo-opérateur reçoit donc une rémunération pour d'éventuelles opérations manuelles effectuées par le helpdesk dans le cadre de l'étape de désactivation et de celle d'activation. De plus, une partie du tarif pour l'étape d'activation consiste en des contrôles manuels ou des adaptations liées à l'adresse du client final, ce qui n'est pas pertinent dans ce cadre puisque l'adresse du client final est déjà connue vu qu'il bénéficie déjà d'un service actif.
264. Selon le CSA, cette migration peut être exécutée d'une manière efficace en une seule étape, avec un coût unique pour les opérations manuelles effectuées par le helpdesk. Cet élément de coût

⁶⁶ Voir à ce sujet 7.1.8 « Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial »

est comparable à l'élément de coût du tarif de désactivation. Selon le CSA, il est donc justifié de considérer le même tarif pour cette migration que celui de désactivation.

265. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR

Tableau 10: Tarifs de migration vers un autre opérateur du réseau coaxial

266. Proximus demande de prévoir un processus spécifique de migration. L'IBPT a demandé aux câblo-opérateurs et à Orange Belgium leur avis concernant l'introduction d'un processus spécifique de migration au lieu du processus actuel avec des étapes de désactivation et d'activation distinctes, et a partagé ces informations avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Les câblo-opérateurs ont répondu à l'unanimité qu'ils préféreraient garder la mise en œuvre actuelle parce que la technologie coaxiale permet l'achat de services à la fois auprès du câblo-opérateur et d'un opérateur bénéficiaire.⁶⁷ Lorsqu'un client final décide de transférer tous les services à un autre opérateur sur le réseau coaxial, le(s) service(s) acheté(s) doit(vent) être désactivés dans les systèmes du câblo-opérateur. Orange Belgium est également favorable au maintien du processus actuel.

267. C'est pourquoi le CSA ne définira pas et n'imposera pas de nouvelle étape de processus aux câblo-opérateurs pour le moment. Le CSA continuera toutefois à suivre le fonctionnement opérationnel et interviendra si nécessaire. Le CSA reste donc d'avis qu'un tarif distinct pour une migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial doit être fixé étant donné que moins d'opérations manuelles sont nécessaires. L'argumentation du § 263 reste pertinente, que ce service de migration soit désormais exécuté en une étape ou en deux étapes de processus distincts.

268. L'opérateur donneur devra donc toujours demander une désactivation selon les modalités définies au § 255 du point 7.1.6 « Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer » ». L'opérateur receveur devra donc payer le tarif du tableau du § 265 au câblo-opérateur pour la migration. Le CSA tient encore à préciser que, vu que le client final reste sur le réseau câblé sans modification de produits, aucune activité supplémentaire n'est nécessaire au tap chez le client final et aucun coût supplémentaire lié à la méthode d'installation⁶⁸ ne peut être facturé en plus du tarif du § 265.

7.1.9. Connect My Home

269. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé fournissent des informations sur le projet « Connect My Home ». Le but de ce projet est de coordonner les travaux des différents opérateurs de réseau qui fournissent à un client des raccordements à l'électricité, au gaz naturel, à l'eau, au

⁶⁷ Par exemple, la télévision numérique via le câblo-opérateur et l'internet haut débit via l'opérateur bénéficiaire.

⁶⁸ Soit « Single Installer », « Single Visit » ou « Dual Visit ».

téléphone, à la télévision et à l'internet. Tous les travaux de raccordement seront réalisés en synergie en une seule journée, via une seule et unique demande du client à ORES⁶⁹.

270. Dans leur réaction, VOO S.A. et Brutélé décrivent les étapes réalisées par ORES dans ce cadre et celles qui sont encore effectuées par un technicien du câblo-opérateur :
- 270.1. Après une demande du client final pour un raccordement « Connect My Home », des études de faisabilité sont réalisées tant par ORES que VOO S.A./Brutélé.
 - 270.2. Si ces études sont positives, ORES place un conduit sur le domaine public qui se raccorde au conduit fourni par le propriétaire sur le domaine privé. ORES place ensuite le câble d'introduction, qui est fourni par VOO S.A./Brutélé, dans le conduit allant du tap au bâtiment. Ensuite, le câble d'introduction est déjà raccordé au tap par un collaborateur de VOO S.A./Brutélé. Un filtre d'arrêt est également placé pour éviter les interférences sur le réseau coaxial, puisque le câble d'introduction ne sera pas encore raccordé à un NIU dans l'habitation du client final.
 - 270.3. Lorsque le client final souhaitera activer le raccordement, VOO S.A./Brutélé finalisera celui-ci.
271. Tous les coûts encourus par les différentes parties dans ce contexte sont également énumérés. Il s'agit ici :
- 271.1. des coûts (y compris les coûts administratifs) par chantier encourus par ORES ;
 - 271.2. des frais d'étude et d'administration par chantier encourus par VOO S.A./Brutélé ;
 - 271.3. des coûts du matériel⁷⁰ fourni par VOO S.A./Brutélé à ORES pour la réalisation des travaux ;
 - 271.4. des frais de raccordement du câble d'introduction au tap, y compris le placement du filtre d'arrêt, par chantier, encourus par VOO S.A./Brutélé ;
 - 271.5. des coûts de mise en œuvre pour la mise en service, l'adaptation et la maintenance de la plateforme « Connect My Home » d'ORES et des coûts de gestion du service « Connect My Home » par ORES.
272. Seuls les coûts du domaine public sont mentionnés ici. Les travaux sur le domaine privé sont à la charge du client final, mais ces derniers peuvent, s'il le souhaite, également être effectués par ORES, les coûts étant alors facturés directement au client final par ORES (p. ex. le fait de creuser des tranchées sur le domaine privé).

⁶⁹ ORES (Opérateur de Réseaux d'Énergies) est un gestionnaire de réseaux de distribution wallon. Le service « Connect My Home » est expliqué plus en détail sur le site de l'ORES : <https://extranet.ores.be/fr/information/cmh>.

⁷⁰ La longueur du câble d'introduction à prévoir est ainsi déjà déterminée lors de l'étude réalisée par VOO S.A./Brutélé.

273. VOO S.A. et Brutélé demandent au régulateur d'établir un tarif sur la base des coûts facturés par ORES à VOO S.A. et Brutélé et des coûts encourus dans ce cadre par VOO S.A. et Brutélé afin que ceux-ci puissent être facturés à un opérateur bénéficiaire. Le CSA va maintenant analyser, point par point, les coûts mentionnés au § 271 ci-dessus :
- 273.1. Le CSA est d'accord avec le fait que les coûts par chantier puissent être facturés à un opérateur bénéficiaire. Il s'agit d'un montant forfaitaire pour chaque type de raccordement auquel un coût variable est ajouté en fonction du type d'administration nécessaire. Ce montant est fixé dans la convention « Connect My Home » d'ORES. En plus de ce montant, VOO S.A./Brutélé peut appliquer les mark-ups IT et overhead.
- 273.2. Le CSA est d'accord avec le fait que les frais d'étude et les frais administratifs puissent être facturés à un opérateur bénéficiaire. VOO S.A./Brutélé propose également un montant forfaitaire basé sur un délai de traitement moyen. Le CSA ne peut pas marquer son accord sur ce point étant donné que cela est contraire à la méthode de travail proposée pour les raccordements complexes (voir § 102.5). Les raccordements complexes sont en effet réalisés sur la base d'un projet, l'étude préliminaire étant facturée à un tarif horaire. Étant donné que le CSA estime que la rédaction d'une étude pour un raccordement complexe ou un raccordement « Connect My Home » est presque identique, le CSA propose de fixer les frais d'étude et les frais administratifs de la même manière que les frais d'étude pour un raccordement complexe, c'est-à-dire au même tarif horaire que celui du Tableau 16: Aperçu des tarifs d'activation et d'installation.
- 273.3. Le CSA est d'accord pour que les coûts de matériel puissent être facturés à un opérateur bénéficiaire. Le CSA constate que ces coûts de matériel seront variables, spécifiques à chaque chantier. Étant donné que tout le matériel nécessaire sera répertorié lors de l'étude par un collaborateur de VOO S.A./Brutélé (car il doit également être fourni pour ORES), le CSA ne voit aucun problème à traiter le coût variable de ce matériel séparément pour chaque chantier et donc à ne pas prévoir un montant forfaitaire à cet effet. Les coûts de matériel par mètre de câble courant ou par article pouvant être utilisé à cette fin sont les mêmes que ceux utilisés dans le modèle de coûts concernant le raccordement au câble standard.
- 273.4. Pour le coût du raccordement du câble d'introduction au tap, y compris le placement du filtre d'arrêt après qu'ORES a terminé tous les travaux, le CSA propose d'utiliser le même coût que celui de l'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit ») prévu au § 224, car il s'agira d'opérations presque identiques.
- 273.5. En ce qui concerne les coûts de mise en œuvre liés à la mise en place de l'interaction entre ORES et VOO S.A./Brutélé et les coûts de maintenance de la plateforme, le CSA considère qu'ils font partie des coûts informatiques globaux. Aucun tarif distinct ne sera donc fixé à cet égard. Étant donné qu'un mark-up IT est toujours appliqué aux tarifs pouvant être facturés à l'opérateur bénéficiaire, le CSA considère que ces coûts informatiques sont ainsi récupérés.

274. Une fois les travaux terminés par ORES, le client final peut choisir d'acheter un service sur le réseau coaxial.
- 274.1. Si le client final opte pour un service auprès d'un opérateur bénéficiaire sur le réseau coaxial, le CSA autorise VOO S.A./Brutélé à répercuter les coûts encourus, qui sont précisés au § 273, sur l'opérateur bénéficiaire. Cela ne peut être fait qu'une seule fois et uniquement lors de la première activation du client final. En plus de ces coûts, l'opérateur bénéficiaire doit ensuite payer le tarif de la méthode d'installation choisie.
- 274.2. Si le client final opte pour un service auprès de VOO S.A./Brutélé, les coûts encourus sont pris en charge par le département de détail de VOO S.A./Brutélé. Au cas où le client final déciderait ensuite de passer tout de même chez un opérateur bénéficiaire, les coûts encourus ne peuvent plus être répercutés sur l'opérateur bénéficiaire et seul le tarif d'activation peut être facturé.
275. Comme pour les autres raccordements, l'opérateur bénéficiaire doit avoir la possibilité de refuser ces raccordements s'il le souhaite. L'opérateur bénéficiaire doit donc être informé du fait que le client final a eu recours au service CMH. Le CSA demande donc à VOO S.A. et Brutélé de communiquer cette information lorsque l'opérateur bénéficiaire demande l'activation. L'opérateur bénéficiaire peut alors demander les coûts encourus sur ce site (ceux-ci sont déjà connus puisqu'une étude a déjà été réalisée) et décider de refuser ou non le client final.

Conclusion

276. VOO S.A. et Brutélé peuvent répercuter les coûts suivants sur un opérateur bénéficiaire :
- 276.1. les coûts (y compris les coûts administratifs) par chantier encourus par ORES ;
- 276.2. les frais d'étude et d'administration par chantier encourus par VOO S.A./Brutélé ;
- 276.3. les coûts du matériel⁷¹ fourni par VOO S.A./Brutélé à ORES pour la réalisation des travaux ;
- 276.4. les frais de raccordement du câble d'introduction au tap, y compris le placement du filtre d'arrêt, par chantier, encourus par VOO S.A./Brutélé, à savoir le coût d'installation « Single Visit » ;
277. Ces coûts ne peuvent être facturés qu'une seule fois. Le premier opérateur qui décide de prendre en charge ce client final devra supporter ces coûts.
278. Lorsqu'un opérateur bénéficiaire fait une demande de raccordement d'un client « Connect My Home » auprès de VOO S.A. ou de Brutélé, il doit en être informé et les coûts encourus dans le

⁷¹ La longueur du câble d'introduction à prévoir est ainsi déjà déterminée lors de l'étude réalisée par VOO S.A./Brutélé.

cadre du service « Connect My Home » à cette adresse doivent être communiqués à l'opérateur bénéficiaire.

279. L'opérateur bénéficiaire aura alors le choix entre ne pas supporter ces coûts et donc ne pas accepter le client ou supporter ces coûts et accepter le client.

7.2.SERVICES DE SUPPORT POUR LES INSTALLATIONS

280. Les différents coûts concernant les services de support pour les installations sont listés dans le tableau ci-dessous :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Coût de migration de profils ou de produits	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR

Tableau 11: Coûts de migration de profils ou de produits

7.2.1. Modification de profil

281. Le tarif pour la modification d'un profil auprès d'un client final spécifique se compose uniquement du coût de migration mentionné ci-dessus. Seul un coût de helpdesk est pris en compte pour ce service.

282. Ce tarif est donc déterminé comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Modification de profil	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR

Tableau 12: Tarifs pour la modification de profil

7.2.2. Modification de produit

283. Le tarif pour la modification d'un produit auprès d'un client final spécifique dépend du fait que des adaptations doivent être exécutées au tap du client final ou non :

- 283.1. Si aucune adaptation ne doit être effectuée au tap du client final, le tarif se compose uniquement du coût de migration mentionné ci-dessus ;

Seul un coût de helpdesk est donc pris en compte pour ce service.

- 283.2. Si une adaptation doit être effectuée au tap du client final, mais qu'un technicien de l'opérateur bénéficiaire l'exécute, le tarif se compose uniquement du coût de migration mentionné ci-dessus ;

Seul un coût de helpdesk est donc pris en compte pour ce service. Le CSA tient encore à préciser qu'aucun autre coût, tel que par exemple le coût d'installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »), ne peut être pris en compte vu que ce coût a déjà été récupéré par le câblo-opérateur à la commande initiale du service d'activation.

- 283.3. Si une adaptation doit être effectuée au tap du client final, mais qu'un technicien du câblo-opérateur l'exécute, le tarif se compose du tarif d'activation correspondant dans le cadre de « Single Visit » ou « Dual Visit ».

Ce service est identique à l'activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Visit » ou « Dual Visit » et le même tarif peut donc être repris.

284. Ces tarifs sont donc déterminés comme suit :

	Telenet	VOO S.A.	Bruté
Modification de produit sans adaptation au tap	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Single Installer »	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Single Visit »	40,00 EUR	44,31 EUR	40,45 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Dual Visit »	NA	64,22 EUR	60,97 EUR

Tableau 13: Tarifs pour la modification de produit

7.3. RÉPARATIONS

7.3.1. Réparation par le câblo-opérateur de problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage »

285. Le tarif pour la réparation par le câblo-opérateur de problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage » a été établi comme un tarif fixe défini sur la base d'un tarif horaire multiplié par un temps de travail moyen pour ces interventions.

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Réparation par le câblo-opérateur de problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage »	107,10 EUR	107,10 EUR	107,10 EUR

Tableau 14: Tarifs pour la réparation d'« Ingress » ou de « Current Leakage »

286. Plusieurs réactions concernant le champ d'application de ce tarif ont été reçues.
287. Ainsi Orange Belgium déclare par exemple qu'aucun tarif ne peut être facturé pour la détection des « Ingress »/« Current Leakage », seulement pour la résolution de ces problèmes, et que ce tarif ne peut être facturé que lorsque ces problèmes peuvent être liés à l'intervention d'un technicien de l'opérateur bénéficiaire.
288. Proximus déclare également dans sa réaction qu'il n'apparaît pas clairement dans quels cas ce tarif peut être facturé en raison des différentes possibilités dans le contexte de « Single Visit ».
289. Selon VOO S.A. et Brutélé, le problème d'« Ingress » ou de « Current Leakage » peut aussi survenir « soudainement » à cause de problèmes imprévus avec d'autres⁷² équipements électriques du client final. Selon VOO S.A. et Brutélé, il n'est pas approprié de limiter l'application de ces tarifs à l'intervention d'un technicien de l'opérateur bénéficiaire.
290. Selon Telenet, ce sont principalement les techniciens du réseau qui remarquent ces problèmes à la suite d'une autre intervention. Ensuite, une intervention de réparation/conjointe est entreprise. Très exceptionnellement, un technicien de Orange peut constater cela lors d'une installation, mais cette dernière ne peut alors en principe pas être poursuivie.
291. Selon le CSA, ce tarif peut seulement être facturé après la résolution du problème d'« Ingress » ou de « Current Leakage » par un technicien du câblo-opérateur, lorsque la cause sous-jacente de ce problème est définie. À cet égard, selon le CSA, il importe peu que le problème initial ait été détecté par le câblo-opérateur ou par l'opérateur bénéficiaire. Les différentes situations sont expliquées ci-dessous :
- 291.1. Si la cause est imputable à une installation défectueuse de l'opérateur bénéficiaire, le câblo-opérateur peut facturer ce tarif à l'opérateur bénéficiaire.
- 291.2. Si la cause est imputable à une installation défectueuse du câblo-opérateur, celui-ci ne peut pas facturer ce tarif à l'opérateur bénéficiaire et il devra en supporter les coûts lui-même.
- 291.3. Si la cause est imputable à l'équipement électrique de l'utilisateur final, le câblo-opérateur peut également facturer ce tarif à l'opérateur bénéficiaire, étant donné

⁷² Autres au sens que ceux-ci ne relèvent pas de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire qui a effectué l'installation, mais plutôt de celle du client final lui-même.

que le client final relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire et que le câblo-opérateur a encouru un coût pour résoudre ce problème. L'opérateur bénéficiaire pourrait ensuite choisir par exemple de facturer ce tarif au client final qui est en définitive responsable de la cause du problème.

7.3.2. Réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage »

292. Le tarif pour la réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » a été établi comme un tarif fixe.

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage »	107,10 EUR	107,10 EUR	107,10 EUR

Tableau 15: Tarifs pour la réparation problèmes autres que l'« Ingress » ou le « Current Leakage »

293. Dans leur réaction à la consultation, VOO S.A. et Brutélé ne sont pas d'accord avec la proposition du CSA selon laquelle, si une installation est effectuée selon le principe de « Single Visit - Dual Visit », l'opérateur bénéficiaire peut faire appel au câblo-opérateur pour les réparations chez le client final, qui relèvent de la même responsabilité que l'installation. Ils font valoir à cet égard les points suivants :

- 293.1. Selon VOO et Brutélé, le bénéficiaire n'a pas le droit de choisir entre une intervention « Single Installer » ou « Single Visit/Dual Visit » par client final. De cette manière, l'opérateur bénéficiaire pourrait choisir par exemple de faire exécuter par le câblo-opérateur les installations de clients finals qui habitent « loin » ou par exemple lorsque trop peu de leurs techniciens sont disponibles.

Le CSA tient à souligner que dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, il n'est défini nulle part que, lors de la mise en place initiale des services, un opérateur bénéficiaire doit choisir entre « Single Installer » et « Single Visit - Dual Visit »⁷³ et que ce choix porterait alors sur toutes les demandes d'installation. Ceci est une nouvelle fois répété dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet⁷⁴. La possibilité de faire cela est donc fixée et les câblo-opérateurs ne peuvent donc pas non plus y déroger.

- 293.2. L'opérateur bénéficiaire doit être responsable des réparations des installations qu'il exécute lui-même dans le cadre de « Single Installer » afin de garantir qu'il a exécuté

⁷³ Conformément au § 1000 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷⁴ Voir les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence des câblo-opérateurs, spécialement les §§ 215 (VOO S.A.), 215 (Brutélé) et 248 (Telenet).

correctement l'installation, dont la qualité a une incidence sur la qualité du service d'autres clients du réseau coaxial.

Le CSA marque son accord sur ce point. Selon le CSA, il est logique que la partie responsable d'une partie donnée de l'installation soit (et reste) également responsable de la réparation de cette partie. Si cela se faisait « à la carte », le câblo-opérateur pourrait, par exemple, supporter la réparation d'une installation défectueuse exécutée par un technicien de l'opérateur bénéficiaire. Ceci est également confirmé dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet⁷⁵.

- 293.3. Si le câblo-opérateur était responsable de l'exécution des réparations, il devrait prévoir un certain nombre de techniciens au cas où il recevrait une demande de réparation. Une telle situation serait ingérable en termes de ressources.

Le CSA tient à rappeler que selon les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet, chaque opérateur bénéficiaire doit présenter dans ses prévisions combien d'installations il prévoit de faire exécuter par le câblo-opérateur⁷⁶. Le câblo-opérateur dispose donc d'informations suffisantes pour estimer le nombre de techniciens qu'il doit prévoir afin de répondre de manière appropriée aux demandes de réparation des opérateurs bénéficiaires (dans le cadre du SLA Repair).

294. Le CSA a précisé les différentes responsabilités des parties à propos des possibilités de réparation dans les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence de Brutélé, VOO S.A. et Telenet⁷⁷. Par souci d'exhaustivité, elles seront répétées ci-dessous.

294.1. Lorsque l'installation est exécutée dans le cadre de « Single Installer », l'opérateur bénéficiaire devient responsable de la réparation des mêmes éléments que pour l'installation, soit le raccordement au tap, le câble d'introduction, le NTP et l'équipement de l'opérateur bénéficiaire.

294.2. Lorsque l'installation est exécutée dans le cadre de « Single Visit », l'opérateur bénéficiaire devient responsable de la réparation des mêmes éléments que pour l'installation, soit le NTP et l'équipement de l'opérateur bénéficiaire.

294.3. Lorsque l'installation est exécutée dans le cadre de « Dual Visit », l'opérateur bénéficiaire ne devient responsable que de la réparation de son équipement.

⁷⁵ Voir les décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence des câblo-opérateurs, spécialement les §§ 215 (VOO S.A.), 215 (Brutélé) et 248 (Telenet).

⁷⁶ Voir les chapitres "Prévisions" des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence des câblo-opérateurs : chapitres 9 (VOO S.A.), 9 (Brutélé) et 12 (Telenet).

⁷⁷ Voir les chapitres "SLA Repair" des décisions de la CRC du 25 mars 2021 concernant les offres de référence des câblo-opérateurs : chapitres 11.5 (VOO S.A.), 11.5 (Brutélé) et 14.5 (Telenet).

8. DÉCISION, ENTRÉE EN VIGUEUR, VOIES DE RECOURS ET SIGNATURES

8.1. DÉCISION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

295. Réunie le 24 juin 2021, la CRC a décidé que les offres de référence de Telenet, VOO S.A. et Brutélé devaient être adaptées dans leur intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication.
296. La CRC demande à Telenet, VOO S.A. et Brutélé d'adapter leur offre de référence conformément aux tableaux ci-dessous :

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Activation d'une (nouvelle) ligne dans le cadre de « Single Installer »	5,48 EUR	6,22 EUR	6,22 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	42,18 EUR	46,49 EUR	42,63 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »)	NA	66,40 EUR	63,15 EUR
Installation d'un câble d'introduction standard avec activation	99,29 EUR	211,27 EUR	180,06 EUR
Installation complexe d'un câble d'introduction avec activation	450,75 EUR	Sur devis	Sur devis
Établissement d'une offre pour l'installation « complexe » d'un câble d'introduction	NA	68,59 EUR/h	68,59 EUR/h
Migration d'une ligne vers un autre opérateur du réseau coaxial	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR

Tableau 16: Aperçu des tarifs d'activation et d'installation

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Désactivation d'une ligne dans le cadre de « Single Installer »	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Coût de désactivation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	21,79 EUR	25,75 EUR	18,36 EUR

Tableau 17: Aperçu des tarifs de désactivation

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Réparation par un technicien du câblo-opérateur	107,10 EUR	107,10 EUR	107,10 EUR
Wrongful Repair Request	73,13 EUR	88,03 EUR	88,03 EUR

Tableau 18: Aperçu des tarifs de réparation

	Telenet	VOO S.A.	Bruté
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	50 % du tarif d'installation/de réparation	50 % du tarif d'installation/de réparation	50 % du tarif d'installation/de réparation
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« light » request)	5,66 EUR	5,66 EUR	5,66 EUR
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	100% du tarif d'installation/de réparation	100% du tarif d'installation/de réparation	100% du tarif d'installation/de réparation
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« light » request)	5,66 EUR	5,66 EUR	5,66 EUR
Useless Visit	41,63 EUR	41,63 EUR	41,60 EUR
Modification de profil	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Modification de produit sans adaptation au tap	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Single Installer »	1,65 EUR	1,65 EUR	1,65 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Single Visit »	40,00 EUR	44,31 EUR	40,45 EUR
Modification de produit avec adaptation au tap dans le cadre de « Dual Visit »	NA	64,22 EUR	60,97 EUR
Configuration d'un nouveau profil	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h
Support technique (tarif horaire)	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h

Tableau 19: Aperçu des tarifs pour les services de support pour les installations

	Telenet	VOO S.A.	Brutélé
Ajout d'une chaîne de télévision partagée	614,25 EUR	614,25 EUR	614,25 EUR
Ajout d'une chaîne de télévision propre	12.285 EUR	7.985,25 EUR+ + devis pour la captation du signal	7.985,25 EUR + devis pour la captation du signal

Tableau 20: Aperçu des tarifs pour les services de support pour les chaînes de télévision

297. La CRC demande à Telenet, VOO S.A. et Brutélé, conformément à l'article 8.1.3-1 du décret, et par analogie avec l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, d'envoyer la version adaptée de leur offre 30 jours après la publication de la présente décision. Le CSA vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, il est renvoyé pour les délais maximums dans lesquels cette implémentation IT doit être réalisée à l'annexe H « Lignes de conduite pour les adaptations de l'offre de référence et IT » de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française.
298. Enfin, la CRC tient à rappeler à Telenet, VOO S.A. et Brutélé que, conformément à l'article 8.1.3-1 du décret, et par analogie avec l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le CSA doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres des câblo-opérateurs et des demandes des bénéficiaires.

8.2. VOIES DE RECOURS

299. 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.

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

8.3.SIGNATURES

Michel Van Bellinghen
Président de la CRC

Karim Ibourki
Secrétaire de la CRC

PARTIE III. ANNEXES

Annexe 1. Synthèse des réactions à la consultation publique

301. Du 8 octobre au 12 novembre 2020 s'est tenue une consultation publique relative à la présente décision. Les parties prenantes et les opérateurs suivants ont envoyé une contribution : Brutélé et VOO S.A., Orange Belgium, Proximus et Telenet.
302. Les contributions reçues sont brièvement résumées ci-dessous. Cette synthèse présente dans les grandes lignes les réactions des différentes parties prenantes, ne se veut pas exhaustive et ne reflète pas nécessairement toutes les nuances exprimées. Le CSA renvoie le lecteur aux parties spécifiques du texte pour davantage de détails.

Orange

303. En premier lieu, Orange Belgium commente un certain nombre d'aspects légaux et méthodologiques.
304. Dans une deuxième partie de son commentaire, Orange présente une analyse des modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs.
305. Après une partie introductive sur le modèle des coûts, Orange formule un commentaire détaillé sur la tarification et les dispositions pour les services non modélisés, les coûts d'établissement et les coûts d'interconnexion.
306. Orange s'intéresse également à l'activation et l'installation, ainsi qu'à la désactivation et à la désinstallation.
307. De plus, l'entreprise commente la réparation partagée et le coût mensuel du SLA Pro Repair. Elle formule également un commentaire sur la colocalisation/le co-mingling.
308. Les commentaires sur les services de support liés à l'installation sont divisés en migration de masse, tarifs pour la migration et la configuration de profils, et annulation/replanification de nouvelles visites.

Proximus

309. Les principales réactions de Proximus se résument comme suit :
310. Le projet de décision ne semble pas prendre en compte le fait que l'opérateur bénéficiaire ne peut pas être obligé de payer pour des travaux d'installation qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.
311. Le projet de décision n'accorde pas suffisamment d'attention aux conditions tarifaires pour une exécution efficace de la migration des clients finals.
312. Dans les offres de référence, l'applicabilité de la facturation d'une désactivation et de la désinstallation du filtre au tap du client final qui y est associée doit être spécifiée afin de prévenir les abus à cet égard.

313. Les offres de référence doivent également préciser les conditions de prise en compte des coûts de réparation.
314. La redevance de location mensuelle pour « SLA Pro Repair » et la définition de ce service ne peuvent pas être traitées indépendamment l'une de l'autre.
315. Le projet de décision reconnaît que les migrations de masse doivent être possibles, mais ne tire aucune conclusion quant à savoir si une telle possibilité devrait effectivement être incluse dans les offres de référence.
316. D'après Proximus, l'analyse des coûts d'overhead et d'IT n'est pas correcte et ne stimule pas les investissements informatiques, qui sont aussi cruciaux que ceux dans le réseau.
317. Selon Proximus, le projet de décision rejette à juste titre les coûts initiaux de mise en œuvre, qui ne sont pas justifiés pour les raisons juridiques indiquées, mais également pour des raisons de rationalité et de cohérence de la réglementation. À cet égard, les offres de référence doivent être adaptées.

Telenet

318. Dans sa réponse, Telenet commente tout d'abord les services non modélisés, notamment en ce qui concerne les coûts de mise en œuvre et les coûts d'interconnexion.
319. Telenet formule ensuite des commentaires au sujet de l'activation et l'installation, la désactivation et la désinstallation, la réparation et la redevance mensuelle de location SLA Pro Repair.
320. Les commentaires sur les services de support liés à l'installation peuvent être divisés en remarques sur les tarifs des migrations et des configurations de profils, et sur les tarifs pour l'annulation et la replanification d'une visite d'un technicien.
321. Enfin, Telenet commente également les services de support pour les chaînes de télévision.

VOO S.A. et Brutélé

322. VOO S.A. a envoyé 1 réaction conjointement avec Brutélé.
323. Ils réagissent sur les aspects suivants du projet de décision :
- Coûts non-modélisés
 - Coûts de mise en œuvre
 - Coûts d'interconnexion
 - Coûts de personnel directement attribuables
 - Activation
 - Installation
 - Désactivation et désinstallation
 - Réparations

- Services de support pour les chaînes de télévision (ils font ici une distinction entre les signaux de télévision analogiques et numériques)
- Modélisation des tarifs
- L'installation « Connect My Home » (il s'agit du raccordement commun des services d'utilité publique tels que le gaz, l'électricité, la téléphonie, la télévision et Internet en n'est d'application qu'en Wallonie)