

**DECISION DE LA CONFÉRENCE DES RÉGULATEURS DU SECTEUR DES  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (CRC)**

**DU 3 SEPTEMBRE 2013**

**CONCERNANT L'OFFRE DE RÉFÉRENCE DE GROS DE TELENET DANS  
LA RÉGION DE LANGUE FRANÇAISE**

## Table des matières

|  |     |
|--|-----|
| DISPOSITION PRÉLIMINAIRE .....   | 4   |
| 1 INTRODUCTION .....   | 5   |
| 2 PROCÉDURE .....  | 6   |
| 2.1 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE .....  | 6   |
| 2.2 CONSULTATION NATIONALE .....   | 7   |
| 2.3 LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS .....   | 8   |
| 2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE .....   | 9   |
| 3 CADRE RÉGLEMENTAIRE.....   | 13  |
| 4 ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES DE GROS DE TELENET .....                 | 15  |
| 4.1 NOTIFICATION DE MODIFICATIONS.....   | 15  |
| 4.2 SYSTÈME D'ACCÈS CONDITIONNEL (CAS) .....   | 21  |
| 4.3 CERTIFICATION DU MATÉRIEL ET DES TECHNICIENS .....                                       | 33  |
| 4.4 LA CESSIBILITÉ DES CONTRATS .....  | 37  |
| 4.5 LA REVENTE DU CONTRAT À D'AUTRES OPÉRATEURS .....  | 39  |
| 4.6 APERÇU DES CHAÎNES ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES .....                                       | 40  |
| 4.7 NÉCESSITÉ D'OBTENIR LES DROITS AVANT LES NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES.....                | 42  |
| 4.8 VIDÉO À LA DEMANDE (VOD) .....   | 44  |
| 4.9 INTERACTIVITÉ.....   | 49  |
| 4.10 LARGE BANDE : IMPLÉMENTATION TECHNIQUE .....  | 53  |
| 4.11 LES PROFILS LARGE BANDE .....   | 56  |
| 4.12 ÉLÉMENTS MANQUANTS .....  | 60  |
| 4.13 REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L'OFFRE DE RÉFÉRENCE .....                                     | 63  |
| 5 GENERAL TERMS & CONDITIONS .....   | 74  |
| 6 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES.....  | 81  |
| 6.1 L'ÉLABORATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS .....  | 81  |
| 6.2 PROCÉDURE DE MIGRATION .....   | 88  |
| 6.3 PROCÉDURE DE MIGRATION DE MASSE.....   | 90  |
| 6.4 VOLUMES DES INSTALLATIONS.....   | 92  |
| 7 SLA & SYSTÈME DE PRÉVISION .....   | 94  |
| 7.1 LA COURBE D'APPRENTISSAGE .....  | 95  |
| 7.2 L'ABSENCE DE SLA VALIDATION .....  | 97  |
| 7.3 UN SLA DIFFÉRENT POUR L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE AVEC ET SANS VISITE CHEZ LE CLIENT..... | 100 |
| 7.4 SLA RÉPARATION .....   | 103 |
| 7.5 SLA 'DONE' .....   | 107 |
| 7.6 APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK.....  | 108 |
| 7.7 REPORTING & KPIs .....   | 111 |
| 7.8 LE CALCUL DES COMPENSATIONS .....  | 113 |
| 7.9 SYSTÈME DE PRÉVISION .....   | 119 |
| 8 LE DÉLAI D'IMPLEMENTATION .....  | 125 |
| 8.1 PROBLÉMATIQUE .....  | 125 |
| 8.2 ANALYSE .....  | 125 |
| 8.3 MODALITÉS .....  | 127 |

|           |                              |            |
|-----------|------------------------------|------------|
| <b>9</b>  | <b>DÉCISION .....</b>        | <b>131</b> |
| <b>10</b> | <b>VOIES DE RECOURS.....</b> | <b>133</b> |
| <b>11</b> | <b>SIGNATURES.....</b>       | <b>134</b> |

## **DISPOSITION PRÉLIMINAIRE**

1. La présente décision est adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée la 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 concernant la consultation mutuelle lors de l'établissement de réglementation en matière de réseaux de communications électroniques, l'échange d'informations et l'exercice des compétences relatives aux réseaux de communications électroniques par les instances de régulation compétentes pour les télécommunications ou la radiodiffusion et la télévision.
2. Le 27 juin 2013, le CSA a transmis ses projets de décision concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Tecteo dans la région de langue française à l'IBPT, au VRM et au Medienrat, conformément à l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, de l'accord précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, l'IBPT a demandé le même jour à ce que la CRC soit saisie.
3. 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 au à l'IBPT, au VRM et au Medienrat, mais avec les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

### **Résultats de la consultation des régulateurs des médias**

4. Conformément à l'article 3, alinéa 1<sup>er</sup>, de l'accord précité, le CSA a transmis ses projets de décision concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Tecteo dans la région de langue française à l'IBPT, au VRM et au Medienrat en date du 27 juin 2013.
5. Après réception de ce projet et en exécution de l'article 3, alinéa 2, de l'accord précité, l'IBPT a introduit le 27 juin 2013 une demande de saisine auprès de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC).
6. Le 28 juin 2013, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, les projets de décisions concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et Tecteo dans la région de langue française afin qu'ils soient soumis à la Commission européenne, l'ORECE et aux autres ARN.

# 1 INTRODUCTION

7. Le 1<sup>er</sup> juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) a adopté une décision concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française. Cette décision impose un certain nombre de mesures wholesale aux opérateurs puissants qu'elle identifie, à savoir Tecteo, Brutélé, Telenet et l'AIESH (ci-après dénommés « opérateurs PSM »). Ces opérateurs sont tenus d'ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
  - accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique ;
  - accès à leur plateforme de télévision numérique ;
  - accès à une offre de revente pour l'internet large bande.
8. En outre, ces opérateurs puissants sont également soumis à une obligation de transparence. En vertu de cette obligation, ces opérateurs doivent élaborer une offre de référence publique concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.
9. En tant que régulateur des médias en région de langue française et conformément au prescrit de l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006, le CSA est compétent pour la mise en œuvre de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans cette région, à savoir Brutélé, Tecteo, l'AIESH et Telenet.
10. La présente décision a pour but d'évaluer les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Telenet.

## 2 PROCÉDURE

### 2.1 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE

11. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1<sup>er</sup> août 2011, Telenet disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au CSA. Telenet a déposé un projet d'offre de référence le 1<sup>er</sup> février 2012. Bien que cette proposition fût à première vue considérée comme incomplète, le CSA a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Telenet puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Le CSA a toutefois adressé à l'époque un courrier officiel à Telenet dans lequel il a identifié les éléments manquants par rapport aux exigences fixées par ladite décision quant à la structure et la composition de l'offre de référence attendue<sup>1</sup>. Cette lettre enjoignait également à Telenet d'éclaircir les éléments déjà fournis.
12. Le 21 février 2012, le CSA a lancé une préconsultation qui a pris fin le 2 mars 2012. Mobistar et Belgacom ont transmis leurs réactions à cette proposition au CSA.
13. Afin d'assister Telenet, les régulateurs membres de la CRC ont, à la demande de cette dernière, organisé plusieurs réunions avec elle les 21 décembre 2011, 6 janvier 2012, 29 février 2012 et 14 mars 2012, concernant les différents éléments à mentionner dans une offre de référence. Les 16 mars, 23 mars et 30 mars 2012, Telenet a encore transmis au CSA des pièces supplémentaires de l'offre de référence.
14. Après analyse complète du CSA, il s'est avéré que le projet du 30 mars 2012 ne comportait pas encore suffisamment d'éléments pour répondre raisonnablement à l'objectif d'obligation de transparence. Aussi, en coopération avec l'IBPT, une liste non exhaustive de commentaires sur l'offre de référence de l'opérateur a été envoyée à Telenet en date du 20 juillet 2012<sup>2</sup>, cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Telenet sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes persistantes de son offre. Dans ce même courrier, un modèle d'offre de référence a été en outre transmis à Telenet afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble de la position des régulateurs sur les documents reçus et de lui indiquer à quoi devrait correspondre un résultat satisfaisant.
15. Le 16 août 2012, le CSA a adressé une lettre à Telenet l'informant que, par souci de simplification administrative, il avait décidé de ne pas poser de question additionnelle par rapport aux requêtes ainsi adressées à Telenet. Le CSA soulignait toutefois que les réponses qu'elle fournirait à l'IBPT seraient partagées entre régulateurs des médias. Simultanément, il enjoignait Telenet de lui signaler tout élément qui devrait distinguer l'offre qu'il rédigeait pour le territoire de langue française par rapport à celle qu'elle propose pour les territoires de la région de langue flamande et la région bilingue de Bruxelles-capitale.

---

<sup>1</sup> Lettre du CSA du 20 février 2012 adressée à Telenet.

<sup>2</sup> A laquelle le CSA se réfère dans son courrier adressé à Telenet en date du 16 août 2012.

16. Telenet a alors eu jusqu'au 10 septembre 2012 pour compléter son offre de référence et a été priée d'adapter son offre de référence conformément aux commentaires qui lui ont été adressés. Elle a également été priée d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence.
17. Le CSA a participé à plusieurs réunions avec Telenet suite auxquelles Telenet a transmis la version modifiée de son offre de référence en date du 10 septembre 2012. Ultérieurement Telenet a remis des annexes complémentaires jusqu'au 19 octobre 2012 qui ont également été prises en considération dans le présent projet de décision.
18. Le 20 décembre 2012, Telenet a encore remis une série d'annexes au CSA. Ces annexes tardives<sup>3</sup> n'ont pas encore été prises en considération pour le moment vu que le 20 décembre 2012, la consultation a démarré sur les documents déjà disponibles à ce moment-là. Ces documents, ainsi que toute adaptation de l'offre de référence, seront soumis à la consultation du secteur au cours d'une phase ultérieure.

## 2.2 CONSULTATION NATIONALE

### 2.2.1 Base légale

19. La consultation publique est organisée conformément à l'article 94, § 1er, du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels de la Communauté française<sup>4</sup> (ci-après le « décret coordonné sur les services de médias audiovisuels ») :

*« Art. 94, § 1<sup>er</sup>. Sauf dans les cas relevant de l'article 91, §5, le Collège d'autorisation et de contrôle organise, durant une période d'un mois minimum et de deux mois maximum, une consultation publique préalable en vue de donner aux parties intéressées l'occasion de présenter leurs observations sur tout projet de décision visé aux articles 90 et 91.*

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

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

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

---

<sup>3</sup> Conformément à la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, Telenet avait jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2012 pour transmettre une offre de référence transparente au CSA.

<sup>4</sup> Décret coordonné par l'arrêté du Gouvernement de la Communauté française du 26 mars 2009 portant coordination du décret sur les services de médias audiovisuels, *M.B.*, 24 juillet 2009, p. 50609 ; tel que modifié par le décret du 1<sup>er</sup> février 2012 portant certaines adaptations du décret coordonné le 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels, *M.B.*, 9 mars 2012, p. 15084.

## 2.2.2 Déroulement de la consultation

20. Le 21 décembre 2012, le CSA a lancé une consultation nationale concernant notamment le présent projet de décision. Le 20 février 2013, le CSA a reçu les réactions de Belgacom, Mobistar, KPN Belgium, Brutélé, Tecteo et Telenet. L'IBPT a en outre reçu des réactions de Coditel, que l'Institut a communiqué au CSA conformément aux articles 14, § 3 et 23, §3 la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges.

## 2.3 LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS MÉDIAS

### 2.3.1 Base légale

21. À l'instigation de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 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<sup>5</sup> (ci-après « l'accord de coopération du 17 novembre 2006 »).
22. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 mentionne les projets de décision qui doivent être transmis aux autres régulateurs:

*« Art. 3. Chaque projet de décision d'une autorité de régulation relatif aux réseaux de communications électroniques est transmis par cette autorité aux autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération.*

*Les autorités de régulation consultées font part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet de décision dans les 14 jours civils. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut demander que la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (ci-après dénommée la CRC) soit saisie du projet de décision. Cette demande d'envoi immédiat à la CRC est motivée.*

*L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques qui lui sont fournies par les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent, après réception du projet de décision modifié, d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié. »*

### 2.3.2 Résultats de la consultation des régulateurs des médias

23. Le projet de décision a été envoyé par le CSA à l'IBPT, au VRM et au Medienrat le 27 juin 2013. Le même jour, l'IBPT a fait part de sa volonté de saisir la CRC à ce sujet.

---

<sup>5</sup> M.B. 28 décembre 2006, 75371.

24. La CRC s'est réunie le 28 juin 2013 pour adopter, après délibération, le texte du projet de décision concernant l'offre de référence de gros de Brutélé à notifier à la Commission européenne, à l'ORECE et aux autres autorités réglementaires nationales.

## 2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE

### 2.4.1 Base légale

25. L'article 7, §3 de la directive « cadre »<sup>6</sup> prévoit la consultation de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

*« 3. Sauf disposition contraire dans les recommandations ou les lignes directrices arrêtées conformément à l'article 7 ter au terme de la consultation visée à l'article 6, dans les cas où une autorité réglementaire nationale a l'intention de prendre une mesure qui:*

- *relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»); et*
- *qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,*

*elle met à disposition de la Commission, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales des autres États membres, simultanément, le projet de mesure ainsi que les motifs sur lesquels la mesure est fondée, conformément à l'article 5, paragraphe 3, et en informe la Commission, l'ORECE et les autres autorités réglementaires nationales. Les autorités réglementaires nationales, l'ORECE et la Commission ne peuvent adresser des observations à l'autorité réglementaire nationale concernée que dans un délai d'un mois. Le délai d'un mois ne peut pas être prolongé. »*

26. Cette disposition est transposée par l'article 94, §§ 2 à 5 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels :

*« Art. 94, § 2. A la suite de la consultation publique précitée et sans préjudice des procédures de concertation entre les autorités réglementaires compétentes en Belgique, le Collège d'autorisation et de contrôle transmet le projet de décision à la Commission et à l'ORECE qui disposent d'un délai d'un mois pour communiquer au Collège d'autorisation et de contrôle leurs observations. Le projet de décision est également transmis et aux autorités réglementaires nationales des autres États membres dès lors que cette décision aurait une incidence sur les échanges entre États. Elles disposent d'un délai d'un mois pour communiquer au Collège d'autorisation et de contrôle leurs observations.*

*§ 3. Le Collège d'autorisation et de contrôle tient le plus grand compte des observations formulées par les autres autorités réglementaires nationales, l'ORECE ainsi que par la Commission et adopte ensuite le projet de décision final, et le communique à la Commission.*

---

<sup>6</sup> Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »), JO. L. 108, 24 avril 2002, 41.

*§ 4. Par dérogation au § 3, lorsque le projet de décision vise à définir un marché pertinent qui diffère de ceux recensés dans la recommandation sur les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques, ou à désigner ou non une entreprise comme disposant d'une puissance significative sur le marché, et si la Commission, dans le délai visé au § 2, notifie au Collège d'autorisation et de contrôle les raisons pour lesquelles, soit elle estime que ce projet ferait obstacle au marché unique, soit elle a des doutes sérieux sur sa compatibilité avec la législation communautaire, le Collège d'autorisation et de contrôle retarde de deux mois suivant la notification de la Commission l'adoption du projet en question.*

*Si dans le délai de deux mois précité, la Commission décide d'exiger le retrait du projet de décision du Collège d'autorisation et de contrôle, ce dernier modifie ou retire son projet dans les six mois suivant la date de la décision de la Commission. Lorsque le projet de mesure est modifié, le Collège d'autorisation et de contrôle lance une nouvelle consultation publique conformément au § 1er, puis notifie à nouveau le projet conformément au § 2.*

*§ 5. Par dérogation au § 3, lorsque le projet de décision vise à imposer, modifier ou supprimer une obligation conformément aux articles 95 à 95sexies et 96, et si la Commission, dans le délai d'un mois visé au § 2, notifie au Collège d'autorisation et de contrôle les raisons pour lesquelles, soit elle estime que le projet de mesure constitue une entrave au marché unique, soit elle a des doutes sérieux sur sa compatibilité avec la législation communautaire, le Collège d'autorisation et de contrôle retarde de trois mois suivant la notification de la Commission l'adoption du projet en question. Durant ce délai de trois mois, le Collège d'autorisation et de contrôle coopère étroitement avec la Commission et l'ORECE pour identifier la mesure la plus efficace et appropriée au regard des objectifs visés, en prenant en considération les avis du secteur et en veillant à la cohérence des pratiques réglementaires.*

*Dans le cas où, dans un délai de six semaines suivant la notification de la Commission, l'ORECE partage les doutes sérieux de la Commission, le Collège d'autorisation et de contrôle peut, dans le délai de trois mois visé au premier alinéa, soit modifier ou retirer son projet de décision en tenant le plus grand compte de la notification de la Commission ainsi que de l'avis et des conseils de l'ORECE, soit maintenir son projet de décision.*

*Dans le cas où, dans ce même délai de six semaines, l'ORECE ne partage pas les doutes sérieux de la Commission ou n'émet pas d'avis, ou encore si le Collège d'autorisation et de contrôle modifie ou maintient son projet de décision conformément à l'alinéa 2, le Collège d'autorisation et de contrôle ne peut se prononcer définitivement sur le projet de décision qu'après que la Commission ait, dans un délai d'un mois après la fin de la période de trois mois visée à l'alinéa premier, soit émis une recommandation demandant audit Collège de modifier ou de retirer le projet en question, soit décidé de lever ses réserves. Passé ce dernier délai, la Commission est réputée avoir levé ses réserves.*

*Dans le cas où le Collège d'autorisation et de contrôle modifie son projet de décision, il peut décider de recourir à une nouvelle consultation publique visée au § 1er.*

*Si le Collège d'autorisation et de contrôle n'applique pas l'alinéa précédent, il communique à la Commission et à l'ORECE la décision définitive dans un délai d'un mois à compter de la décision de la Commission visée à l'alinéa 3. S'il applique l'alinéa précédent, le délai de communication de la décision définitive est d'un mois à compter du terme de la nouvelle procédure de consultation.*

*Si le Collège d'autorisation et de contrôle décide de ne pas modifier ou retirer le projet de décision sur la base de la recommandation ou de la levée de réserves de la Commission visée à l'alinéa 3, il doit fournir une justification motivée. A tout moment de la procédure, le Collège d'autorisation et de contrôle peut décider de retirer le projet de décision ».*

#### **2.4.2 Mode et résultats de la consultation européenne**

27. Le projet de décision concernant l'offre de référence de Brutélé a été notifié à la Commission européenne (ci-après « la Commission ») le 9 juillet 2013.
28. Le 24 juillet 2013, la Commission a adressé une demande d'informations à ce sujet à la CRC, qui a transmis sa réponse le 29 juillet 2013.
29. Le 8 août 2013, la CRC a reçu les commentaires de la Commission au sujet du projet de décision.
30. La Commission commence par rappeler le contenu de l'article 8, § 4, de la directive « accès », selon lequel les obligations imposées par les ARN doivent être fondées sur la nature du problème constaté, proportionnées et justifiées au regard des objectifs de l'article 8 de la directive « cadre ».
31. Elle rappelle ensuite que la radiodiffusion numérique gagne du terrain en Belgique, tandis que la TV analogique en perd, cette tendance s'étant confirmée depuis l'adoption de la décision de la CRC de juillet 2011.
32. La Commission est d'avis que si une telle évolution se poursuit, les contraintes réglementaires imposées aux câblo-opérateurs PSM risquent de ne plus être adaptées, car l'avantage concurrentiel que ces opérateurs tiraient de leur capacité à fournir la TV analogique disparaîtrait.
33. De plus, la CRC présente l'obligation de revente de TV analogique comme l'opportunité pour les opérateurs alternatifs d'élargir leur base de clientèle. Or, l'un de ces opérateurs, à savoir Belgacom, a déclaré ne plus être intéressé par la revente de TV analogique. Cependant, la Commission note que les opérateurs PSM ne seront pas contraints d'offrir la TV analogique en l'absence de demande réelle.
34. Selon la Commission, une telle obligation de fournir la TV analogique risque de dissuader l'investissement dans les infrastructures numériques, ainsi que le développement de services innovants.

35. Au vu des considérations qui précèdent, la Commission enjoint la CRC de réaliser une nouvelle analyse de marché dès que possible.
36. Pour répondre aux préoccupations de la Commission, les régulateurs membres de la CRC ont déjà entamé les préparatifs en vue d'une nouvelle analyse de marché, qui devrait être soumise à consultation publique au cours de l'année 2014.

### 3 CADRE RÉGLEMENTAIRE

37. La directive « accès »<sup>7</sup> ainsi que le décret coordonné sur les services de médias audiovisuels prévoient que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres), des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation des prix en fonction des coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché<sup>8</sup>.
38. Ce marché a été analysé dans le cadre de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
39. Dans sa décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence en ce qui concerne les trois formes d'accès de gros que Telenet doit proposer. En vertu de cette obligation, Telenet doit entre autres rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande<sup>9</sup>. Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Telenet devait soumettre au CSA une proposition d'offre de référence concernant le territoire de langue française<sup>10</sup>.
40. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire de la région de langue française, le CSA est compétent pour l'exécution de cette décision conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
41. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement favorables<sup>11</sup>. Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.

---

<sup>7</sup> Articles 8 à 13bis de la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès »), *J.O.C.E.*, 24 avril 2002, L 108, 24 avril 2002, 7 ; telle que modifiée par la directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion, et 2002/20/CE relative à l'autorisation des réseaux et services de communications électroniques, *J.O.U.E.*, L 337/37, 18 décembre 2009 (directive « mieux légiférer »).

<sup>8</sup> Articles 91, § 3 et 95 à 95sexies du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels.

<sup>9</sup> Décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 857, 947 et 1062.

<sup>10</sup> *Ibid.*, §§ 859, 949 et 1064.

<sup>11</sup> Voir § 962 de la décision de la CRC : « L'existence d'une offre de référence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations contractuelles car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer le respect des autres

42. Ce que confirme l'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels qui dispose que :

*« Lorsqu'un opérateur de réseau est soumis à des obligations de non-discrimination, le Collège d'autorisation peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs de réseau ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagné des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».*

43. Le CSA peut imposer que l'offre de référence fasse l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par ce dernier décret, conformément à la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 qui stipule à cet égard que :

*« L'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par le CSA préalablement à sa publication. Le CSA imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché »<sup>12</sup>*

44. Le CSA vérifiera donc l'offre de référence et prendra une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de celles-ci. Telenet dispose d'un délai de six mois à dater de la décision du CSA concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition d'offre de référence pour rendre opérationnelle l'offre de référence<sup>13</sup>.

45. La décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 indique les aspects qui doivent au minimum être abordés dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finaux et des modifications apportées à l'offre de chaînes<sup>14</sup>.

46. Le CSA évaluera la proposition d'offre de référence de Telenet via la présente décision. La présente décision porte sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence.

---

*obligations, notamment celle de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant ».*

<sup>12</sup> Décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 861, 951 et 1066.

<sup>13</sup> *Ibid.*, §§ 859, 949 et 1064.

<sup>14</sup> Décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue française, §§ 862, 952 et 1067.

## 4 ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES DE GROS DE TELENET

### 4.1 NOTIFICATION DE MODIFICATIONS

#### 4.1.1 Problématique

47. A la section 4.1 3 « Obligations et responsabilités de Telenet », Telenet stipule ce qui suit:
- « *Telenet définit la composition et les éventuelles modifications de la composition du service TV.*
  - *Telenet informe le bénéficiaire des modifications prévues concernant le service.* »<sup>15</sup>
48. Telenet revient plus spécifiquement dans l'annexe TLN-WRO-GA-G-P-PAAD « signalement de modifications » sur les délais qu'elle souhaite appliquer et la nécessité pour le CSA de marquer ou non son approbation sur ces modifications à l'offre de référence. Le CSA est d'avis que Telenet ne peut pas décider unilatéralement quels éléments sont soumis à une approbation du CSA.
49. De plus, Telenet ne donne pas d'informations concernant sa possibilité de mettre un terme à l'offre analogique et la procédure le permettant.

#### 4.1.2 Analyse

50. Le CSA estime important de tout d'abord exposer clairement que c'est bien le CSA qui déterminera quelles modifications à l'offre de référence nécessitent son approbation. Dans ce sens, la distinction faite par Telenet concernant les modifications exécutant l'offre de référence est sans objet lorsque ces modifications changent l'offre de référence elle-même. En effet, la décision CRC stipule clairement que: « *l'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par le CSA préalablement à sa publication* »<sup>16</sup>. Les dispositions<sup>17</sup> de l'annexe TLN-WRO-GA-G-P-PAAD « signalement de modifications » qui sont contraires à ce qui précède doivent donc être supprimées.

---

<sup>15</sup> Traduction libre.

<sup>16</sup> §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

<sup>17</sup> Plus précisément les déclarations stipulant que l'approbation du CSA est nécessaire ou non.

#### 4.1.2.1 Modifications apportées à l'offre de référence

51. En vertu de l'obligation de non-discrimination, Telenet ne pourra utiliser pour elle-même une nouvelle configuration de l'offre d'accès à la plateforme de télévision numérique (nouveaux paramètres, nouvelles fonctions, nouveaux éléments du réseau, nouvelle technologie...) et la revente de la large bande que lorsque cette configuration sera opérationnelle au niveau de gros<sup>18</sup>. Ce qui implique que les bénéficiaires doivent être prévenus suffisamment tôt d'éventuelles modifications.
52. La décision de la CRC prévoit comme règle générale explicite (en ce qui concerne l'accès à la plateforme de télévision numérique/revente de la large bande) un délai de six mois après approbation du CSA des modifications de configuration de l'offre<sup>19</sup>.
53. Comme un délai de six mois peut dans certains cas sembler déraisonnablement long, la décision de la CRC prévoit un assouplissement de ce délai à 3 mois, à condition que l'impact sur les processus des bénéficiaires soit minime<sup>20</sup>. Le CSA est partisan d'une énumération exhaustive de tous les scénarios possibles nécessitant un délai de notification de trois ou six mois<sup>21</sup>. Le délai de notification devra être fixé au cas par cas lorsqu'il peut être tenu compte de manière optimale des besoins des bénéficiaires.
54. Les dispositions de l'annexe TLN-WRO-GA-G-P-PAAD « notification de modifications » qui sont contraires à ce qui précède doivent donc être supprimées ou modifiées.

#### 4.1.2.2 Suppression et ajout de chaînes

55. Le CSA aimerait revenir plus précisément sur les modifications apportées à l'offre de chaînes et aux délais de notification appropriés. Il conviendra dans cette optique de faire une distinction entre les chaînes analogiques et numériques vu la différence essentielle entre les obligations et l'impact sur les bénéficiaires. En effet, un bénéficiaire devra pour ce qui concerne l'offre de revente analogique disposer des mêmes chaînes analogiques (et des droits afférents) que Telenet. L'accès à la plateforme de télévision numérique n'oblige par contre pas un bénéficiaire à reprendre toutes les chaînes de Telenet.

---

<sup>18</sup> Voir §§ 954 et 1068 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

<sup>19</sup> § 956 et 1068 de la décision de la CRC : « *Après publication par l'opérateur PSM de l'offre de référence modifiée et approuvée par le CSA, les opérateurs alternatifs disposeront d'un délai de maximum 6 mois pour mettre en œuvre cette offre sur le plan opérationnel. A l'issue de ce délai, l'opérateur PSM pourra alors utiliser pour lui-même la configuration en question* ».

<sup>20</sup> Conformément aux notes de bas de page 300 et 319 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, § 968 et 1080 : « *For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications* ».

<sup>21</sup> Il n'est en effet pas possible de déterminer à l'avance de manière exhaustive tous les scénarios imaginables.

56. Pour pouvoir continuer la diffusion d'une chaîne numérique lorsque Telenet a décidé de supprimer cette chaîne pour ses propres services, le bénéficiaire doit toutefois adresser une demande raisonnable à Telenet. L'ajout d'une chaîne supplémentaire ou le maintien d'une chaîne supprimée par Telenet n'est dès lors pas un processus automatisé<sup>22</sup>. Dans cette optique, le bénéficiaire doit dès lors disposer d'un délai suffisant pour pouvoir négocier avec Telenet le maintien d'une chaîne numérique et pour pouvoir réagir au cas où Telenet rejeterait la demande. Le délai de notification standard de six mois<sup>23</sup> semble dès lors approprié et nécessaire pour que le bénéficiaire puisse suffisamment se préparer à la suppression d'une chaîne numérique.
57. Concernant l'ajout d'une chaîne numérique par Telenet, le CSA estime qu'un délai plus court de deux mois est suffisant pour qu'un bénéficiaire puisse informer ses clients finals à temps des changements et pour qu'il puisse lui-même entreprendre toutes les démarches nécessaires pour se préparer au changement. Cela laisse dès lors une certaine marge de manœuvre au bénéficiaire pour pouvoir négocier l'obtention des droits d'auteur relatifs à la chaîne en question. Etant donné qu'il s'agit toutefois d'une offre numérique, le bénéficiaire n'est pas obligé d'inclure également cette chaîne dans son offre. En ce sens, le délai de notification plus court est dès lors justifié.
58. Pour ce qui est de la gestion des chaînes analogiques, le risque pour les bénéficiaires est plus grand. Vu que l'offre analogique implique une pure revente de l'offre existante de Telenet<sup>24</sup>, cela signifie que les bénéficiaires doivent disposer des mêmes chaînes et des droits nécessaires correspondants.
59. L'ajout d'une chaîne analogique peut cependant poser des problèmes considérables au bénéficiaire si ce dernier n'a pas pu finaliser dans les deux mois les négociations relatives à l'obtention des droits pour une nouvelle chaîne. Ce type de situation a déjà été prévu dans la décision CRC qui stipule explicitement que le délai doit être suffisant afin que le bénéficiaire puisse disposer des droits de contenu nécessaires<sup>25</sup>. Lorsque les négociations relatives aux droits d'une nouvelle chaîne ne sont pas clôturées dans la période de notification de deux mois, cela pourrait entraîner l'arrêt complet de l'offre analogique du bénéficiaire. Comme indiqué dans la décision de la CRC, il n'est ni techniquement faisable pour Telenet d'installer des filtres pour bloquer des chaînes spécifiques, ni raisonnable d'imposer un cryptage de l'offre analogique afin que les bénéficiaires ne puissent en reprendre qu'une partie.

---

<sup>22</sup> Contrairement à la procédure prévue dans l'offre de référence de Belgacom concernant la fonctionnalité Multicast.

<sup>23</sup> § 956 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011: « *Après publication par l'opérateur PSM de l'offre de référence modifiée et approuvée par le CSA, les opérateurs alternatifs disposeront d'un délai de maximum 6 mois pour mettre en œuvre cette offre sur le plan opérationnel* ».

<sup>24</sup> Voir § 811 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011: « [...] *l'offre de gros [doit] reprendre la totalité des chaînes offertes au détail par l'opérateur puissant* ».

<sup>25</sup> § 862 point e) de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : « *L'offre de référence doit prévoir que l'opérateur PSM doit avertir à temps les bénéficiaires de cette Offre de référence des modifications dans la composition de l'offre analogique, de manière à permettre à ces bénéficiaires (i) d'en informer leurs clients finals en même temps que*

60. Compte tenu de ce point, une période de notification plus longue de six mois est essentielle afin que le bénéficiaire puisse finaliser avec une plus grande certitude les négociations pour l'obtention de droits relatifs à la nouvelle chaîne analogique. Cette période est raisonnable vu l'impact significatif que l'impossibilité d'ajouter une nouvelle chaîne analogique pourrait avoir sur l'offre complète du bénéficiaire. Il ne serait ni raisonnable, ni proportionnel, si l'impossibilité de disposer à temps des droits d'une chaîne analogique devait bloquer l'intégralité de l'offre d'un bénéficiaire. De plus, selon toute probabilité, l'ajout d'une chaîne analogique ne devrait pas survenir souvent. Ce type de délai de notification ne sera donc pas souvent nécessaire, ce qui profite à la proportionnalité de la durée du délai.
61. Concernant la suppression d'une chaîne analogique, un délai de notification plus court de deux mois est toutefois raisonnable. Comme indiqué ci-dessus, l'accès à la télévision analogique se limite à une simple offre de revente; ce qui signifie que le bénéficiaire devra également supprimer la chaîne en question. Le délai de notification doit donc être suffisamment long pour pouvoir informer suffisamment à l'avance les clients finals des modifications apportées.

#### **4.1.2.3 Suppression de l'offre analogique**

62. L'arrêt de l'offre analogique par Telenet constitue une situation particulière. Comme indiqué dans la décision de la CRC, au cas où Telenet décide de mettre un terme à son offre analogique, l'obligation de revente de cette offre s'éteint également.<sup>26</sup> Un délai de notification de deux mois pour la suppression de l'intégralité de l'offre analogique est clairement insuffisant étant donné que l'arrêt de l'offre analogique a un impact beaucoup plus important pour les bénéficiaires.

---

*l'opérateur PSM le fait pour ses propres clients finals et (ii) de marquer son accord sur l'obtention des droits de contenu au cas où une chaîne analogique serait ajoutée ».*

<sup>26</sup> § 810 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : « L'obligation de revente de l'offre de télévision analogique s'éteint automatiquement en cas d'extinction de l'offre de détail par l'opérateur PSM ».

63. La décision de ne plus offrir la télévision analogique est une décision importante pour laquelle on pourrait s'attendre à ce que Telenet la planifie longtemps à l'avance avant d'effectivement y mettre un terme, afin que tous ses départements puissent s'y préparer à temps en élaborant des solutions alternatives ou en mettant sur pied une campagne de marketing visant à convaincre les clients finals de migrer. L'obligation de non-discrimination ainsi que l'obligation de transparence obligent Telenet à informer les bénéficiaires de ces modifications radicales en même temps que son propre département de détail. Comme Belgacom le souligne à juste titre, il n'est pas toujours évident de savoir quand ces informations seront connues au sein du département retail du câblo-opérateur et par conséquent, l'on ignore quand ces informations seront précisément communiquées. Vu l'impact important d'une telle "extinction" analogique sur les bénéficiaires, un délai de notification approprié doit être prévu. En effet, les bénéficiaires devront revoir les accords avec les fournisseurs de contenu, les relations clients avec les clients analogiques finals devront être complètement revues et il faudra assez de temps aux bénéficiaires pour faire des choix stratégiques importants et mettre au point des solutions alternatives pour leurs clients. Dans cette optique, le CSA estime qu'un délai de notification de 6 mois est justifié et proportionnel<sup>27</sup>.
64. Ce principe vaut d'autant plus que les bénéficiaires devront également contribuer au développement de l'offre analogique. Si cette offre disparaît à court terme, les sommes qu'ils auront payées ne pourront probablement pas être récupérées. Dans cette optique, il serait plus que déraisonnable que Telenet ait la possibilité de faire payer aux bénéficiaires le développement de l'offre analogique pour ensuite la supprimer à court terme.
65. De plus, ce délai ne fait pas obstacle aux développements dynamiques sur le marché. En effet, Telenet n'est absolument pas obligée de laisser son offre analogique au moins six mois active. Si Telenet envisage de supprimer son offre analogique à très court terme, elle peut toujours l'annoncer avant qu'un accord ne soit conclu avec un opérateur alternatif ou qu'une lettre d'intention ne soit signée en combinaison du paiement d'une somme d'argent fixe. Cela aurait pour conséquence que l'offre analogique vienne à extinction avant que des investissements dans l'ouverture de cette offre n'aient été nécessaires. Dans cette optique, il n'est pas porté atteinte au droit de Telenet de mettre fin à l'offre analogique et les opérateurs alternatifs potentiels ne perdent pas des sommes considérables dans un produit voué à disparaître à court terme.
66. Toutefois dès qu'un accord sera signé, ou qu'une lettre d'intention sera signée en combinaison avec le paiement d'une somme d'argent fixe, Telenet devra respecter un délai de notification raisonnable de 6 mois. Ceci s'aligne du reste sur les dispositions générales concernant les délais de notification relatifs aux modifications importantes à l'offre de référence<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> Sans préjudice du fait que Telenet doit informer le bénéficiaire plus tôt si elle a déjà pris cette décision plus tôt et veut la communiquer à son propre département *retail*, en raison de l'obligation de non-discrimination qui lui incombe.

<sup>28</sup> Conformément aux §§ 956 et 1068 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

### 4.1.3 Conclusion

67. La décision de la CRC prévoit explicitement comme règle générale (en ce qui concerne l'accès à la plateforme de télévision numérique/revente de la large bande) un délai de six mois après approbation du CSA des modifications de configuration de l'offre. Si l'impact des modifications sur le bénéficiaire est minime, une période de 3 mois est par conséquent autorisée. Les dispositions prévues dans l'offre de référence doivent être alignées sur cette période.
68. Les délais de notification suivants doivent être prévus dans l'offre de référence:
- Ajout chaîne analogique : 2 mois
  - Ajout chaîne analogique : 6 mois
  - Suppression chaîne numérique : 6 mois
  - Suppression chaîne analogique ou numérique : 2 mois
  - Extinction offre analogique : 6 mois
69. Le délai de notification prévu commence à courir lorsque le bénéficiaire et le régulateur ont été informés par écrit de la modification.
70. Ces délais de notification entreront en application dès qu'un contrat aura été conclu avec un opérateur ou qu'un opérateur aura signé une lettre d'intention et aura versé la somme correspondante.
71. Telenet doit en tous les cas respecter son obligation de non-discrimination. Cela signifie que, quel que soit les délais de notification applicables, elle doit informer le bénéficiaire des modifications prévues à son offre dès qu'elle en avise son propre département de détail. L'obligation de non-discrimination permet ainsi au bénéficiaire d'informer ses clients finals des modifications éventuelles en même temps que Telenet.

## 4.2 SYSTÈME D'ACCÈS CONDITIONNEL (CAS)

### 4.2.1 Problématique

72. La décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 a permis aux opérateurs PSM d'implémenter le système CAS<sup>29</sup> de trois manières différentes<sup>30</sup>.
73. Les trois opérateurs PSM ont tous les trois opté pour la même architecture dans leur offre de référence. Ils ont plus précisément choisi d'introduire un système CAS distinct pour desservir les utilisateurs finals de(s) l'OLO<sup>31</sup> qui, en plus du système CAS existant pour les propres utilisateurs finals dans le VHE<sup>32</sup> de l'opérateur PSM, est intégré à l'aide du mécanisme standardisé du DVB<sup>33</sup> Simulcrypt.
74. Telenet stipule d'abord qu'il doit y avoir un CAS distinct: « Afin de sécuriser et de gérer le contrôle et l'accès aux signaux radio et TV diffusés sous forme numérique pour l'utilisateur final, le bénéficiaire doit disposer d'une procédure VT Système correspondante approuvée »<sup>34</sup>.
75. Ensuite, Telenet définit que ce système CAS doit être partagé avec tous les bénéficiaires: « Ce Système VT est commun à tous les bénéficiaires et est entièrement dédié au cryptage/décryptage et aux opérations de contrôle devant être exécutées pour l'achat des signaux pertinents de l'Utilisateur final »<sup>35</sup>.
76. Dans le scénario proposé par Telenet, le bénéficiaire est libre de choisir un système CAS et un fournisseur, tant qu'il s'agit d'un intégrateur important et connu faisant appel à une technologie suffisamment avancée pour les fonctions suivantes :

---

<sup>29</sup> *Conditional Access System* (CAS ou système d'accès conditionnel) : Le CAS est la technologie permettant de contrôler l'accès aux programmes et aux services de telle sorte que seuls les téléspectateurs autorisés peuvent les regarder.

<sup>30</sup> Voir paragraphe § 911 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « L'opérateur puissant pourra choisir l'une des architectures correspondant à cette figure et devra garantir au bénéficiaire un libre accès aux données et à la gestion de ses clients. »

<sup>31</sup> Cela correspond à la troisième possibilité décrite au §910 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

<sup>32</sup> *Video Head End* : emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

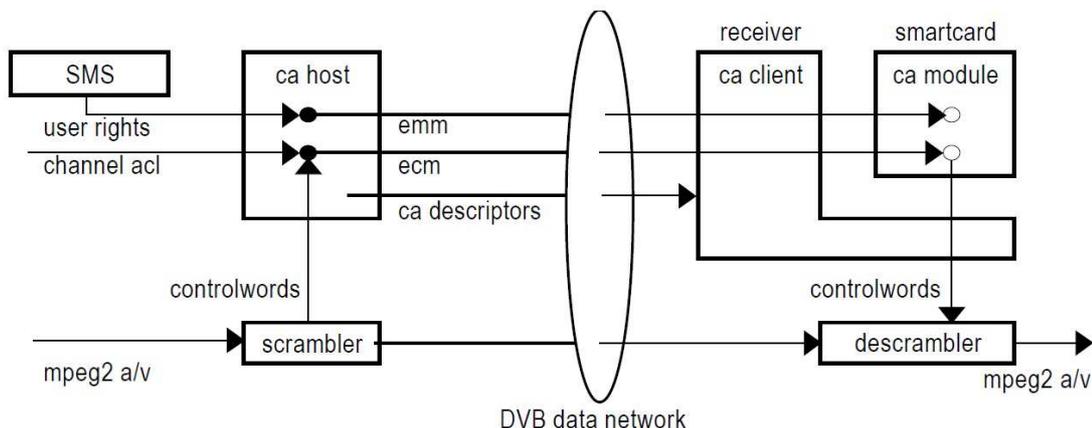
<sup>33</sup> DVB (*Digital Video Broadcasting*) désigne un ensemble de standards ouverts internationalement acceptés pour la télévision numérique. Pour le DVB, le contenu est protégé par un système d'accès conditionnel (CAS) via des smart cards. La norme DVB CAS est définie par le biais d'un certain nombre de documents de spécification pour le DVD-CA (*conditional access*), DVB-CSA (*common scrambling algorithm*) et DVB-CI (*Common Interface*).

<sup>34</sup> Offre de référence - section 3.1.3

<sup>35</sup> *Idem*.

76.1. Intégration « DVB Simulcrypt » en VHE DVB : Dans le VHE (Video Head End), le câblo-opérateur reçoit le flux d'images, qu'il transmet ensuite à ses clients finals par le biais de sa plateforme TV. Puis, Telenet crypte ce flux d'images de manière à ce que seuls les clients disposant d'une clé puissent les regarder;

76.2. Content security: cette fonction prévoit le flux d'images de protection contre la piraterie.



**Figure 2 : CAS Components**

77. Les bénéficiaires sont responsables de la relation commerciale et professionnelle avec le distributeur du système CAS. Ce système CAS doit être hébergé entièrement en externe – ce qui signifie qu'aucune composante ne sera présente dans des emplacements de Telenet. Toutes les communications entre le système CAS et le VHE de Telenet doivent dès lors passer par des connexions réseau sécurisées.

78. Toutefois, l'offre de référence de Telenet prévoit l'obligation supplémentaire pour tous les bénéficiaires de fonctionner avec un système CAS partagé d'une tierce partie qu'ils ne peuvent pas utiliser pour d'autres câblo-opérateurs.

#### 4.2.2 Analyse

79. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir « un regard clair sur l'architecture technique »<sup>36</sup>. En ce sens, le CSA estime que les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre parfaitement l'architecture technique et de pouvoir en déduire les étapes à entreprendre pour fournir le service souhaité.

<sup>36</sup> § 961 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011: « L'existence d'une offre de référence garantit aux bénéficiaires une lisibilité de l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur à l'importante position de force. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité

#### 4.2.2.1 Sélection et gestion du système CAS via Simulcrypt

80. Telenet propose d'implémenter l'intégration CAS via Simulcrypt.

« (7) Telenet completely adheres to the latest DVB SimulCrypt specifications and as such no further specific requirements are applicable in this domain »<sup>37</sup>.

81. Il est important de souligner que la norme Simulcrypt fait partie des normes techniques pour des services TV, soit via une antenne parabolique, via une antenne TV ou via le câble. Pour le développement de ces normes techniques, il a dès le départ été tenu compte du fait que le support de transport (l'air et l'espace pour la TV par satellite et la TV terrestre et un câble coaxial pour la TV par le câble) devait être partagé par différents fournisseurs. Cela va naturellement de soi pour la TV par satellite et la TV terrestre, mais c'est également d'application pour les réseaux câblés où le support de transport (le câble coaxial) est la propriété du câblo-opérateur. En offrant des services, le câblo-opérateur est également devenu un fournisseur de services. L'idée que le réseau câblé ne pouvait desservir qu'un seul fournisseur est ainsi apparu historiquement. Mais techniquement, il est déjà prévu depuis le début de la standardisation que l'infrastructure câblée peut être partagée par plusieurs prestataires de services. Comme Simulcrypt est intégré dans les normes standardisées, il existe en outre une interopérabilité garantie entre les différents systèmes CAS.
82. Simulcrypt donne aux utilisateurs d'un service TV donné une clé de cryptage leur permettant de regarder les programmes pour lesquels ils paient. Dans un même temps, Simulcrypt empêche que d'autres utilisateurs aient accès aux programmes pour lesquels ils ne paient pas. Simulcrypt veille par exemple à ce que Telenet puisse proposer des chaînes premium car Simulcrypt ne donne la bonne clé de cryptage qu'au décodeur des utilisateurs inscrits. Simulcrypt a comme grand avantage qu'il est indépendant du système d'accès conditionnel utilisé (Nagra, NagraMerlin, Viaccess, ...) et du support de transport utilisé (câble, satellite, ...)
83. Simulcrypt possède tous les éléments permettant de garantir une protection via plusieurs systèmes d'accès. Les fonctionnalités suivantes de Simulcrypt sont indépendantes du support utilisé:
- L'inscription d'un nouveau système d'accès conditionnel dans le réseau public
  - La définition de critères d'accès pour chaque chaîne
  - Le transport sécurisé de la clé de cryptage vers le décodeur, grâce à des mises à jour régulières
  - Le transport sécurisé des privilèges par utilisateur vers chaque décodeur

---

*de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »*

<sup>37</sup> Section 4.2.3 « TLN DVB-C SimulCrypt specifications » dans l'annexe TLN-WRO-TA-I-S-PAAB

84. Une intégration par Simulcrypt est donc un choix logique car il ne s'agit pas d'une partie inhérente aux normes de TV développées. Ce système entraîne donc moins de frais pour le développement et l'intégration chez le câblo-opérateur et l'opérateur alternatif (pas besoin d'interface API<sup>38</sup> et de systèmes informatiques complexes) et permet donc une implémentation plus rapide et plus facile.
85. Une implémentation simple, bon marché et rapide tant pour le câblo-opérateur que l'opérateur alternatif est essentielle pour donner le plus vite possible aux nouveaux acteurs accès au marché et continuer à stimuler la concurrence.
86. Tous les aspects contractuels, commerciaux et opérationnels en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre le(s) bénéficiaire(s) et le fournisseur/exploitant du système CAS. Ce qui implique notamment que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention du câblo-opérateur, notamment pour les processus suivants:
- Définir les bouquets sur le système CAS;
  - Activer et désactiver les smart cards;
  - Tous les processus logistiques des smart cards.
87. En outre, l'utilisation d'un propre CAS permet à l'opérateur alternatif de développer la même solution (décodeur et interface sur ce décodeur) pour tous ses clients sur les différents réseaux câblés et d'utiliser toutes les possibilités de ce CAS. L'opérateur alternatif a ainsi la liberté commerciale de différencier plus facilement ses services au consommateur vis-à-vis du câblo-opérateur et les frais de développement ne sont pas aussi importants que lorsqu'on travaille avec des interfaces API et des systèmes informatiques.
88. L'approche simulcrypt est bien entrée dans les mœurs après plus de 10 ans d'utilisation largement répandue. Il y a de grandes chances pour qu'elle continue d'être utilisée pendant encore de nombreuses années vu que les futures évolutions (comme le Docsis Set-Top Gateway) traitent principalement des approches propres au câble pour le contrôle de l'accès dans les réseaux câblés. Mais ces initiatives ne portent pas préjudice à la norme universelle et peuvent même être combinées avec cette dernière. Plus encore, elles visent en fait une intégration plus simple des systèmes CAS additionnels.

---

<sup>38</sup> L'interface API (*Application Programming Interface*) est un protocole visant à permettre à différents éléments de logiciel de communiquer l'un avec l'autre. Un opérateur alternatif doit par exemple relier ses systèmes avec ceux de Telenet. Une telle liaison nécessite le développement d'une API entre ces deux systèmes. Ces développements sont très complexes et prennent beaucoup de temps en raison de la détection et de la résolution de tous les bugs.

89. Etant donné que l'intégration CAS dans le décodeur TV demande beaucoup de temps et d'argent et qu'une certification par le vendeur CAS est nécessaire lors de chaque nouveau release de micrologiciel, il est essentiel que « chaque » opérateur alternatif développe sa propre relation commerciale avec un vendeur CAS, qui supporte la norme simulcrypt DVB. L'absence d'une bonne relation commerciale compliquera en effet le processus de certification. En outre, le bénéficiaire est obligé de s'adresser à ce vendeur CAS pour l'achat de ses *smart cards*. Si le câblo-opérateur détermine préalablement le vendeur CAS, le bénéficiaire n'aura aucun levier commercial par rapport au vendeur CAS, ni sur les négociations de prix, ni sur l'obtention de nouvelles fonctionnalités et de caractéristiques. Ceci créera un désavantage concurrentiel clair pour l'OLO.
90. En outre, il est indiqué de créer suffisamment de concurrence entre les différents vendeurs CAS. Obliger un opérateur alternatif à acheter un système CAS chez un vendeur prédéfini aurait pour conséquence que l'opérateur se retrouve dans une mauvaise position de négociations pour obtenir de bonnes conditions et de bons tarifs.
91. La proposition de Telenet d'une solution simulcrypt est approuvée sur la base des éléments qui précèdent.
92. De plus, le CSA est d'avis que l'OLO doit sélectionner un système CAS qui satisfait aux normes industrielles courantes en matière de sécurité. En cas de contestation à cet égard, le CSA peut, si souhaité, faire office de médiateur.
93. En plus du système Nagra utilisé par les opérateurs PSM, les systèmes CAS de Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (liste non exhaustive) peuvent par exemple être simplement considérés comme suffisamment sécurisés.

#### **4.2.2.2 Pas de limitation du nombre de systèmes CAS**

94. La proposition de Telenet est complexe lorsqu'il y a plusieurs bénéficiaires. Certes dans son offre de référence, Telenet permet à l'OLO de choisir son propre système CAS, mais veut cependant que tous les OLO utilisent le même système CAS.

95. Ceux-ci doivent alors convenir entre eux du choix et des opérations du système CAS. Dans la pratique, il faudra veiller à ce que le « prochain » bénéficiaire configure ou fasse configurer le système CAS et les systèmes informatiques connexes de telle sorte que l'accèsion de bénéficiaires supplémentaires soit possible par la suite (vu qu'ils peuvent, à leur tour, être confrontés aux barrières examinées à la section 4.2.2.1 s'ils devaient être obligés de fonctionner avec le fournisseur CAS sélectionné par le « premier » OLO. Une telle solution pose non seulement problème pour le deuxième et troisième bénéficiaire, mais aussi pour le « prochain » bénéficiaire car une implémentation CAS divergente (avec possibilité d'ouverture) est toujours plus chère et complexe qu'une simple implémentation (uniquement axée sur les propres clients). Il est donc nécessaire pour les OLO de pouvoir fonctionner avec leur propre système CAS afin de conserver la liberté commerciale d'établir une différenciation leur permettant de mener des négociations équilibrées avec les différents vendeurs CAS potentiels.
96. Il s'agit d'une mesure proportionnelle vu l'absence de limitation dans la norme DVB en matière de nombre de systèmes d'accès conditionnel via simulcrypt. Dans certains réseaux satellite comme Hotbird, des chaînes populaires (par ex. CNN) sont cryptées via DVB simulcrypt jusqu'à 7 manières différentes. Comme déjà décrit en détail précédemment, suite à l'intégration de Simulcrypt dans les normes TV, il n'y a aucune raison technique pour que ce ne soit pas possible par le câble.
97. Il s'agit également d'une mesure justifiée en ce qui concerne la sécurisation du contenu. Il s'agit en effet d'une solution contenant une sécurisation suffisante pour limiter le risque à un minimum. En outre, il existe des mécanismes permettant d'adapter rapidement les paramètres de sécurité en cas de menace, l'impact d'une menace restant ainsi minime. Par conséquent, tout fournisseur CAS ayant une liste de référence étendue d'installations répond aux conditions d'une implémentation CAS.

#### **4.2.2.3 Utilisation du même système CAS sur différents réseaux câblés**

98. Telenet est d'accord avec l'installation d'un CAS externe sur la base d'une configuration simulcrypt mais précise qu'en raison de risques accrus de sécurité, un tel CAS ne peut être utilisé que pour le réseau Telenet. Elle interdit ainsi l'utilisation partagée du CAS entre les différents réseaux câblés. Telenet ne donne néanmoins aucune information spécifique concernant ces risques de sécurité accrus et le CSA est dès lors dans l'impossibilité d'évaluer concrètement les prétendues menaces pour le réseau. Les normes DVB-C et Simulcrypt utilisées ont toutefois été développées spécifiquement pour une utilisation parallèle sur le même support de transport, ce qui doit justement empêcher l'existence de risques accrus pour la sécurité en cas d'utilisation d'un seul CAS sur deux ou plusieurs réseaux.
99. A la page 12 de sa réaction à la consultation, Telenet écrit:

*« Telenet souhaite accessoirement souligner que l'introduction de la configuration 3rd Party VTS ne peut pas provoquer de risque de sécurité accru dans le Réseau Telenet. Vu que dans une configuration Simulcrypt, le niveau de sécurité est*

*déterminé par le maillon le plus faible dans la chaîne, il est important que la portée de la solution 3rd Party VTS reste dans les limites de la portée du Réseau Telenet et de l'offre de référence Telenet et que ce 3rd Party VTS ne puisse donc par exemple pas servir dans d'autres réseaux que le Réseau Telenet ».*

100. Lors de la consultation sur le projet de décision, Mobistar a clairement confirmé son intérêt pour lancer une offre sur les différents réseaux câblés belges et donc de développer une nouvelle offre nationale. Mobistar attire l'attention sur la nécessité de pouvoir utiliser le même système CAS sur les différents réseaux câblés afin d'éviter qu'ils ne doivent acheter, installer et entretenir trois systèmes CAS différents, ce qui représenterait une charge considérable.
101. Suite à la standardisation étendue des normes TV et de toutes leurs composantes (comme Simulcrypt), l'intégrité du réseau PSM n'est pas menacée par l'utilisation d'un système CAS, qu'un opérateur alternatif déploie sur plusieurs réseaux. En effet, chaque système CAS industriel courant est par définition déjà utilisé et donc largement testé sur d'autres réseaux dans d'autres pays. Comme déjà indiqué quelques fois, les câblo-opérateurs utilisent la norme (DVB) Digital Video Broadcasting, également utilisée pour la radiodiffusion satellite et terrestre. C'est la raison pour laquelle le concept d'interopérabilité est intégré dans les normes dès le début de la phase de conception de ces normes. Le principe d'interopérabilité est beaucoup plus courant au niveau de la radiodiffusion satellite et terrestre mais les principes de base (« le support de transport doit être partagé » et « chaque client regarde ce qu'il a droit ») sont les mêmes pour le câble.
102. Tant que le système CAS respecte les exigences techniques et les principes opérationnels raisonnables du câblo-opérateur, il n'y a aucune raison pour que l'utilisation du même système CAS ne mette en péril sur différents réseaux câblés l'intégrité, la stabilité ou la sécurité sur différents réseaux câblés. L'utilisation d'un même système CAS sur différents réseaux est donc une demande raisonnable.

103. Moyennant une adaptation de logiciel relativement restreinte, le même décodeur TV<sup>39</sup> peut être utilisé sur différents réseaux câblés. En choisissant et en gérant eux-mêmes le système CAS, les bénéficiaires peuvent optimiser leur propre fonctionnement et leurs coûts, tout en faisant baisser les coûts (d'investissement et de fonctionnement) des câblo-opérateurs. L'avantage potentiel pour les opérateurs alternatifs lors du déploiement de services sur les réseaux des différents câblo-opérateurs avec le même système CAS est donc important. Les coûts d'un bénéficiaire pour implémenter trois systèmes CAS différents sont par contre importants et l'impact opérationnel de la gestion de trois systèmes différents est particulièrement lourd. Cela s'explique par le fait que le bénéficiaire doit, dans ce cas-là, investir dans trois systèmes CAS différents. Il n'est pas garanti que par exemple, le système de gestion des abonnés<sup>40</sup> d'un fournisseur CAS puisse fonctionner avec un module Simulcrypt<sup>41</sup> d'un autre fournisseur. Autrement dit, toutes les composantes doivent également être séparées. Les possibilités de synergies éventuelles entre les différents fournisseurs sont très faibles, d'autant plus que la maintenance de ces systèmes CAS est effectuée par le fournisseur. Le personnel d'entretien d'un fournisseur ne se chargera pas de la maintenance sur les composants d'un autre fournisseur. Un système CAS est donc un paquet, qui ne peut pas être scindé et partagé. Par conséquent, le bénéficiaire doit veiller à ce que trois fois plus de personnel, responsable de l'installation et de l'entretien des systèmes CAS, soit disponible.

104. Les interfaces entre le système IT du bénéficiaire (par exemple sa base de données clients, modem ou décodeur) et les trois systèmes CAS doivent également être développées. Il a déjà été mentionné précédemment que le développement de ces interfaces est toujours du travail sur mesure, comportant un risque considérable d'erreurs au cours de la phase de conception et une longue période de test pour corriger ces erreurs. L'utilisation obligatoire de trois systèmes CAS différents fait par conséquent tripler le nombre de ces développements informatiques.

105. Il serait donc particulièrement inefficace pour un bénéficiaire de devoir investir trois fois dans un système en fait prévu pour être utilisé sur les différents réseaux. Vu que l'interdiction de Telenet entraverait la concurrence sur le marché, le CSA ne peut pas accepter une telle solution inefficace et oblige donc Telenet à supprimer cette interdiction de son offre de référence.

#### **4.2.2.4 Pilotage du système de gestion CAS via un « Proxy » de PSM**

---

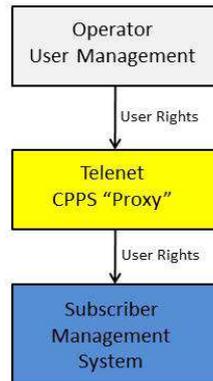
<sup>39</sup> Set Top Box installée chez le client pour convertir les signaux reçus en images qui peuvent être affichées sur un téléviseur. Cette box vérifie également si le téléspectateur dispose des droits d'utilisation appropriés pour chacune des chaînes demandées.

<sup>40</sup> Elle contrôle les droits d'accès de chaque client final.

<sup>41</sup> Elle règle les images en fonction des différents droits d'accès des clients finals.

106. Tant Telenet (dans son offre de référence<sup>42</sup>) que Tecteo/Brutélé (dans sa réaction à la consultation du projet de décision) indiquent que le bénéficiaire ne peut piloter son système CAS que via l'intervention d'un système dit système « proxy » sous la gestion du PSM afin de pouvoir veiller à l'intégrité du réseau de Telenet.

107. Le Proxy Provisioning Server CAS (CPPS) se trouve entre la base de données utilisateur du bénéficiaire et son système CAS.



108. Telenet décrit la fonction CPPS comme suit:

*« The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up »<sup>43</sup>.*

109. Telenet donne plus d'explications à ce sujet dans sa réaction à la consultation au projet de décision (pages 12-13):

*« Dans la solution 3rd Party VTS proposée, un Bénéficiaire devra pour le provisionnement d'un décodeur toujours se connecter via le TLN CPPS (CAS Proxy Provisioning Server) avec ce 3rd Party VTS.*

*Au paragraphe 4.11 Remarques des différentes annexes, détails de la remarque 14: Dans TLN-WRO-TA-I-S-PAAB Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS), il est précisé que les interactions CPPS pourraient représenter un*

<sup>42</sup> Telenet, annexe TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: "The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up."

<sup>43</sup> TLN-WRO-TA-I-S-PAAB

*obstacle potentiel pour les Bénéficiaires pour vendre librement leur offre de produits car Telenet souhaite d'abord effectuer un contrôle supplémentaire, ce qui peut entraîner des ralentissements.*

*La configuration CPPS est pourtant essentielle pour surveiller l'intégrité du réseau de Telenet compte tenu du caractère 'shared medium' du réseau, en vérifiant uniquement si le décodeur concerné d'un Bénéficiaire est autorisé à recevoir les services de gros. Le rôle d'un CPPS est comparable à celui d'un provisioning gateway dans une architecture large bande Internet.*

*Il est important de souligner à cet égard que Telenet établit elle-même une connexion via le CPPS pour le provisionnement de ses propres clients avec les systèmes VT Telenet. L'architecture VTS CPPS est une composante standard pour Telenet. Le CPPS utilise en outre une interface générique et est donc indépendant au niveau VTS. Toutes les interactions se déroulent tout à fait automatiquement, en milliers de secondes, et toujours sans aucune intervention manuelle ou suivi spécifique. Vu que ces contrôles se déroulent tout à fait automatiquement et de la même manière que chez les clients Telenet, ils ne comportent aucun risque de ralentissement pour un Bénéficiaire.*

*Ils restent cependant nécessaires pour prévoir une vérification purement automatisée entre les décodeurs des Bénéficiaires récemment connectés au Réseau Telenet, justement parce qu'un haut degré d'indépendance pour les Bénéficiaires est visé dans ce cadre ».*

110. Telenet ne peut pas effectuer le pilotage de l'activation et la désactivation d'utilisateurs à partir des systèmes IT des bénéficiaires directement sur ce système CAS, mais doit d'abord passer par un proxy Telenet. Telenet explique cette impossibilité en avançant comme argument qu'elle veut pouvoir vérifier si le bénéficiaire n'active pas des décodeurs TV sur des connexions réseau non activées pour la TV. Cela constitue cependant une barrière potentielle pour les bénéficiaires à la vente libre de leur offre de produits car Telenet souhaite d'abord effectuer un contrôle supplémentaire, ce qui peut entraîner des ralentissements.
111. Dans sa réaction à la consultation sur le projet de décision, Mobistar est très critique concernant l'utilisation du CPPS et craint des coûts supplémentaires et des risques de système supplémentaires. Telenet fait cependant remarquer qu'elle utilise un CPPS pour ses propres clients de détail, que le CPPS est indépendant du CAS et que toutes les interactions se déroulent tout à fait automatiquement en quelques millièmes de secondes. Il n'y aurait donc pas de risque de ralentissements.
112. Sous l'angle technique et opérationnel, l'ajout d'un système et d'une interface supplémentaires a pour conséquence que le développement, l'intégration et le fonctionnement opérationnel de la solution CAS deviennent beaucoup plus complexes et plus chers :

112.1. Premièrement, l'OLO doit développer des interfaces API supplémentaires<sup>44</sup> à l'aide du système CPPS de Telenet. Le développement de ces interfaces est complexe car, vu la dispersion des systèmes IT, il y a beaucoup de bugs à résoudre avant que l'interface ne soit prête à être utilisée de manière automatisée<sup>45</sup>.

112.2. En outre, une intégration est nécessaire entre Telenet et le vendeur du système CAS du bénéficiaire car le système CPPS se trouve entre la base de données utilisateur du bénéficiaire et la partie de gestion abonné du CAS du bénéficiaire. Ce n'est guère évident au vu de l'absence de lien contractuel entre Telenet et le fournisseur CAS du bénéficiaire.

112.3. Ce type de construction perturbe aussi l'innovation que le bénéficiaire peut introduire dans son système CAS. Le contact entre le proxy CPPS de Telenet et le fournisseur CAS fait en sorte que Telenet a une vue d'ensemble des discussions entre le bénéficiaire et son vendeur CAS sur le déploiement de nouvelles fonctionnalités et services, ce qui peut entraver l'innovation et diminuer les performances concurrentielles du bénéficiaire.

113. Pour imposer l'implémentation « CPPS », qui implique essentiellement un contrôle d'accès du décodeur, Telenet invoque l'intégrité de son réseau câblé. L'intégrité du réseau est cependant assurée par la norme Simulcrypt. La norme Simulcrypt, qui fait partie des normes DVB, a justement été conçue pour autoriser plusieurs prestataires de services sur un seul réseau câblé, sans mettre en péril l'intégrité du réseau et en guise de protection contre la piraterie ou la fraude. Même si Telenet utilise le serveur proxy CPPS pour ses propres services de détail, le CSA estime qu'il s'agit plutôt d'un double contrôle que d'une partie essentielle visant à protéger l'intégrité du réseau.

114. En outre, Telenet argumente que ce type de contrôle d'accès est également possible pour une architecture large bande moyennant un provisioning gateway, qui remplit la même fonction. Toutefois dans une architecture large bande, cette fonction est souvent remplie par un serveur TR069 permettant aux opérateurs DSL de configurer les modems de leurs clients à distance, de les contrôler et d'éventuellement même les éteindre.

---

<sup>44</sup> L'interface API (*Application Programming Interface*) est un protocole visant à permettre à différents éléments de logiciel de communiquer entre eux. Un opérateur alternatif doit par exemple relier ses systèmes avec ceux de Telenet. Une telle liaison nécessite le développement d'une API entre ces deux systèmes.

<sup>45</sup> Une interface assure les échanges entre le système du bénéficiaire et celui de Telenet. Toutes les données échangées doivent être au bon format, au même emplacement et avoir les mêmes propriétés. Mais toutes ces métadonnées (format, emplacement, propriétés) diffèrent des données provenant des systèmes de Telenet ou du bénéficiaire. Le bénéficiaire doit donc cartographier quel format, emplacement et propriété dans son système correspond au format, à l'emplacement et à la propriété dans le système de Telenet. Suite à l'existence de différents fournisseurs de système IT et des logiciels y afférents, cette cartographie est un processus de longue durée où beaucoup d'erreurs se produisent;

115. Il existe des contrôles d'accès suffisants et moins invasifs qui forment une alternative au système CPPS proposé. Une possibilité consiste par exemple à réutiliser le reporting: pour montrer aux fournisseur de contenu combien de clients ont accès aux chaînes de ces fournisseur de contenu, tous les prestataires de services effectuent un reporting mensuel avec une liste de décodeurs et les possibilités d'accès de ces décodeurs. D'autres bénéficiaires, qui ont accès au réseau de Telenet, devront élaborer un reporting similaire pour leurs fournisseurs de contenu. Il ne reste plus alors à Telenet qu'à convertir les informations disponibles sur les décodeurs dans ce reporting en un contrôle ex post des décodeurs sur son réseau. Si le système IT du bénéficiaire le permet, Telenet peut envisager, en lieu et place d'un reporting mensuel, de demander un reporting hebdomadaire ou quotidien afin d'être plus rapidement informée d'une fraude ou piraterie éventuelle.

116. Sur la base des éléments ci-dessus, il n'est pas nécessaire et il est déraisonnable, vu les coûts que cela entraînera pour le bénéficiaire, d'imposer une telle intégration CPPS.

#### 4.2.2.5 Certification du CAS

117. En outre, il est superflu d'exiger de soumettre un système CAS courant dans le secteur industriel à une procédure de certification supplémentaire par Telenet car tous les systèmes CAS sont basés sur des normes fiables, qui ont déjà prouvé leur fiabilité dans d'autres pays et sur d'autres réseaux. De plus, toutes les parties impliquées dans ce processus (Telenet, le bénéficiaire et le fournisseur CAS) ont tout intérêt à ce que le CAS externe fonctionne de manière optimale. Une certification du système CAS par Telenet n'offre dès lors aucune garantie de protection accrue et n'est donc pas nécessaire.

118. Une certification supplémentaire limitée de points spécifiques du réseau Telenet peut cependant exister. Telenet met d'ailleurs l'accent sur cet aspect dans son annexe TLN-WRO-TA-I-S-PAAG<sup>46</sup> comme par exemple au point 4.2.3. TLN implementation specifics<sup>47</sup>.

#### 4.2.3 Conclusion

119. L'OLO doit pouvoir choisir librement quel système CAS il veut utiliser à condition que la solution qu'il a choisie réponde aux normes industrielles courantes en matière de sécurité du contenu. En outre, le système CAS choisi via les protocoles industriels courants (et plus précisément, DVB Simulcrypt) doit pouvoir être intégré avec le *Video Head End* de Telenet.

---

<sup>46</sup> « Requirement specification for AO interconnection on TLN VHE to enable usage of TLN ROTV/AIDTV ».

<sup>47</sup> « The TLN implementation is DVB-C standards based, but nevertheless TLN wants to highlight following specific implementation aspects :

- Extensive use of the DVB-C SimulCrypt capabilities due to the presence of multiple CA systems on the TLN DVB-C infrastructure

- Presence of a card-less CA system in parallel with card based CA systems leading to complex signaling schemes »

120. Les conditions supplémentaires imposées pour l'intégration, comme l'utilisation d'un *proxy* « CPPS », la limitation concernant l'utilisation obligatoire par les différents OLO du même système CAS et l'interdiction d'utilisation du système CAS du bénéficiaire sur plusieurs réseaux sont rejetées.

### **4.3 CERTIFICATION DU MATÉRIEL ET DES TECHNICIENS**

#### **4.3.1 Problématique**

121. Dans la lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012<sup>48</sup>, à laquelle le CSA se réfère dans son courrier adressé à Telenet en date du 16 août 2012, un certain nombre de remarques ont déjà été formulées concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Telenet portant sur la certification du matériel et des techniciens. Il s'agit plus particulièrement des éléments suivants : section 3.4.3 « Installations intérieures », section 4.1.3 « Obligations et responsabilités de Telenet », ainsi que plusieurs annexes traitant des certifications et spécifications d'autres éléments, telles que les certifications des installateurs<sup>49</sup>, du module CA<sup>50</sup> et du décodeur TV proprement dit<sup>51</sup>. En outre, un certain nombre d'annexes fournissent des spécifications pour les *patchcords*, le NIU<sup>52</sup>, le module CA du décodeur TV ou l'interface serveur entre le modem du bénéficiaire.

#### **4.3.2 Analyse**

##### **4.3.2.1 Certification des techniciens**

122. Le CSA se penche d'abord sur la section 3.4.3, qui stipule que : « La présente offre de référence ne prévoit pas la possibilité que le bénéficiaire fasse exécuter par Telenet certaines opérations relatives à l'installation intérieure ». Suite à ces dispositions, le bénéficiaire ne pourra pas aider de clients tant qu'il ne dispose pas de techniciens certifiés.

---

<sup>48</sup> Lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaires de l'IBPT et le modèle d'offre de référence tel que rédigé par l'IBPT.

<sup>49</sup> TLN-WRO-GA-P-C-PAAA: technician certification.

<sup>50</sup> TLN\_WRO\_TA\_I\_C\_PAAB : Certification procedure for AO STB VT subsystem to enable usage of TLN ROTV/AIDTV.

<sup>51</sup> TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PDAA : General certification procedures.

<sup>52</sup> NIU pour *Network Interface Unit* :Appareil placé au niveau du point entrant du câble coaxial dans la maison et utilisé comme point de démarcation entre le câblage intérieur et le réseau coaxial du câblo-opérateur. Dans le cas de la télévision analogique, ce type de NIU n'est pas nécessaire pour les services.

123. Cette exigence serait disproportionnée pour les bénéficiaires puisqu'elle pourrait considérablement retarder le démarrage des services du bénéficiaire. Suite aux remarques du CSA à cet égard<sup>53</sup>, Telenet a accepté, pendant l'implémentation de la période de test, de déjà commencer par ce type de certification, si souhaité<sup>54</sup>. Le CSA tient encore à souligner à cet égard que la procédure de certification entre les installateurs du câblo-opérateur et celle des bénéficiaires ne peut pas être discriminatoire, en ce compris une éventuelle recertification.

124. En outre, le §46 des « General Terms & Conditions » stipule que l'installation des équipements à l'emplacement situé après le point de séparation (entre la responsabilité de Telenet et celle du bénéficiaire) ne peut jamais être effectuée par du personnel de Telenet<sup>55</sup>. C'est le terme « personnel de Telenet » qui pose un problème potentiel. La portée du terme « personnel de Telenet » n'est pas décrite et doit rester strictement limitée au personnel faisant directement partie des employés de Telenet. Certains bénéficiaires travailleront en effet avec des sous-traitants, qui sont également des sous-traitants de Telenet. Une large interprétation du terme « personnel de Telenet » pourrait avoir pour conséquence que les bénéficiaires ne puissent pas faire appel à ces sous-traitants. Ce n'est pas raisonnable vu qu'il n'y a aucune raison de ne pas travailler avec les mêmes sous-traitants. Au contraire, travailler avec les mêmes sous-traitants est efficace étant donné que ces derniers sont déjà certifiés et connaissent le réseau de Telenet. Des sous-traitants certifiés doivent donc pouvoir réellement effectuer de telles opérations tant pour Telenet que pour le bénéficiaire.

125. Dans ce sens, le CSA souhaite éviter toute discussion concernant l'utilisation de sous-traitants. Les passages de l'offre de référence, pouvant donner lieu à une interprétation comme par exemple au §46 des General Terms & Conditions, doivent être adaptés dans ce sens.

---

<sup>53</sup> Projet de décision du Collège d'autorisation et de contrôle du CSA du 20 décembre 2012 concernant l'offre de référence de gros de Telenet, section 4.4.

<sup>54</sup> TLN\_WRO\_GA\_P\_C\_PAAA: technician certification : « *Si des situations exceptionnelles devaient se produire, Telenet offrira, en concertation avec le Bénéficiaire, la possibilité d'organiser des tests de certification supplémentaires. Ces situations exceptionnelles comprennent par ex. la phase d'implémentation et de test, une offre structurellement supérieure en nouveaux techniciens. Le Bénéficiaire en informera Telenet 2 mois à l'avance. Pour ces tests de certification supplémentaires, la même indemnité sera due que pour les tests de certification organisés mensuellement* ».

<sup>55</sup> « *Notwithstanding the foregoing, Parties acknowledge that the installation of equipment on the site after the Demarcation Point of the relevant Beneficiary's End Users who have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by Telenet personnel. Both Parties agree that Telenet shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Telenet will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced* ».

#### 4.3.2.2 Certification du modem et du décodeur TV

126. Ce point est partiellement traité à la section 4.1.3 « Obligations et responsabilités de Telenet » : « *Telenet exécute la certification* ». Afin d'éviter que la certification du modem et du décodeur TV ne soit retardée par la création d'un goulot d'étranglement auprès des services concernés de Telenet, le CSA estime qu'il est préférable que la certification soit exécutée par les bénéficiaires ou les fabricants concernés de ces opérateurs. Ils peuvent également effectuer les tests requis de Telenet. Selon la section 5.4 de l'annexe TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PDAA, Telenet souhaite en outre qu'un bénéficiaire contrôle ses propres modems et décodeurs TV, Telenet effectuant ensuite elle-même un contrôle étendu des tests que le bénéficiaire a effectués. Cette section décrit en détail une procédure poussée en trois étapes au cours de laquelle les résultats écrits des tests du bénéficiaire sont d'abord analysés. Ensuite, Telenet effectue elle-même un contrôle technique des éléments clés du logiciel sur les modems et les décodeurs TV. La troisième étape consiste en un contrôle technique minutieux de toutes les fonctionnalités telles que décrites dans l'offre de référence. Si un bénéficiaire l'estime nécessaire, il peut veiller à la présence d'un responsable sur place lors de ces tests.
127. Étant donné le caractère partagé d'un réseau câblé, le CSA partage la préoccupation de Telenet à l'égard de la stabilité de ce réseau. En outre, comme tout réseau présente ses propres caractéristiques, un modem ou un décodeur TV actif sur ce réseau doit également subir des tests spécifiques. L'expérience réglementaire avec Belgacom concernant les modems WBA VDSL2 nous apprend qu'un opérateur PSM peut élaborer un plan de test que les bénéficiaires peuvent faire exécuter sous leur propre responsabilité.
128. Le CSA estime qu'une certification des décodeurs TV et des modems doit pouvoir être réalisée par un bureau de certification externe sans qu'un contrôle supplémentaire par Telenet même, dans le cadre duquel celle-ci répète les mêmes tests, ne soit nécessaire. Une telle méthode est inefficace, prend beaucoup de temps et est coûteuse pour les deux parties. Le CSA ne voit dès lors pas pourquoi il devrait autoriser une double certification.
129. Le CSA estime que Telenet dispose de suffisamment de moyens pour obliger les bénéficiaires à ne pas utiliser de modems et décodeurs TV mal certifiés sur le réseau. En outre, Telenet peut indiquer dans sa procédure de certification à partir de quelles valeurs limites les modems et décodeurs TV sont considérés comme nuisibles pour le réseau et doivent être déconnectés.
130. Dans sa réaction à la consultation sur le projet de décision, Telenet semble partager ce point de vue, tout en mentionnant un certain nombre de conditions à remplir par un bureau de certification externe:
- Equipé : le bureau de certification dispose de l'infrastructure nécessaire pour pouvoir procéder aux tests d'interopérabilité;
  - Reconnu : le bureau de certification est reconnu par le secteur du câble pour avoir procédé à la certification du modem Eurodocsis (en d'autres termes, reconnu par Cable Europe Labs) et/ou du décodeur (i)DTV DVB-C;

- Indépendant : le bureau de certification travaille indépendamment de l'opérateur et du fournisseur de modems et décodeurs TV.

131. Concernant la certification initiale, Telenet fait également remarquer que pour un (des) modem(s) Eurodocsis, les résultats de certification doivent toujours être validés par le *Certification Board* des Cable Europe Labs. Le CSA considère qu'une telle exigence est déraisonnable. Une certification du modem-câble par un bureau indépendant (comme Excentis) suffit pour garantir le bon fonctionnement conformément à la norme EuroDOCSIS et assurer l'« intégrité du réseau ». Soumettre les résultats au *Certification Board* de Cable Europe Labs est superflu et cette exigence doit donc être supprimée. De plus, le risque est grand qu'une entrée sur le marché d'opérateurs alternatifs soit ralentie par Cable Europe Labs ou entravée étant donné qu'il s'agit d'une association et d'un groupe de pression de câblo-opérateurs européens. Par conséquent, Cable Europe Labs ne satisfait pas à l'indépendance exigée par Telenet elle-même. En d'autres mots, Cable Europe Labs n'a aucun intérêt à évaluer de manière neutre et rapide les modems d'un de leurs futurs concurrents.

132. Pour le décodeur TV, Telenet estime qu'une certification par le vendeur concerné de la solution CAS sélectionnée est également nécessaire. Le CSA marque son accord sur une certification du décodeur TV par le fournisseur CAS.

#### 4.3.2.3 Les annexes

133. Le CSA est d'accord avec le raisonnement du § 45 à l'annexe TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PDAA<sup>56</sup> selon lequel la technologie évolue rapidement et que cela peut avoir des conséquences sur l'infrastructure. En revanche, le CSA ne voit pas pourquoi cela devrait avoir des conséquences sur les modems des bénéficiaires. Enfin, tous les appareils du bénéficiaire sont certifiés lors de leur introduction pour la situation dans laquelle le réseau de Telenet se trouve à ce moment-là. Le CSA ne comprend dès lors pas pourquoi certains éléments doivent être retestés sans que la situation initiale ait changé ou sans que Telenet soupçonne que certains dispositifs du bénéficiaire ne sont dans l'intervalle plus conformes aux spécifications. Dans ces cas-là, le CSA souhaite que Telenet communique à l'opérateur concerné la raison (avec une analyse des causes, conséquences et des données de mesure spécifiques) pour laquelle une recertification est nécessaire. Une telle disposition doit donc être incluse dans l'offre de référence.

#### 4.3.3 Conclusion

134. Le CSA estime que les mesures supplémentaires proposées par Telenet concernant la certification du matériel et des techniciens doivent être prévues par Telenet afin d'éviter qu'une entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché soit considérablement reportée.

135. Le CSA impose plus précisément les obligations suivantes :

---

<sup>56</sup> « *Certificates will have a limited validity date. As technological pace of change goes very rapidly, there will be from time to time a requirement to re-certify AO CPE equipment, network element or interfaces* ».

135.1. La procédure de certification entre les installateurs du câblo-opérateur et celle des bénéficiaires ne peut pas être discriminatoire, en ce compris une éventuelle recertification.

135.2. Telenet et le bénéficiaire doivent pouvoir travailler avec les mêmes sous-traitants.

135.3. La certification des modems et décodeurs TV sera effectuée par un bureau indépendant, équipé de manière appropriée et reconnu par le secteur. Les résultats de ces certifications ne doivent pas être contrôlés par le *Certification Board* de Cable Europe Labs. Une certification complémentaire du décodeur TV peut être effectuée par le vendeur CAS.

135.4. Telenet doit clarifier dans quelles circonstances une recertification de l'équipement CPE est nécessaire.

## **4.4 LA CESSIBILITÉ DES CONTRATS**

### **4.4.1 Problématique**

136. A la Section 4.2.4. Cessibilité<sup>57</sup>, Telenet déclare que la cession de tout ou partie du contrat à un tiers ne relève pas de la portée de la présente offre de référence.

137. Cette disposition peut entraver une consolidation dans le secteur ainsi que le fonctionnement normal de la concurrence sur le marché.

### **4.4.2 Analyse**

138. L'offre de référence de Telenet interdit toute forme de cessibilité. La cession de contrats se produit toutefois dans nombre de situations et cette cession peut en outre contribuer à la stimulation du marché. À titre d'exemple, le CSA renvoie à la situation dans laquelle un bénéficiaire, client chez Telenet, fusionne avec un autre bénéficiaire ou est racheté.

---

<sup>57</sup> Le Contrat est un accord entre Telenet et le bénéficiaire. Il n'y a aucune possibilité de cession de tout ou partie dudit contrat à un tiers.

139. Le fait d'interdire toute cession du contrat à un tiers (qui reprendrait tout ou partie des activités ou du capital du bénéficiaire) semble excessif au regard des objectifs du cadre réglementaire<sup>58</sup>: c'est un frein au développement de la concurrence, et notamment une barrière au développements des opérateurs alternatifs. Les fusions et acquisitions sont, surtout dans le secteur des communications électroniques, des faits fréquents dont il faut tenir compte et qui, en soi, ne portent pas préjudice à l'objectif de la collaboration entre Telenet et le bénéficiaire.<sup>59</sup> Le CSA rappelle à Telenet qu'elle autorise du reste la cession d'un accord par ses propres clients et garde le droit, par rapport à ses propres clients finals, de transférer des droits contractuels à un tiers.<sup>60</sup>
140. L'interdiction de cession du contrat va également à l'encontre des intérêts des utilisateurs finals, qui pourraient être contraints de supporter le coût ou, à tout le moins, les désagréments liés à cette rupture du contrat de gros. En ce sens, l'on ignore également ce qu'il en est vis-à-vis du client final s'il est tout de même procédé au rachat/à la fusion du bénéficiaire par un tiers. Cet article est donc source de confusion et d'incertitude concernant les conséquences pour le client final et est contraire aux objectifs du cadre réglementaire<sup>61</sup>.
141. Conformément à la pratique de Belgacom<sup>62</sup>, le CSA estime raisonnable que Telenet puisse, si souhaité, exiger de la partie repreneuse des conditions supplémentaires, comme par exemple l'obtention d'une confirmation écrite concernant le respect des dispositions contractuelles. Toutefois, ces conditions ne peuvent pas annuler le principe même de cessibilité du contrat. L'offre de référence de Brutélé prévoit également en cas de rachats et de fusions la possibilité explicite de transférer le contrat<sup>63</sup>.

---

<sup>58</sup> Voir article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

<sup>59</sup> Telenet est elle-même née de rachats, fusions et changements de nom.

<sup>60</sup> Conditions générales de Telenet, art. 16.2 : « *Le client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne morale), moyennant l'autorisation écrite de Telenet et après que le client et le repreneur ont complété et signé le formulaire de reprise établi par Telenet.* » ; Art. 16.1: « *Telenet a le droit de transférer ses droits et devoirs contractuels, en tout ou en partie, à un tiers sans en demander l'autorisation au Client et sans que ce dernier puisse exiger de dédommagement eu égard à ce transfert.* »

<sup>61</sup> Ainsi, l'article 8, § 2 de la directive « cadre » (précitée) stipule : « Les autorités réglementaires nationales promeuvent la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés, notamment : (...)

b) en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques ».

<sup>62</sup> Voir offre de référence Belgacom WBA VDSL2, annexe 1 GT&C, point 15.3.

<sup>63</sup> Voir offre de référence Brutélé concernant la revente de l'offre analogique, l'accès à une plate-forme de télévision numérique et la revente de la large bande, point 3.2.5 "cession du contrat".

### **4.4.3 Conclusion**

142. Le CSA est d'avis que la section 4.2.4 « cessibilité » ne peut pas être utilisée pour ne pas dresser de barrières inutiles ou compliquer de manière déraisonnable un rachat ou une fusion. Conformément aux objectifs du cadre réglementaire, le CSA ne peut dès lors pas marquer son accord sur l'interdiction de cessibilité du contrat. Telenet doit donc adapter le passage en question.

## **4.5 LA REVENTE DU CONTRAT À D'AUTRES OPÉRATEURS**

### **4.5.1 Problématique**

143. Dans sa réaction à la consultation, Mobistar déclare qu'il doit être possible de revendre à d'autres opérateurs la télévision et les produits large bande actuellement fournis par Telenet.

### **4.5.2 Analyse**

144. Bien qu'à strictement parler, cela ne relève pas de la cessibilité du contrat<sup>64</sup> et que cette situation ne soit donc ni explicitement traitée, ni interdite dans la proposition d'offre de référence de Telenet, le CSA estime souhaitable de faire immédiatement toute la lumière à ce sujet.

145. La revente de produits a comme avantage pour un bénéficiaire de pouvoir utiliser un réseau existant de canaux de vente d'un autre opérateur pour vendre ses produits. Le bénéficiaire peut ainsi relativement facilement toucher un public considérablement plus important. La revente de produits à d'autres opérateurs est une pratique largement répandue dans le secteur télécoms (ainsi, Euphony et Lycamobile revendent des produits de Mobistar, Jim Mobile et Allo RTL de BASE et Generation MTV de Proximus).

146. En outre, cette revente n'implique aucune charge supplémentaire pour Telenet. Les droits et obligations en vigueur entre Telenet et le bénéficiaire restent toujours d'application. Dans cette optique, l'autorisation de revente à d'autres opérateurs est une demande raisonnable et proportionnelle d'un bénéficiaire<sup>65</sup>. De plus, ce type d'accord de revente n'enfreint pas les clauses éventuelles de secret qui existeraient entre Telenet et le bénéficiaire.

---

<sup>64</sup> Pour ce qui concerne la situation contractuelle, cela ne change en effet rien pour Telenet qui conserve le bénéficiaire en tant qu'unique interlocuteur et contrepartie contractuelle. Ce bénéficiaire reste donc responsable des obligations qui lui incombent conformément à l'offre de référence.

<sup>65</sup> Par contre, leur interdiction limiterait plutôt la concurrence et n'est pas conforme aux objectifs de l'article 8, § 2, de la directive « cadre » (précitée).

147. Si le bénéficiaire veut conclure un accord de revente avec un opérateur tiers, il devra par contre veiller à disposer des autorisations de droits d'auteur nécessaires. Le bénéficiaire reste, conformément à la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet et à l'offre de référence, responsable de la possession de tous les droits de contenu nécessaires.

### **4.5.3 Conclusion**

148. La revente des produits de télévision et de large bande à un autre opérateur doit être autorisée par Telenet. Compte tenu de l'impact très limité de celle-ci sur Telenet, il s'agit là d'une mesure raisonnable et proportionnelle.

## **4.6 APERÇU DES CHÂÎNES ANALOGIQUES ET NUMÉRIQUES**

### **4.6.1 Problématique**

149. A la Section 3.1.1. : Possibilité de revente<sup>66</sup>, Telenet examine les chaînes de son offre, mais ne fournit aucun aperçu permettant à un bénéficiaire de déduire quelles chaînes sont disponibles dans le bouquet analogique ou numérique.

150. Il manque en outre des informations sur les normes utilisées pour les signaux image ainsi que pour l'utilisation d'informations supplémentaires dans ces signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG).

### **4.6.2 Analyse**

151. Dans sa réaction au projet de décision, Mobistar a indiqué que les informations disponibles n'étaient pas encore suffisantes concernant les chaînes de télévision analogiques et numériques:

151.1. Un plan de fréquences des chaînes doit être prévu par région. Et ce plan de fréquences ne peut pas être uniquement présenté sur la base du code postal en consultant un site Internet. Ce plan de fréquences doit également contenir les évolutions futures.

151.2. La liste des chaînes doit contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport.

---

<sup>66</sup> « L'offre de base en chaînes radio et de télévision distribuée via le Réseau Telenet diffère dans une certaine mesure d'une région à l'autre. Par conséquent, le Service TV mis à la disposition du Bénéficiaire comprendra maximum les chaînes radio et de TV de base offertes à l'emplacement spécifique de l'Utilisateur final par Telenet. Cette offre de chaînes radio et TV de base peut être consultée sur le site Internet de Telenet (<http://www.telenet.be>) et via la Grille de diffusion » (traduction libre).

- 151.3. Il manque des informations sur l'utilisation d'informations complémentaires dans les signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG,...). Telenet doit les informer de ces informations complémentaires qui sont envoyées par chaîne, ainsi que sur les formats utilisés.
152. Belgacom réagit cependant dans sa réaction à la consultation en déclarant qu'elle veut que dans les 15 jours qui suivent la notification de la présente décision « l'opérateur de câblodistribution publie un aperçu exhaustif de toutes les chaînes radio et de télévision analogique ainsi que les données de contact ». Il faut, selon Belgacom, une liste pour chaque chaîne de radio et de télévision de cette liste, énumérant les régions concernées (codes postaux) où ces chaînes sont disponibles.
153. Il est, selon Belgacom, nécessaire que l'opérateur de câblodistribution publie, par région concernée, le schéma de fréquences contenant les fréquences de diffusion des chaînes concernées par région, ainsi que l'ordre (numérotation) des différentes chaînes en cas d'affaiblissement des signaux, ainsi que tout changement de la grille de diffusion afin que Belgacom puisse suffisamment informer sa clientèle.
154. La grille de diffusion de Telenet correspond environ aux exigences des opérateurs. A la seule différence que la grille de diffusion de Telenet décrit les chaînes par commune, tandis que les opérateurs demandent par chaîne une énumération des communes où cette chaîne est diffusée. Autrement dit, pour répondre à la demande des opérateurs, Telenet devrait uniquement réorienter les informations déjà disponibles.
155. Outre le caractère raisonnable d'une telle demande dans le cadre de l'obligation de transparence incombant à Telenet, il n'est que logique que Telenet publie sa liste de chaînes et grille de diffusion de manière synoptique pour les bénéficiaires. Il s'agit en effet d'informations essentielles pour un bénéficiaire pour se préparer à obtenir les droits d'auteur nécessaires. De plus, ces informations stratégiques sont nécessaires pour les opérateurs intéressés afin d'établir un *business plan* exact le plus vite possible. En ce sens, les délais de notification déterminés à la section 4.1 de la présente décision (Notification des modifications) doivent être respectés.

156. Pour veiller à ce que la plateforme de télévision du bénéficiaire fonctionne correctement avec les signaux de diffusion fournis par le câblo-opérateur, il est nécessaire que la liste de chaînes soit suffisamment transparente concernant l'encodage utilisé et les normes de transport des signaux image. De plus, le câblo-opérateur doit faire preuve de transparence sur l'utilisation d'informations supplémentaires dans ces signaux image afin que le bénéficiaire puisse éventuellement supporter les options prévues par le câblo-opérateur concernant le contrôle parental, le télétexte, le doublage audio, les sous-titres, le guide des programmes, et autres. De telles fonctions supplémentaires sont en effet très importantes pour un bénéficiaire pour pouvoir concurrencer Telenet d'une manière équivalente.<sup>67</sup>

### **4.6.3 Conclusion**

157. Telenet doit mettre les informations demandées (la grille de diffusion et la liste de chaînes) sur son site Internet dans les 30 jours qui suivent la publication de la décision. Telenet doit donc fournir pour chaque chaîne une énumération des régions (codes postaux) dans lesquelles ces chaînes sont proposées.

158. En outre, la liste de chaînes ou la grille d'émission doivent également contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport. Enfin, Telenet doit fournir de manière transparente et synoptique les informations nécessaires sur ses chaînes pour ce qui concerne les options prévues par le câblo-opérateur concernant le contrôle parental, le télétexte, le doublage audio, les sous-titres, le guide des programmes, et autres.

## **4.7 NÉCESSITÉ D'OBTENIR LES DROITS AVANT LES NÉGOCIATIONS CONTRACTUELLES**

### **4.7.1 Problématique**

159. Dans deux différentes sections, à savoir la section 3.1.1 Possibilité de revente<sup>68</sup> et la section 3.1.4 données EPG<sup>69</sup> de son offre initiale du 1<sup>er</sup> février 2012, Telenet imposait l'obligation aux parties intéressées de disposer de tous les éléments avant de pouvoir entamer les négociations.

---

<sup>67</sup> Conformément au §902 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011: « Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit être capable de pouvoir offrir l'ensemble des services TV via la plateforme de TV numérique, y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la video-on-demand (voir aussi point 167) ».

<sup>68</sup> « La preuve de la possession de toutes les permissions, autorisations et licences nécessaires est l'une des conditions à remplir pour pouvoir négocier de la conclusion d'un Contrat ».

<sup>69</sup> « La possession des droits nécessaires à cet effet doit être confirmée à Telenet avant la conclusion d'un Contrat ».

160. Dans la lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012<sup>70</sup>, à laquelle le CSA se réfère dans son courrier adressé à Telenet en date du 16 août 2012,, il avait été souligné qu'une exigence de contrôle pour le début de négociations avait un effet dissuasif. Enfin, toutes ces négociations (accès aux services de gros de Telenet, autorisations, licences, autorisations, ...) peuvent se dérouler en parallèle. Suite à ce courrier, Telenet a adapté le Main Body<sup>71,72</sup> afin que l'exigence de contrôle ne se situe plus au début des négociations mais bien au début de la procédure de connexion, permettant ainsi de mener des négociations parallèles.

#### 4.7.2 Analyse

161. Belgacom estime que l'adaptation de Telenet est insuffisante et conteste l'exigence de contrôle de Telenet sur deux points:

161.1. Les adaptations dans le Main Body n'ont pas été apportées dans toutes les annexes et sont donc source de confusion et d'incertitude. C'est préjudiciable à la confiance dans l'offre de référence.

161.2. Ce n'est pas à Telenet de contrôler si le Bénéficiaire dispose bien de tous les droits: « Il s'agit en effet d'une matière qui ne concerne que le Bénéficiaire et les organismes de radiodiffusion concernés et, le cas échéant, d'autres titulaires de droits ». Belgacom défend le point de vue que Telenet ne peut pas refuser la revente de la télévision analogique, « ...même en l'absence d'un accord de contenu définitif conclu à cet égard,... ».

162. Le CSA marque son accord sur le fait que des transpositions et des adaptations incomplètes dans l'offre de référence sont source de confusion et d'incertitude et demande donc à Telenet de rectifier cette situation le plus rapidement possible.

163. Concernant la seconde remarque de Belgacom, le CSA ne peut que souligner que la décision CRC autorise un tel contrôle par Telenet<sup>73</sup>.

---

<sup>70</sup> Lettre de l'IBPT du 20 juillet 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaires de l'IBPT et le modèle d'offre de référence tel que rédigé par l'IBPT.

<sup>71</sup> « *La preuve de la possession/négociation de toutes les permissions, autorisations et licences nécessaires est l'une des conditions à remplir pour pouvoir négocier de la conclusion d'un Contrat* ».

<sup>72</sup> « *La possession des droits nécessaires à cet effet doit être confirmée à Telenet préalablement à la Connexion sur le Réseau Telenet, sauf si c'est uniquement le Service TV avec signaux analogiques qui est revendu* ».

<sup>73</sup> § 813 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : « Les opérateurs alternatifs devront pouvoir montrer qu'ils disposent des droits liés à l'ensemble de ses programmes » ; et §905 de la même décision: « Les opérateurs alternatifs devront pouvoir montrer qu'ils disposent des droits requis pour la diffusion des chaînes qui composent leur offre ».

### 4.7.3 Conclusion

164. L'acquisition de droits de contenu est une question délicate impliquant de nombreuses parties et des sommes importantes. Il faut donc s'attendre à ce que ces négociations se déroulent lentement et péniblement. Le CSA comprend donc tout à fait les remarques formulées par les bénéficiaires concernant l'obligation qui leur incombe de posséder tous ces droits avant de pouvoir utiliser les services de gros de Telenet.
165. Toutefois, il ne peut pas être attendu de la part de Telenet qu'elle transporte du contenu sur son réseau câblé pour lequel le bénéficiaire ne disposerait pas des droits nécessaires. Par conséquent, le CSA ne peut pas accéder à la demande de Belgacom de supprimer le contrôle des droits.
166. Le CSA souligne également à cet égard que les adaptations déjà réalisées dans l'ensemble de l'offre de référence doivent être effectuées. Pour éviter toute autre erreur d'interprétation, le CSA réitère son point de vue selon lequel le contrôle de la possession de fait des droits de contenu ne doit avoir lieu qu'au moment de la fourniture du service.

## 4.8 VIDÉO À LA DEMANDE (VoD)

### 4.8.1 Problématique

167. La solution proposée par Telenet pour l'architecture de la vidéo à la demande (VoD) est basée sur l'utilisation des EDGE QAMs, selon la norme DVB-C. Ce type d'architecture est très complexe car les chaînes nécessaires doivent être attribuées en temps réel aux différents prestataires de services sur le réseau de Telenet, ce qui n'est possible que moyennant l'établissement et le développement d'un système onéreux.
168. Les solutions proposées par les opérateurs PSM pour la fonction VoD varient fortement d'un opérateur à l'autre et par conséquent, un bénéficiaire devrait implémenter trois systèmes différents s'il souhaite pouvoir offrir cette fonction dans les différentes zones de couverture. Dans la proposition VoD de Telenet, les bénéficiaires sont plutôt des « content providers » qui passent par le système VoD de Telenet pour la gestion de leur offre de contenu VoD. Les propositions de Brutélé et Coditel reviennent à dire que le bénéficiaire doit mettre sur pied lui-même une grande partie d'un réseau VoD et de ses composantes<sup>74</sup>.

---

<sup>74</sup> Le problème à cet égard est que pour une clientèle limitée, il va être difficile de récupérer les frais d'investissement y afférents.

169. Mobistar estime que, compte tenu du principe de neutralité technologique<sup>75</sup>, une solution VOD via la large bande doit être possible. Mobistar déclare également que la VOD via la large bande devrait également être possible sur une base de non-discrimination lorsque le client n'achète pas de large bande. Il sera ainsi assuré que le volume VOD n'entraîne pas le dépassement de la limite du volume pour la large bande.

## 4.8.2 Analyse

### 4.8.2.1 VoD via EDGE QAM

170. Pour la proposition VoD de Telenet, le bénéficiaire doit mettre son catalogue VoD à la disposition des systèmes de Telenet, après quoi Telenet assurera l'intégralité de l'infrastructure technique, qui règle le transport des images vers les clients finals.

171. Mobistar fait remarquer dans sa réaction à la consultation que la solution VOD de Telenet est trop complexe:

- Une interface d'application (API) spécifique doit être prévue entre la VOD de Telenet et le décodeur/CAS du bénéficiaire, ce qui, selon Mobistar, n'est pas évident et n'est même décrit nulle part. Chez Brutélé/Tectéo, seule une intégration informatique est nécessaire, ce qui est bien plus facile.
- Les images doivent être cryptées de la même manière que Telenet (entre autres la luminosité, le niveau de noir, ...) et la taille du fichier vidéo (c.-à-d. la qualité large bande) doit également être identique. Il s'agit là d'une exigence déraisonnable pour un opérateur alternatif qui souhaite utiliser les mêmes images vidéo pour les systèmes VoD des différents câblo-opérateurs, car alors cet opérateur doit créer des images vidéo adaptées pour chaque système VoD.
- La capacité disponible dans les systèmes VoD des câblo-opérateurs doit être répartie de manière non-discriminatoire entre les différents opérateurs. Les clients de détail des câblo-opérateurs ne peuvent pas avoir la priorité sur les clients des opérateurs alternatifs.
- Il n'y a que deux niveaux de sous-répartition dans le catalogue, ce qui rend une répartition différente de celle de Telenet difficile pour les opérateurs alternatifs.

172. Dans la proposition de Brutélé et Coditel, le bénéficiaire doit lui-même se charger de l'élaboration de la partie la plus complexe de l'architecture VoD, à savoir le système de gestion central et les serveurs vidéo (« *streamers* »). Cela demande des investissements considérables au bénéficiaire entre autres dans les *streamers*<sup>76</sup> et des raccordements en fibre optique supplémentaires pour l'interconnexion avec le câblo-opérateur.

---

<sup>75</sup> Conformément au considérant 31 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »).

<sup>76</sup> Si on procède à une estimation prudente du coût de ces *streamers*, l'on arrive à environ 150 € par *stream*, mais un *streamer* se construit sur une capacité de plusieurs centaines de *streams* simultanés. En d'autres termes, le coût d'investissement d'un seul *streamer* est un multiple de 15.000 €.

173. Vu la complexité et la diversité des différentes solutions proposées par les câblo-opérateurs, Mobistar souhaite utiliser la vidéo à la demande via la large bande comme solution alternative. Cette solution présente l'avantage d'entraîner moins de coûts d'infrastructure et d'intégration étant donné qu'il ne doit pas y avoir d'interconnexion avec le système VoD du câblo-opérateur et dès lors pas non plus de développement spécifique pour sa mise en service.
174. Le CSA partage l'opinion de Mobistar que les architectures VoD proposées par les câblo-opérateurs sont très complexes d'un point de vue technique et que de ce fait, le bénéficiaire est obligé de faire de lourds investissements dans des systèmes et connexions réseau.
175. Le CSA est d'avis que l'implémentation VoD peut se dérouler en plusieurs phases. En l'absence d'une demande concrète d'un tel service, par exemple lorsque le bénéficiaire donne la préférence à une solution alternative moins complexe au niveau technique comme la VoD via la large bande, le câblo-opérateur même ne doit pas développer de solution de gros VoD.

#### **4.8.2.2 VoD via la large bande comme solution alternative**

176. La VoD peut toutefois également être fournie via la connexion large bande par les bénéficiaires. Dans ce scénario, le bénéficiaire est lui-même chargé du développement de tous les éléments nécessaires: portail Internet, serveur vidéo, système de paiement, chargement d'images pour le serveur vidéo pour les films, ...
177. La VoD over edge QAM (comme Telenet le propose) utilise une chaîne DVB-C dotée d'un système d'attribution de chaînes dynamique sur chaque segment coaxial. Ces chaînes sont spécifiquement dédiées à la VoD (comparable à une chaîne TV linéaire) et par conséquent, cette capacité reste inutilisée si aucune utilisateur ne demande une vidéo. La VoD via large bande est du trafic Internet via DOCSIS et utilise la capacité large bande disponible. Grâce au téléchargement progressif de la vidéo, l'application est également mieux adaptée à la largeur de bande fluctuante.

178. L'offre de services de télévision via la large bande est déjà utilisée actuellement par différents câblo-opérateurs (entre autres Yelo de Telenet<sup>77</sup>, VooMotion de Brutélé) pour proposer la vidéo à la demande, des programmes enregistrés et la TV linéaire sur des tablettes et des smartphones (option *multi-screen*). Mobistar utilise également la large bande pour proposer la vidéo à la demande en combinaison avec son offre satellite. En outre, il existe également d'autres opérateurs proposant des services de vidéo en *streaming* à la demande via une connexion large bande, comme iTunes, Sony Video Unlimited,... Cela démontre que cette solution est techniquement réalisable et est facile à implémenter. Cela est d'autant plus vrai pour les opérateurs PSM étant donné que cette solution ne nécessite quasi aucun investissement, ni opération de leur côté. Vu que Telenet offre des services *multi-screen* à ses clients de détail, elle doit également offrir l'opportunité à ses clients de gros de développer la VoD via la large bande. Le fait que le signal soit éventuellement affiché sur une télévision au lieu d'un autre appareil comme un smartphone ou une tablette n'est pas la question ici. Il s'agit en effet de savoir si Telenet offre en fait elle-même la VoD via la large bande. Une interdiction de ces services serait donc discriminatoire vis-à-vis de ses propres services de détail.
179. La VoD via la large bande est donc une solution raisonnable et proportionnelle étant donné qu'elle demande moins de frais d'investissement tant de la part du bénéficiaire que de Telenet et qu'elle facilite relativement les rapports opérationnels entre le bénéficiaire et Telenet. Elle présente comme autre avantage que, outre la phase de test et d'implémentation ordinaire et les difficultés y afférentes, il n'est plus nécessaire de tenir compte d'un processus de développement complexe par rapport à la VoD.
180. Coditel est préoccupée par une éventuelle saturation de son réseau large bande par l'utilisation de la VoD via la large bande. D'après les estimations de Mobistar, un maximum de 6 séances VoD supplémentaires seront actives simultanément par nœud optique de sorte que la VoD via la large bande entraîne une utilisation large bande de max. 16Mbps, ce qui est infime en comparaison des 200 Mbps minimums prévus pour la consommation de données. De plus, le téléchargement progressif exige également moins de gestion qu'un trafic en *streaming* continu et est mieux adapté à la largeur de bande fluctuante. Il s'agit de la solution la plus efficace et la moins onéreuse. Une poursuite de l'évolution technologique vers une meilleure compression et moins de maisons par nœud fera en sorte qu'à l'avenir, la charge de la VoD via la large bande soit moins importante par nœud et par conséquent, l'impact de la VoD via la large bande ne pourra que diminuer.

---

<sup>77</sup> On peut ainsi lire dans le communiqué de presse de Telenet du 3 avril 2013: « *Les clients Telenet goûtent à Yelo TV, qui, depuis un mois, permet au téléspectateur non seulement de regarder la TV en live mais également de visionner ses enregistrements sur PC, tablette ou smartphone. 150.000 nouveaux utilisateurs actifs se sont inscrits depuis le lancement en mars, nous permettant ainsi d'atteindre un nombre total de 380.000 utilisateurs actifs d'apps et de sites web* » (traduction libre).

181. Mobistar demande que le volume de données de la VoD via la large bande ne soit pas pris en compte pour la limite de données. Si tel est effectivement le cas, le bénéficiaire (ou son client final) devra payer pour la consommation de données éventuellement excessive résultant de la VoD via la large bande lorsque la limite de données de l'abonnement large bande est dépassée (ce qui est le cas des offres conjointes meilleur marché). Sur base d'une consommation de 8GB<sup>78</sup> par film, cela veut dire que l'on peut visionner un maximum de 12 films pour une limite de données de 100GB. Mais si un client devait par exemple encore consommer beaucoup de données en regardant des petits films en ligne, en téléchargeant des gros fichiers,... il se pourrait qu'un client final ne puisse quasiment regarder aucun film sans générer des frais supplémentaires pour le bénéficiaire. D'autre part, le bénéficiaire paie également l'utilisation des edge QAMs pour une capacité réservée afin de fournir de la VoD à ses clients finals. Par conséquent, il semble raisonnable que le câblo-opérateur demande une indemnisation pour une consommation de données excessive, tant qu'aucune discrimination ne survient entre les clients de détail et de gros.
182. En outre, le profil de consommation moyenne d'un utilisateur VoD via large bande dépassera le profil de consommation moyenne d'un client de détail du câblo-opérateur puisque tout le contenu visualisé est fourni via la large bande au lieu de via Edge QAMs. La probabilité est grande que dans le cadre d'une '*fair use policy*', le câblo-opérateur prenne des mesures garantissant le bon fonctionnement de son réseau. Afin que le bénéficiaire puisse offrir une solution alternative fonctionnelle, une telle fair use policy ne peut pas avoir d'impact sur la fonctionnalité VoD over IP de l'utilisateur final. Si tel devait effectivement être le cas, les utilisateurs finals de Telenet pourraient profiter de la fonctionnalité VoD en disposant d'une bien meilleure qualité. De plus, une telle limitation n'est pas non plus imposée pour le moment au département retail de Telenet.
183. Sur la base de la non-discrimination, de la neutralité technologique et des considérations évoquées ci-dessus, le CSA ne peut pas marquer son accord sur des limitations déraisonnables (blocage ou limitation du trafic VoD) que le câblo-opérateur imposerait étant donné que ce serait discriminatoire vis-à-vis des propres services VoD du câblo-opérateur. Sans ces limitations, l'expérience de l'utilisateur de VoD via large bande peut être assimilée à celle de VoD over QAM servers et les bénéficiaires peuvent donc concurrencer Telenet sur une même base.

### 4.8.3 Conclusion

184. Le CSA estime que les architectures VoD proposées par les câblo-opérateurs sont très complexes d'un point de vue technique et que de ce fait, le bénéficiaire est obligé de faire de lourds investissements dans des systèmes et connexions réseau.

---

<sup>78</sup> Un film HD nécessite un débit d'environ 9 Mbps. Si on prend un film de 120 min, cette estimation nous donne  $9 \times 60 \times 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$ .

185. Le CSA est d'avis que l'implémentation VoD doit se dérouler en plusieurs phases. En l'absence d'une demande concrète d'un tel service, le câblo-opérateur même ne devra pas développer de solution de gros VoD.

186. La VoD via large bande est une alternative possible pouvant être implémentée par l'opérateur alternatif même sans l'intervention du câblo-opérateur. Cela doit se faire sans imposer de limitations déraisonnables en matière de trafic VoD.

## 4.9 INTERACTIVITÉ

### 4.9.1 Problématique

187. Les services interactifs (comme le *multi-screen*, les enregistrements dans le réseau, les TV widgets,...) doivent pouvoir être proposés de manière transparente en passant par le réseau du câblo-opérateur.

188. Mobistar estime inacceptable que Telenet interdise tous les services interactifs autres que VoD, Radio&TV et EPG<sup>79</sup>. Cela ne permet pas de différenciation. Selon Mobistar, l'offre de référence ne peut contenir aucune interdiction d'utilisation de tablettes, smartphones, PC, etc. pour des applications de second écran.

189. Mobistar se demande également si les images TV peuvent également être utilisées pour des services comme la *catch-up TV*<sup>80</sup> (comme Net Gemist, RTL à l'infini, ...), l'enregistrement à distance (sur le réseau) ou les applications *multi-screen*<sup>81</sup>.

### 4.9.2 Analyse

#### 4.9.2.1 La portée des services interactifs

190. L'annexe « Services interactifs » de l'offre de référence de Telenet décrit d'une part l'achat des services de vidéo à la demande via les serveurs VoD de Telenet et d'autre part l'obtention d'un « Trajet de communication de retour » pour pouvoir utiliser les services interactifs de Telenet (comme un guide électronique de programmes étendu qui contient plus de deux jours d'informations).

---

<sup>79</sup> Document AIDTV V0.60, chapitre 5, page 11: « Afin de pouvoir offrir le Service VoD à un Utilisateur final, le Bénéficiaire doit activer le Service Interactivité. De plus, l'Activation du Service Interactivité offre la possibilité au Bénéficiaire d'offrir lui-même certains services supplémentaires à l'Utilisateur final, qui sont directement reliés aux programmes de radiodiffusion et de chaînes radio et TV faisant partie du Service TV et qui exigent de l'Interactivité entre le Décodeur de l'Utilisateur final et les réseaux de Telenet et/ou du Bénéficiaire (par ex. la fourniture d' EPG Data pendant plus de deux jours). Toute autre utilisation du Service Interactivité est exclue ».

<sup>80</sup> Regarder à la demande des émissions diffusées récemment.

<sup>81</sup> Regarder des images télévisées sur des écrans différents tels que des tablettes PC, smartphones, TV portatives et naturellement les postes de télévision.

191. Telenet déclare dans l'introduction du chapitre 5 de cette annexe : « Toute autre utilisation du Service Interactivité est exclue ». Cette formulation donne l'impression que les services interactifs fournis par le bénéficiaire à ses clients de détail sont limités à la VoD et au trajet de communication de retour. Cela n'est pas conforme aux objectifs fixés dans la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

192. L'objectif visé par l'obligation imposée est que les opérateurs alternatifs puissent avoir accès à un produit *wholesale* contenant des fonctionnalités similaires à celles fournies par le câblo-opérateur à ses services de détail<sup>82</sup>. En outre, l'accès *wholesale* fourni par le câblo-opérateur doit permettre au bénéficiaire d'offrir toute une série de services TV via la plateforme de télévision numérique, services interactifs compris<sup>83</sup>.

193. Du reste, à la section 6.5.1.3, la revente de services large bande est justifiée par la nécessité d'élaborer des applications télévision *multi-screen* interactives via la large bande. Le paragraphe 1034 de la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 stipule :

*« Premièrement, le CSA remarque une tendance à l'offre de service de radiodiffusion télévisuelle multiplateforme. Pour ce faire, les services de radiodiffusion, qui traditionnellement ne pouvaient être regardés que sur un seul poste de télévision, peuvent désormais être envoyés à l'aide d'une connexion Internet large bande vers plusieurs appareils (ordinateur, tablettes électroniques, smartphones,...), de manière à ce que ces services de radiodiffusion (ainsi que les services interactifs y afférents, comme à la vidéo à la demande) puissent y être relayés. L'accès à Internet haut débit devient ainsi un canal complémentaire pour fournir la télévision en direct et les services interactifs au consommateur ».*

194. Sur la base des éléments ci-dessus, le CSA décide que Telenet doit supprimer la limitation relative aux services interactifs.

#### **4.9.2.2 Réutilisation des images TV pour les services *multi-screen* et l'enregistrement sur le réseau et pour re-visionner des programmes diffusés récemment**

195. Un réencodage<sup>84</sup> des images TV est nécessaire pour la réutilisation des images TV avant de pouvoir les regarder sur différents écrans, comme des tablettes, des smartphones et des écrans d'ordinateur (par exemple via l'application Yelo de Telenet). De plus, les bénéficiaires peuvent utiliser ces images dans une plateforme qu'ils peuvent implémenter eux-mêmes.

---

<sup>82</sup> Décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, section 6.4.2 « non-discrimination »

<sup>83</sup> Conformément au § 902 de la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : « *Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit être capable de pouvoir offrir l'ensemble des séries TV via la plateforme de TV numérique, y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande (voir aussi le numéro en marge 171) ».*

<sup>84</sup> Ce service ne peut être offert que si le prestataire de service dispose du flux d'images pur des différentes chaînes, après quoi ces images sont encodées et cryptées par écran.

196. En ce qui concerne la réutilisation d'images télévisées pour un enregistrement sur le réseau (nPVR<sup>85</sup>), les opérateurs alternatifs peuvent développer eux-mêmes cette fonctionnalité et Mobistar demande uniquement à pouvoir réutiliser les images fournies par le câblo-opérateur pour le stockage des images. Il est techniquement possible de réutiliser à cet effet les images cryptées envoyées aux utilisateurs finals. Ce n'est pas un problème pour les opérateurs alternatifs puisqu'ils disposent déjà de leur propre système CAS, car ils disposent déjà des clés pour réutiliser ces images à de telles fins. La fonctionnalité « enregistrement sur le réseau » est importante pour l'expérience utilisateur étant donné qu'un consommateur peut ensuite regarder ses enregistrements où et quand il le souhaite sur différents écrans.
197. Concernant la réutilisation des images télévisées pour revoir les émissions récemment diffusées, le contenu peut être offert par la chaîne elle-même via des fichiers vidéo ou l'opérateur doit créer lui-même ces fichiers vidéo en coupant les images télévisées linéaires et en les emballant dans des fichiers vidéos, qui pourront être demandés pour être visionnés. Dans le dernier cas, une réutilisation des images offertes par le câblo-opérateur est nécessaire. La vente de services de vidéos à la demande comme « Net Gemist » et « IWatch » permet aux opérateurs alternatifs d'accroître le revenu moyen par client (ARPU), ce qui influe positivement sur le *business case*. De plus, le fait de pouvoir visionner gratuitement des programmes d'actualités ou des journaux télévisés constitue une valeur ajoutée pour les téléspectateurs, rendant ainsi le produit TV plus attractif.
198. La réutilisation de ces images pour ces applications ne demande aucun investissement supplémentaire au câblo-opérateur, mais uniquement au bénéficiaire qui doit lui-même implémenter une plateforme pour réutiliser ces images et développer de nouveaux produits. Le bénéficiaire peut ainsi également se différencier du câblo-opérateur. Dans cette optique, la fourniture obligatoire de ces images par l'opérateur PSM est une mesure très raisonnable et proportionnelle.
199. De plus, ce type de produits est nécessaire pour répondre à l'évolution du comportement télévisuel de l'utilisateur final puisque regarder la télévision devient de plus en plus une expérience individuelle, interactive, le contenu de la radiodiffusion qui traditionnellement pouvait uniquement être visionné sur la télévision étant désormais également disponible sur d'autres appareils (ordinateur, tablette, smartphone,...), tant en ce qui concerne le visionnement linéaire que le visionnement d'enregistrements.
200. Lors du lancement de son produit multi-screen, Telenet déclarait: « Yelo a pour but de répondre aux nouvelles attentes du consommateur de médias modernes qui exige toujours plus de liberté, d'autonomie et de mobilité. Il s'agit d'un premier pas dans l'élaboration d'une plateforme innovatrice qui veut embrasser le paysage télévisuel évoluant rapidement, en collaboration avec les chaînes<sup>86</sup>.

---

<sup>85</sup> nPVR: network Personal Video Recorder.

<sup>86</sup> Communiqué de presse Telenet, « Telenet lance Yelo: TV kijken op iPad, iPhone en computer », 17/12/2010, [http://yelo.yelo.be/\\_webdata/Persbericht%20NL%20YELO.pdf](http://yelo.yelo.be/_webdata/Persbericht%20NL%20YELO.pdf)

201. Si les opérateurs alternatifs ne peuvent pas réutiliser ces images, ils doivent encore pouvoir capter ces chaînes communes eux-mêmes, générant ainsi des coûts supplémentaires. Pour les capter, il y a deux possibilités: soit (1) le bénéficiaire peut établir une connexion de données vers le serveur de la chaîne de sorte que celle-ci puisse transmettre ses images (si la chaîne est disposée à le faire) soit (2) le bénéficiaire doit lui-même installer un serveur auprès de chaque chaîne pour enregistrer continuellement les images, de sorte qu'il puisse lui-même transmettre les images vers son réseau, si l'utilisateur final demande un enregistrement dans le réseau. Les coûts d'une telle installation ne sont pas négligeables, et il semble donc plus efficace d'utiliser les mêmes images et de profiter ainsi des économies d'échelles du câblo-opérateur (dont le bénéficiaire ne dispose pas).

202. Sur la base des éléments ci-dessus, le CSA est d'avis que les images télévisées doivent pouvoir être utilisées par des opérateurs alternatifs qui souhaitent utiliser ces images pour développer et commercialiser eux-mêmes ces services supplémentaires via leur propre plateforme.

203. Le CSA tient à clarifier deux éléments concernant l'obligation du câblo-opérateur de mettre les images à la disposition du bénéficiaire :

203.1. Tout d'abord, cette section autorise uniquement les bénéficiaires à utiliser les images existantes pour développer eux-mêmes de nouveaux services. Il ne s'agit nullement d'une obligation pour le câblo-opérateur de développer un nPVR, de la catch-up TV ou des applications multi-screen pour l'opérateur alternatif.

203.2. Deuxièmement, le CSA exige que le bénéficiaire n'offre ces nouveaux services que lorsqu'il dispose de toutes les licences et de tous les droits nécessaires et a consulté toutes les parties prenantes à cet égard.

204. Le CSA demande par conséquent à Telenet d'adapter tous les passages de l'offre de référence se rapportant à l'interdiction d'utilisation d'images pour le développement propre de nouveaux services, de sorte que ces passages ne constituent plus d'obstacle à l'utilisation de ces images.

### **4.9.3 Conclusion**

205. Telenet doit supprimer/adapter la définition limitée concernant les services interactifs afin que les bénéficiaires puissent développer leurs propres services innovateurs.

206. En outre, le bénéficiaire doit pouvoir réutiliser les images télévisées pour des applications multi-screen et des enregistrements sur le réseau. La réutilisation de streams pour revoir des programmes récemment diffusés doit être incluse dans l'offre de référence.

## 4.10 LARGE BANDE : IMPLÉMENTATION TECHNIQUE

### 4.10.1 Problématique

207. Telenet veut isoler complètement le trafic de données de tous les opérateurs bénéficiaires du trafic de données de ses clients de détail en faisant passer le trafic de données des bénéficiaires par des tunnels. Aux annexes TLN-WRO-TA-B-A-PAAA, TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA, TLN-WRO-TA-I-S-PIAA et TLN-WRO-TA-I-S-PIAE, Telenet aborde la question de leur implémentation. Le *tunneling* est une technique utilisée depuis de nombreuses années dans le cadre de la fourniture de services professionnels. Telenet veut toutefois l'utiliser ici pour les services de détail des bénéficiaires alors qu'elle ne le fait pas pour ses propres services de détail. Telenet compte en outre pour l'implémentation du tunneling sur le protocole GRE (*Generic Routing Encapsulation*). Mais le protocole GRE est obsolète, ce qui complique la recherche d'appareils existants.
208. Mobistar demande une implémentation simple de la large bande via un *virtual routing*, pour lequel une interface DOCSIS OSS commune est créée sur la base de DHCP/TFTP. En France, cette solution est utilisée par Numericable qui propose des services de gros à Bouygues. Le bénéficiaire obtient ainsi davantage d'indépendance et le câblo-opérateur peut maintenir le contrôle via la console de management CMTS.
209. Mobistar préfère la solution *Virtual routing* de Tecteo, Brutélé & Coditel au *GRE tunneling* proposé par Telenet et que Telenet n'utilise pas elle-même pour le marché de détail. Davantage de simplification est possible selon Mobistar en utilisant de manière optionnelle le routage et la connexion à Internet existants via les contrats de *peering* existants des câblo-opérateurs.
210. Telenet fait remarquer qu'elle a proposé une solution alternative en décembre, qui utilise un *Wholesale Broadband Network Gateway*. Cette alternative a cependant été introduite tardivement, le jour de la publication de la consultation. Le CSA prendra tout de même en considération l'alternative que Telenet a introduite trop tardivement afin de ne pas reporter davantage la décision portant sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence de Telenet. Le CSA considère à cet égard que Telenet remplace la solution du *GRE tunneling* par la solution *BSoD tunneling*.

### 4.10.2 Analyse

211. Mobistar admet que les problèmes de *GRE tunneling* sont surtout de nature opérationnelle : selon elle, il n'existe aucun modem capable d'utiliser le *GRE tunneling*. Du reste, ce problème s'intensifiera lorsque le modem sera intégré dans le décodeur. De plus, il y a encore des problèmes techniques suite à l'intégration de ce *GRE tunneling*, comme une surcharge pour le modem faisant baisser sa performance, une plus grande complexité au niveau de la gestion du réseau et une poursuite du développement limitée du réseau (le *GRE tunneling* ne supporterait que 100Mbps selon Mobistar).

212. L'alternative proposée par Telenet est à nouveau une forme de *tunneling*, mais cette fois, Telenet utilise un *Business Service over DOCSIS tunnel* (BSoD). CableLabs<sup>87</sup> publie à la section 5.1.2 Multiple ISP L2VPNs de son « Layer 2 Virtual Private Networks Specification » que :

*« The L2VPN feature permits a cable operator to support multiple Internet Service Providers (ISPs) by providing a separate L2VPN for each ISP. The cable operator provides all CM provisioning, and the CM configuration file determines a L2VPN for forwarding all CPE traffic. Each ISP is assigned a separate L2VPN. The ISP is responsible for providing the DHCP servers and IP addressing for all CPEs on the CMs attached to their L2VPN.*

*The advantage of L2VPNs for multiple ISP operation is that it completely separates the IP address space management and IP routing of the ISP, from that of the cable operator. In contrast, multiple ISP features, based on layer 3 VPNs, usually require coordination of IP address assignment and router security configuration between the MSO Provider Edge and ISP Customer Edge routers. »*

213. Cette solution peut être intégrée parfaitement avec DOCSIS mais comme le nom *Business Service over Docsis* l'indique, ce service a été développé pour des services professionnels, comme par exemple l'émulation TDM<sup>88</sup>, et pas pour des services résidentiels.

214. Il s'avère difficile de trouver des routeurs DOCSIS pour des services de détail pouvant utiliser le BSoD. Il existe toutefois des modèles (CM820) chez Arris mais ceux-ci sont destinés au marché professionnel puisque les débits proposés<sup>89</sup> (jusqu'à 300Mbps) sont largement supérieurs à ceux proposés aux clients résidentiels et qu'il n'y a pas de Wi-Fi. En revanche, tous les modèles actuels qui ne s'adressent pas au marché professionnel disposent aujourd'hui du Wi-Fi de sorte que le consommateur puisse se connecter à l'Internet sans fil via son smartphone, sa tablette, son portable ou ordinateur. Le consommateur d'aujourd'hui trouve dès lors naturel de pouvoir disposer d'une fonctionnalité Wi-Fi.

215. Une solution pour l'absence de Wi-Fi consiste à raccorder un routeur sans fil bon marché au modem. C'est la solution que Telenet a utilisée depuis quelques années pour proposer le Wi-Fi à ses clients. Mais Telenet a entre-temps remplacé cette solution par un modem avec Wi-Fi intégré. Plus encore, le Wi-Fi de ces modems peut même être ouvert partiellement à d'autres clients de Telenet dans le cadre de leur offre Wi-Free, ce qui souligne l'importance du Wi-Fi pour les utilisateurs finals (et la nécessité pour le bénéficiaire de pouvoir le proposer). L'ajout d'un routeur Wi-Fi rend en outre l'installation plus complexe et entraîne une multiplication des équipements et fils chez le client final étant donné qu'il faut installer un modem, un décodeur et un routeur sans fil et qu'il faut veiller à ce que ces trois appareils puissent communiquer entre eux. Un modem sans Wi-Fi ou l'usage d'un routeur supplémentaire avec Wi-Fi, nuirait dès lors gravement à l'offre de détail du bénéficiaire vis-à-vis de Telenet.

---

<sup>87</sup> Cette société de recherche technologique a rédigé la norme pour l'infrastructure câblée Internet (DOCSIS).

<sup>88</sup> <http://www.cablelabs.com/specifications/CM-SP-TEI-I03-070803.pdf>

<sup>89</sup> <http://www.arrisi.com/products/product.asp?id=74>

216. Il est donc logique qu'un bénéficiaire veuille utiliser un modem avec un routeur Wi-Fi intégré. Pour ce faire, un bénéficiaire devra donc faire développer lui-même un modem par un fournisseur qui combine BSoD et Wi-Fi. Pour le bénéficiaire, cette opération sera toutefois coûteuse et prendra du temps :

216.1. coûteuse parce qu'il doit faire développer un nouveau produit et donc supporter tous les coûts de développement alors qu'il ne peut les répercuter que sur une clientèle restreinte;

216.2. prendra du temps parce que le développement doit partir de zéro. Cela signifie que toutes les connaissances concernant le développement, les tests et la validation doivent encore être rassemblées et appliquées.

217. L'implémentation du BSOD engendre en outre des problèmes similaires en ce qui concerne le décodeur puisqu'il comprend également un modem DOCSIS intégré pour les services interactifs (le return path du décodeur vers le bénéficiaire pour la commande de catch-up TV ou VoD). Le problème concernant le modem dans le décodeur est encore plus complexe étant donné que les spécifications en matière d'espace disponible, de coûts et de fonctionnalité sont différentes. De tels modules doivent convenir au volume attribué dans le décodeur et le coût ne peut pas être trop élevé parce qu'il ne s'agit que d'un modem de base avec des fonctionnalités de base.

218. Hormis ces remarques techniques, d'autres problèmes se posent :

218.1. une telle solution est discriminatoire pour les bénéficiaires étant donné que la solution BSoD n'est utilisée que pour le marché de gros.

218.2. BSoD est une solution de tunneling, ce qui signifie que Telenet doit déployer des concentrateurs de tunnels<sup>90</sup> pour terminer tous ces tunnels. Ce qui augmente les coûts de l'implémentation du BSoD tunneling et affecte négativement l'analyse de rentabilisation.

219. En fonction de la manière dont les tunnels BSoD sont reliés au VLAN/EoMPL dans le CMTS, il se peut que seulement 4.000 clients du bénéficiaire puissent être reliés dans un CMTS<sup>91</sup>. Ceci constitue une limitation injuste du nombre de clients qu'un bénéficiaire peut raccorder et restreint par conséquent la concurrence sur le marché.

---

<sup>90</sup> Lorsqu'un bénéficiaire envoie des données via le réseau de Telenet, cela doit se faire, selon la proposition de Telenet, via un tunnel. Chaque tunnel possède une entrée et une sortie. Un concentrateur de tunnel est un appareil qui réunit plusieurs sorties.

<sup>91</sup> Il ressort du point 6.2.6.2.2 des Data-Over-Cable Service Interface Specifications (la description de la norme BSoD): « *Using this technique, over 4000 L2VPN service instances can be supported between one CMTS and the IEEE 802.1ad L2VPN Switch, and each of these can have over 4000 cable modems/service flow associations at the CMTS.* »

### 4.10.3 Conclusion

220. Au vu des possibilités de choix limitées dont dispose les bénéficiaires en raison des problèmes liés aux équipements terminaux interopérables et les coûts considérables que la solution BSoD tunneling entraîne, le CSA estime que cette solution n'est pas proportionnelle. Pour ces raisons, le CSA rejette la proposition BSoD de Telenet.

## 4.11 LES PROFILS LARGE BANDE

### 4.11.1 Problématique

221. La vitesse d'Internet et le volume de téléchargement doivent, selon Mobistar, pouvoir être clairement différenciés.

222. À la section 3.1.3. de l'offre de référence pour la revente de services large bande, le bénéficiaire se voit octroyer la possibilité de définir deux nouveaux profils large bande à partir des profils existants<sup>92</sup>.

### 4.11.2 Analyse

223. Un profil est défini par trois paramètres: la vitesse de téléchargement, la vitesse de chargement et le volume. La définition d'un profil propre est un profil qui s'écarte pour un ou plusieurs de ces trois paramètres des profils dans le pool commun<sup>93</sup>. Il est par exemple possible qu'un bénéficiaire opte pour une vitesse faible en ce qui concerne l'offre large bande mais avec un volume illimité à un prix inférieur à celui de ses concurrents. Ce profil serait alors approprié pour les utilisateurs qui téléchargent beaucoup de fichiers ou qui utilisent des services pour la réception en streaming de musique ou vidéos (ex. spotify, youtube).

224. La décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 aborde de manière spécifique les obligations qui incombent à Telenet concernant l'offre de plusieurs profils large bande. Ainsi, la décision CRC stipule explicitement au paragraphe 1021 :

*« Le service de revente de l'abonnement doit permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offre. Dans la technologie Eurodocsis, l'engineering du réseau est fortement influencé par le débit maximum offert. Par conséquent, il serait **disproportionné** de définir des débits supérieurs au plus haut débit offert dans les offres de détail de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques. Avant que la demande de l'opérateur alternatif soit finalement rejetée, ces raisons techniques doivent être soumises pour contrôle au CSA »*

---

<sup>92</sup> « Le nombre de sous-profils par bénéficiaire est limité à 2 (deux) » (traduction libre).

<sup>93</sup> A titre de précision: une vitesse de téléchargement non proposée par Telenet combinée à un volume de téléchargement non proposé par Telenet correspond à un (1) profil divergent.

225. Lors d'une réunion, Telenet a exprimé sa préoccupation quant à l'élaboration d'un grand nombre de nouveaux profils pour plusieurs bénéficiaires. La gestion du réseau par Telenet s'en trouverait considérablement compliquée. La proposition actuelle de Telenet est une réponse prudente à l'obligation stipulée au §1021 de la décision de la CRC selon laquelle chaque bénéficiaire pourrait donc définir deux nouveaux profils.

226. Pour une meilleure gestion des profils disponibles, le CSA a également envisagé la possibilité de créer un pool composé de tous les profils de détail existants de Telenet (les historiques encore actifs et les profils vendus actuellement), auquel chaque bénéficiaire pourrait ajouter un nombre limité de profils. D'autres bénéficiaires pourraient ainsi utiliser tous les profils qui se trouvent dans le pool. Telenet est libre de supprimer un profil historique tant qu'elle respecte le délai de notification approprié concernant la modification de l'offre de référence.

227. Telenet souligne dans sa réaction à la consultation que le nombre de profils large bande est le plus restreint possible pour que la complexité opérationnelle reste la plus gérable possible. C'est la raison pour laquelle Telenet ne souhaite pas proposer à un bénéficiaire ses profils historiques (mais qui ne sont plus activement vendus). En ce qui concerne les profils large bande actifs, Telenet stipule ce qui suit:

227.1. elle peut décider à tout moment de ne plus supporter activement certains profils large bande et de les supprimer progressivement, et que les bénéficiaires utilisant ce profil doivent migrer leurs clients vers un autre profil large bande actif ;

227.2. elle peut décider à tout moment de modifier les spécifications de profils large bande actifs et que ces modifications s'appliquent également automatiquement aux Bénéficiaires utilisant ces profils large bande.

228. Ces dispositions ne sont pas conformes aux obligations incombant à Telenet, telles qu'imposées par la décision de la CRC : si un profil est utilisé par un bénéficiaire, Telenet devra au moins respecter le délai prévu de 6 mois pour une adaptation de l'offre de référence<sup>94</sup>. Cette adaptation ne pourra être effectuée que lorsque le CSA aura pu analyser la proposition de Telenet, éventuellement moyennant une consultation du secteur. Telenet devra donc adapter son offre de référence en conséquence en gardant bien à l'esprit qu'elle ne peut pas décider du jour au lendemain de mettre un terme ou d'adapter les profils qu'elle utilise.

---

<sup>94</sup> Conformément au §1080 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 : « Le CSA estime qu'il est nécessaire que chaque modification à l'offre de référence de gros de l'opérateur PSM soit publiée quelques mois avant que l'opérateur PSM ne puisse utiliser la nouvelle configuration en question pour que les opérateurs alternatifs soient en mesure d'offrir à temps les services de détail basés sur les offres de gros adaptées de l'opérateur PSM qui sont équivalents aux services de détail de l'opérateur PSM. Il n'existe à ce jour pas encore d'offre de gros en matière d'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit mais il a été estimé par la plupart des parties dans le cadre des offres bitstream de gros de Belgacom que le délai de maximum 6 mois était nécessaire pour adapter les systèmes opérationnels suite à une adaptation de l'offre de gros<sup>94</sup>. Le CSA estime qu'il n'y a pas de raison qu'il en aille autrement dans le cadre de l'offre de gros pour l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit ».

229. Mobistar argumente que la norme DOCSIS ne limite pas le nombre de profils et Telenet n'explique pas non plus pourquoi une telle limitation est nécessaire. Mobistar demande donc de prévoir 8 profils supplémentaires : les 4 profils actuels de l'offre de Mobistar et les 4 anciens profils de l'offre de Mobistar. Ces 8 profils peuvent s'ajouter à tous les profils existants (dont la promotion a été faite et les profils historiques) de Telenet.
230. Pour gérer tous ces profils, Mobistar propose de gérer elle-même les « *modem configuration files* » pour son propre modem DOCSIS via le serveur TFTP. Telenet et Mobistar devront cependant se concerter sur la forme de ce type de « *configuration files* ».
231. Une combinaison des profils propres avec un pool de profils large bande constitue la solution optimale pour répondre aux préoccupations de Telenet et Mobistar : d'une part, Mobistar a accès à un certain nombre de profils et d'autre part, le nombre de profils à contrôler reste gérable pour Telenet. C'est la raison pour laquelle le CSA décide que chaque bénéficiaire peut disposer de deux profils propres et peut sélectionner en outre des profils supplémentaires dans un pool de 5 profils communs, basés sur tous les profils de détail existants de Telenet (tant les profils commercialisés que les profils historiques).
232. Un profil historique est un profil qui a été commercialisé par le passé et qui n'est dorénavant que maintenu pour les clients existants, qui ne veulent pas migrer vers d'autres profils. Les paramètres de ce profil historique existent dès lors toujours sur un plan technique mais sont introuvables dans les offres commerciales de Telenet. Il serait toutefois discriminatoire que les bénéficiaires n'aient pas accès à un profil qui est toutefois encore utilisé par les clients *retail* de Telenet.
233. Il est impossible de prévoir quels services seront encore développés et offerts, ce qui fait qu'à l'avenir deux profils propres et/ou cinq profils communs pourraient s'avérer insuffisants. Conformément au §1065 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2012, le CSA peut « *modifier à sa propre initiative et à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur PSM et des demandes des opérateurs alternatifs* ». Le CSA peut donc adapter par la suite le nombre de profils propres et/ou communs aux besoins concurrentiels du marché au cas où cela s'avèrerait nécessaire.

### 4.11.3 Conclusion

234. Le CSA a demandé au secteur de se prononcer sur sa proposition d'augmentation du nombre de profils utilisables en incluant les profils utilisables encore actifs de Telenet. Telenet a fait savoir qu'elle souhaitait diminuer ce nombre alors que Mobistar a demandé d'encore l'augmenter. Le CSA considère qu'avec sa proposition il a trouvé une solution raisonnable et un bon compromis entre ces visions, compte tenu de la nécessité pour le bénéficiaire de pouvoir se différencier conformément aux dispositions de la décision CRC. C'est la raison pour laquelle le CSA décide que chaque bénéficiaire peut disposer de deux profils propres et peut sélectionner en outre des profils supplémentaires dans un pool de 5 profils communs, basés sur tous les profils de détail existants de Telenet (tant les profils commercialisés que les profils historiques).

235. Le CSA souligne à nouveau que Telenet doit respecter les délais de notification appropriés tels qu'imposés dans la décision CRC.

## 4.12 ÉLÉMENTS MANQUANTS

### 4.12.1 Problématique

236. Dans l'offre de référence il est renvoyé à un certain nombre d'annexes faisant défaut. De plus, un certain nombre de spécifications techniques sont également absentes. Une offre de référence doit cependant contenir toutes les informations (comme toutes les conditions opérationnelles et techniques, mais aussi tous les droits et obligations pour les deux parties) nécessaires aux bénéficiaires de manière à ce qu'ils sachent avec certitude à quelles conditions ils doivent satisfaire pour pouvoir acheter les services<sup>95</sup>.

### 4.12.2 Analyse

237. Dans la réaction à la consultation, Telenet déclare que la plupart des annexes manquantes ont entre-temps été supprimées. Selon Telenet, il reste encore deux annexes manquantes :

- Le document « Test and Implementation Procedures » (TLN-WRO-TA-T-T-PAAG) décrit la méthodologie de test et d'implémentation.
- Le document TLN-WRO-TA-T-T-PAAH décrit les procédures de test en cas d'upgrade du réseau de Telenet.

238. Telenet déclare que ces deux documents sont en cours de rédaction et seront transmis au plus tard dans les 30 jours qui suivent la décision définitive.

239. De plus, un certain nombre de spécifications techniques manquantes sont citées dans les réactions à la consultation.

239.1. En ce qui concerne l'interactivité, il manque des informations détaillées sur l'installation et les spécifications (architecture IP, routage, interconnexion, service flow parameters,...) du *return path* bidirectionnel. Le bénéficiaire doit pouvoir gérer le *Service flow & QoS*.

239.2. Concernant la large bande, des informations détaillées sur l'interconnexion IP font défaut (type d'interface, normes, règles de routing & peering, redondance, ...), l'utilisation de l'adresse IP et la migration des adresses IPv4 vers des adresses IPv6.

239.3. Le mode de configuration de l'interception et de l'écoute légale n'est spécifié nulle part.

---

<sup>95</sup> Conformément à l'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, « lorsqu'un opérateur de réseau est soumis à des obligations de non-discrimination, le Collège d'autorisation peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs de réseau ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description de ses offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagné des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».

239.4. De plus, les spécifications techniques pour une identification unique de la clientèle font également défaut.

239.5. Concernant les systèmes IT, le câblo-opérateur doit encore transmettre toutes les spécifications nécessaires et les Application Program Interfaces de l'application web.

240. Concernant le document de certification générale : il est fait référence à plusieurs reprises à des annexes inexistantes, telles que TLN-WRO-TA-T-T-PAAH et TLN-WRO-TA-T-T-PAAG. Sans élaboration détaillée et sans informations supplémentaires concernant les conditions auxquelles un bénéficiaire doit satisfaire, cette section n'est pas assez détaillée pour le bénéficiaire et ne lui permet pas d'évaluer ce qu'il y a lieu de faire. Concernant la certification, Mobistar fait remarquer que les spécifications techniques (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism,...) ainsi que la procédure de certification par le CAS vendor font défaut.

241. L'annexe manquante porte sur le processus de mise à jour qu'utilisera Telenet lorsqu'elle devra effectuer un upgrade du réseau (qui pourrait éventuellement avoir un impact significatif sur le logiciel du bénéficiaire comme par exemple le passage de DOCSIS 3.0 à DOCSIS 3.1).

242. Concernant le système d'accès conditionnel, les éléments suivants font encore défaut:

- DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme: Telenet confirme que des informations manquent encore et qu'elles seront complétées par deux annexes confidentielles, qui seront disponibles après la signature d'un NDA.
- VOD asset ingest – Content Formats, Metadata and Ingest protocol: Telenet confirme que des informations manquent encore et qu'elles seront complétées par une annexe confidentielle, qui sera disponible après la signature d'un NDA.
- VOD session Set-up: Telenet confirme que des informations manquent encore et qu'elles seront complétées par une annexe confidentielle, qui sera disponible après la signature d'un NDA.
- VOD control Protocol for video streaming: Telenet confirme que des informations manquent encore et qu'elles seront complétées par une annexe confidentielle, qui sera disponible après la signature d'un NDA.
- Web Application – description of XML content: Le Bénéficiaire aura accès de la manière suivante aux applications suivantes :
  - Tous les services web sont accessibles via :
    - une connexion SSL v3 avec authentification de la certification
    - vers une 'single public IP address' donnée par le AO
  - Le protocole est SOAP over HTTP
    - Le document 'Literal Wrapped style' doit être utilisé.
    - Soap 1.1

- WS-I compliant

Les paramètres de ces formats ne sont pas encore disponibles dans cette phase du projet. Telenet s'attend à ce que ces informations soient disponibles à la signature du Contrat.

- Device Monitoring & Management : Telenet confirme que des informations manquent encore et qu'elles seront complétées par une annexe confidentielle, qui sera disponible après la signature d'un NDA.

243. Sans les informations précitées, un bénéficiaire ne peut pas se faire une idée des conditions qu'il doit remplir et ne peut donc pas savoir si celles-ci sont raisonnables avant de signer le contrat. Ce manque d'informations est contraire au paragraphe 953 de la décision de la CRC<sup>96</sup> qui stipule spécifiquement que toutes les limitations techniques doivent être définies dans l'offre de référence.

244. Une telle limitation ralentit en outre considérablement l'accès au réseau pour les bénéficiaires étant donné qu'ils peuvent vérifier seulement tardivement dans le processus de négociation si leurs décodeurs et modems existants remplissent les conditions fixées par Telenet.

### 4.12.3 Conclusion

245. Une offre de référence doit contenir toutes les informations (comme toutes les conditions opérationnelles et techniques, mais aussi tous les droits et obligations pour les deux parties) nécessaires aux bénéficiaires de manière à ce qu'ils sachent avec certitude à quelles conditions ils doivent satisfaire pour pouvoir acheter les services. Aussi, Telenet doit-elle fournir les éléments restants qui font défaut dans le mois qui suit la publication de la décision.

---

<sup>96</sup> « L'opérateur puissant doit mentionner également dans son offre de référence des dispositions relatives aux limitations techniques et à la migration des utilisateurs finals: (...) Seules les limitations techniques, à préciser expressément, dues à l'équipement utilisé, ou à sa version, sont à retenir par l'opérateur puissant. »

## 4.13 REMARQUES DÉTAILLÉES SUR L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

246. Les remarques spécifiques des bénéficiaires concernant les différents documents de l'offre de référence sont compilées ci-dessous et abordées sous forme de tableau.

### 4.13.1 Clarté de l'offre de référence

|    | Où/quoi ?  | Analyse du CSA  | Adaptation  |
|----|--|---|---|
| 1. | Dans son offre de référence, Telenet utilise plus de 70 annexes différentes où des informations similaires sont éparpillées dans une multitude de documents. Ce qui ne facilite certainement pas la clarté et la lisibilité de l'offre de référence dans son ensemble.             | <p>L'offre de référence doit être claire, bien ordonnée et transparente pour que le bénéficiaire ait une idée précise des conditions à remplir. La structure actuelle de la proposition ne semble toutefois pas le permettre pour les bénéficiaires.</p> <p>Telenet signale dans sa réaction à la consultation qu'elle a clarifié son offre de référence en réduisant le nombre de documents et en ajoutant des titres à ces derniers. Il reste encore 18 documents techniques et 1 document opérationnel.</p>  | Bien que la structure semble toujours compliquée, le CSA marque pour le moment, compte tenu de la période initiale dans laquelle se trouve encore l'offre de référence, son accord sur l'adaptation proposée par Telenet. |
| 2. | Dans l'offre de référence initiale, envoyée le 1er février 2012 par Telenet, Telenet ne faisait pas de distinction claire entre la TV analogique et la TV numérique, ce qui suscitait une certaine confusion par rapport au champ d'application de certaines dispositions. Telenet | <p>La remarque du CSA s'inscrit dans le cadre de l'obligation de transparence en vertu de laquelle Telenet doit élaborer une offre claire afin de permettre au bénéficiaire d'acheter uniquement les éléments qui sont pertinents pour lui<sup>97</sup>. Si un bénéficiaire souhaite ou peut acheter uniquement des chaînes analogiques, il doit pouvoir le faire sans devoir payer en plus pour les canaux numériques y afférents.</p> <p>Selon Telenet, il est impossible de scinder les signaux de TV analogique des signaux de TV numérique sans un surcoût significatif. Aussi Telenet</p> | Telenet doit ajouter dans son offre de référence une liste des annexes ou parties d'annexes ayant trait à l'offre analogique.   |

<sup>97</sup> §§ 858, 948 et 1063 : « de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter seulement les prestations dont ils ont besoin et de signer un contrat dans une période raisonnable de trois semaines quand ils n'ont pas des demandes supplémentaires ».

| Où/quoi ?  | Analyse du CSA  | Adaptation |
|--|---|------------|
| <p>parlait uniquement d'une revente du service de télévision, mais ne spécifiait nulle part s'il s'agissait en l'occurrence d'un service de TV numérique ou analogique. Cela était contraire à la décision CRC du 1er juillet 2011. Belgacom souligne également dans sa réaction qu'il convient de faire une distinction claire entre les éléments appartenant à l'offre analogique et ceux appartenant à l'offre numérique.</p> | <p>choisit-elle de proposer un service de base minimum, qui englobe toutes les chaînes analogiques et leurs équivalents numériques.</p> <p>Le CSA l'interprète comme suit: « si un bénéficiaire souhaite ou peut uniquement diffuser des chaînes analogiques, il doit acheter ce service de base et reçoit gratuitement les équivalents numériques ». Dans la pratique, le bénéficiaire ne reçoit pourtant aucun service numérique supplémentaire, car sans investir dans un système CAS et un décodeur TV, le client final de ce bénéficiaire ne peut pas convertir ces chaînes numériques sur un écran de télévision. Telenet ne court dès lors aucun risque qu'un client d'un opérateur analogique regarde des chaînes de télévision numérique sans y être autorisé.</p> <p>Comme les paragraphes précédents l'ont montré, le CSA s'est efforcé de créer une distinction entre les services analogiques et l'accès à la plateforme numérique. Belgacom estime que cela ne suffit pas, car un grand nombre d'annexes de l'offre de référence TV (dont font donc partie la TV analogique et numérique) portent sur les éléments techniques de la plateforme numérique et non sur la TV analogique.</p> <p>Par souci de transparence, le CSA demande à Telenet d'ajouter dans son offre de référence une liste des annexes ou parties d'annexes ayant trait à l'offre analogique.</p> |            |

#### 4.13.2 Description du service

| Où/quoi ? | Analyse du CSA | Adaptation |
|-----------|----------------|------------|
|-----------|----------------|------------|

|    | Où/quoi ?  | Analyse du CSA   | Adaptation  |
|----|--|--|---|
| 3. | <p>3.4.1: Raccordement par le câble : Si nécessaire, l'utilisateur final doit demander un raccordement par le câble directement à Telenet. Les conditions de fourniture d'un raccordement par le câble peuvent être obtenues auprès de Telenet.</p> <p>3.4.2: Demandes d'adaptations du réseau Telenet: L'utilisateur final doit adresser toutes les demandes d'adaptations du réseau Telenet à Telenet.</p> | <p>Le fait qu'un bâtiment, s'il est connectable, ne soit pas encore connecté au réseau de Telenet n'empêche pas qu'un bénéficiaire puisse demander à être connecté à ce bâtiment.</p> <p>Le CSA estime nécessaire que le bénéficiaire puisse adresser une demande raisonnable à Telenet pour prévoir une nouvelle connexion<sup>98</sup>. À cet égard, Telenet doit élaborer une procédure qui prévoit une estimation des coûts pour le bénéficiaire. Les principes et les tarifs utilisés pour l'élaboration d'un cahier des charges spécifiques en cas de nouvelles demandes de raccordement par le câble doivent être précisés dans l'offre de référence de manière à ce que l'obligation de non-discrimination soit respectée.</p> <p>Les obligations se fondent sur le fait que les entrants potentiels et les opérateurs présents sur le marché de détail pertinent doivent être capables de commercialiser une offre pleinement concurrentielle avec les câblo-opérateurs, leur permettant de bâtir une relation commerciale durable avec l'utilisateur final<sup>99</sup>.</p> <p>Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire que Telenet contacte directement les clients du bénéficiaire. Le CSA sait par expérience que les contacts entre l'opérateur PSM et les clients des bénéficiaires donnent souvent lieu à des plaintes et des tentatives de récupération de clients. La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au</p> | <p>Le CSA insiste sur le fait que Telenet doit elle-même proposer les principes et les tarifs qu'elle estime raisonnables pour la connexion des bâtiments qui ne sont pas encore connectés.</p> <p>La communication pour la demande de ces connexions ou adaptations entre le client final et Telenet passera par le bénéficiaire. Les procédures que Telenet applique normalement avec ses propres clients de détail seront communiquées au bénéficiaire, afin que le bénéficiaire puisse transmettre les informations utiles à Telenet.</p> <p>Le CSA comprend que Telenet craigne que cette étape supplémentaire complique quelque peu la procédure de commande qu'elle utilise pour ses propres clients de détail, mais le CSA estime cette étape nécessaire pour permettre au bénéficiaire d'entamer une relation à part</p> |

<sup>98</sup> § 820 de la décision de la CRC : « L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, ce refus vaut également pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. »

<sup>99</sup> Conformément au § 794 de la décision de la CRC.

|  | Où/quoi ? | Analyse du CSA   | Adaptation  |
|--|-----------|--|---|
|  |           | <p>bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps<sup>100</sup>. L'e CSA comprend que Telenet craigne que cette étape supplémentaire complique quelque peu la procédure de commande qu'elle utilise pour ses propres clients de détail, mais le CSA estime cette étape nécessaire pour permettre au bénéficiaire d'entamer une relation à part entière avec son client final.</p> <p>Dans sa réaction à la consultation, Telenet déclare que: « <i>Sera également prévue la possibilité pour le Bénéficiaire de demander au nom et pour le compte du client final un raccordement au câble et un paiement à Telenet. Devront être appliquées à cet effet les mêmes conditions, le Réseau Telenet devant cependant être présent à l'emplacement, et la même tarification (la liste de prix est publiée sur le site Internet de Telenet) que celles appliquées par Telenet à ses propres clients potentiels</i> ».</p> | <p>entière avec son client final. En outre, elle est également requise pour pouvoir lutter contre les cas potentiels d'abus.</p> <p>Enfin, le CSA estime qu'il n'est pas déraisonnablement complexe d'attendre du bénéficiaire qu'il puisse poser les mêmes questions que Telenet concernant la commande de nouveaux raccordements, si le bénéficiaire dispose du même questionnaire que celui utilisé par les collaborateurs de Telenet.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations.</p> |

### 4.13.3 Aspects contractuels

|    | Où/quoi ?   | Analyse du CSA  | Adaptation  |
|----|---|---|---|
| 4. | <p>4.1.2 Obligations et responsabilités de Telenet et du bénéficiaire :</p> <p>Dans leur communication externe, les parties s'engagent à s'abstenir</p> | <p>Le CSA souhaite souligner qu'il a le droit être informé à tout moment de la situation du secteur. Ce qui est également nécessaire pour pouvoir contrôler efficacement le secteur des communications électroniques.</p> | <p>Dans cette clause, il convient de préciser que cela ne s'applique pas aux contacts entre l'une des parties au contrat et les autorités réglementaires.</p> |

<sup>100</sup> §§ 794, 829 et 1015 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

|    | Où/quoi ?  | Analyse du CSA  | Adaptation   |
|----|--|---|--|
|    | de propos et commentaires sur l'autre partie concernant la conclusion et l'exécution du contrat.   |   | Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations.   |
| 5. | <p>4.1.3 Obligations et responsabilités de Telenet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Telenet communique les interruptions de réseau prévues</li> </ul>   | Telenet a omis de stipuler un délai pour informer les bénéficiaires des interruptions de service prévues. Des délais spécifiés et raisonnables sont nécessaires en raison de l'obligation de transparence et du principe de non-discrimination. Le CSA demande que les bénéficiaires touchés par des interruptions de service soient avertis à temps de manière à ce qu'ils puissent informer leurs clients finals en même temps que les clients de détail de Telenet.    | Telenet doit compléter le passage avec des délais raisonnables qui peuvent réaliser l'objectif de non-discrimination <sup>101</sup> .  |
| 6. | <p>4.3.1 Modification du service :</p> <p>Telenet communique par le biais de l'application web toute modification des conditions contractuelles, tarifaires ou autres de la présente offre de référence.</p> | <p>Le CSA insiste une nouvelle fois sur le fait que toute modification de l'offre de référence doit être approuvée par lui.</p> <p>Après l'approbation du CSA, Telenet peut communiquer la modification aux bénéficiaires via l'application web, mais cette notification doit se faire suffisamment à temps pour permettre aux bénéficiaires d'adapter leurs systèmes à temps<sup>102</sup>. Ainsi, il ne peut y avoir de discrimination vis-à-vis des bénéficiaires.</p> | <p>Telenet doit indiquer clairement qu'une modification n'est possible qu'après approbation par le CSA.</p> <p>En outre, Telenet doit prévoir un délai raisonnable dans lequel le bénéficiaire est informé d'une modification prévue de l'offre de référence. En principe, ce délai est de six mois<sup>103</sup>, mais pour les modifications ayant un impact</p> |

<sup>101</sup> Conformément aux §§ 853, 943 et 1058 de la décision de la CRC.

<sup>102</sup> Pour une nouvelle configuration de l'offre, ce délai est de 6 mois après l'approbation par le CSA.

<sup>103</sup> §§ 956 et 1070 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

|    | Où/quoi ?   | Analyse du CSA   | Adaptation  |
|----|---|--|---|
|    |   |  | opérationnel mineur, un délai de trois mois est également suffisant <sup>104</sup> .  |
| 7. | <p>4.2 Contrat :</p> <p>L'Offre de référence fait partie intégrante du Contrat.</p> | <p>L'article 95, § 1<sup>er</sup>, du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels stipule que : « <i>Lorsqu'un opérateur de réseau est soumis à des obligations de non-discrimination, le Collège d'autorisation peut lui imposer de publier une offre de référence, qui soit suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs de réseau ne sont pas tenus de payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé. Elle comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagné des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs</i> ».</p> <p>L'offre de référence doit contenir toutes les données nécessaires pour que le bénéficiaire puisse procéder à la signature du contrat. Cette offre de référence doit être approuvée par le CSA. Le CSA souhaite clarifier ce point en ajoutant que l'offre de référence doit être suffisamment spécifiée de sorte qu'elle constitue déjà un contrat en elle-même. Un bénéficiaire peut éventuellement acheter des services supplémentaires auprès de Telenet suite à des négociations commerciales mais celles-ci ne peuvent pas empêcher l'accès à la revente de la TV analogique, l'accès à la plateforme de TV numérique et la revente de services large bande comme déterminé dans la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.</p> <p>Belgacom soutient ce point et estime que « le câblo-opérateur [doit] formellement confirmer que son offre de référence définitive contient tous les éléments essentiels pour pouvoir rendre effectivement opérationnel</p> | <p>Telenet doit adapter la définition en spécifiant clairement que l'offre de référence fait partie intégrante du contrat et qu'elle contient toutes les exigences de base nécessaires pour pouvoir signer le contrat et procéder à son exécution opérationnelle.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations.</p> |

<sup>104</sup> § 967, note de bas de page 300, et § 1080, note de bas de page 319 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

|  |           |  |            |
|--|-----------|--|------------|
|  | Où/quoi ? | Analyse du CSA   | Adaptation |
|  |           | l'accès de gros imposé dans les décisions de la CRC ». |            |

#### 4.13.4 Large bande

|    | Où ? Quoi ?   | Analyse du CSA   | Action  |
|----|---|--|---|
| 8. | Paragraphe 19 à l'annexe TLN_WRO_TA_B_S_PAAD : pourquoi est-il nécessaire de prévoir suffisamment d'adresses IP dans chacune des 5 zones? Qu'entend Telenet par "suffisamment"? | <p>Ce paragraphe est lié à la carence en adresses IPv4. Celles-ci doivent être demandées au RIPE (l'autorité responsable au niveau mondial de l'octroi d'adresses IP aux fournisseurs Internet). L'exigence selon laquelle « <i>the AO has to own an AS (note CSA; Address Space) by itself</i> » signifie que le bénéficiaire doit s'enregistrer comme ISP auprès du RIPE et doit y obtenir lui-même ses adresses IP. Il s'agit là d'une exigence normale qui vaut également pour les bénéficiaires qui fournissent des services ADSL ou VDSL.</p> <p>Le paragraphe concerné ne doit pas être supprimé, mais Telenet doit spécifier ce qu'elle entend par « suffisamment ».</p> | Telenet doit spécifier ce qu'elle entend par « suffisamment ».        |
| 9. | Le câblo-opérateur doit fournir suffisamment de transparence sur la manière dont sont abordées les demandes d'interception légale et de notification de cas de fraude.          | Le bénéficiaire doit être informé de manière transparente de ces procédures afin que le bénéficiaire puisse se conformer à ses obligations légales.  | Le câblo-opérateur doit suffisamment informer l'opérateur alternatif. |

|     | Où ? Quoi ?   | Analyse du CSA  | Action  |
|-----|---|---|---|
| 10. | Au paragraphe 31 du document TLN-WRO-TA-B-S-PAAD, il est fait mention des limitations au niveau de l'agrégation. Mobistar ne voit pas très bien à quoi se rapporte ce paragraphe (liaison d'interconnexion entre le bénéficiaire et Telenet?) et comment cela doit se passer. Ces limitations ne peuvent pas être discriminatoires. | <p>Selon le CSA, cela signifie que Telenet utilisera le <i>traffic management</i> sur ces « <i>interconnection links</i> » pour en garantir la capacité et pour éviter que le trafic n'atteigne des pics supérieurs aux limites convenues.</p> <p>Le paragraphe de Telenet semble raisonnable au CSA. Telenet doit spécifier quelles limitations elle utilisera et de quelle manière.</p> | Telenet doit spécifier quelles limitations elle utilisera sur ces « <i>interconnection links</i> » et de quelle manière non-discriminatoire elle utilisera ces limitations. |

#### 4.13.5 Annexes

|     | Où/quoi ?  | Analyse du CSA  | Adaptation   |
|-----|--|---|--|
| 11. | Dans son « Annexe : Services interactifs », Telenet indique à plusieurs reprises que le bénéficiaire peut se connecter au réseau de Telenet moyennant au moins une connexion logique sur ses points d'interconnexion ou de transit. Ce point de vue est également adopté dans les annexes <sup>105</sup> qui ont un impact direct sur l'interconnexion. Dans plusieurs | <p>Il y a une incohérence entre plusieurs parties de l'offre de référence. Les incohérences peuvent conduire à des interprétations erronées et à des discussions.</p> <p>Telenet explique dans sa réaction à la consultation au projet de décision que minimum une interconnexion réseau physique est nécessaire pour l'ensemble du trafic de données entre le Bénéficiaire et les modems des Utilisateurs finals du Bénéficiaire.</p> <p>De plus, il convient, pour des raisons de sécurité, d'également prévoir une interconnexion de management physique via une interconnexion physique séparée. Les deux interconnexions physiques peuvent dans une première</p> | <p>Telenet doit résoudre les incohérences restantes dans son offre de référence.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations.</p> |

<sup>105</sup> TLN-WRO-TA-G-A-PAAD, TLN-WRO-TA-B-S-PAAD.

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
|     | autres annexes (comme TLN-WRO-TA-T-T-PAAF), Telenet oublie toutefois de modifier ce point.   | étape se dérouler sur la même interconnexion physique.   |   |
| 12. | Le CSA émet des réserves à propos de plusieurs paragraphes dans l'annexe TLN-WRO-TA-G-S-PAAD: « <i>Telenet peut modifier unilatéralement ces règles d'installation. Ces nouvelles règles entreront en vigueur une fois que Telenet en aura informé le bénéficiaire. L'indication via l'application web tiendra alors également compte de ces nouvelles règles.</i> » | Telenet doit tenir compte du fait que le CSA peut adapter les offres de référence si elles ne sont pas conformes aux obligations imposées ou aux besoins concurrentiels du marché. De plus, toutes les modifications à l'offre de référence doivent être approuvées par le CSA <sup>106</sup> .  | Telenet doit soumettre au CSA toute modification à l'offre de référence et doit, conformément aux dispositions de la décision CRC du 1 <sup>er</sup> juillet, prévoir suffisamment de temps pour que les bénéficiaires puissent adapter leurs systèmes à temps. |
| 13. | TLN-WRO-GA-G-O-PAAB<br>Interruptions de réseau prévues<br><i>Telenet s'efforcera d'informer le bénéficiaire 2 jours ouvrables avant l'interruption de réseau prévue.</i>   | Le CSA considère que l'objectif de prévenir le bénéficiaire 2 jours ouvrables à l'avance est bas. Selon l'obligation de non-discrimination stipulée dans la décision de la CRC, les utilisateurs finals du bénéficiaire doivent être avertis en même temps que les clients de détail de Telenet, ce qui signifie que les bénéficiaires doivent être avertis suffisamment de temps avant les clients de détail pour pouvoir préparer leur communication à l'égard de ces clients. Une période de deux jours ouvrables avant d'informer les propres clients <i>retail</i> est une période raisonnable pour le bénéficiaire pour prendre des dispositions similaires. | Telenet doit s'efforcer d'avertir les bénéficiaires deux jours avant ses propres clients retail. Si tel n'est pas le cas, elle doit pouvoir prouver qu'il n'y a pas eu de discrimination entre son propre service retail et le bénéficiaire.                    |

<sup>106</sup> §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC : « *L'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par le CSA préalablement à sa publication. Le CSA imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché.* ».

|     |  |  |  |
|-----|--|--|--|
| 14. | <p>Annexe TLN-WRO-GA-P-O-PAAE</p> <p>Signalement d'un problème à l'aide de l'application web</p> <p><i>La semaine, l'application web est disponible de 6h à 22h, et le week-end de 8h à 18h.</i></p> | <p>Le CSA estime que ces plages horaires sont insuffisantes. Certains opérateurs développent leurs systèmes de <i>provisioning</i> de manière à ce que leurs commandes soient saisies en mode batch la nuit ou le week-end. En outre, il est possible qu'un problème survienne pendant la nuit ou pendant le week-end après 18h. A ce moment-là, l'opérateur ne peut pas introduire de repair ticket vu que le système n'est pas opérationnel. Le CSA estime dès lors que les systèmes doivent être disponibles 24 h/24 et 7 j/7.</p> <p>Telenet explique que l'application web est disponible 24/7 sauf en cas de petites activités de gestion, maintenance ou adaptation qui sont effectuées à l'improviste entre 22h et 08h ou en cas d'activités plus importantes (comme des releases) préalablement annoncées.</p> <p>Le CSA estime que Telenet n'a pas le droit d'arrêter l'application web pour des petites activités de gestion, maintenance ou adaptation. Toutes les indisponibilités prévisibles doivent être annoncées à l'avance. Certains opérateurs peuvent en effet développer des systèmes traitant automatiquement pendant la nuit toutes les commandes de la journée. Si le système est indisponible à ce moment-là sans avertissement préalable, le système générera une erreur et des solutions devront être trouvées le lendemain. Il est donc important qu'un bénéficiaire puisse se préparer à une indisponibilité. C'est pourquoi le CSA oblige-t-il d'annoncer toutes les indisponibilités prévues aux opérateurs alternatifs.</p> <p>Les problèmes avec l'application web sont uniquement traités comme un problème qui se produit pendant les heures indiquées. Le traitement a lieu pendant les heures d'ouverture de l'helpdesk.</p> | <p>Telenet doit annoncer toutes les indisponibilités aux bénéficiaires.</p>                |
| 15. | <p>Annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAD</p>  | <p>Le CSA trouve que cette demande de Telenet est déraisonnable. Cette demande représente une barrière à l'entrée pour un nouvel opérateur et</p>  | <p>Cette phrase doit être supprimée du texte et de l'exemple d'une LoA qui se trouvent</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p>Chaque Letter of Authority doit comporter le numéro de client du client final.</p> | <p>n'est pas conforme aux objectifs du nouveau cadre réglementaire<sup>107</sup>. Peu de personnes ont en effet le numéro de client de leur prestataire de services télécom à portée de main, ce qui rend l'enregistrement d'un client final sur le produit d'un bénéficiaire plus complexe. Selon le CSA, une signature du client final combinée aux autres données demandées est suffisante pour confirmer son autorisation.</p> | <p>dans la même annexe étant donné que cela rendrait le passage à un autre opérateur plus difficile.</p> <p>Dans le cadre de la demande d'installation, l'opérateur alternatif peut donner à titre facultatif le numéro de client pour clarifier certaines situations.</p> |
|---|--|--|

<sup>107</sup> Voir l'article 8, § 2, de la directive « cadre » (précité).

## 5 GENERAL TERMS & CONDITIONS

247. Le CSA a analysé en détail les « General Terms & Conditions ». Ce document se révèle surtout important pour la relation commerciale entre le prestataire et l'utilisateur, parce qu'il jette les bases élémentaires et légales entre les deux parties, non seulement en cas de différend, mais aussi en cas d'adaptations, et ce tant au début qu'à la fin de la relation commerciale. Bref, il s'agit du manuel d'une relation équilibrée.

| N°  | Description   | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA   |
|-----|---|---|---|
| 16. | <p>Definitions</p> <p>« <i>Beneficiary: An Authorized Operator who has been qualified valid and complete by Telenet and with whom a Contract (and an Agreement) was concluded for the delivery of one or more Services</i> ».</p> | <p>Cette définition introduit l'exigence que l'opérateur alternatif doit être valable et complet. Cette exigence est confuse et permet à Telenet de faire preuve de discrimination entre les différents opérateurs alternatifs.</p> <p>De plus, tout opérateur peut devenir bénéficiaire à condition de se conformer aux exigences de l'offre de référence. L'introduction d'une telle définition vague qui dépend du choix de Telenet n'est pas conforme aux objectifs de l'obligation d'accès et de la publication d'une offre de référence. Dans cette optique, une telle disposition semble superflue et le CSA est d'avis qu'il vaut mieux la supprimer.</p> | <p>Telenet doit supprimer la référence confuse à l'exigence de validité et d'exhaustivité par rapport aux normes de Telenet. Remplir les conditions de l'offre de référence et avoir signé un contrat avec Telenet suffit pour être qualifié de bénéficiaire.</p> |
| 17. | Request by beneficiary  | <p>Le CSA accepte qu'il y ait des motifs de refus d'une demande de fourniture de services. Cependant, à la lumière de la possibilité de Telenet d'interpréter largement et/ou arbitrairement les motifs énumérés et de l'impact potentiellement majeur d'une telle interprétation, le CSA estime nécessaire que le bénéficiaire concerné et le CSA soient tous deux informés rapidement d'un tel refus.</p>   | <p>Telenet doit informer le bénéficiaire et le CSA du refus et des motifs y afférents dans les trois jours ouvrables.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations dans ses General Terms &amp; Conditions.</p> |
| 18. | <p>Obligations of Beneficiary</p> <p>§20: <i>"The Beneficiary shall comply</i></p>  | <p>Le CSA comprend que Telenet tente d'augmenter l'efficacité des processus opérationnels en demandant au bénéficiaire de joindre dès</p>   | <p>Telenet doit expliquer quelles informations spécifiques elle souhaite</p>  |

| N°  | Description   | Analyse du CSA   | Conclusion du CSA   |
|-----|---|--|---|
|     | <p><i>with the contractual conditions when sending a Service request and will provide correct information to avoid unnecessary processing work by Telenet."</i></p>           | <p>le départ toutes les informations nécessaires à une demande d'entreprendre une opération. Toutefois, dans ce cas-là, il doit être bien spécifié ce qu'on entend par toutes les informations nécessaires. L'offre de référence doit être la plus transparente possible et ces dispositions ne peuvent pas entraîner de ralentissements superflus du fait que le bénéficiaire ne savait pas clairement quelles informations il devait fournir.</p>  | <p>que le bénéficiaire communique et les inclure dans l'offre de référence.</p>   |
| 19. | <p>Obligations of Telenet</p> <p>§23 a) [...] <i>"Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection."</i></p> | <p>a) Étant donné l'impact important d'une déconnexion du réseau sur le bénéficiaire, il est crucial qu'il en soit informé dans les plus brefs délais. Dans ce scénario, une déconnexion le vendredi après-midi ne pourrait être signalée que le lundi midi. Dans l'intervalle, le bénéficiaire n'est pas au courant de ce qui s'est passé et il est donc incapable de fournir une quelconque information à son client concernant cette déconnexion. Ce qui nuit bien sûr à l'image du bénéficiaire et au maintien d'une bonne relation avec la clientèle.</p> <p>Il est dès lors essentiel que le bénéficiaire soit immédiatement informé lorsqu'une telle déconnexion du réseau s'est produite.</p> <p>b) Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire que Telenet contacte directement les clients du bénéficiaire. Le CSA sait par expérience que les contacts entre l'opérateur PSM et les clients des bénéficiaires donnent souvent lieu à des plaintes et des tentatives de récupération de clients. La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble</p> | <p>Telenet doit s'engager à informer le bénéficiaire le plus rapidement possible et de préférence immédiatement en cas de déconnexion du réseau.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations dans ses General Terms &amp; Conditions.</p> <p>Le CSA n'accepte pas que Telenet contacte à des fins non nécessaires les clients du bénéficiaire et demande dès lors que toutes les mentions d'un contact direct avec ces clients soient supprimées de l'offre de référence.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces</p> |

| N°  | Description  | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA  |
|-----|--|---|--|
|     | §23 b) <i>"contact the Beneficiary's End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet's ownership of equipment and installations."</i>  | de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps <sup>108</sup> .   | adaptations dans ses General Terms & Conditions.   |
|     | Essential requirements<br>§69: <i>"Telenet shall give in good faith Beneficiary the notice of interruptions and modifications and state the reason for them."</i>  | Le bénéficiaire doit être informé de manière non-discriminatoire des interruptions ou modifications apportées au réseau et aux services Telenet lorsqu'elles ont un impact sur les services qu'il achète. De plus, le bénéficiaire doit en être informé le plus vite possible afin qu'il puisse s'y préparer de la manière la plus optimale possible. C'est en effet essentiel pour maintenir une relation durable avec ses clients finals.                         | Dans cette optique, Telenet doit déterminer qu'elle doit en informer le bénéficiaire le plus vite possible et "le plus tôt possible".                        |
| 21. | Revisions in Technical Terms and Conditions<br>§71: <i>"If required by operational, technical, legal or regulatory changes, Telenet will be allowed, to modify the terms and conditions applicable to a Service provided under the Contract and/or Agreement, by sending a change Notice to Beneficiary"</i> | L'offre de référence stipule toutes les conditions et obligations auxquelles il convient de satisfaire pour pouvoir acheter le service proposé par Telenet. Toute modification apportée à cette offre de référence doit faire l'objet de l'approbation du CSA.<br><br>Dans ce passage, Telenet semble se réserver le droit de modifier unilatéralement l'offre de référence. Cette disposition est contraire à la décision CRC du 1er juillet 2011 <sup>109</sup> . | Cette section doit être adaptée de manière à ce que les modifications apportées à l'offre de référence soient d'abord soumises au CSA avant d'être adoptées. |

<sup>108</sup> §§ 794, 815 et 1015 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>109</sup> Les §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC stipulent : « L'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par le CSA préalablement à sa publication. Le CSA imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché ».

| N°  | Description   | Analyse du CSA   | Conclusion du CSA   |
|-----|---|--|---|
|     | <p><i>describing the said constraints. Telenet will, together with such a Notice, update the publication on the Webapplication with a new version of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be. The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly."</i></p>  |  |   |
| 22. | <p>Suspension</p> <p><i>§76: "In the event that the Beneficiary recurrently fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract and/or Agreement, or fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial Guarantee , Telenet shall be entitled to suspend the Services with immediate effect subject to a prior Notice of Suspension."</i></p> | <p>L'offre de référence doit fournir un aperçu complet et clair des conditions et exigences auxquelles un bénéficiaire doit satisfaire pour pouvoir bénéficier des services proposés<sup>110</sup>.</p> <p>Le CSA estime que la description de la procédure de suspension en cas de paiement tardif n'est pas claire. La procédure de suspension semble n'être entamée qu'en cas de non-paiements répétés, ce qui n'est pas clair et ouvre de surcroît la porte à un traitement discriminatoire des différents bénéficiaires.</p> <p>Le CSA estime qu'une suspension immédiate des services pour cause de paiement tardif constituerait une exigence déraisonnable. Le CSA estime donc nécessaire de prévoir un délai raisonnable et clair après l'envoi d'un "avis de suspension" afin de permettre au bénéficiaire</p> | <p>Telenet doit modifier la disposition en question conformément aux remarques du CSA. À cet égard, il convient de prévoir un délai raisonnable avant de suspendre les services en raison d'un paiement tardif<sup>111</sup>. Le CSA estime que 15 jours ouvrables est un délai raisonnable vu le lourd impact d'une suspension.</p> <p>En outre, le CSA doit être informé d'une éventuelle suspension des services.</p> <p>Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces</p> |

<sup>110</sup> L'article 95, § 2 du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels dispose : « (...) [L'offre de référence] comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».

<sup>111</sup> Les §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC stipulent : « Le CSA imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché ».

| N°  | Description   | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA  |
|-----|---|---|--|
|     |   | <p>d'encore corriger la situation. Vu l'impact d'une suspension sur la relation entre le bénéficiaire et ses clients, le CSA estime que le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour encore exécuter le paiement tardif. Dans cette optique, le CSA estime qu'une période de 15 jours ouvrables est raisonnable. C'est raisonnable vu le délai similaire appliqué par Belgacom dans ses offres de référence.</p> <p>Conformément au règlement de suspension appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, le CSA estime raisonnable d'être informé d'une éventuelle suspension du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de surveillance de ce secteur, il est essentiel que le CSA puisse prendre des mesures lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.</p> | adaptations dans ses General Terms & Conditions.           |
| 23. | <p>Consequences of Suspension</p> <p>§78: <i>"In the event Telenet sends to Beneficiary a Notice of suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of said Notice of the imminence of the suspension and of the consequences thereof."</i></p> | <p>Par cette disposition, Telenet impose directement une obligation au bénéficiaire à l'égard de ses clients. Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire de permettre à Telenet d'intervenir directement dans la relation entre le bénéficiaire et ses clients. Celui-ci doit être pleinement en mesure de gérer ses relations client conformément aux obligations légales et réglementaires existantes.</p> <p>La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps<sup>112</sup>.</p>  | Ce passage doit être supprimé.                             |
| 24. | <p>Termination for Cause</p> <p>§79: <i>"In the event that the Beneficiary</i></p>  | Conformément au règlement de résiliation appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, le CSA estime raisonnable d'être informé   | Le CSA doit être informé d'un éventuel arrêt des services. |

<sup>112</sup> §§ 817, 890 et 1021 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

| N°  | Description   | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA   |
|-----|---|---|---|
|     | <i>defaults in the payment of sums due for a Service offered under the Contract and/or Agreement and such default is not substantially cured within thirty (30) calendar days after written Notice of Suspension, then Telenet may, by giving notice to the Beneficiary terminate all the Services with immediate effect. This provision does not apply to disputed amounts."</i> | d'une éventuelle résiliation du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de surveillance de ce secteur, il est essentiel que le CSA puisse prendre des mesures lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.  | Dans sa réaction au projet de décision, Telenet a accepté de procéder à ces adaptations dans ses General Terms & Conditions.                  |
| 25. | Consequences of Termination<br><i>§85: "In the event Telenet sends to the Beneficiary a Notice of Termination of the Services, The Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of the said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof."</i>   | Par cette disposition, Telenet impose directement une obligation au bénéficiaire à l'égard de ses clients. Le CSA estime qu'il n'est absolument pas nécessaire de permettre à Telenet d'intervenir directement dans la relation entre le bénéficiaire et ses clients. Celui-ci doit être pleinement en mesure de gérer ses relations client conformément aux obligations légales et réglementaires existantes.<br><br>La décision de la CRC est également établie de manière à permettre au bénéficiaire de bâtir lui-même l'ensemble de la relation commerciale et de veiller à sa durabilité dans le temps <sup>113</sup> . | Ce passage doit être supprimé.  |
| 26. | Request for information<br><i>§87: "The transmission by Telenet of some type of information is subject to the prior signing of a non-disclosure</i>   | Conformément à l'article 95, § 2, du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels et aux §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC du 1 <sup>er</sup> juillet 2011, l'offre de référence est publiée par l'opérateur. ».<br><br>Le CSA peut accepter le recours à un non <i>disclosure agreement</i> (NDA)   | Telenet doit adapter le passage « request for information » conformément aux remarques du CSA.<br><br>Dans sa réaction au projet de décision, |

<sup>113</sup> §§ 817, 890 et 1021 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

| N° | Description   | Analyse du CSA  | Conclusion du CSA   |
|----|---|---|---|
|    | <p><i>agreement by the requesting party. A payment may be due for obtaining certain documents."</i></p> | <p>dans des circonstances exceptionnelles lorsqu'une modification de l'offre de référence est en cours de préparation. Le recours à un tel accord peut toutefois uniquement porter sur des informations confidentielles/stratégiques et ne peut pas dépendre du paiement d'une somme d'argent.</p> <p>Une offre de référence est d'abord un document accessible gratuitement et publiquement, qui décrit de manière exhaustive et transparente toutes les conditions et exigences auxquelles un bénéficiaire doit satisfaire.</p> | <p>Telenet a accepté de procéder à ces adaptations dans ses General Terms &amp; Conditions.</p> |

## 6 PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

### 6.1 L'ÉLABORATION DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

#### 6.1.1 Introduction

248. Il ressort des réactions à la consultation qu'une grande incertitude et préoccupation règnent parmi les acheteurs potentiels de l'offre de gros des câblo-opérateurs qui se demandent comment les câblo-opérateurs vont élaborer les processus opérationnels. L'on entend par processus opérationnels tous les processus internes du câblo-opérateur et du bénéficiaire et chaque interaction entre le câblo-opérateur et le bénéficiaire qui sont nécessaires de la demande d'un utilisateur final d'un bénéficiaire pour un produit jusqu'à l'installation de ce produit, y compris la facturation et la réparation.

249. La décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet impose des obligations en matière d'efficacité et de traitement non-discriminatoire des commandes et de fourniture d'accès au réseau câblé au câblo-opérateur. En outre, Telenet est également obligée de fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires en vue de garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services<sup>114</sup>.

250. Une partie importante du succès d'une entreprise réside dans l'expérience du client: un client content revient souvent, alors qu'un client mécontent ne revient pas souvent<sup>115</sup>. Il est donc d'une importance capitale pour le bénéficiaire d'une offre wholesale que cette étape se déroule sans anicroche.

---

<sup>114</sup> Conformément à la section 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>115</sup> Même lorsqu'un client est content, il y a toujours un risque qu'il change d'opérateur. Il est néanmoins raisonnable de penser que ce risque est faible, en tous les cas plus faible que lorsqu'un client est mécontent. Le risque qu'un client mécontent change d'opérateur avoisine en effet les 100% à condition qu'aucun obstacle ne l'empêche de partir.

251. Un opérateur alternatif confronté à des problèmes opérationnels contre lesquels il ne peut rien faire ou dans une très faible mesure, court le risque de subir un préjudice important dans le cadre de son activité commerciale. Ainsi, un client final confronté à un long temps d'attente et à des problèmes d'installation de sa ligne, peut en effet *de facto* imputer cette inefficacité à l'opérateur alternatif (celui avec lequel il veut conclure un contrat ou l'a déjà conclu), même lorsque cette inefficacité est le résultat d'une dégradation du service wholesale du câblo-opérateur. En effet, le client n'est pas nécessairement conscient des procédures réglementaires en vigueur pour permettre à son opérateur d'être présent sur le marché belge (ex. l'obligation de revente dans le câblo-opérateur). En outre, seul l'opérateur alternatif est juridiquement responsable vis-à-vis de son client; en cas de plaintes, le client est obligé de s'adresser à l'opérateur alternatif avec lequel il a conclu un contrat. Pour faire obstacle à l'avantage concurrentiel que le câblo-opérateur peut tirer de la détérioration de l'accès aux offres de gros réglementées, il faut donc faire en sorte que les obligations de non-discrimination et de transparence soient également respectées.
252. Les produits, la position sur le marché et les investissements des opérateurs alternatifs dépendent dans une très large mesure de la qualité du service d'accès que l'opérateur puissant offre à l'opérateur alternatif. Il est important de souligner que la limite en matière d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services fournis par le câblo-opérateur est en effet directement perceptible par le client même. En outre, l'expérience client peut par exemple être un élément déterminant dans les objectifs de marketing stratégiques de chaque opérateur.
253. Un opérateur alternatif doit orienter sa stratégie sur des éléments qui dépendent dans une large mesure de la qualité des services d'accès, comme l'expérience client ou l'attribution fiable des Service Level Agreements (SLA) à son client, lorsqu'il se base sur les offres de gros réglementées du câblo-opérateur. Dans cette perspective, le développement de processus opérationnels fonctionnant bien pour les services wholesale est nécessaire pour stimuler la concurrence.
254. Au vu de l'expérience limitée des câblo-opérateurs en matière d'organisation de tels processus et des détails souvent limités dans leurs offres de référence concernant ces processus, le CSA tient tout d'abord à fournir, à l'aide des sections 6.1.2 à 6.1.9, des lignes directrices générales sur le contenu des processus identifiés et la manière dont ces différents processus devrait se dérouler. Telenet doit, conformément à ces directives, traiter ces processus opérationnels tels qu'énumérés ci-dessous dans son offre de référence.
255. Ensuite, ce sont les problèmes liés à la procédure de migration, aux volumes pour l'installation qui sont traités et les mesures nécessaires sont imposées.

### **6.1.2 Eligibilité**

256. L'éligibilité est la première phase où il est examiné si le produit souhaité peut être fourni sur la base de l'adresse du client intéressé.
257. Lorsque le client n'a jamais eu de raccordement au câble, il ne peut pas effectuer l'installation de son produit lui-même, et des travaux techniques sont nécessaires (ex : raccordement du câblage interne de son habitation au câble coaxial le long de la façade).
258. Si le client a déjà un raccordement au câble, l'opérateur alternatif peut contrôler: 1) si un NIU est présent 2) si le client peut obtenir le ou les services demandés et quelles sont les vitesses réalisables et 3) si ce client peut effectuer les interventions techniques nécessaires (installation Do It Yourself).

### **6.1.3 Validation de la commande**

259. La validation de la commande est la seconde phase où la demande du client est officialisée. Le client et l'opérateur alternatif se mettent d'accord sur le produit commandé et le client déclare formellement à l'opérateur alternatif sa volonté de conclure un contrat avec lui.
260. Pour effectuer la validation, une série d'informations sont communiquées au câblo-opérateur via une interface IT. Ces infos permettent d'identifier facilement et sans équivoque la connexion au câble du client et le produit souhaité. La réponse de validation doit être explicite afin que l'opérateur alternatif ait une vue suffisante de la poursuite du traitement de la commande qui sera exécutée par le câblo-opérateur même.
261. S'il n'est pas possible de livrer le produit souhaité à cette adresse, il faut que ce soit suffisamment détaillé et basé sur des raisons non-discriminatoires liées à la relation existant entre le câblo-opérateur et l'opérateur alternatif (par ex. une facture impayée du consommateur au câblo-opérateur ne peut pas entraver la migration de ce client vers un bénéficiaire).
262. Lorsque c'est techniquement possible, le câblo-opérateur doit, avant l'installation, effectuer des tests concernant la possibilité d'exécuter l'ordre de commande pour éviter tous les délais supplémentaires pouvant entre autres être causés par la nécessité d'une intervention supplémentaire.

263. Lorsqu'une visite d'un technicien du câblo-opérateur au client final est nécessaire pour la fourniture de l'offre wholesale, la date et la visite réelle doivent être fixées avec autant de flexibilité et d'efficacité possible que pour les services retail du câblo-opérateur. A cet effet, il y a lieu de garantir une transparence parfaite vis-à-vis du client final et de l'opérateur alternatif (par exemple: avertir le client suffisamment de temps avant la visite pour être certain de sa présence, en cas d'absence à la date prévue, laisser un message qu'on est passé, prévoir la possibilité pour un opérateur alternatif de pouvoir déplacer la date prévue d'une visite, ...) La date de l'intervention doit pouvoir être confirmée, adaptée ou annulée via une interface automatisée.

#### **6.1.4 Installation**

264. L'installation se déroule pendant la troisième phase où l'installation réelle est effectuée sur la ligne demandée. Ce processus comprend par exemple la connexion au réseau, l'installation et la configuration des équipements d'accès<sup>116</sup>. Dans certaines situations, une intervention au niveau des équipements de communication du câblo-opérateur installés dans les locaux du câblo-opérateur (centraux ou cabines de rue) suffit. Tandis que dans d'autres cas, le technicien doit effectuer une partie de son intervention chez le client. Dans ces cas-là, le technicien doit donc rendre visite au client à son domicile. Ces interventions doivent être effectuées de manière non-discriminatoire (aux mêmes jours et heures) tant en ce qui concerne le département retail que le département wholesale.

265. Conformément à l'obligation d'accès, chaque installation de ligne doit correspondre aux spécifications de la commande et être opérationnelle au moment de la fourniture sans que d'autres interventions, comme des réparations, ne soient encore nécessaires à cet effet du côté du câblo-opérateur.

266. Si une visite d'un technicien du câblo-opérateur est nécessaire chez le client de l'opérateur alternatif pour par exemple prévoir un raccordement au câble, ce technicien devra mentionner correctement la marque de l'opérateur alternatif concerné dans les contacts avec les clients.

---

<sup>116</sup> Connexion du câble à la TV et programmation des chaînes pour la TV analogique; paramétrage des données utilisateur et des mots de passe, initialisation du décodeur pour la TV numérique, connexion/configuration des routeurs/modems, PC/tablettes/etc. création des compte, login et mot de passe pour l'Internet large bande, etc.

267. Il est important que ces interventions soient limitées à un minimum car elles perturbent beaucoup le client: il arrive souvent que le client final doive prendre un demi-jour de congé pour faire venir l'installateur, sans avoir la possibilité de quitter son domicile car il ne sait pas à quelle heure l'intervention est prévue. Si par exemple deux interventions devaient être nécessaires chez un client final, par exemple l'une pour l'installation d'un NIU (responsabilité Telenet) et l'autre pour la poursuite du développement de l'installation intérieure (responsabilité bénéficiaire), le CSA estime raisonnable que Telenet et le bénéficiaire s'efforcent de collaborer en toute bonne foi afin de combiner ces deux interventions en un seul rendez-vous. Cette solution est d'autant plus souhaitable et faisable lorsque Telenet et le bénéficiaire font appel au même sous-traitant qui effectue des installations pour le compte de Telenet et du bénéficiaire. Cet installateur peut ensuite par exemple d'abord installer le NIU et ensuite finaliser l'installation intérieure. La combinaison des interventions fait économiser des frais de fonctionnement tant à Telenet qu'au bénéficiaire et augmente l'efficacité, vu que les frais de déplacement pour ces interventions peuvent ensuite être partagés entre Telenet et le bénéficiaire.

### **6.1.5 Activation du service**

268. L'activation du service est fortement liée à l'installation. Dans ce cadre, il est contrôlé si le consommateur remplit les conditions du service après quoi le service est démarré pour ce consommateur déterminé. Cette activation est spécifique au produit acheté par le consommateur. L'offre analogique n'a pas besoin d'activation spécifique car les signaux de la TV analogique sont toujours disponibles sur le câble. Si l'installation est correctement effectuée, le client peut regarder la TV analogique sans autre action de la part de Telenet ou du bénéficiaire. L'offre numérique et l'offre large bande doivent être activées avant que le consommateur ne puisse profiter de ces services car ceux-ci passent par un certain nombre de systèmes de contrôle (comme par exemple le CAS). Une fois que l'activation a passé l'étape de tous ces systèmes de contrôle, le client peut profiter de sa TV numérique et de la large bande.

### **6.1.6 Facturation**

269. La facturation porte sur la facturation des services fournis par le câblo-opérateur aux opérateurs alternatifs. Il existe deux sortes de services pouvant être facturés. Les indemnités uniques (par ex. l'installation de la ligne par un technicien du câblo-opérateur ou les réparations) et les indemnités mensuelles liées à l'accès au réseau câblé.

270. La facturation de l'indemnité mensuelle commence après une activation des services wholesale demandés sur le raccordement au câble du client. Les sous-processus suivants peuvent être identifiés dans ce cadre:

270.1. Paiement de la facture: Lors de la réception de la facture, l'opérateur alternatif dispose d'un délai raisonnable pour soit procéder au paiement de la facture, soit exprimer ses objections. Seule la partie de la facture contestée, n'est provisoirement pas payée.

270.2. Contestation des factures: Le câblo-opérateur doit clairement indiquer dans l'offre de référence de quelle manière l'opérateur alternatif doit contester la facture si l'opérateur alternatif constate des inexactitudes ou n'est pas d'accord avec les données facturées. Dans une première phase, le câblo-opérateur désignera une personne de contact qui pourra assister l'opérateur alternatif pour répondre à ses questions relatives à la facturation. Si aucune solution ou aucun accord ne peut être trouvé, l'opérateur alternatif peut procéder à la contestation officielle de la facture conformément à la procédure d'escalade<sup>117</sup> prévue dans l'offre de référence. Le câblo-opérateur doit confirmer la réception de la contestation officielle, afin que le délai de paiement du montant contesté puisse être suspendu, et qu'un délai raisonnable pour la poursuite du traitement de la contestation puisse prendre cours.

270.3. La facture d'acompte est calculée sur la base d'une moyenne des factures des derniers mois. Pendant les premiers mois de l'achat de l'offre, les prévisions de l'opérateur alternatif peuvent servir de base à la pré-facturation.

270.4. La facture doit être suffisamment détaillée afin que l'opérateur alternatif puisse vérifier si des éléments injustifiés n'ont pas été facturés. Ainsi, la facture doit notamment indiquer par connexion au câble:

- pour l'utilisation VoD: la date et l'heure, la quantité et le prix unitaire (les nouveaux films doivent être plus chers que les films plus anciens);
- pour l'utilisation de données: quantité par mois, prix unitaire en cas de dépassement du volume mensuel;
- pour les tarifs uniques relatifs à l'installation et la réparation: la date de la demande et l'exécution

### **6.1.7 Réparation**

271. La réparation décrit la méthode à suivre lorsque le service demandé ne fonctionne plus. Ce processus comprend tous les aspects liés à la détection d'une panne, l'intervention visant à lever la panne et éventuellement, le cas échéant, la collaboration avec l'opérateur alternatif. Ces interventions doivent être effectuées de manière non-discriminatoire vis-à-vis du département retail du câblo-opérateur.

272. L'opérateur alternatif doit pouvoir disposer d'un ou plusieurs moyens de communication rapides et efficaces pour signaler une panne au câblo-opérateur. Le câblo-opérateur doit clairement spécifier quelle information doit être indiquée dans une demande de réparation.

---

<sup>117</sup> Par exemple, l'opérateur alternatif procédera, dans le délai et de la manière indiquée dans les conditions générales de l'offre de référence, qui figurent également au verso de la facture, à la contestation officielle de la facture. Si, après une période raisonnable, encore aucune solution ou accord n'a été trouvé, le litige sera traité à un niveau hiérarchique supérieur, etc.

273. Pour pouvoir évaluer correctement un problème au niveau des équipements chez son client final, il est indiqué que l'opérateur alternatif ait accès via le réseau du câblo-opérateur aux infos du modem en temps réel (firmware release, profil, chaînes, niveaux de signal), puisse redémarrer le modem et mesurer les performances (par exemple en effectuant un test ping). Sans ces éléments, le bénéficiaire ne peut pas communiquer d'informations de mesure à Telenet sur le dérangement chez son client final. Ces informations de mesure peuvent être utilisées par les services techniques de Telenet pour identifier les éventuelles causes, avant de se rendre chez le client final. De cette manière, le réparateur ne devra identifier sur place qu'un groupe restreint de causes, raccourcissant ainsi la durée de l'intervention. De plus, le risque que le réparateur ne doive encore revenir une fois plus tard, est également diminué.
274. Si le câblo-opérateur peut relier la panne à un problème qui a trait à tout un segment du réseau, il préviendra immédiatement les bénéficiaires auxquels il précisera le temps de réparation estimé. Le bénéficiaire pourra ainsi correctement informer ses clients, à l'instar du câblo-opérateur pour ses clients de détail.
275. Le câblo-opérateur doit rétablir le plus vite possible la connexion au câble après le signalement d'un problème. Lors de l'enquête, le câblo-opérateur doit tenir compte des informations et/ou mesures fournies par l'opérateur alternatif.
276. Il est également important que le câblo-opérateur contrôle si la ligne est opérationnelle après qu'il ait été remédié à l'incident et que l'opérateur alternatif puisse également vérifier lui-même l'état de la connexion au câble pour s'assurer qu'il n'y ait plus de problème.
277. Enfin, le câblo-opérateur doit permettre aux opérateurs alternatifs de demander l'état des réparations en cours et les progrès réalisés afin qu'ils puissent le communiquer à leurs clients.

### **6.1.8 Migration**

278. Les processus de migration décrivent la procédure à suivre lorsque le client résilie son produit, déménage ou souhaite obtenir un autre produit.
279. Lorsqu'un client change d'opérateur (migration), un processus transparent avec une interruption la plus courte possible doit être appliqué par les deux opérateurs concernés par la migration. Le processus mis en place doit être conçu de manière à ne pas créer de barrière à la migration afin de ne pas entraver la concurrence.
280. Une procédure où le client doit d'abord résilier son opérateur actuel avant de passer commande auprès du nouvel opérateur, n'est pas acceptable dans cette optique vu que cela entraîne une longue interruption de service pour le client. Dans ce cas, il suffit plus précisément que le client confirme expressément son souhait d'être transféré vers l'opérateur alternatif, de sorte que l'opérateur alternatif puisse lui-même entreprendre les démarches suivantes afin de réaliser la migration du client, sans que le client ne doive prendre lui-même contact avec son prestataire d'origine.

281. L'utilisation de ce type de procédure de migration est standard dans le secteur télécoms (Belgacom utilise par exemple ce type de procédure depuis des années). Dans les autres industries de réseau (par ex. l'électricité et le gaz), ces procédures sont utilisées afin que le client final soit le moins touché possible.

### **6.1.9 Systèmes IT**

282. Les systèmes IT soutiennent les processus opérationnels. Etant donné qu'il s'agit d'un élément essentiel, leur indisponibilité doit être réduite à un minimum et les travaux de maintenance doivent être réalisés le plus possible en dehors des heures ouvrables et des heures d'ouverture des magasins.

283. Le câblo-opérateur doit communiquer les spécifications et les interfaces, sur lesquelles le bénéficiaire doit régler son système IT pour lui permettre de se connecter à l'application web. Une certification du système IT de l'opérateur alternatif n'est pas nécessaire. Il peut éventuellement être prévu un FUT (test utilisateur convivial) pour s'assurer que les systèmes des deux parties sont bien réglés l'un sur l'autre. Par conséquent, les systèmes IT du bénéficiaire ne font pas partie de la phase de mise en œuvre et de test auxquels ils doivent être soumis avant de pouvoir acquérir les services.

284. Les adaptations de l'interface et des processus IT doivent être communiquées suffisamment à l'avance en fonction de l'impact de la modification afin que l'opérateur alternatif ait suffisamment de temps pour aligner ses systèmes IT sur les adaptations.

## **6.2 PROCÉDURE DE MIGRATION**

### **6.2.1 Problématique**

285. A l'annexe TLN-WRO-GA-P-O-PAAC, Telenet définit la procédure en cas de déménagement: « En cas de déménagement de l'Utilisateur final de l'adresse A vers l'adresse B, en conservant son contrat avec le Bénéficiaire, le Bénéficiaire doit traiter cette situation comme une Désactivation du Service TV pour l'Utilisateur final à l'adresse A et une Activation du Service TV pour l'Utilisateur final à l'adresse B ».

286. Un paragraphe comparable se trouve également à l'annexe TLN-WRO-GA-P-O-PAAD: « Si le Bénéficiaire souhaite procéder à une modification du Service pour un Utilisateur final disposant d'un service large bande actif avec des spécifications A, cela signifie: une modification en un Service Large bande avec des spécifications B, le Bénéficiaire devra traiter cette situation comme une Désactivation du Service large bande avec des spécifications A et une Activation du Service large bande avec des spécifications B ».

287. De plus, Telenet indique dans sa réaction au projet de décision qu'elle considère que la procédure de migration est composée d'une désactivation et d'une activation: « *Si un client final de Telenet souhaite être transféré vers un Bénéficiaire, ce client final doit arrêter ses services chez Telenet et les faire ensuite activer chez le Bénéficiaire concerné* ».

288. L'interruption de service résultant d'une migration doit être minimale et par conséquent, le CSA estime qu'une désactivation-activation non coordonnée est insuffisante pour une procédure de migration. Cela serait en effet préjudiciable au client final et limiterait la concurrence en créant des barrières au changement d'opérateur.

## **6.2.2 Analyse**

289. Les processus de migration décrivent la procédure à suivre lorsque le client veut changer d'opérateur, déménager ou souhaite obtenir un autre produit.

290. Lors de tout changement de l'offre, un processus transparent avec une interruption la plus courte possible doit être appliqué par les deux opérateurs concernés par la migration. Le processus mis en place doit être conçu de manière à ne pas créer de barrière à la migration afin de ne pas entraver la concurrence.

291. Une procédure où le client doit d'abord résilier son opérateur actuel avant de passer commande auprès du nouvel opérateur, n'est pas acceptable dans cette optique vu que cela entraîne une longue interruption de service pour le client. Dans ce cas, il suffit plus précisément que le client confirme expressément son souhait d'être transféré vers l'opérateur alternatif, de sorte que l'opérateur alternatif puisse lui-même entreprendre les démarches suivantes afin de réaliser la migration du client, sans que le client ne doive prendre lui-même contact avec son prestataire d'origine.

292. Belgacom déclare dans sa réaction au projet de décision que : « *Belgacom souhaite que le principe de non-discrimination joue pleinement en cas de déménagement des clients de la télévision analogique. La même procédure de déménagement doit être appliquée. Des indemnités n'existant pas chez un client final de Telenet ne peuvent pas être imposées à un Bénéficiaire, lorsque celui-ci voit un client déménager* ». Mobistar a également souligné que ses procédures de migration étaient complètement terminées.

293. Ces procédures de migration sont appliquées dans toutes les offres de référence de Belgacom afin que le client final soit le moins touché possible. En outre, le même principe vaut pour tous les secteurs de réseau (gaz/électricien/eau). Les migrations précitées (changement d'opérateur, changement de produit ou déménagement) sont également traitées selon un processus spécifique veillant à ce que l'interruption du client soit minimale. Telenet n'a cité aucune raison pour laquelle il en serait autrement chez elle.

294. Le CSA ne voit pas pourquoi le client final ne pourrait pas profiter de ce type de services en cas de changement d'opérateur sur le réseau câblé et oblige donc Telenet à élaborer une telle procédure. L'existence d'une telle procédure est en outre stimulante pour la concurrence sur le marché et est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire<sup>118</sup>.

### **6.2.3 Conclusion**

295. Telenet doit développer des procédures de migration spécifiques permettant à un bénéficiaire de changer ses clients finals de service ou d'habitation avec une interruption de service minimale. Le même principe s'applique lorsqu'un utilisateur final souhaite passer de Telenet à un bénéficiaire et inversement.

## **6.3 PROCÉDURE DE MIGRATION DE MASSE**

### **6.3.1 Problématique**

296. Telenet n'a décrit aucune procédure de migration de masse dans son offre de référence. Cependant, la décision de la CRC du 1er juillet 2011 indique clairement que les opérateurs PSM doivent prévoir une migration efficace entre les opérateurs PSM et les bénéficiaires. Les conditions tarifaires et les aspects techniques de la migration doivent figurer dans l'offre de référence<sup>119</sup>.

### **6.3.2 Analyse**

297. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 offre aux opérateurs alternatifs de nombreuses possibilités pour développer leurs propres produits et les vendre aux clients finals. L'on a toutefois peu d'expérience avec le développement de produits wholesale sur un réseau câblé. C'est parce que c'est la première fois en Belgique que des câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau à d'autres opérateurs et parce que la gestion d'un réseau câblé diffère considérablement de la gestion d'un réseau téléphonique. Le réseau câblé est un média partagé où tous les clients connectés au même nœud ont une influence mutuelle considérable.

298. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage considérable avant d'acquérir autant d'expérience que Telenet dans l'exploitation de produits câblés. S'il devait arriver qu'un opérateur alternatif souhaite se développer moins vite et puisse<sup>120</sup> conclure un accord commercial avec Telenet pour une offre avec une portée plus limitée, il serait alors important de prévoir une procédure de transition au cas où cet opérateur finirait néanmoins par vouloir passer à l'offre réglementée.

---

<sup>118</sup> Conformément à l'article 8, § 2 de la directive « cadre » (précitée).

<sup>119</sup> Voir §§ 862, 952 et 1067 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>120</sup> Cette situation ne peut évidemment se produire que si Telenet même y est ouverte.

299. Dans ce scénario, le CSA part donc du principe que dans un premier temps, Telenet même fournira encore plus de services de support et d'éléments techniques. Cependant, lorsque ces opérateurs estiment être prêts à passer à l'étape suivante et souhaitent gérer eux-mêmes tous les produits via le cadre réglementé, ils doivent pouvoir migrer efficacement et rapidement vers l'offre de référence les clients qui font encore partie de l'offre commerciale. De telles migrations ne relèvent pas du champ d'application des commandes normales puisqu'elles ne sont pas du même ordre de grandeur. Dans ce cas-là, il ne s'agit pas de quelques centaines de lignes par mois, mais de toute la population de clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Cette migration doit être réalisée le plus rapidement possible par souci de clarté vis-à-vis du client final et du fonctionnement du bénéficiaire.
300. Si un opérateur alternatif devait avoir la possibilité d'utiliser un modèle de revente, cet opérateur devrait alors offrir les mêmes produits que Telenet. Toutefois, s'il utilise l'offre de référence réglementée, il peut même développer des produits. En d'autres termes, les produits offerts par le bénéficiaire doivent assurer la transition des produits revendus vers les produits qu'ils ont développés eux-mêmes. Afin qu'un bénéficiaire puisse le faire de manière rapide et efficace, il est essentiel que cette transition puisse être rapide. Telenet n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.
301. Telenet estime en outre qu'une procédure de migration de masse ne relève pas du cadre de la décision de la CRC et n'est ni proportionnelle ni raisonnable. Mobistar & KPN soulignent dans leur réaction à la consultation la nécessité de ce type de processus de migration.
302. Pour le moment, les câblo-opérateurs ne proposent pas d'offre wholesale commerciale, mais le CSA estime cependant prudent et prévoyant de tout de même déjà prévoir une telle procédure. Le passé (par ex. avec Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) montre en effet que l'opérateur régulé crée souvent une offre commerciale en plus d'une offre réglementée et basée sur celle-ci. Prévoir un trajet de migration entre l'offre commerciale et l'offre régulée doit éviter la création de barrières bloquant le bénéficiaire dans une offre commerciale. Prévoir une telle procédure est donc potentiellement stimulant pour la concurrence, ce qui est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire<sup>121</sup>.
303. Une migration de masse n'est jamais effectuée sur la base d'une demande d'un client, mais bien sur la base de choix stratégiques de l'opérateur puissant et/ou de l'opérateur alternatif. Par conséquent, ces migrations de masse doivent être les plus transparentes possibles pour le client et la durée de l'indisponibilité du service doit être limitée au maximum. Si la migration de masse devait s'avérer inefficace ou peu transparente pour le client, cela pourrait avoir un impact significatif sur l'expérience du client et donc sur la réputation de l'opérateur alternatif et la concurrence.

---

<sup>121</sup> Voir l'article 8, § 2 de la directive « cadre » (précitée) qui stipule : « Les autorités réglementaires nationales promeuvent la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés, notamment : (...)

b) en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques »

304. Sous l'angle de l'expérience clients finals et du fonctionnement opérationnel du bénéficiaire, il est nécessaire que la période de migration soit la plus courte possible et ce ne sera réalisable que moyennant une procédure de migration de masse spécialisée qui dépasse la capacité de la procédure de migration normale.

### **6.3.3 Conclusion**

305. Le CSA estime nécessaire que Telenet élabore une procédure de migration massive qui comporte les aspects suivants :

306. Un nombre de lignes minimum s'impose avant de pouvoir parler de migration massive. Le CSA estime par exemple que 200 lignes par point d'agrégation constituent une exigence minimale raisonnable.

307. Les deux parties désigneront une personne de contact spécifique pour une telle migration afin de garantir une communication rapide et efficace.

308. Une interruption de service minimale doit être prévue pendant la migration. Elle assurera l'efficacité du processus opérationnel et limitera l'impact sur les clients finals du bénéficiaire.

## **6.4 VOLUMES DES INSTALLATIONS**

### **6.4.1 Problématique**

309. Le câblo-opérateur doit prévoir une capacité suffisante pour un nouvel acteur entrant sur le marché ou un acteur existant qui migre tous ses clients de l'offre DSL de gros vers l'offre câblée.

310. Si les volumes des nouvelles installations ne sont pas satisfaisants, l'entrée sur le marché du bénéficiaire peut être sérieusement entravée lorsque les clients du bénéficiaire ne peuvent pas être assez vite connectés au réseau du câblo-opérateur.

## 6.4.2 Analyse

311. Il est important que le câblo-opérateur prévoit une capacité suffisante pour traiter les demandes d'installation. Un opérateur existant ou un nouvel opérateur qui lance une nouvelle offre, le fait en effet souvent en organisant une grande campagne médiatique. Si cette campagne est fructueuse, l'opérateur en question doit être capable de connecter ces utilisateurs le plus vite possible. La fourniture de l'offre de gros doit donc se dérouler facilement et rapidement pour éviter que le client ait une image négative de son bénéficiaire concernant la prestation de services. Du reste, une telle exigence est tout à fait conforme aux objectifs du cadre réglementaire.<sup>122</sup>

312. Telenet est en outre déjà soumise à une obligation de non-discrimination<sup>123</sup>. Celle-ci implique qu'elle ne peut pas avantager ses propres services de détail par rapport à un bénéficiaire éventuel, faussant ainsi la concurrence. Ainsi, Telenet a déjà été capable de transférer de grands volumes de clients de la télévision analogique à la télévision numérique. De plus, il ressort d'une comparaison avec d'autres situations similaires qu'il est également possible de rapidement transférer des clients d'un opérateur vers un autre opérateur. Ainsi, Telenet a par exemple rapidement repris les clients d'Indi & UPC, Coditel a repris AIESH et Belgacom a repris Scarlet.

313. Lorsqu'il s'agit de grands volumes, il est indiqué que le bénéficiaire communique à l'avance les volumes au câblo-opérateur afin que ce dernier puisse prendre les mesures nécessaires pour traiter de tels volumes.

## 6.4.3 Conclusion

314. Telenet doit prévoir des volumes suffisants pour effectuer à temps l'installation des clients du bénéficiaire. La prévision de la capacité pour les installations doit se faire de manière non-discriminatoire.

---

<sup>122</sup> Conformément à l'article 8, § 2 de la directive « cadre » (précitée) qui stipule : « Les autorités réglementaires nationales promeuvent la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques, des services de communications électroniques et des ressources et services associés, notamment :

a) en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité ;

b) en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques (...) ».

<sup>123</sup> Conformément aux sections 6.3.2, 6.4.2 et 6.5.2 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet.

## 7 SLA & SYSTÈME DE PRÉVISION

315. Un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement ou SLA en abrégé) définit les critères quantitatifs de qualité du service offert par un opérateur régulé. A l'annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAC, Telenet a fait une proposition concernant l'introduction d'un SLA dans son offre de référence.
316. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 oblige Telenet à remplir plusieurs conditions techniques et tarifaires en rapport avec l'accès à ses services. L'une de ces conditions imposées est la mise en œuvre d'un SLA pour l'installation et la réparation, avec mention d'un système de compensation si le SLA n'est pas respecté<sup>124</sup>. En d'autres termes, ces SLA induisent une garantie de qualité et une fonction de contrôle au profit des bénéficiaires en ce qui concerne les services fournis par Telenet et permettent d'évaluer les services fournis sur une base périodique et d'éventuellement les adapter le cas échéant<sup>125</sup>.
317. Viser une qualité de prestation de services aussi élevée que possible est également essentiel pour les bénéficiaires qui achètent ces services, car ils dépendent des prestations de Telenet pour offrir le meilleur service qui soit à leurs propres clients. Une piètre qualité des processus opérationnels de Telenet peut avoir un impact particulièrement néfaste sur l'utilisateur final du bénéficiaire (par ex., le bénéficiaire risque d'être confronté à un refus d'installation par l'utilisateur final pour cause de non-respect de la date de livraison par le bénéficiaire, ce qui aura également un impact néfaste sur l'image du bénéficiaire).
318. Au sein de ces SLA, il convient d'établir une distinction entre les types de prestations fournies. Il convient par exemple d'établir une distinction entre une installation à distance et une installation qui requiert une intervention sur place. Il y aura en effet une différence considérablement dans le temps normal dont un opérateur efficace aura besoin pour exécuter ces différentes opérations. De cette manière, tant Telenet que les bénéficiaires, ainsi que le CSA, pourront prédire et contrôler la qualité de chaque prestation. Dans certains cas, une compensation sera prévue. Des compensations sont uniquement applicables en cas de non-respect SLA concernant l'exécution de la commande avec et sans visite chez le client et du SLA concernant la réparation. Les autres SLA donnent donc uniquement des informations sur la qualité des services fournis par Telenet et indiquent donc éventuellement des problèmes au niveau des processus opérationnels sans que le bénéficiaire ne puisse demander une indemnité si le SLA n'est pas atteint.

---

<sup>124</sup> Voir §§ 862, 952 et 1067 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>125</sup> § 960 de la décision de la CRC : « Sur cette base, le CSA impose la publication tous les deux mois d'indicateurs sur la qualité de service (« key performance indicators » ou « KPIs »). Ces indicateurs seront discutés entre le CSA, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer les plus pertinents en termes de respect des SLA de l'offre de référence et de non-discrimination entre la fourniture de gros et de détail ».

319. Sans préjudice de la possibilité pour le CSA d'exercer ses compétences conformément au décret coordonné sur les services de médias audiovisuels, la réglementation en matière de SLAs entre parties existe en cas de prestations médiocres de l'opérateur PSM entraînant le non-respect d'une des obligations imposées.
320. Le CSA a également imposé les termes de ces SLA aux différents câblo-opérateurs<sup>126</sup>. Le CSA estime en effet que les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finals. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.
321. En outre, les clients finals d'un bénéficiaire présents sur différents réseaux câblés, ne devraient pas être traités de la même manière en faisant éventuellement une différence au niveau des délais SLA sur ces différents réseaux câblés. Tous les clients de ce bénéficiaire ont droit aux mêmes services qualitatifs, quel que soit leur lieu de résidence. Un bénéficiaire doit donc être en mesure d'offrir les mêmes conditions à ses clients finals quel que soit le réseau câblé utilisé. Il est donc proportionnel que tous les câblo-opérateurs soient soumis aux mêmes SLA et KPI. Le CSA réévaluera ces *timers* 12 mois après l'implémentation lorsque suffisamment de données opérationnelles seront disponibles.
322. Les problèmes spécifiques que le CSA a constatés dans ce domaine et la manière dont ils peuvent être résolus est abordée plus avant ci-dessous. Le CSA se prononcera plus précisément sur l'utilisation d'une courbe d'apprentissage, le SLA concernant la validation, le SLA concernant l'exécution de la commande avec et sans visite chez le client, le SLA concernant la réparation, le SLA concernant la fin d'une installation, l'application du principe 'stop-clock', l'établissement de rapports concernant les SLA, le calcul des compensations, l'utilisation d'une courbe d'apprentissage et le système de prévision.

## **7.1 LA COURBE D'APPRENTISSAGE**

### **7.1.1 Problématique**

323. L'idée d'introduire une courbe d'apprentissage dans l'application du SLA est raisonnable et est accueillie favorablement par le CSA. De manière plus spécifique, une courbe d'apprentissage de six mois est prévue, prenant effet au moment de la première commande de l'un des bénéficiaires lors de laquelle aucun SLA timer n'est d'application.

---

<sup>126</sup> Voir décision du CSA du [date] concernant l'offre de référence de Brutélé (section 6 « SLA et Système de prévision ») et la décision du CSA du [date] concernant l'offre de référence de Tecteo (section 6 « SLA et Système de prévision »).

324. Selon Mobistar, l'absence d'obligation SLA pendant les 6 premiers mois signifie que la pression disparaît pour fournir des services corrects. Mobistar est favorable à une courbe d'apprentissage pendant les deux premiers mois.
325. Mobistar souligne également que la courbe d'apprentissage doit valoir pour tout le marché. Elle débute dès que le premier opérateur achète un service de gros et non à chaque fois que les opérateurs suivants le font.

### 7.1.2 Analyse

326. Durant la courbe d'apprentissage de six mois, l'on s'efforcera d'atteindre les SLA décrits ci-dessus, mais ils ne seront pas encore d'application. Les timers mesurés pour l'installation et la réparation seront utilisés pour une analyse des SLA imposés et une éventuelle révision des SLA, de telle sorte qu'après la période d'apprentissage, les SLA réalisables et les compensations pourront être d'application. Le CSA rappelle également à Telenet que toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par le CSA avant de pouvoir entrer en vigueur<sup>127</sup>.
327. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être invoquée comme excuse par Telenet pour dépasser volontairement les délais d'installation et de réparation. La date de début est cruciale pour le bénéficiaire, vu que le succès d'un produit se fait ou se défait souvent lors de son lancement. C'est à Telenet de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.
328. Enfin, conformément à la décision CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, Telenet est liée à une obligation de non-discrimination. Si des divergences notables de prestation de services entre le département de détail et le département *wholesale* de Telenet constituent un obstacle à la concurrence comme par exemple un lancement raté d'un nouveau produit, cet obstacle entraînera une infraction à ces obligations. En d'autres termes, bien que les SLA et KPI ne soient pas encore contraignants pendant la courbe d'apprentissage, Telenet n'a pas de sauf-conduit pour négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.
329. Telenet confirme dans sa réaction à la consultation que l'objectif visé pendant la courbe d'apprentissage est d'également atteindre le SLA timers proposé et comme déjà mentionné précédemment, l'absence d'une obligation ne veut pas dire que Telenet pourrait se soustraire à son SLA et KPI sans conséquences.
330. Le CSA estime cependant que la courbe d'apprentissage de deux mois demandée par Mobistar est trop courte comparé au système de prévision tournant de six mois. L'objectif visé est que pendant la courbe d'apprentissage, les opérateurs alternatifs aient une idée du nombre de commandes et que Telenet perfectionne son système de SLA et de KPI.

---

<sup>127</sup> Conformément aux §§ 861, 951 et 1066 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011.

331. Le CSA confirme le point de vue de Mobistar selon lequel tous les opérateurs confondus reçoivent une seule courbe d'apprentissage. Si un nouvel opérateur devait adhérer au marché, celui-ci bénéficierait immédiatement d'un SLA étant donné que Telenet a déjà mis son système au point en parcourant une première fois la courbe d'apprentissage avec le premier opérateur alternatif qui achète l'offre.

### **7.1.3 Conclusion**

332. Le CSA soutient l'idée d'une courbe d'apprentissage, mais avertit Telenet qu'il ne s'agit pas d'un sauf-conduit pour négliger ses services envers les bénéficiaires. Le CSA attend de Telenet qu'elle mette tout en oeuvre pour tenter d'atteindre les SLA décrits.

333. Le SLA est immédiatement d'application à tous les nouveaux opérateurs qui achètent l'offre après que Telenet ait déjà parcouru la courbe d'apprentissage une première fois.

## **7.2 L'ABSENCE DE SLA VALIDATION**

### **7.2.1 Problématique**

334. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 prévoit aux paragraphes 862, 952 et 1067 les conditions techniques et tarifaires concernant l'accès aux services. Dans ce cadre, la décision de la CRC impose des procédures en vue de la commande et de l'approvisionnement des services. Elle impose également des SLA notamment pour l'installation des produits. Il convient de conclure de la lecture conjointe de ces deux points que la procédure de commande fait l'objet de différents SLA étant donné que la commande d'un produit ou d'un service se déroule en plusieurs étapes. Telenet ne prévoit toutefois pas de SLA pour la validation dans son offre de référence.

### **7.2.2 Analyse**

335. L'installation complète d'une commande est composée de plusieurs étapes:

335.1. Un client demande à un bénéficiaire s'il peut fournir un produit spécifique. Suite à la demande du client final, le bénéficiaire examine la faisabilité de cette demande auprès de Telenet (étape 1). Si cette commande peut être fournie, le bénéficiaire passe à l'étape suivante;

335.2. Le bénéficiaire commande un produit chez Telenet (étape 2). Telenet examine pendant la phase de validation si le produit peut être fourni à cette adresse spécifique et informe le bénéficiaire du résultat de cette enquête, en lui envoyant un message de "validation" (étape 3);

- 335.3. Ensuite, Telenet communique au bénéficiaire une date à laquelle le produit sera livré (étape 4a). Il arrive que la livraison d'un produit nécessite une visite sur place et dans ce cas-là, Telenet communique également au bénéficiaire la date de la visite technique (étape 4b). Une date de réception est communiquée dans les deux cas;
- 335.4. Une fois que la visite technique éventuelle a eu lieu chez le client et que les adaptations techniques ont été faites, plus rien n'empêche Telenet et le bénéficiaire de commencer la livraison du produit. Dans ce cas-là, Telenet envoie au bénéficiaire un message l'informant que de son côté, toutes les étapes sont terminées (message "Done") (étape 5).
- 335.5. A partir de ce moment-là, Telenet commence à facturer la livraison du produit au bénéficiaire (étape 6).
336. La proposition de Telenet contrôle uniquement la longueur de tout ce processus, mais aucun sous-aspect. Ce qui veut dire que, si Telenet se fixe un objectif de 15 jours ouvrables pour finaliser toute une installation, chaque partie (c.-à-d. les étapes 3 à 5) peut être adaptée tant que l'installation est effectuée dans les 15 jours ouvrables. Par conséquent, rien n'empêche Telenet de n'envoyer un message de validation (étape 3) qu'après 5 jours ouvrables et de communiquer un rendez-vous (étape 4b) qu'après 10 ou 12 jours ouvrables, si elle réussit à terminer l'installation en 3 jours ouvrables. Cette méthode de travail a toutefois un effet fortement préjudiciable sur la relation naissante entre le bénéficiaire et son client final et nuit à l'image de celui-ci: les premiers contacts entre le client et le bénéficiaire sont essentiels lorsqu'il s'agit de prouver que l'on est en mesure de fournir un service rapide et fiable, capable de concurrencer les services proposés par d'autres opérateurs. Un client final choisira l'opérateur qui offre le meilleur service pour ce qui est du produit et de l'assistance au client, et cela suppose dès lors également un service rapide; en effet, un client final n'attendra pas toute une semaine avant de recevoir une réponse effective à la question de savoir si son produit peut être livré. Si des retards surviennent dans cette première phase, le client perdra rapidement confiance et passera à la concurrence.
337. Pour éviter de tels scénarios, il est important d'également fixer des objectifs pour certains sous-aspects du processus de commande. De plus, dans ce processus, il est important que la première étape, à savoir la validation du produit, soit contrôlée le plus vite. Le CSA insiste donc sur l'importance d'un SLA pour la validation d'une commande.

338. La validation d'une commande consiste souvent en un simple contrôle d'une base de données, où l'on vérifie si le client dispose de l'installation et de la largeur de bande requises. Ce qui signifie que cette validation, dans la majeure partie des commandes, pourra s'effectuer rapidement. Il est donc raisonnable d'établir comme objectif que 50 % des commandes seront validées dans les 30 minutes. La majorité des commandes d'un bénéficiaire impliquera du reste une migration, avec conservation du même produit (ou groupe de produits), de Telenet vers l'opérateur bénéficiaire. Par conséquent, très peu de nouvelles connexions ou produits complexes nécessiteront un contrôle approfondi. Donc, la validation d'une commande implique dans la majeure partie des cas le simple transfert d'une facture vers l'opérateur bénéficiaire. Des commandes de ce type ne nécessitent pas une validation de longue durée, ce qui rend les KPI proposés par le CSA raisonnables.
339. Dans certains cas, les contrôles manuels restent indispensables. À cet égard, il est raisonnable d'affiner davantage le SLA en y intégrant une seconde étape dans laquelle l'objectif est de tenter de s'occuper de ces cas (représentant entre 50 et 95 % des commandes) dans un délai de deux jours ouvrables. Pour terminer, il y a une troisième et dernière étape qui tient compte de situations exceptionnelles, qui se traduisent par l'obligation de valider 99 % des commandes dans les 5 jours ouvrables.
340. Le non-respect de ces SLA n'est pas sanctionné par le paiement obligatoire de compensations. Autrement dit, ce SLA est uniquement une indication du bon ou mauvais fonctionnement de ce processus opérationnel spécifique.
341. Selon Brutélé la validation d'une commande est plus complexe que ce qui est présenté dans le projet de décision. Compte tenu du fait que d'autres systèmes IT sont utilisés par les différents opérateurs, une comparaison n'est pas pertinente. Toutefois, Brutélé propose une adaptation des SLA comme suit: 50% endéans le jour ouvrable; 95% endéans les 3 jours ouvrables et 99% endéans les 5 jours ouvrables.
342. Dans sa réaction au projet de décision, Telenet accepte l'introduction d'un "SLA Validation Commande" mais estime que les objectifs sont trop stricts. Selon Telenet, des timers de validation supérieurs sont justifiés par la différence avec le réseau de Belgacom et la maturité de l'offre Belgacom. C'est pourquoi elle propose elle-même les timers suivants:
- 50% : dans le jour ouvrable;
  - 95% : dans les 3 jours ouvrables
  - 99% : dans les 7 jours ouvrables

343. Le CSA souligne qu'en tous les cas, pendant les six premiers mois, une courbe d'apprentissage doit être d'application et qu'aucune compensation ne peut être liée à ce SLA. Le CSA suivra néanmoins les SLA concrets pendant cette courbe d'apprentissage qu'il adaptera éventuellement au besoin. Toutefois, le CSA ne voit aucune raison pour le moment de déjà adapter les objectifs visés maintenant.

### 7.2.3 Conclusion

344. Telenet doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant le SLA Validation. Le CSA suivra de près les valeurs concrètes des SLA après la mise en œuvre, de sorte que les délais de SLA fixés puissent être adaptés le cas échéant.

|   |                   |
|---|-------------------|
| <b>SLA validation commande</b> Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le délai de validation convenu. |                   |
| <b>Objectifs niveau de service</b>  | <b>Timers</b>     |
| <b>50%</b>  | 30 minutes        |
| <b>95%</b>  | 2 jours ouvrables |
| <b>99%</b>  | 5 jours ouvrables |

## 7.3 UN SLA DIFFÉRENT POUR L'EXÉCUTION DE LA COMMANDE AVEC ET SANS VISITE CHEZ LE CLIENT

### 7.3.1 Problématique

345. Le CSA estime que les délais de SLA proposés par Telenet pour l'exécution d'une commande avec et sans visite chez le client sont généralement trop longs:

|  |
|--|
| <b>Timer – Valeur indicative</b>       |
| <b>80% dans les 15 jours ouvrables</b> |
| <b>90% dans les 20 jours ouvrables</b> |
| <b>99% dans les 42 jours ouvrables</b> |

346. Telenet ne fait pas de distinction entre les commandes avec une visite technique et les commandes sans visite technique.

### 7.3.2 Analyse

347. Premièrement, il est raisonnable d'opérer une distinction entre les commandes avec visite et sans visite chez le client parce qu'une installation sans visite chez le client (c.-à-d. lorsqu'il ne doit pas y avoir d'installation technique sur place) n'implique pas plus que le fait de cocher les bonnes cases dans les bases de données correspondantes.
348. Par exemple, en cas de déménagement dans le cadre duquel les habitants précédents avaient souscrit à la télévision numérique et à l'Internet de Telenet, un contrôle technique montrera que l'installation technique est en ordre et qu'il convient d'effectuer uniquement quelques adaptations administratives<sup>128</sup> pour pouvoir fournir des services Internet et de télévision numérique.
349. Les valeurs proposées pour le timer de 99 % manquent d'ambition et sont insuffisantes pour fournir un service de qualité au bénéficiaire. Il convient de ne pas sous-estimer l'importance d'une installation rapide et correcte auprès des clients finaux du bénéficiaire. Si le produit du bénéficiaire présente des manquements pour l'un de ces aspects, un lancement fructueux de son produit sera improbable.
350. Comme déjà indiqué ci-avant dans le SLA validation, le CSA présume en outre que la majeure partie des migrations des commandes seront celles des clients Telenet vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui fait que les installations pourront être effectuées très rapidement.
351. Selon Mobistar, les délais SLA sont beaucoup trop longs. Sur la base d'un échantillon de Mobistar, il s'avère qu'un client de détail peut être généralement livré dans les 2 semaines. Selon Mobistar, la non-discrimination est une nécessité. Mobistar souhaite avoir des timers inférieurs et un SLA différencié pour les différentes étapes du processus (confirmation de la réception de la commande, validation, durée d'activation totale, respect de la date d'activation souhaitée, date de rendez-vous et date de livraison initiale, communication d'infos sur la plage de rendez-vous, exactitude de la vérification d'éligibilité).
352. A l'exception de l'objectif de 100%, Telenet marque son accord sur les délais proposés pour le traitement des Commandes sans visite chez le client. Telenet déclare qu'un objectif de 100% dans un SLA n'est pas un objectif réaliste étant donné que dans la pratique, un objectif de 100% ne peut jamais être atteint.

---

<sup>128</sup> Comme l'adaptation du nom dans le système de facturation et l'établissement d'un lien dans le système de commande entre la nouvelle adresse, le modem et la *set top box*.

353. Concernant la commande SLA avec visite chez le client, Telenet déclare que le SLA est trop strict. Telenet déclare aussi qu'elle est soumise à des SLA plus sévères que Belgacom. C'est pourquoi elle propose de commencer par les objectifs suivants en ce qui concerne l'exécution de commandes et de les suivre de près après la phase d'implémentation de sorte que les délais SLA fixés puissent le cas échéant être adaptés.

- Traitement de Commandes sans visite chez le client:
  - 80% dans les 10 jours ouvrables
  - 95% dans les 14 jours ouvrables
  - 99% dans les 20 jours ouvrables
- Traitement de Commandes avec visite chez le client:
  - 80% dans les 15 jours ouvrables
  - 95% dans les 28 jours ouvrables
  - 99% dans les 42 jours ouvrables

354. Selon Belgacom, la définition de timer n'est pas assez étendue et par conséquent, il y a toujours un risque que les étapes non contrôlées de la procédure de commande ralentissent sérieusement la procédure. Il n'y a par exemple pas de contrôle de l'étape entre la validation et le début de l'installation et cette étape risque donc de durer trop longtemps. Si la validation était incluse dans le timer d'installation, un tel retard conduirait à une infraction au SLA. Toutefois, la définition actuelle n'offre pas cette possibilité.

355. Le CSA marque son accord sur le raisonnement de Belgacom et redéfinira par conséquent le timer et les valeurs y afférentes. La définition du timer d'installation devient: "le temps écoulé entre la réception de la commande et le message avertissant que l'installation par Telenet est terminée." Ainsi, l'intégralité du processus de commande est comprise en un seul timer unique, permettant ainsi un contrôle de la durée d'installation maximale. De ce fait, les dérogations à certaines parties du SLA, comme la validation, sont également limitées dans la pratique. Les timers SLA sont, grâce à cette extension de la définition, prolongés par le timer de validation. Par exemple, le timer de 99% pour l'installation sans visite est prolongé avec un timer de 99% de la validation SLA de 5 jours ouvrables et passe ainsi de 20 à 25 jours ouvrables.

356. Selon le CSA, les remarques de Mobistar sur un SLA plus détaillé et des valeurs inférieures sont encore trop prématurées pour un système qui doit encore se développer. Il est en effet clair que seul un contrôle approfondi du début à la fin de tous les processus peut garantir un service clients rapide. Le CSA estime donc qu'une révision de ces SLA doit être prévue dans l'année qui suit le début des opérations, lorsqu'on a une idée claire de la performance des processus développés par Telenet de sorte que les KPI les plus efficaces puissent être déterminés afin d'observer les problèmes éventuels et de s'y attaquer.

357. Le CSA souligne qu'il suivra néanmoins les SLA concrets pendant la courbe d'apprentissage qu'il adaptera éventuellement si cela devait s'avérer nécessaire. Ceci étant dit, le CSA ne voit pour le moment aucune raison pour déjà adapter maintenant les objectifs visés (tels que proposés dans le projet de décision), hormis la règle des 100%. Vu la rareté de certains cas (par ex. le remplacement d'un câble spécifique ou l'installation d'un câble de la rue vers l'habitation) et le fait que Telenet doit avoir le temps de rendre ses procédures plus efficaces au cours d'une période déterminée, le CSA est d'accord pour abaisser le SLA de 100% à 99%.

### 7.3.3 Conclusion

358. Le CSA redéfinit le SLA pour l'exécution d'une commande comme suit: "le temps d'installation est le temps écoulé entre la réception de la commande et le message avertissant que l'installation par Telenet est terminée."

359. Telenet doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant la réalisation du SLA exécution de la commande prévue dans son offre de référence.

| <b>SLA exécution commande</b> Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le timer de validation convenu. |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Objectifs niveau de service</b>   | <b>Timers</b>               |                             |
| <b>Engagement</b>  | <b>Sur place</b>            | <b>A distance</b>           |
| <b>80%</b>   | dans les 15 jours ouvrables | dans les 10 jours ouvrables |
| <b>95%</b>   | dans les 22 jours ouvrables | dans les 16 jours ouvrables |
| <b>99%</b>   | dans les 35 jours ouvrables | dans les 25 jours ouvrables |

360. Enfin, le CSA souhaite faire remarquer que l'obligation de non-discrimination de la décision CRC du 1er juillet 2011 s'applique aux services prestés par le câblo-opérateur.

## 7.4 SLA RÉPARATION

### 7.4.1 Problématique

361. Le SLA réparation sur la ligne des utilisateurs finals garantit un délai spécifique pour l'exécution de toute demande de réparation:

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>Timer – Valeur indicative</b>      |
| <b>80% dans les 3 jours ouvrables</b> |

**90% dans les 5 jours ouvrables**

**99% dans les 20 jours ouvrables**

## 7.4.2 Analyse

362. Pour le SLA relatif aux réparations, le CSA a utilisé les données fournies par Telenet dans son projet de décision en demandant que toutes les parties intéressées transmettent au CSA leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation.

363. Dans sa consultation, le CSA avait repris la proposition de Telenet car le processus de réparation s'écartait fondamentalement du processus d'installation. Beaucoup d'installations se déroulent selon une procédure spécifique du début à la fin. Il est d'abord déterminé de quelle installation intérieure il s'agit, l'on décide ensuite si un installateur doit venir, l'installateur effectue les travaux nécessaires, etc... En bref, tout le processus d'installation doit être distingué par des cases séparées, avec chaque fois un délai strict. Par contre, le processus de réparation se compose par définition d'exceptions, car en principe, tout devrait continuer à fonctionner comme il se doit. Une réparation consiste donc à chercher la cause du dérangement et ensuite à y remédier. Mais comme il peut y avoir différentes causes, il est plus difficile de définir des délais stricts pour les différentes étapes du processus de réparation. Ce qui veut dire que l'étalement de la durée de toutes les réparations est beaucoup plus important que celui de toutes les installations.

364. A cause de ces incertitudes, le CSA avait demandé des informations complémentaires au secteur en leur demandant quels éléments ils considéraient nécessaires pour fournir un service de qualité à leurs clients finals. Les timers proposés par Mobistar sont cependant considérablement inférieurs aux timers proposés par Telenet. Mobistar a proposé dans sa réaction au projet de décision d'introduire un SLA avec 4 niveaux de priorité :

| <b>Objectives</b> | <b>Resolution time for service interruption for multiple customers in same region</b> | <b>Resolution time for service degradation for multiple customers in same region</b> | <b>Resolution time for service interruption for one customer</b> | <b>Resolution time for service degradation for one customer</b> |
|-------------------|---|--|--|---|
| 80 %              | 4H  | 8H   | 4WH* <sup>129</sup>  | 1WD*  |
| 90%               | 6H  | 12H  | 8WH*   | 2WD*  |
| 95 %              | 8H  | 16H  | 1WD*   | 3WD*  |
| 100%              | 12H   | 24H  | 2WD*   | 4WD*  |

<sup>129</sup> \* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

365. La nature partagée du réseau câblé assure une non-discrimination stricte en cas d'interruption/détérioration chez plusieurs clients. En d'autres termes, si Mobistar devait observer ce phénomène, la probabilité est grande que d'autres clients (soit le retail, soit le wholesale) de Telenet soient également touchés. Par conséquent, Telenet a tout intérêt à trouver une solution le plus rapidement possible en cas d'interruption/détérioration. Un SLA de réparation séparé en cas d'interruption/détérioration du service pour plusieurs clients est donc superflu. Le CSA souligne à cet égard que Telenet est en outre tenue de respecter une obligation de non-discrimination pour laquelle elle doit transmettre un rapport bimensuel au CSA établissant cette non-discrimination.
366. Concernant l'interruption/détérioration chez un seul client, il y a une grande différence entre le SLA demandé par Mobistar et le SLA offert par Telenet: par ex. pour le SLA de 90%, Telenet offre 5 jours ouvrables alors que Mobistar souhaite reprendre le KPI de 8 heures ouvrables ou 2 jours ouvrables de l'offre wholesale de Belgacom. Lors de l'implémentation de nouveaux processus wholesale relatifs à un nouveau service wholesale, l'on ne peut cependant pas s'attendre à ce que Telenet atteigne dans toutes les circonstances les valeurs SLA réalisées par Belgacom en ce moment.
367. Le CSA considère que la proposition de Telenet découle d'une analyse des délais de réparation qu'ils atteignent pour leurs clients de détail pour lesquels ils ont ajouté une marge de sécurité supérieure. Le CSA n'a toutefois pas de vue sur cette marge de sécurité et n'a donc pas pu contester les délais de réparation proposés pendant la phase de consultation. Grâce à la réaction de Mobistar, le CSA a désormais une meilleure idée des besoins du marché. Dans un même temps, le CSA souhaite également tenir compte du fait que Telenet a besoin de temps pour que la procédure de réparation soit la plus efficace possible grâce à des points de contrôle et des normes de temps y afférents. Dans cette optique, le CSA estime raisonnable et proportionnel d'adapter sa proposition consultée et de réduire de moitié<sup>130</sup> les KPI demandés par Mobistar concernant la perturbation/détérioration du service chez un client.

---

<sup>130</sup> Donc conformément aux besoins concurrentiels du marché et aux §§861, 951 et 1066 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région de langue française.

368. Le timer de réparation proposé fait une distinction entre une détérioration et une interruption d'un service. Une image régulièrement interrompue ou perturbée par des brouillages (comme des lignes horizontales ou verticales), a un impact modéré car l'expérience d'utilisation est néanmoins atteinte.<sup>131</sup> Il en effet désagréable pour le client de devoir regarder des images brouillées. Toutefois, si le service ne fonctionne plus, l'impact est logiquement beaucoup plus grand. Si le client final devait souvent ou pour de longues périodes ne pas pouvoir utiliser ses services télévisés, la relation du bénéficiaire avec le client final se détériorerait rapidement. Pour ces raisons, le CSA estime raisonnable et proportionnel de faire une distinction entre la détérioration et l'interruption d'un service et d'imposer un SLA spécifique à ces deux cas de figure.

369. Selon Belgacom, la définition de timer n'est pas assez étendue et par conséquent, il y a toujours un risque que les étapes non contrôlées de la procédure de réparation ralentissent sérieusement la procédure. Il n'y a par exemple pas de contrôle de l'étape entre la réception du message de signalement d'une perturbation et le début de la réparation et cette étape risque donc de durer trop longtemps. Si la réception du signalement de perturbation était incluse dans le timer de réparation, un tel retard conduirait à une infraction au SLA. Toutefois, la définition actuelle n'offre pas cette possibilité.

370. Le CSA marque son accord sur le raisonnement de Belgacom et redéfinira par conséquent le timer et les valeurs y afférentes. La définition de timer de réparation devient: "le temps écoulé entre la réception du signalement d'une perturbation et le message avertissant que la réparation par Telenet est terminée." Ainsi, l'ensemble du processus de réparation est compris dans un seul timer unique, permettant ainsi un contrôle de la durée de réparation maximale.

### **7.4.3 Conclusion**

371. Le CSA redéfinit le timer de réparation auquel s'applique un SLA, comme suit: « le temps écoulé entre la réception du signalement d'une perturbation et le message avertissant que la réparation par Telenet est terminée ».

372. Le CSA modifie également les valeurs du SLA concernant le timer de réparation suite à la demande de Mobistar, compte tenu du fait que la procédure opérationnelle des réparations doit encore être optimisée, en augmentant les KPI consultés et décide que Telenet doit implémenter les SLA suivants.

---

<sup>131</sup> Cela pose par exemple beaucoup moins problème pour la fourniture de services large bande. Dans ce cas-là, les perturbations réduisent la vitesse de navigation, ce que ne remarquera probablement pas chaque client final ou il ne l'imputera pas nécessairement à un mauvais service de son opérateur.

| <b>Objectives</b> | <b>Resolution time for service interruption for one customer</b> | <b>Resolution time for service degradation for one customer</b> |
|-------------------|--|---|
| 80 %              | 8WH* <sup>132</sup>  | 2WD*  |
| 90%               | 16WH*  | 3WD*  |
| 95 %              | 2WD*   | 4WD*  |
| 99%               | 4WD*   | 8WD*  |

## 7.5 SLA 'DONE'

### 7.5.1 Problématique

373. Belgacom estime qu'un SLA concernant l'envoi d'un message de confirmation relatif à l'exécution de la mission (SLA done) fait défaut dans le projet d'offre de référence de Telenet :

« Le délai d'envoi d'un message de confirmation de l'exécution de la mission: et ce afin d'éviter les retards en cas de clôture administrative des commandes. Belgacom offre dans ses propres offres de référence BRxx un SLA de 98% des commandes dans le délai d'un jour ouvrable. Une compensation n'est pas nécessaire car ce délai est déjà inclus dans le SLA "finalisation de la Commande" qui prévoit une compensation ».

### 7.5.2 Analyse

374. Le CSA comprend la remarque de Belgacom vu qu'il s'agit d'une partie importante du processus de commande non contrôlé par un SLA et un KPI. Comme décrit dans le chapitre d'introduction général 7.1, l'activation fait également partie de la succession d'opérations essentielles qui définissent le processus de commande. Ce maillon est caractérisé par l'envoi d'un message de confirmation au bénéficiaire (et aussi au niveau interne) concernant une mission effectuée. L'objectif visé est d'éviter que ne surviennent des ralentissements administratifs lorsque la commande est en fait déjà prête afin de veiller à ce que l'ensemble des processus opérationnels se déroule plus efficacement.

<sup>132</sup> \* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

375. Le SLA done est basé sur la transmission d'informations via le système IT et est donc comparable au SLA validation. Dès que l'installateur a terminé l'installation, il coche cette adresse/client final dans son système personnel, qui adapte un certain nombre d'éléments dans le système IT. Ce qui veut dire que le signal est donné à toutes les bases de données concernées par ce service que le service doit être mis à disposition: par exemple, le modem et le décodeur doivent avoir accès au réseau, le CMTS doit laisser passer le trafic vers ce modem, etc... Autrement dit, le signal est essentiel pour un service rapide et efficace du bénéficiaire et ne demande qu'un effort réduit de la part de Telenet.

376. Comme indiqué par Belgacom, elle est elle-même soumise à un tel SLA concernant le message done, à savoir 98% dans le délai d'un jour ouvrable. Comparé au SLA validation (50% en 30min; 95% en 2JO) le SLA done semble beaucoup plus strict. Il y a cependant une distinction importante: Pour le respect du SLA validation, un certain nombre de bases de données doivent être parcourues avant de pouvoir répondre à la question de savoir si le service peut être livré, alors que pour le respect du SLA done, seule une transmission d'informations doit avoir lieu. Par conséquent, le CSA estime que l'objectif du SLA done (98% en un jour ouvrable), également appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, est raisonnable.

### **7.5.3 Conclusion**

377. Le CSA définit le 'SLA done' comme « le temps écoulé entre la finalisation réelle de la commande et le message que l'installation est terminée par Telenet et que la commande est donc prête à l'emploi ».

378. Telenet doit respecter un délai de notification d'un (1) jour ouvrable dans 98% des cas. Le CSA réévaluera ces timers 12 mois après l'implémentation lorsque suffisamment de données opérationnelles seront disponibles.

## **7.6 APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK**

### **7.6.1 Problématique**

379. Les limitations que Telenet applique en ce qui concerne l'applicabilité du SLA relatif à l'exécution des commandes et la levée de pannes sont légion et créent un sauf-conduit pour contourner ces timers<sup>133</sup>.

380. Le CSA estime particulièrement utile de prévoir une procédure articulée autour du principe du stop-clock, lors de laquelle le SLA peut, dans des cas spécifiques, temporairement être suspendu, mais non supprimé.

---

<sup>133</sup> Voir point 4 de l'annexe "TLN-WRO-GA-G-M-PAAC".

## 7.6.2 Analyse

381. Telenet prévoit elle-même un mécanisme où les timers du SLA sont suspendus dans un nombre limité de cas<sup>134</sup>. Telenet prévoit cependant également plusieurs cas dans lesquels le SLA relatif à la réparation<sup>135</sup> n'est simplement pas d'application. Le CSA ne peut pas marquer son accord sur la large description qui est faite des possibilités dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application et est favorable à un usage étendu de la procédure de suspension également appelée procédure stop-clock. Cela signifie que, pour une période spécifique, les timers pour le calcul de la durée totale de la livraison ou de la réparation sont arrêtés, dans des cas sur lesquels l'opérateur PSM n'a aucun pouvoir.

382. Selon le CSA, l'usage d'un système *stop-clock* est utile dans les cas suivants :

- Le client postpose la visite ;
- Le client est absent ;
- Le client refuse l'installation ;
- Le client n'est pas prêt ;
- Le client annule la commande ;
- Le lieu n'est pas accessible ;
- Les informations de la personne de contact sont incomplètes ou erronées ;
- L'installation n'est pas possible ;
- Des réparations sont nécessaires, car l'installation n'a pas été exécutée conformément aux exigences ;
- Toute réparation est impossible.

383. Une liste détaillée et exhaustive des motifs est à cet égard essentielle pour préserver une bonne entente entre les parties et avec les utilisateurs finals. En outre, une liste détaillée garantit davantage de transparence et de clarté, et évite les discussions interminables et peu efficaces sur l'applicabilité du SLA.

---

<sup>134</sup> « En cas de force majeure, Telenet décidera de suspendre temporairement le SLA jusqu'à la résolution des conséquences de la situation de force majeure. Des exemples de force majeure sont entre autres des catastrophes naturelles, des conditions météorologiques exceptionnelles, des grèves, des refus d'autorisation, une panne complète du système, et toute autre forme de force majeure. Dans de tels cas, Telenet déploiera ses meilleurs efforts » (traduction libre).

<sup>135</sup> Le SLA relatif à la levée des dérangements ne s'applique pas lorsque des conditions supplémentaires sont déterminantes pour la réussite de cette levée, par exemple des situations où d'autres tests que ceux effectués par le bénéficiaire sont requis pour pouvoir identifier le problème, lorsque l'accès à l'habitation de l'utilisateur final est requis et que Telenet n'y a pas accès, si une période d'observation est nécessaire à l'analyse du problème, en cas de problèmes structurels, si une solution ou des tests pas des tiers sont requis, etc. (propre responsabilité),

384. Mobistar demande la clarification des conditions suivantes de l'annexe TLN-WRO-GA-G-M-PAAC: « En plus des conditions mentionnées au point 4, des Notifications de Déangement sont exclues du SL [...] lorsqu'une ou plusieurs des circonstances suivantes se produisent: (i) Tout cas d'informations incomplètes ou incorrectes communiquées par le Bénéficiaire avec pertinence [pour la levée du déangement ou la commande/activation]<sup>136</sup>, (ii) Telenet constate pendant la Réparation que celle-ci résulte d'une installation non conforme effectuée par le Bénéficiaire »<sup>137</sup>.

385. Dans le cadre de la réaction à la consultation, Telenet propose si la situation suivante se présente de clôturer la demande en cours (Installation, notification de Déangement) et de recommencer une nouvelle mesure dès que la demande redémarre:

- L'Utilisateur final déplace le rendez-vous
- L'Utilisateur final est absent
- L'Utilisateur final refuse l'Installation ou la Levée du Déangement
- L'Utilisateur final n'est pas prêt
- L'Utilisateur final annule la Commande
- L'emplacement n'est pas accessible
- Les informations sur la Commande ou la Notification de Déangement sont incomplètes ou erronées (par exemple: mauvaises informations sur la personne de contact, mauvaise adresse d'installation)
- L'Installation n'est pas possible
- La Levée du Déangement n'est pas possible
- La Levée du Déangement est nécessaire car l'installation n'a pas été exécutée conformément aux exigences

386. Le CSA ne peut pas marquer son accord sur la proposition de Telenet car l'arrêt et le recommencement d'une demande entraînent des frais supplémentaires et inutiles. De plus, le but du stop clock est justement d'éviter ces coûts supplémentaires et superflus car le principe veille à ce qu'une même commande reste dans le cadre de la même procédure jusqu'au traitement définitif de la demande.

387. Dans le cadre de la réaction à la consultation, Telenet propose que lorsque des adaptations au réseau sont nécessaires (travaux sur le domaine public avec demande d'autorisation) ou en cas de force majeure (météo, pas d'accès à l'emplacement, ...), la mesure de la demande en cours (Installation, notification du Déangement) soit arrêtée et que la mesure reprenne dès que la demande peut redémarrer.

---

<sup>136</sup> Selon Mobistar, un nom mal épilé ne peut pas être une raison valable.

<sup>137</sup> Selon Mobistar, il faut éviter d'abuser de certaines raisons pour malgré tout utiliser un *stop clock*.

388. Le CSA marque son accord sur les ajouts demandés à la liste de la stop-clock, mais le CSA rappelle sa position: la stop-clock n'équivaut pas à un arrêt et un redémarrage d'une procédure. La commande conserve la même procédure avant et après le temps d'arrêt. Telenet doit adapter son offre de référence en conséquence.

389. Dans le cadre de la réaction à la consultation, Telenet propose que la mesure pour une demande en cours (Installation, notification de Dérangement) continue jusqu'à la constatation du traitement fructueux au cas où le technicien Telenet n'a pas les bonnes aptitudes et/ou matériel, ou arrive en retard au rendez-vous. Le CSA marque son accord sur cette disposition de Telenet.

### **7.6.3 Conclusion**

390. Telenet ne peut pas bloquer le fonctionnement des SLA en appliquant de larges exclusions dans son offre de référence. Telenet doit, par le biais du principe du stop-clock, tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA ne doive être supprimé dans son intégralité.

391. Telenet doit déterminer de manière détaillée et exhaustive dans quels cas il utilisera un stop-clock. L'utilisation du stop-clock fait en sorte que la mesure du temps soit suspendue et ne doit donc pas recommencer depuis zéro.

392. En cas d'utilisation du stop-clock, Telenet doit le documenter dans son système de provisioning et mentionner les motifs de l'utilisation, ainsi que la période agrégée au cours de laquelle le stop-clock était d'application.

## **7.7 REPORTING & KPIS**

### **7.7.1 Problématique**

393. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 oblige Telenet à publier tous les deux mois des indicateurs concernant la qualité du service (KPI ou Key performance Indicators)<sup>138</sup>. Cependant, Telenet n'a prévu aucun SLA de reporting des KPI.

---

<sup>138</sup> Les §865, 960, 1074 de la décision de la CRC stipulent explicitement que : « Sur cette base, le CSA impose l'obligation de publier tous les deux mois des indicateurs en matière de qualité du service (KPI ou « key performance indicators »). Ces indicateurs seront déterminés après concertation entre le CSA, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer les plus pertinents en termes de respect des SLA de l'offre de référence et de non-discrimination entre la fourniture de gros et de détail. »

## 7.7.2 Analyse

394. Des compensations sont intégrées dans l'offre de référence (au cas où Telenet ne respecte pas ses SLA) dans le but de veiller à ce que Telenet ait suffisamment de stimulants pour appliquer un niveau de services élevé. Il est essentiel que le calcul de toutes les compensations pour non-respect des SLA soit suffisamment simple pour que le bénéficiaire puisse lui-même l'effectuer. Si un bénéficiaire ne peut être sûr de ses propres calculs, il y a un risque que la somme totale des compensations fasse l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA. Il faut l'éviter en publiant les rapports SLA.

395. En publiant des rapports bimestriels circonstanciés sur le respect des obligations contenues dans les SLA, rapports qui contiennent notamment des données brutes ainsi que les valeurs mesurées des indicateurs, Telenet peut prouver au CSA et aux bénéficiaires qu'elle remplit ses obligations et qu'elle fournit un accès raisonnable. Gage de transparence, cette méthode incite Telenet à satisfaire à ses obligations. Le CSA est donc d'avis que ces informations sont nécessaires pour satisfaire les besoins du marché et obligent Telenet à les communiquer conformément à l'article 95, § 1<sup>er</sup> du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels<sup>139</sup> ..

396. Voici les KPI pertinents :

- KPI Validation: le pourcentage du nombre de commandes validées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
- KPI Activation (avec une distinction entre avec ou sans visite chez le client): le pourcentage du nombre de commandes ayant été livrées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
- KPI Done: le pourcentage du nombre de commandes finalisées ayant été traitées dans le SLA timer par rapport au nombre total de commandes relevant du SLA calculé sur une période de 2 mois.
- KPI Repair: le pourcentage du nombre de demandes de réparation ayant été exécutées dans le SLA timer par rapport au nombre total de demandes de réparation relevant du SLA.

397. Le CSA souligne que Telenet ne doit pas fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut demander un prix raisonnable à cet effet.

---

<sup>139</sup> « Le Collège d'autorisation et de contrôle peut, conformément à l'article 91, §3, définir les obligations de transparence concernant l'interconnexion et/ou l'accès en vertu desquelles les opérateurs de réseau doivent rendre publiques des informations bien définies, telles que les informations comptables, les spécificités techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation. Le Collège d'autorisation et de contrôle peut préciser les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication ».

398. Mobistar demande que ce rapport soit gratuit. Etant donné que les câblo-opérateurs doivent déjà faire rapport aux régulateurs, aucun coût supplémentaire ne s'ajoute en cas d'envoi électronique de ces rapports à Mobistar.

399. Le rapportage poursuit deux objectifs, en fonction du bénéficiaire du rapport. Pour le CSA, il s'agit d'un contrôle de l'application de l'obligation de non-discrimination entre Telenet et ses clients de gros. Par contre, pour les opérateurs alternatifs, il s'agit d'un moyen de contrôle de leur propre système de rapportage. Il est attendu de la part des opérateurs alternatifs qu'ils veillent eux-mêmes au suivi de leur commande et implémentent à cet effet un système de rapportage adéquat. L'exigence de Mobistar de mise à disposition gratuite de ces rapports pourrait avoir pour conséquence qu'un opérateur alternatif renonce au développement de son système de rapportage. Ce n'est cependant pas à Telenet de reprendre le rapportage des opérateurs alternatifs. Pour éviter ce type de scénarios, Telenet peut demander une indemnisation pour le rapportage.

### **7.7.3 Conclusion**

400. Telenet doit prévoir l'option de demande d'un rapport SLA par le bénéficiaire. Ce rapport, effectué sur une base bimestrielle par le biais des KPI susmentionnés, doit offrir une transparence suffisante au bénéficiaire concernant le respect des engagements SLA. Il mentionnera toutes les informations appliquées par Telenet pour arriver au calcul.

## **7.8 LE CALCUL DES COMPENSATIONS**

### **7.8.1 Problématique**

401. Le CSA a plusieurs remarques à formuler concernant le procédé appliqué par Telenet pour le calcul de la compensation en cas de non-respect du SLA timer. En effet, Telenet prévoit des conditions formulées de façon très abstraite<sup>140</sup> où, si d'application, le SLA Notification d'un dérangement et de levée d'un dérangement n'est pas applicable. D'autre part, peu d'informations sont fournies sur le mode de calcul de ces compensations.

402. Les compensations sont limitées dans le temps par Telenet à 22 jours ouvrables pour les installations et à 15 jours ouvrables pour les réparations, de sorte qu'à l'issue de cette période, il n'y a plus d'incitant à assurer un traitement rapide des réparations ou installations. Ce qui a pour effet d'imposer un maximum aux compensations dont Telenet est redevable aux bénéficiaires.

403. La disposition selon laquelle un bénéficiaire doit faire au moins 1000 commandes et notifications de dérangements par an, avant qu'il puisse utiliser le SLA et les compensations afférentes, entrave le bon fonctionnement des SLA, fait en sorte que le bénéficiaire ne peut pas offrir de bonne expérience client et fausse ainsi la concurrence sur le marché.

---

<sup>140</sup> Voir point 4 de l'annexe SLA (TLN-WRO-GA-G-M-PAAC).

404. Selon Mobistar, les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. Il ne peut y avoir d'échappatoires permettant de s'y soustraire.

## 7.8.2 Analyse

### 7.8.2.1 Le calcul des compensations

405. Des compensations sont intégrées dans l'offre de référence (au cas où Telenet ne respecte pas ses SLA) dans le but de veiller à ce que Telenet ait suffisamment de stimulants pour appliquer un niveau de services élevé. Telenet semble impliquer qu'un bénéficiaire ne pourrait avoir droit aux compensations qu'à partir de 1 000 signalements de dérangement par an ou 1 000 installations par an. C'est particulièrement déraisonnable et implique un très mauvais service au client final. Par exemple, en matière de dérangement, il convient de toute façon de viser une quantité aussi faible que possible. Il est dès lors déraisonnable de s'engager à une résolution rapide d'un dérangement seulement lorsque 1 000 dérangements se sont déjà produits.

406. En outre, un tel minimum constitue un obstacle considérable pour qu'un bénéficiaire demande accès aux produits de Telenet car ce minimum peut bloquer toute la phase de démarrage du bénéficiaire. Ainsi, le bénéficiaire n'a aucun moyen de pression (en raison de l'absence de compensations) pour pouvoir garantir que ses premières commandes seront installées à temps. Le lancement des nouveaux produits bénéficie alors d'un mauvais écho dans la presse et sur les forums d'utilisateurs et les commandes risquent par conséquent de s'arrêter. Le lancement pourrait ainsi devenir un flop et le bénéficiaire n'atteindra jamais la quantité critique de 1000 commandes.

407. En outre, l'impact du minimum de 1 000 lignes semble minime sur une entreprise de la taille de Telenet<sup>141</sup>, dont le nombre de clients TV numérique a augmenté de 13 % pour s'élever à 1 409 500, soit une augmentation de 183 000 clients ou 183 000 installations. En d'autres termes, le minimum de 1 000 signalements représente 0,55 % de toutes les installations de TV numérique de Telenet. Cette quantité est négligeable. Aussi le CSA ne voit-il aucune raison d'accepter le seuil de 1 000 signalements, ni pour les réparations ni pour les installations. Cette quantité peut cependant être considérable pour un petit et/ou opérateur alternatif débutant. Pour cet opérateur, il sera donc fondamental que le service sur ces 1000 lignes se déroule bien. Dans ce sens, il est proportionnel que Telenet ne puisse pas travailler avec un seuil minimum.

408. Le CSA a tiré comme enseignement de l'expérience de l'IBPT avec les offres de référence de Belgacom que le calcul de compensations n'était pas mince affaire. Le mode de calcul est souvent complexe et flou pour les bénéficiaires, les rendant ainsi incapables d'exiger des compensations précises. Voilà pourquoi le CSA souhaite donner des explications concernant la manière de demander de telles compensations.

---

<sup>141</sup> Rapport annuel 2011 de Telenet.

409. Afin de déterminer le nombre de commandes/tickets soumis à une compensation, il convient d'utiliser la méthode suivante :

- Les commandes/tickets seront classés par ordre décroissant au niveau de leur conformité avec le SLA<sup>142</sup>;
- Le (100 % SLA) des cas les plus graves sera retiré du calcul des compensations ;
- Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).

410. Par exemple : si le SLA s'élève à 95 % et que le KPI indique que les résultats se situent à 80 %, les compensations s'appliquent à la différence de 15 % (=95 %-80 %), étant donné qu'une marge d'erreur de 5 % est accordée à l'opérateur PSM pour les commandes selon la définition du SLA.

411. Si des compensations divergentes sont prévues pour des objectifs différents de niveaux de service, la compensation pour une commande/un ticket de réparation s'applique uniquement à l'objectif le plus faible. Cela signifie que, par exemple, dans le cas où une compensation pourrait être demandée pour un Service Level Goal (SLG) de 80 % et 95 %, la compensation devrait être calculée à un SLG de 95 %.

412. Il faut prévoir un délai au cours duquel le bénéficiaire peut demander une compensation. Le CSA estime qu'il est raisonnable que le bénéficiaire fournisse les informations nécessaires à Telenet dans un délai de 30 jours en cas de manquement de Telenet qui entraînerait les compensations décrites dans le Service Level Agreement (SLA). Par informations nécessaires, le CSA entend ce qui suit :

- le code d'identification de l'utilisateur final ;
- l'ID de la commande/du ticket ;
- le SLA d'application ;
- une estimation de la compensation.

413. L'opérateur PSM doit motiver sa décision en cas de refus ou de demande de compensation.

---

<sup>142</sup> Cet ordre garantit que les compensations auront un impact maximum, car ce sont les infractions les plus graves qui seront compensées. Cette étape est par conséquent nécessaire pour l'application correcte du calcul de compensation.

### 7.8.2.2 L'ampleur de la compensation

414. De plus, le CSA estime que les compensations offertes doivent être cohérentes pour tous les câblo-opérateurs de sorte qu'un opérateur bénéficiaire puisse, en se basant sur l'ensemble cohérent de SLA et KPI, facilement calculer la compensation que devrait lui verser tout opérateur régulé. Dans cette optique, une compensation de 5%<sup>143</sup> de l'indemnité mensuelle est raisonnable considérant que Telenet se trouve encore dans la phase de début du développement de ses processus opérationnels. Telenet doit donc adapter sa proposition de SLA à la proposition du CSA.
415. En ce qui concerne les compensations octroyées dans le cadre des réparations, le CSA estime que ces compensations doivent être supérieures à l'indemnisation du rental fee journalier vu que les dommages réels du bénéficiaire sont également supérieurs. En effet, si Telenet n'effectue pas la réparation dans un délai raisonnable, il est logique que le bénéficiaire ne doive pas payer le service. Toutefois, l'atteinte à la réputation subie par le bénéficiaire et la pression exercée sur la relation avec son client ne sont pas prises en compte. Par conséquent, Telenet doit subir une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif de Telenet consiste à payer le moins de compensations possible, ce qui est uniquement possible si le SLA est soigneusement respecté. Par conséquent, le CSA opte pour une indemnité représentant 150 % du loyer journalier, soit 7,5 % du loyer mensuel.
416. Concernant l'omission des 10% des cas les plus mauvais<sup>144</sup> lors du calcul des compensations, le CSA ne marque pas son accord sur la proposition de Telenet. D'une part, il est déjà tenu compte des cas les plus mauvais puisque que le SLA n'est pas calculé sur 100%. D'autre part, le CSA est d'avis que chaque signalement est tout aussi important, qu'il satisfasse ou non au SLA. Par conséquent, chaque signalement doit faire l'objet du calcul de la compensation. La seule manière de s'assurer que Telenet respectera par exemple un SLA de 80% n'est-elle pas de garantir qu'une compensation directe est assurée en contrepartie? Par conséquent, le calcul des compensations doit être effectué comme indiqué ci-dessus.

---

<sup>143</sup> Ce pourcentage découle de l'hypothèse que chaque mois compte 4 semaines de travail, et que chaque semaine de travail compte cinq jours ouvrables. Par conséquent, un mois compte 20 jours ouvrables, et donc une défaillance par jour ouvrable revient à  $1/20=5$  % de la redevance mensuelle. De cette manière, un bénéficiaire ne paie pas de services tant que l'installation n'est pas terminée.

<sup>144</sup> Section 6: "Les compensations ne sont pas appliquées aux 10% des cas les plus mauvais de l'année concernée."

417. Enfin, le CSA a encore une remarque à formuler concernant la compensation maximale que Telenet décrit dans son offre de référence. Le CSA n'est pas d'accord avec la définition d'une compensation maximale par dépassement constaté d'un SLA. En effet, cette règle pourrait impliquer que certaines installations ou réparations ne soient plus exécutées. Si la compensation pour une commande ou une réparation atteint la valeur maximale, Telenet ne sera nullement encouragée à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, la suppression du seuil maximum entraînera l'exécution la plus rapide possible de toutes les commandes et réparations. Pire encore, à cause de l'absence de compensations maximales, les installations et réparations tardives auront un impact tel qu'elles seront réalisées avec la plus grande priorité.
418. Mobistar demande que des compensations soient applicables aux 100% des validations après 8 jours ouvrables. Selon Mobistar, les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. Le CSA a cependant déjà argumenté qu'un SLA à 100%, surtout en ce moment, ne serait pas raisonnable compte tenu du stade très préliminaire des offres de gros de Telenet. C'est pourquoi le CSA a décidé de ne pas définir de SLA à 100%.
419. Mobistar appuie la position du CSA dans le cadre de laquelle les compensations dépassent la location mensuelle. Mobistar estime seulement qu'elle y a également droit pendant l'installation et pas seulement en cas de réparation. Le CSA marque son accord avec cette vision car le client final paie seulement son abonnement chez Mobistar lorsque son service commence et car Mobistar ne paie une indemnité mensuelle que lorsque Telenet a terminé l'installation. Par conséquent, un report de l'installation cause moins de dommages qu'une réparation tardive.
420. Telenet souhaite fixer une limite pour le calcul des compensations en raison du fait que dans le cas de faibles volumes d'une part, l'« erreur statistique » peut être déterminante pour atteindre ou non ses objectifs et d'autre part, parce qu'en cas de faibles volumes, les coûts et les efforts consentis pour rédiger le rapport ainsi que la validation d'une demande de compensation ne sont pas proportionnels aux éventuelles demandes de compensation. L'alternative à laquelle Telenet peut adhérer en la matière est de demander une indemnité raisonnable au bénéficiaire pour vérifier une demande de compensations.

421. Mathématiquement parlant, les plus petits opérateurs ont plus de chance d'avoir un écart important entre la prévision du nombre de commandes et les commandes effectives que les grands opérateurs. Ces écarts sont plus difficiles à maîtriser, donc la demande de Telenet semble à première vue être justifiée. Mais le CSA estime avoir défini suffisamment d'équilibres dans le processus opérationnel. Ainsi, en cas d'une demande plus importante que prévu, les commandes supplémentaires effectives ne sont pas soumises au SLA et Telenet peut même corriger une surestimation des opérateurs alternatifs dans les prévisions des mois suivants. De plus, aucun KPI à 100% n'est d'application et il n'y a pas de procédure d'escalade en cas de différent d'opinion entre Telenet et les opérateurs alternatifs et l'impact d'un écart sur le niveau de services convenu pour un opérateur avec un petit volume est beaucoup plus important que pour Telenet. Les éventuelles compensations supplémentaires à payer par Telenet lorsqu'aucun seuil minimum n'est prévu, ne font pas le poids face aux dommages subis par les petits opérateurs alternatifs lorsque, pour le nombre limité de commandes/réparations qu'ils ont, une mauvaise qualité de service est de surcroît fournie. Le CSA rejette la demande de Telenet pour toutes ces raisons.

422. La vérification d'une demande de compensation doit rester gratuite car une indemnité raisonnable a déjà été demandée pour le rapport KPI qui sera à la base de la demande de compensation. Demander une indemnité pour le travail normal à effectuer par Telenet lorsqu'un bénéficiaire lui adresse une demande complète et étayée par des éléments concrets lorsque Telenet n'a pas respecté ses obligations SLA est du reste déraisonnable. C'est en effet Telenet qui est à l'origine de cette opération, car elle n'a pas respecté ses obligations. De plus, demander une indemnisation pour un tel contrôle formerait une barrière trop importante à l'introduction d'une demande de compensations et mettrait en péril l'efficacité du système SLA.

### 7.8.3 Conclusion

423. Telenet doit harmoniser les dispositions de son offre de référence relatives aux compensations pour le non-respect des SLA avec les remarques formulées par le CSA ci-dessus et reprendre le mode de calcul des compensations, tel qu'expliqué par le CSA.

424. Sur la base des arguments précités, qui ont démontré que les seuils avaient un effet négligeable sur le fonctionnement de Telenet et posaient problème au niveau de la qualité du service de l'OLO, le CSA rejette l'application de seuils.

425. En outre, aucune compensation maximale n'est prévue pour les différents SLA. La valeur de la compensation sera calculée sur la base de la formule suivante :

|   |
|---|
| <b>Compensation pour le SLA exécution de commande</b> |
| <i>5% du loyer mensuel par jour ouvrable</i>          |

|  |
|--|
| <b>Compensation pour le SLA réparation</b> |
| 7,5 % du loyer mensuel par jour ouvrable   |

## 7.9 SYSTÈME DE PRÉVISION

### 7.9.1 Problématique

426. Le CSA a plusieurs remarques à formuler sur l'annexe TLN-WRO-GA-G-O-PAAE concernant le système de prévision, à savoir sur la granularité du système de prévision: les bénéficiaires doivent en effet faire des prévisions sur le nombre de commandes "Service TV sans interactivité", "Service TV avec interactivité" et sur le Service large bande par profil et ce réparti sur 6 régions. De plus, le CSA a également une remarque à formuler sur l'écart autorisé entre des prévisions successives pour le même mois.

### 7.9.2 Analyse

427. Conformément à la décision de la CRC du 1er juillet 2011, Telenet est également soumise à une série d'obligations, parmi lesquelles l'obligation d'accès au réseau et de non-discrimination. De plus, le CSA rappelle à Telenet que selon les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision CRC du 1er juillet, elle ne peut pas imposer de système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires.

428. Le CSA reconnaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et comprend que Telenet souhaite en intégrer un. Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour attribuer correctement la répartition du travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services. Belgacom utilise elle aussi un tel système de prévision dans ses offres de référence.

429. Il n'est cependant pas raisonnable de rendre le niveau de détail du système de prévision ainsi que les conditions pour les bénéficiaires à ce point complexes et stricts qu'ils constituent un obstacle à la concurrence. Un système de prévision établi d'une telle manière induit que les SLA ne seront pas respectés et qu'aucune compensation ne devra donc être versée à cet effet. Cela peut à son tour entraîner une diminution générale de la qualité des services fournis, vu que la motivation de suivre les SLA, à savoir les éventuelles compensations qui pourraient être dues, disparaît en raison du manque de clarté et de la complexité.

430. Le CSA estime raisonnable de faire profiter le bénéficiaire d'une courbe d'apprentissage pendant les six premiers mois. Autrement dit, un bénéficiaire doit effectivement fournir des prévisions au cours de cette période, mais celles-ci ne sont pas contraignantes. Cela s'ajoute à la réglementation relative aux SLA où Telenet doit respecter sur une base *best effort* ses obligations SLA pendant les six premiers mois. D'autre part, cette période initiale est nécessaire pour le bénéficiaire afin de faire une estimation correcte du nombre de commandes attendu.

431. Selon Mobistar, les prévisions demandées sont trop détaillées et déraisonnables et les mêmes règles devraient être d'application que pour le retail. Bref, une prévision au niveau de chaque service (télévision analogique, télévision numérique, large bande) sans autre sous-répartition de ces prévisions par service, semble indiquée. D'autre part, selon Mobistar, il doit y avoir une liberté suffisante pour adapter les prévisions originales sans que cela n'entraîne la suppression des obligations du SLA.

432. Dans ce sens, le CSA demande que Telenet adapte sa proposition sur les plans suivants :

### 7.9.2.1 Scission par région

433. L'applicabilité de la scission régionale n'est pas tout à fait claire : d'une part, Telenet déclare qu'un bénéficiaire doit fournir ses prévisions en fonction des territoires, mais d'autre part, Telenet confirme qu'elle suppose une répartition géographique similaire au sein de ces territoires. Le CSA l'interprète comme suit: Telenet demande une prévision agrégée pour son réseau, puis répartirait cette prévision sur les régions selon le nombre d'utilisateurs finals sur ces territoires.

434. Telenet explique dans sa réaction à la consultation: "Une répartition géographique égale est supposée dans chacune de ces régions. En cas d'absence de répartition géographique égale dans une région déterminée (parce que le Bénéficiaire focalise surtout son offre sur certaines villes (par exemple Hasselt ou Louvain) ou des sous-régions (par exemple 'la côte belge'), il sera demandé à ce Bénéficiaire de fournir une répartition géographique plus détaillée.

435. De par son expérience avec d'autres opérateurs, le CSA sait qu'une scission excessive des prévisions aboutit à des écarts inacceptables. Dans certaines régions, ces écarts entraînent une sérieuse surestimation suite à laquelle l'opérateur alternatif devrait payer pour la capacité excessive car il aurait un écart supérieur à 20%<sup>145</sup>. Tandis que dans d'autres régions, l'on note une sous-estimation et par conséquent le SLA ne s'y applique pas. Cela s'explique parce que l'on travaille avec de plus petits chiffres suite à la scission et par conséquent, l'écart en pourcents est souvent plus élevé. En d'autres termes, contrairement aux allégations de Telenet, une scission entraîne souvent une moins bonne estimation de la capacité nécessaire et une non-applicabilité du SLA.

436. Par conséquent, les prévisions seront tout d'abord agrégées sur tout le réseau de Telenet. C'est ensuite à Telenet de répartir ces données agrégées entre les régions qu'elle a définies. S'il devait s'avérer par la suite qu'un opérateur s'est effectivement focalisé sur certaines régions et que cela entraîne des problèmes opérationnels chez Telenet, le CSA pourra toujours intervenir pour régler cette situation. D'autre part, au début ce sera une courbe d'apprentissage non contraignante qui sera d'application de manière à suivre ces situations de très près.

---

<sup>145</sup> Annexe TLN-WRO-GA-G-O-PAAE Système de prévision : "Si les Commandes d'installations Telenet sont plus de 20% inférieures aux Prévisions, Telenet facturera pour le mois en question la capacité d'installation réservée non installée aux tarifs repris dans les Annexes TLN-WRO-GA-G-P-PAAB en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB."

### **7.9.2.2 Scission par profil large bande**

437. Le CSA estime qu'une scission par profil large bande est déraisonnable. En comparaison avec les clients de Telenet, la clientèle du bénéficiaire n'est pas de nature telle à avoir un impact significatif sur le dimensionnement de la capacité de transport. La scission des volumes prévus en sous-catégories plus petites ne fera qu'engendrer des écarts inacceptables entre ces prévisions, où l'écart peut même être supérieur à l'estimation proprement dite.
438. Effectuer des prévisions détaillées en répartissant par région et par profil de bande passante est essentiel selon Telenet pour pouvoir détecter à temps selon quelles priorités des extensions doivent être réalisées.
439. Les réactions des câblo-opérateurs ne contiennent aucun autre argument déterminant susceptible de réfuter la position du CSA. Les opérateurs alternatifs ont en effet un nombre trop restreint de clients par rapport aux câblo-opérateurs pour avoir une incidence sur les priorités des extensions de la capacité du réseau, et ce certainement dans une phase de début. Comme déjà argumenté dans le point précédent, une scission excessive des prévisions a des écarts inacceptables comme conséquence. De plus, la décision de la CRC prévoit que Telenet peut refuser tous les profils supérieurs à son profil maximum, justement pour éviter le risque de perturbations imprévisibles sur son réseau. Par conséquent, chaque profil d'un bénéficiaire aura un impact moins important ou similaire au profil maximum de Telenet limitant ainsi l'impact du bénéficiaire sur le réseau.
440. Ce qui explique pourquoi les prévisions seront tout d'abord agrégées sur tout le réseau de Telenet. C'est ensuite à Telenet de répartir ces données agrégées entre les régions qu'elle a définies. S'il devait s'avérer par la suite qu'un opérateur s'est effectivement focalisé sur certaines régions et que cela entraîne des problèmes opérationnels chez Telenet, le CSA pourra toujours intervenir pour régler cette situation. D'autre part, au début ce sera une courbe d'apprentissage non contraignante qui sera d'application de manière à suivre ces situations de très près.

### **7.9.2.3 Ecarts entre des prévisions successives pour le même mois**

441. Comme les prévisions tournantes courent sur une période de six mois, le bénéficiaire doit donner six prévisions pour un mois déterminé. En principe, ces prévisions devraient chaque fois se rapprocher du nombre exact de demandes, mais dans la pratique, on ne voit pas une telle évolution car le nombre de demandes réelles dépend de nombreuses causes sur lesquelles le bénéficiaire n'a qu'un contrôle limité. Le bénéficiaire ne peut définir qu'un ordre de grandeur. Par conséquent, les prévisions successives pour un mois donné divergeront. Dans ce cadre, Telenet autorise un écart de 20%, alors que la norme du secteur est de 30%.

442. Telenet n'a donné aucun argument justifiant la raison pour laquelle elle aurait besoin d'une disposition plus sévère que la norme du secteur. Pourtant, les conséquences sont moins importantes pour Telenet que pour le bénéficiaire: le bénéficiaire peut par exemple décider de lancer une campagne promotionnelle suite à un événement spécifique. Mais si cette campagne est déjà lancée dans les trois mois, le bénéficiaire n'a qu'une marge de 60% pour adapter ses prévisions. Si après consultation de la clientèle, il devait s'avérer que la promotion pourrait remporter un franc succès, le bénéficiaire serait limité par un plafond obligeant ses clients à attendre leur installation et se voir donc confrontés à de mauvais services. Autrement dit, un écart autorisé relativement petit de 20% limite les bénéficiaires dans leur développement de leurs promotions et limite leur clientèle. Dans ce sens, Telenet doit donc autoriser des écarts de 30% entre les différentes prévisions.

443. Le CSA estime que la remarque<sup>146</sup> de Telenet selon laquelle la capacité prévue doit être indemnisée en cas d'*underrun*<sup>147</sup> de plus de 20% entrave le marché. Cela s'explique surtout parce que les plus petits opérateurs en souffriront, car suite à leur petite clientèle, ils sont plus sensibles aux erreurs d'estimation. Le CSA accepte le fait qu'un *underrun* significatif ne peut pas rester sans conséquences, mais l'obligation de payer pour la capacité superflue est une sanction déraisonnable. En outre, la décision de la CRC stipule que le système de prévision doit être raisonnable, doit offrir une valeur ajoutée au bénéficiaire et qu'il ne peut pas être obligatoirement imposé à ce bénéficiaire<sup>148</sup>.

444. C'est la norme dans le secteur qu'en cas d'un *underrun* de ce type, l'opérateur PSM puisse lui-même adapter les prévisions de son client de gros pour les trois prochains mois à un niveau qui, selon lui, correspond davantage aux commandes actuelles. Le CSA considère qu'une telle mesure désavantage moins les plus petits opérateurs et constitue donc une solution plus raisonnable au problème d'un *underrun*.

---

<sup>146</sup> TLN-WRO-GA-G-O-PAAE: "Si les Commandes d'installations Telenet sont plus de 20% inférieures aux Prévisions, Telenet facturera pour le mois en question la capacité d'installation réservée non installée..."

<sup>147</sup> Cela signifie que le bénéficiaire a moins de commandes effectives que ce qu'il n'avait initialement prévu.

<sup>148</sup> Conformément au §952 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011: « *L'offre de référence peut prévoir, au libre choix du bénéficiaire, un système de prévision raisonnable si cela a une valeur ajoutée pour le bénéficiaire. Aucun système de prévision ne peut être imposé au bénéficiaire.* »

445. Du reste, dans l'annexe TLN-WRO-GA-G-O-PAAE, Telenet utilise elle-même un tel système.<sup>149</sup> Dans ce cadre, il semble cependant que Telenet puisse pour chaque cas d'underrun (qu'il s'agisse de 5% ou de 50%) adapter les prévisions du bénéficiaire pour la période suivante. Au début, la plupart des opérateurs intéressés passeront de petits volumes de commandes pour lesquels un écart n'est pas à exclure. Si Telenet pouvait directement profiter de chaque écart pour adapter les prévisions du bénéficiaire, cela aurait un impact important sur le fonctionnement opérationnel et la liberté du bénéficiaire. Le CSA estime raisonnable et proportionnel que Telenet ne puisse adapter les prévisions du bénéficiaire pour les trois prochains mois qu'à partir d'un underrun d'au moins 20%.

#### 7.9.2.4 Seuil

446. Sans lancement fructueux de son produit, un bénéficiaire ne pourra pas développer de produit rentable. Afin de ne pas faire obstacle à ce lancement, le CSA a déjà supprimé quelques obstacles en imposant notamment une courbe d'apprentissage pour le système de prévision pour le bénéficiaire et une agrégation des prévisions sur la zone de dispersion de Telenet. C'est pourquoi il est également utile que lorsqu'un bénéficiaire prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone<sup>150</sup>, il ne doive pas fournir de prévisions. Dans la pratique, cela correspond à un minimum de 300 lignes par mois pour la zone de couverture de Telenet. En outre, l'impact de minimum 300 lignes est très limité sur une entreprise de la taille de Telenet<sup>151</sup>.

447. Pour l'opérateur bénéficiaire cependant, ce seuil de 300 lignes est crucial, car il éprouvera de cette manière moins de difficultés à élaborer un business case fructueux. C'est pourquoi le CSA estime nécessaire que Telenet applique ce seuil dans l'offre de référence.

448. Telenet marque son accord sur le fait qu'un bénéficiaire ne soit pas tenu de transmettre des prévisions s'il prévoit moins de 50 commandes par mois et par zone.

### 7.9.3 Conclusion

449. Tout d'abord, les prévisions doivent être agrégées sur tout le réseau Telenet. Le CSA n'accepte donc ni scission par région, ni scission par profil large bande.

450. Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, le CSA estime qu'il est raisonnable d'utiliser un système de prévision plus souple.

---

<sup>149</sup> Annexe TLN-WRO-GA-G-O-PAAE: "En outre, en cas de prévision d'underrun, l'écart entre les Prévisions et les nombres réels sera utilisé comme base de réduction pendant les prochains mois du volume auquel s'applique le SL convenu."

<sup>150</sup> Zone: Telenet divise sa zone d'activité en six zones. Ces zones sont les cinq provinces de Flandre et Bruxelles.

<sup>151</sup> Selon le rapport annuel de Telenet de 2011, elle dispose de 1.409.500 abonnés à la TV numérique.

451. En outre, Telenet doit introduire un seuil de 300 lignes, concernant l'usage obligatoire du système de prévision afin de répondre aux circonstances spéciales caractérisant la phase de démarrage d'un nouveau produit.
452. Telenet doit autoriser un écart de 30% entre les prévisions successives pour un même mois.
453. Enfin, en cas d'*underrun* globalisé supérieur à 20%, Telenet ne peut pas sanctionner le bénéficiaire concerné pour la capacité superflue, mais peut cependant adapter les prévisions du bénéficiaire pour les trois mois suivants.

## 8 LE DÉLAI D'IMPLÉMENTATION

### 8.1 PROBLÉMATIQUE

454. À la section 4.2.2.2. Phase de mise en œuvre et de test, Telenet indique : « *La phase de mise en œuvre et de test est un plan par étapes détaillé suivi par Telenet et le bénéficiaire et où l'infrastructure technique, les procédures et les interfaces nécessaires sont installées, mises en œuvre, certifiées et testées* » (traduction libre). Le document renvoie pour plus de détails à une annexe inexistante, à savoir TLN-WRO-TA-T-T-PAAG.

455. En outre, dans son annexe TLN-WRO-GA-G-T-PAAA, Telenet évoque des frais de participation uniques et récurrents que le bénéficiaire doit payer lors de la mise en œuvre du service de revente. Concernant cette partie, le CSA se fera une opinion du caractère souhaitable de cette structure tarifaire.

456. Belgacom, Mobistar et KPN soutiennent que la période d'implémentation de six mois doit débiter après l'adoption de la décision, conformément aux dispositions de la décision de la CRC, même si des modifications à l'offre de référence devraient encore être apportées suite à la présente décision. D'éventuelles adaptations complexes devraient pouvoir être effectuées en parallèle pendant que Telenet démarre l'implémentation.

### 8.2 ANALYSE

457. La phase d'implémentation est essentielle au développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et ceux de Telenet.

458. Rendre son offre de référence opérationnelle, conformément à la présente décision, oblige Telenet à faire des investissements conséquents. Ceci sera nécessaire pour se conformer aux obligations que lui impose la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 (à savoir, adapter son réseau et autres processus techniques et commerciaux afin d'octroyer l'accès à des tiers). L'ampleur de ces investissements sera déterminée par le degré de nouveauté des produits d'accès régulés (sur le plan réglementaire, technique, opérationnel et commercial). L'exécution de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 se distingue dès lors de celle des autres mesures de régulation auxquelles les câblo-opérateurs étaient auparavant soumis dans le cadre de leurs activités de communications électroniques (ex. tarifs de la terminaison d'appel pour la téléphonie fixe).

459. La décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 présente une autre spécificité liée à la nature de la demande. L'analyse du marché a mis en lumière un intérêt réel des bénéficiaires à voir le réseau des câblo-opérateurs ouvert à la concurrence. Cet intérêt est d'ailleurs confirmé dans le cadre de la procédure d'approbation des offres de référence. L'on ne peut toutefois pas garantir avec certitude que ces marques d'intérêt se traduiront par la conclusion d'accords contractuels portant sur chacun des trois produits régulés par la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011, dans chacun des marchés géographiques concernés par cette décision. En outre, une question similaire se pose en ce qui concerne l'option d'accès au service Video on Demand.
460. Bien qu'un régulateur doive favoriser le développement de la concurrence, en créant les conditions qui facilitent l'arrivée de nouveaux acteurs, il ne peut pas agir à la place des opérateurs alternatifs. Ces derniers sont les seuls à pouvoir décider de demander l'accès aux produits régulés par la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011. Le risque qu'un câblo-opérateur ne conclue aucun contrat (à court ou moyen terme) alors qu'il a rendu opérationnelle son offre de référence (avec les conséquences financières qui en découlent) n'est donc pas à exclure à l'heure actuelle.
461. La nouveauté d'une régulation ne justifie pas à elle seule une adaptation spécifique de ses conditions d'application. En revanche, la nouveauté combinée à l'ampleur des investissements et à la structure de la demande qui sont caractéristiques de la situation du marché régulé par la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 peuvent justifier, selon le CSA, que des mesures proportionnées et adaptées soient prises.
462. De telles mesures visent un objectif double : d'une part, limiter le risque financier que les opérateurs régulés doivent assumer pour l'implémentation effective des offres de référence et, d'autre part, inciter les bénéficiaires de la décision du 1<sup>er</sup> juillet 2011 à prendre leurs responsabilités, avec le sérieux que requiert l'enjeu technique et financier lié à l'ouverture des réseaux câblés à la concurrence.
463. Les investissements consécutifs aux remèdes prévus dans la décision de la CRC sont conséquents. Les dispositions ci-dessous concernant le délai d'implémentation ne limitent nullement les investissements qui devront être réalisés par Telenet. Elles créent seulement un équilibre entre Telenet et ses clients de gros en imposant un engagement entre Telenet et le client de gros, faisant que les investissements de Telenet sont partiellement répartis entre les services achetés<sup>152</sup>. La somme forfaitaire, en soi, est insuffisante pour récupérer les investissements demandés. Le but de cette somme est principalement de veiller à ce que l'intérêt d'un bénéficiaire potentiel aboutira effectivement à l'achat de services de gros. Le principe selon lequel il faut payer un acompte en cas d'achat important afin de confirmer l'intention d'achat est une pratique généralisée.

---

<sup>152</sup> Projet de décision du CSA concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région de langue française, mis en consultation le 2 avril 2013.

464. En outre, il n'est pas exclu que, parmi les demandeurs d'accès, on trouve des opérateurs dont les capacités financières soient supérieures à celles de Telenet, ce qui valide encore davantage l'option prise de répartir le risque d'investissement entre les opérateurs concernés.

465. Compte tenu du contexte spécifique élaboré ci-dessus, le CSA a décidé d'adopter les dispositions suivantes concernant l'entrée en vigueur de la présente décision, qui conditionne le début du délai d'implémentation de l'offre de référence de Telenet.

### 8.3 MODALITÉS

466. Pour chacune des trois obligations d'accès imposées par la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 considérés séparément, à savoir (1°) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, (2°) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et (3°) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès large bande, et conformément à la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011 (voir §§ 850, 930 et 1035), la présente décision entre en vigueur au choix du demandeur<sup>153</sup>:

466.1. soit à la date à laquelle un premier demandeur communique à Telenet une lettre d'intention (letter of intent) par laquelle il s'engage à payer immédiatement une somme forfaitaire de :

- 200.000 euros pour la revente de l'offre de télévision analogique uniquement;
- 500.000 euros pour la revente de l'offre de télévision analogique combinée avec l'accès à la plateforme de télévision numérique ;
- 600.000 euros pour l'ensemble des trois produits régulés (revente de l'offre de télévision analogique, accès à la plateforme de télévision numérique et revente de l'offre d'accès large bande)

466.2. soit à la date à laquelle le contrat d'accès est conclu entre Telenet et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour une lettre d'intention.

---

<sup>153</sup> Le choix d'une lettre d'intention permet au (premier) demandeur d'obtenir de Telenet qu'il commence immédiatement à rendre son offre de référence opérationnelle tout en se préservant pour lui-même une espèce de droit de rétractation au cas où le (premier) demandeur se rendrait compte au cours des négociations du contrat d'accès que l'offre de référence de Telenet ne répond pas à ses attentes. En contrepartie, le (premier) demandeur prend le risque financier, en cas d'échec des négociations, de ne pas récupérer l'avance de fonds liée à la communication de la lettre d'intention.

467. Suite à la consultation publique, le niveau du montant des sommes forfaitaires à acquitter lors de la communication de la lettre d'intention a été relevé à un niveau qui devrait être proche de celui de la contribution aux coûts initiaux de mise en œuvre demandée au bénéficiaire, tels que ces coûts ont été estimés dans le projet de décision concernant les aspects tarifaires des offres de référence. De cette manière, une part plus importante de ces coûts de mise en œuvre peut être récupérée par le câblo-opérateur dès qu'il entame effectivement cette mise en œuvre. Cela devrait permettre de mieux compenser les risques financiers pris par les câblo-opérateurs sans décourager les bénéficiaires potentiels par des barrières à l'entrée excessives (compte tenu des capacités financières des entreprises qui ont manifesté un intérêt) mais en les contraignant néanmoins à exprimer un intérêt certain pour les offres des câblo-opérateurs avant d'obliger ceux-ci à investir dans l'ouverture de leur réseau à la concurrence.

468. Dans les deux cas visés sous 466.1 et 466.2, Telenet devra rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la date d'entrée en vigueur.

469. Cette meilleure gestion du risque lié aux investissements a fait l'objet de l'attention du législateur européen dans le cadre du déploiement des réseaux de nouvelle génération mais est largement transposable à l'ouverture du câble :

*« Afin de poursuivre les objectifs visés aux paragraphes 2, 3 et 4, les autorités réglementaires nationales appliquent des principes réglementaires objectifs, transparents, non discriminatoires et proportionnés, dont les suivants »:*

*(...)*

*d) promouvoir des investissements efficaces (...) en veillant à ce que toute obligation d'accès tienne dûment compte du risque encouru par les entreprises qui investissent et en permettant diverses modalités de coopération entre les investisseurs et ceux qui recherchent un accès, afin de diversifier le risque d'investissement (...) »<sup>154</sup>.*

470. Ces deux cas sont traités plus en détail ci-dessous.

### **8.3.1 Letter of Intent**

471. Lorsque un premier demandeur communique à Telenet une lettre d'intention (letter of intent) par laquelle il s'engage à payer immédiatement une somme forfaitaire (d'un montant variable selon le(s) produit(s) d'accès), Telenet doit entreprendre directement l'exécution effective de l'offre de référence de manière à ce que celle-ci devienne opérationnelle au plus tard six mois après la communication de cette lettre d'intention. Tous les tests nécessaires de la solution ont lieu durant cette période.

472. Telenet ne pourra pas refuser au demandeur la communication d'une telle lettre d'intention.

473. Telenet communiquera immédiatement toute lettre d'intention au CSA de manière à ce que mention puisse en être publiée sur le site internet du CSA.

---

<sup>154</sup> Directive « cadre » (précitée), art. 8, § 5, d).

474. Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Telenet et le demandeur, la somme forfaitaire versée à la suite de la lettre d'intention constituera une avance qui sera soustraite des sommes dont le demandeur sera redevable en vertu du contrat d'accès.
475. Dans le cas particulier de l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, la somme forfaitaire versée par le premier demandeur à la suite de sa lettre d'intention devra lui être intégralement remboursée par Telenet si celui-ci met complètement fin à la fourniture de services de télévision analogique sur le marché de détail (*switch-off* analogique) avant l'expiration du délai de six mois dont il dispose pour rendre son offre de référence opérationnelle.
476. En cas d'échec des négociations relatives au contrat d'accès, le demandeur ne pourra en principe pas récupérer la somme forfaitaire précédemment versée, sans préjudice de la possibilité de faire valoir ses droits subjectifs (p.ex. sur base de l'éventuelle faute précontractuelle) devant les tribunaux compétents la preuve d'une faute précontractuelle (lors des négociations du contrat d'accès) de Telenet.
477. La communication d'une lettre d'intention pour un produit d'accès donné de Telenet ne sera plus requise dès l'existence d'une (première) lettre d'intention. Ce qui signifie que pour chaque produit d'accès, la communication d'une lettre d'intention par un bénéficiaire suffit pour que le délai de six mois débute pour rendre opérationnelle l'offre de référence relative à ce produit. Cette lettre d'intention aura le même effet à l'égard de tous (*erga omnes*). Plus particulièrement, le délai d'implémentation de 6 mois prenant effet à ce moment s'appliquera également aux éventuels bénéficiaires futurs. Donc, les bénéficiaires suivants jouiront d'un délai d'implémentation plus court que le premier (ayant opté pour la lettre d'intention). Il en découle également que le délai d'implémentation de six mois ne débutera pas nécessairement au même moment pour les différents produits d'accès.

### **8.3.2 Le contrat d'accès**

478. A la date à laquelle le contrat d'accès est conclu entre Telenet et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour une lettre d'intention mais conclut un contrat d'accès, Telenet doit rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès. . Tous les tests nécessaires de la solution ont lieu durant cette période.
479. En raison de l'effet « *erga omnes* » de la lettre d'intention (cf. ci-dessus, § 477) ainsi que du premier contrat d'accès conclu par Telenet, tout demandeur qui conclura un contrat d'accès postérieurement à l'un de ces deux événements bénéficiera d'un délai raccourci proportionnellement (c-à-d de moins de 6 mois) avant que Telenet rende son offre opérationnelle. S'il s'est écoulé plus de 6 mois entre, d'une part, le dépôt d'une lettre d'intention ou la conclusion par un tiers d'un premier contrat d'accès et, d'autre part, la conclusion du second contrat d'accès, ce (second) demandeur aura immédiatement droit à bénéficier de l'offre de Telenet.

### **8.3.3 Délais de négociation**

480. Les délais suivants sont d'application pour la conclusion d'un contrat d'accès:

480.1. Le délai de 3 semaines après demande d'ouverture des négociations dans lequel les négociations doivent aboutir, tel que prévu aux §§ 821, 917 et 1025 de la décision de la CRC, commence à courir à partir du moment où l'offre de référence est opérationnelle, à savoir 6 mois après l'entrée en vigueur de ses éléments qualitatifs approuvés.

480.2. Pour rappel, conformément aux §§ 819, 915 et 1023 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, le délai de 4 mois dans lequel les négociations des demandes d'accès hors cadre de l'offre de référence doivent aboutir commence à courir à partir de la date de la demande d'accès.

## 9 DÉCISION

481. Vu les directives 2002/21/CE, 2002/19/CE et 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil;

Vu la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs belges des postes et des télécommunications;

Vu la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale ;

Vu le décret du 27 mars 2009 sur la radiodiffusion et la télévision de la Communauté flamande;

Vu le décret coordonné du 26 mars 2009 sur les services de médias audiovisuels de la Communauté française;

Vu le décret du 27 juin 2005 sur les services de médias audiovisuels et les représentations cinématographiques de la Communauté germanophone;

Vu 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;

Vu le projet de décision du CSA concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française, qui a été soumis à la consultation publique le 20 décembre 2012;

Vu le projet de décision du CSA qui a été communiqué à l'IBPT, au Medienrat et au VRM le 27 juin 2013 ;

Vu la décision de l'IBPT du 27 juin 2013 de porter le projet de décision devant la CRC ;

Après délibération, la CRC décide :

481.1. l'offre de référence de Telenet doit être adaptée dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.

481.2. sans préjudice des §§ 858, 948 et 1063 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011<sup>155</sup>, le délai d'implémentation de 6 mois pour l'offre de référence de Brutélé ainsi adaptée, débutera:

---

<sup>155</sup> « L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs [...] de signer un contrat dans une période raisonnable de trois semaines quand ils n'ont pas de demandes supplémentaires ».

481.2.1 soit à la date à laquelle un premier demandeur communique à Telenet une lettre d'intention (letter of intent) par laquelle il s'engage à payer une somme forfaitaire immédiatement <sup>156</sup>;

481.2.2 soit à la date à laquelle le contrat d'accès est conclu entre Telenet et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour une lettre d'intention.

482. Enfin, le CSA tient à rappeler à Telenet que, conformément aux paragraphes 860, 950 et 1066 de la décision de la CRC du 1<sup>er</sup> juillet 2011, le CSA doit pouvoir modifier à tout moment l'offre de référence afin de tenir compte de l'évolution des offres de Telenet et des demandes des bénéficiaires.

---

<sup>156</sup> Le montant de cette somme dépend du service demandé conformément au § 466.1 de cette décision.

## 10 VOIES DE RECOURS

483. 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, un recours peut être introduit contre cette décision devant la Cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert, 1, B-1000 Bruxelles dans un délai de soixante jours à compter de la notification de celle-ci. L'appel peut être formé : 1° par acte d'huissier de justice signifié à partie; 2° par requête déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause; 3° par lettre recommandée à la poste envoyée au greffe; 4° par conclusions à l'égard de toute partie présente ou représentée à la cause. Hormis les cas où il est formé par conclusions, l'acte d'appel contient, à peine de nullité, les indications de l'article 1057 du code judiciaire.

## 11 SIGNATURES

Signature de la décision de la conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la région de langue française.

Fait à Bruxelles, le 3 septembre 2013.

Pour la Conférence,

Dominique Vosters,  
Secrétaire de la Conférence des  
Régulateurs du secteur des  
Communications électroniques  
(CRC)

Jack Hamande,  
Président de la Conférence des  
Régulateurs du secteur des  
Communications électroniques  
(CRC)

## **Annexe A. SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE LA CONSULTATION NATIONALE**

### **A.1. TELENET**

#### **A.1.1. Généralités**

##### **A.1.1.1. Modifications apportées à l'offre de référence**

484. Telenet a tenté de rendre son offre de référence plus claire en réduisant le nombre de documents et en ajoutant des titres à ces derniers. Telenet fait remarquer à cet égard qu'un certain nombre de documents faisant partie de l'offre de référence ne sont toujours pas finalisés et qu'elle n'a pas l'intention de les finaliser avant que les régulateurs n'aient approuvé son projet d'offre de référence. En ce qui concerne d'autres documents qui sont toujours en cours de rédaction, il se peut également que les opérateurs alternatifs n'en disposent qu'après la signature d'un NDA (Accord de non divulgation), ce qui n'est possible qu'une fois que ces opérateurs ont conclu un contrat avec Telenet concernant la fourniture de services de télévision.

485. Telenet estime que des modifications visant à implémenter son offre de référence ne nécessitent pas l'approbation des régulateurs.

##### **A.1.1.2. Cessibilité du contrat**

486. Telenet reste d'avis que la cession du contrat entre Bénéficiaires ne peut pas être une possibilité standard.

##### **A.1.1.3. Période d'implémentation**

487. Telenet est d'avis qu'une période d'implémentation minimale de 12 mois reste justifiée, avec ou sans accord précontractuel. Et si l'offre doit être implémentée dans les 6 mois, Telenet tient à ce qu'un accord précontractuel soit toujours conclu, le Bénéficiaire étant également tenu de procéder à l'implémentation dans les 6 mois.

#### **A.1.2. Eléments techniques**

##### **A.1.2.1. Système CAS**

488. Telenet est d'accord avec l'installation d'un CAS externe sur la base d'une configuration simulcrypt mais précise qu'en raison de risques accrus en termes de sécurité, un tel CAS ne peut être utilisé que pour le réseau Telenet. Ce faisant, elle interdit l'utilisation partagée du CAS entre les différents réseaux câblés. Elle souligne en outre l'importance d'une configuration CPPS afin de pouvoir contrôler l'intégrité du réseau de Telenet.

##### **A.1.2.2. Certification**

489. Telenet propose qu'un Bénéficiaire fasse toujours certifier son/ses modem(s) Eurodocsis et son/ses décodeur(s) (i)DTV DVB-C par un bureau de certification externe, reconnu et indépendant et ce, suivant les spécifications de Telenet. Telenet fait remarquer à ce sujet que pour un modem Eurodocsis, les résultats de certification doivent toujours être validés par le Certification Board des Cable Europe Labs. Pour les décodeurs (i)DTV DVB-C, une certification est en outre également nécessaire par le vendeur en question de la solution CAS sélectionnée.

490. Dès que la certification a abouti avec succès, des tests d'interopérabilité (IOP) devront être réalisés. Un bénéficiaire fera procéder aux tests d'interopérabilité initiaux ainsi qu'aux éventuels tests subséquents par un bureau de certification externe, reconnu et indépendant mais uniquement à la condition expresse que ce bureau de certification ait développé un environnement de test identique à l'environnement de référence de Telenet. Telenet assortit trois autres conditions à l'utilisation d'un bureau de certification externe, c'est-à-dire qu'il doit être:

- Equipé: le bureau de certification dispose de l'infrastructure de référence nécessaire pour pouvoir procéder aux tests d'interopérabilité;
- Reconnu: le bureau de certification est reconnu par le secteur du câble pour avoir procédé à la certification du modem Eurodocsis (en d'autres termes, reconnu par Cable Europe Labs) et/ou du décodeur (i)DTV DVB-C;
- Indépendant: le bureau de certification est indépendant de tout opérateur et vendeur d'équipement CPE.

491. Lors de chaque mise à niveau du logiciel, Telenet spécifiera au Bénéficiaire dans quelle mesure une recertification complète, partielle ou encore aucune recertification est nécessaire. Il est toutefois toujours nécessaire de procéder à des tests d'interopérabilité avant toute mise à niveau du logiciel du modem Eurodocsis ou du décodeur (i)DTV DVB-C.

492. Telenet confirme que la certification des techniciens se déroule parallèlement à ce qu'elle prévoit pour ses propres techniciens, également en ce qui concerne la recertification.

### **A.1.3. Eléments opérationnels**

#### **A.1.3.1. Règles de prévision**

493. Effectuer des prévisions détaillées en répartissant par région et par profil de bande passante est essentiel selon Telenet pour pouvoir détecter à temps selon quelles priorités des extensions doivent être réalisées. Telenet est toutefois d'accord sur la détermination d'un seuil sous lequel aucune prévision ne doit être faite ainsi que sur un assouplissement des règles de prévision au cours des six premiers mois.

#### **A.1.3.2. Migration et migration de masse**

494. Telenet ne veut pas prévoir de procédure de migration. Un client doit par conséquent selon elle d'abord être déconnecté avant de pouvoir être reconnecté chez le bénéficiaire. Elle estime en outre qu'une procédure de migration de masse ne relève pas du cadre de la décision de la CRC et n'est ni proportionnelle ni raisonnable.

#### **A.1.3.3. SLA**

495. Telenet accepte l'introduction d'une « Commande SLA Valide » mais estime que les objectifs sont trop stricts. C'est pourquoi elle propose elle-même ce qui suit:

- 50%: endéans le jour ouvrable;
- 95%: 3 jours ouvrables
- 99%: 7 jours ouvrables

496. A l'exception de l'objectif de 100%, Telenet marque son accord sur les délais proposés pour le traitement des Commandes sans visite chez le client. Telenet déclare qu'un objectif de 100% dans un SLA n'est pas un objectif réaliste étant donné que dans la pratique, un objectif de 100% ne peut jamais être atteint.

497. En ce qui concerne la commande SLA avec visite chez le client, Telenet déclare que le SLA est trop strict. Telenet déclare également qu'elle est soumise à des SLA plus stricts que Belgacom. C'est la raison pour laquelle elle propose de commencer par les objectifs énumérés ci-dessous pour ce qui concerne l'exécution des commandes et de suivre celles-ci de près après la phase d'implémentation de sorte que les délais SLA fixés puissent si nécessaire, être adaptés.

- Traitement de Commandes sans visite chez le client:
  - 80% dans les 10 jours ouvrables
  - 95% dans les 14 jours ouvrables
  - 99% dans les 20 jours ouvrables
- Traitement des Commandes avec visite chez le client:
  - 80% dans les 15 jours ouvrables
  - 95% dans les 28 jours ouvrables
  - 99% dans les 42 jours ouvrables

#### **A.1.3.4. Compensations**

498. Telenet souhaite fixer une limite pour le calcul des compensations en raison du fait que dans le cas de faibles volumes d'une part, l'« erreur statistique » peut être déterminante pour atteindre ou non ses objectifs et d'autre part, parce qu'en cas de faibles volumes, les coûts et les efforts consentis pour rédiger le rapport ainsi que la validation d'une demande de compensation ne sont pas proportionnels aux éventuelles demandes de compensation. L'alternative à laquelle Telenet peut adhérer en la matière est de demander une indemnité raisonnable au Bénéficiaire pour vérifier une demande de compensations.

#### **A.1.4. Remarques détaillées**

499. Telenet précise que la modification de la partie configuration Eurodocsis du modem Eurodocsis ne peut être effectuée que par Telenet afin de garantir en tout temps la qualité et l'intégrité du réseau de Telenet.

500. Telenet mettra à la disposition de l'OLO une application web concernant laquelle il est attendu du bénéficiaire qu'il l'utilise selon une répartition normale. L'application web sera disponible 24/7 hors périodes d'indisponibilité pour cause d'activités de gestion, d'entretien ou d'adaptation des systèmes de Telenet. A savoir:

- Les petites activités de gestion, d'entretien ou d'adaptation et l'indisponibilité éventuelle de l'application web qui s'en suit ont toujours lieu entre 22h00 et 08h00. Celles-ci ne sont pas annoncées au préalable.
- Les grandes activités de gestion, d'entretien ou d'adaptation (telles que des releases) seront annoncées au préalable.

501. Les problèmes concernant l'application web doivent être analysés de manière approfondie avant de les notifier à Telenet. La notification doit se faire via le système de troubleticketing dans le cadre duquel il convient de fournir des informations complètes concernant le problème. En l'absence d'informations complètes, la notification ne pourra pas être traitée à temps.

502. Afin de pouvoir gérer au mieux la complexité opérationnelle, Telenet applique une politique visant à réduire au maximum le nombre de profils large bande. C'est la raison pour laquelle Telenet ne souhaite pas proposer à un bénéficiaire des profils historiques (mais qui ne sont plus activement vendus). En ce qui concerne les profils large bande actifs, Telenet stipule ce qui suit:

- elle peut décider à tout moment de ne plus supporter activement certains profils large bande et de les supprimer progressivement, et que les Bénéficiaires utilisant ce profil doivent migrer leurs clients vers un autre profil large bande actif;
- elle peut décider à tout moment de modifier les spécifications de profils large bande actifs et que ces modifications s'appliqueront également automatiquement aux Bénéficiaires utilisant ces profils large bande.

## **A.2. BELGACOM**

### **A.2.1. Généralités**

503. Belgacom souhaite que la période d'implémentation débute immédiatement, avec une durée maximale de 6 mois, après la publication de la décision relative aux éléments quantitatifs.

504. Les câblo-opérateurs doivent confirmer que l'offre de référence contient tous les éléments essentiels pour pouvoir rendre effectivement opérationnel l'accès de gros imposé dans les décisions de la CRC.

505. L'offre de référence doit être suffisamment détaillée et dégroupée et contenir un nombre limité d'annexes groupées.

506. Belgacom demande un aperçu exact de la zone de couverture globale de ses activités.
507. Belgacom estime que l'opérateur de télévision par câble doit fournir une garantie concernant l'existence de « *Chinese walls* » pour ce qui concerne ses services de gros et de détail.
508. Belgacom souhaite la suppression de toutes les renvois aux aspects quantitatifs de l'offre de référence établie dans le cadre de la décision quantitative.
509. Belgacom ne peut adhérer à la prise de position des câblo-opérateurs selon laquelle les bénéficiaires de l'offre de gros ne peuvent vendre leurs produits qu'à un utilisateur résidentiel, car cela constitue une entrave à la concurrence.
510. Enfin, d'une manière générale, la mise en œuvre concrète des mesures réglementaires se rapportant aux processus opérationnels visés dans ces décisions de la CRC doit en principe être alignée sur les implémentations existantes de ce type de processus dans d'autres domaines que ceux des communications électroniques.

### **A.2.2. Aspects liés au contenu**

511. Belgacom souhaite pouvoir disposer au minimum d'une liste reprenant toutes les chaînes qui sont diffusées via des canaux analogiques dans la zone de dispersion du câblo-opérateur. Cette liste doit mentionner dans quelles communes les chaînes sont disponibles, par exemple en renseignant les différents codes postaux.
512. Pour ce qui concerne les droits de contenu, Belgacom estime que le contrôle de la possession et du respect de ceux-ci est une question qui ne regarde que le Bénéficiaire et les organismes de radiodiffusion concernés.
513. Pour ce qui concerne les modifications de l'offre de télévision et de radio analogiques, Belgacom estime qu'un processus pour communiquer ces modifications fait défaut. Tout d'abord, les informations doivent être diffusées de manière non discriminatoire entre les Bénéficiaires et les clients retail du câblo-opérateur. Des délais de notification de minimum 6, 12 et 24 mois doivent en outre être respectés respectivement pour l'ajout d'un nouveau canal analogique, la suppression partielle d'un ou plusieurs canaux analogiques et l'arrêt complet de l'offre analogique. Dans le cadre de la suppression complète de l'offre analogique où le câblo-opérateur assure lui-même le passage de ses propres abonnés vers une alternative - linéaire - numérique, le câblo-opérateur doit également proposer cela comme alternative aux bénéficiaires pour la revente analogique.
514. Pour ce qui concerne le canal mosaïque et d'information, Belgacom estime qu'il ne peut pas uniquement être à disposition des opérateurs de télévision par câble pour promouvoir leurs propres produits et services mais ce canal sert également à la promotion de produits et services des opérateurs bénéficiaires. Il convient de répartir cela de manière égale entre tous les opérateurs.

### **A.2.3. Raccordement et installations & certified technicians**

515. Belgacom demande que l'offre de référence soit adaptée conformément aux remarques en matière de « raccordement » et « d'installations », ainsi qu'en matière de certified technicians.

516. Dans le projet d'offre de référence et le projet de décision, les notions d'installation et de raccordement sont utilisées pêle-mêle sans délimitation claire. L'offre de référence doit distinguer clairement les différents scénarios - les plus courants - possibles.

517. En ce qui concerne les certified technicians, l'offre de référence doit prévoir explicitement une possibilité pour l'opérateur alternatif qui revend de la télévision analogique de choisir d'effectuer lui-même les raccordements ou de laisser le cas échéant l'opérateur de télévision par câble s'en charger.

### **A.2.4. Système de prévision**

518. Belgacom estime qu'en matière de revente de télévision analogique, l'imposition d'un système de prévision n'est pas utile et est de ce fait superflu. La nécessité d'un système de prévision trouve son origine notamment dans l'organisation efficace de la charge de travail auprès de l'opérateur de télévision par câble. En raison du nombre très réduit d'interventions techniques possibles concernant la télévision analogique, ce type d'informations n'est pas nécessaire pour pouvoir organiser cette charge de travail.

### **A.2.5. Eléments techniques**

519. Les exigences techniques qui sont imposées dans le cadre de l'accès à une revente analogique ne peuvent différer foncièrement de celles applicables en cas de revente de la télévision analogique à un client final de l'opérateur de télévision par câble.

### **A.2.6. Commandes et interface Internet**

520. Pour ce qui concerne la procédure de commande, l'offre de référence doit être adaptée aux accords réglementaires en vigueur utilisés dans d'autres domaines du secteur des communications électroniques.

521. Ainsi, le projet d'offre de référence est dépourvu du relevé complet des données détaillées nécessaires devant permettre au Bénéficiaire de pouvoir utiliser l'interface Internet pour la gestion des commandes.

522. Le régulateur doit par conséquent imposer dans sa décision l'obligation de mise à disposition de ces spécifications techniques dans les deux semaines qui suivent la notification de la décision. Le régulateur doit veiller à ce que cette obligation soit respectée.

### **A.2.7. General terms and conditions**

523. En général, les conditions générales qui sont d'application doivent veiller à ce que le Bénéficiaire puisse acquérir le service de gros en question en signant simplement le contrat contenu dans l'offre de référence.

### **A.2.8. LOA**

524. Belgacom demande que le projet soit adapté sur la base des textes et principes proposés en matière de « letters of authorisation » afin d'être conforme à la réglementation en cours pour éviter le slamming de services de communications électroniques lorsqu'un utilisateur final renonce à un service de communications électroniques auprès d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques auprès d'un autre opérateur.

### **A.2.9. Implémentation**

525. La mise en œuvre de la mesure d'accès de la revente de la télévision analogique telle que proposée dans le projet de décision des régulateurs et dans le projet d'offre de référence est contraire aux principes contenus dans les décisions de la CRC.

526. L'implémentation est subordonnée à un engagement du Bénéficiaire, dans le cadre duquel celui-ci doit prendre des décisions de principe impliquant des risques d'investissements financiers irréversibles pouvant être totalement indépendants de sa volonté.

527. Belgacom doute de la nécessité de l'introduction par l'opérateur de télévision par câble d'une phase de « test et d'implémentation », au moins en ce qui concerne la revente analogique.

## **A.3. MOBISTAR**

### **A.3.1. Remarques générales**

528. Les offres de référence manquent de maturité: les aspects opérationnels & techniques nécessaires à l'implémentation font défaut. Des groupes de travail doivent être organisés pour élucider ces aspects. La connaissance acquise avec BRxx doit être mise à profit pour élaborer plus rapidement une offre à part entière.

529. Une set-up fee doit être non discriminatoire, proportionnelle & justifiée et ne peut pas constituer une condition pour la signature du contrat.

530. Une limitation aux clients résidentiels est discriminatoire. B2B & services de gros doivent être autorisés.

531. Des Chinese walls doivent être implémentés.

532. Mobistar demande un accès à la téléphonie fixe via EMTA ou une autre solution simple.

533. Les délais de réaction pour répondre à des demandes raisonnables ou pour signer un contrat doivent être clairement indiqués.

### **A.3.2. Implémentation**

534. Il y a une trop grande complexité et trop de divergences entre les offres des différents câblo-opérateurs, de sorte que le délai & les frais d'implémentation augmentent pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir développer une offre de détail nationale. Une solution standardisée est nécessaire pour simplifier les processus.

535. Une implémentation en plusieurs phases, où la VOD est implémentée plus tard, est inacceptable. Les clients s'attendent à recevoir un produit TV qui comprend la VOD & de l'interactivité.

536. Mais, en raison de la complexité précitée et des nombreux éléments manquants, Mobistar demande quant à elle une implémentation en plusieurs phases, la phase 1 devant être celle d'une offre de revente.

537. Des tests d'intégration & de friendly user doivent être prévus durant la phase d'implémentation.

### **A.3.3. Emetteurs**

#### **A.3.3.1. Droits de contenu**

538. Mobistar demande une offre analogique comprenant déjà les droits de contenu. Dans la proposition actuelle, le bénéficiaire ne pourrait pas faire usage de l'offre de revente analogique en cas d'échec des négociations avec un seul émetteur analogique.

539. Il est inutile de prouver l'obtention des droits de contenu, cela ne relève pas de l'obligation d'accès.

#### **A.3.3.2. Emetteurs propres**

540. Il doit être indiqué clairement dans l'offre de référence de quelle manière le bénéficiaire peut définir son propre pack et mix de produits. Mobistar doit avoir la possibilité de distribuer un certain nombre d'émetteurs numériques spécifiques propres via l'offre câblée. (par ex. lorsque le câblodistributeur supprime un émetteur numérique et que le bénéficiaire souhaite le maintenir). Un demi-MUX (25 Mbps) devrait suffire par bénéficiaire pour sa propre offre.

#### **A.3.3.3. Liste d'émetteurs & Spécifications**

541. Un plan de fréquences des émetteurs doit être prévu par région et ne pas être uniquement accessible via le code postal sur un site Internet. Ce plan doit également contenir des évolutions futures.

542. La liste d'émetteurs doit contenir des informations sur l'encodage utilisé et les normes de transport.

543. Le canal Barker doit être supprimé ou le délai de promotion doit être réparti de manière équitable entre tous les opérateurs sur le réseau câblé.

544. Selon Mobistar, il manque des informations sur l'utilisation d'informations complémentaires dans les signaux image (contrôle parental, télétexte, doublage audio, sous-titrage, EPG,...). Le câblo-opérateur doit fournir des explications sur les informations complémentaires qui sont envoyées par canal, ainsi que sur les formats utilisés.

545. La liste des émetteurs doit être envoyée au décodeur via DVB-SSU sous forme de fast scan table.

#### **A.3.3.4. Adaptation de l'offre d'émetteurs**

546. Chaque adaptation de l'offre d'émetteurs analogique doit être approuvée par le régulateur.

547. Une suppression progressive de l'analogique doit être annoncée 3 ans à l'avance étant donné que sa préparation avec les titulaires des droits de contenu nécessite 2 ans.

548. Dans ce cadre, Mobistar propose les délais de notification suivants:

- Ajout émetteur analogique: 3 mois.
- Suppression émetteur analogique ou numérique: 1 mois avant que le câblo-opérateur ne prévienne ses propres clients.
- Nouvel émetteur analogique: minimum 24 mois.
- Nouvel émetteur numérique: à communiquer immédiatement après la prise de décision.
- Modification apportées au niveau du DVB Multiplexing ou Audio/Video CODEC: au moins 6 mois

#### **A.3.4. Certification**

549. Les procédures de certification n'ont pas besoin d'être longues puisque DVB-C et DOCSIS sont des normes à part entière et suffisamment connues.

550. Si le câblo-opérateur demande des tests de certification du décodeur supplémentaires en plus des tests standards, ceux-ci doivent être pertinents, non discriminatoires et justifiés.

551. Mobistar veut utiliser EuroDocsis comme partenaire de certification. Mobistar veut également avoir la possibilité d'utiliser le même modem que le câblo-opérateur. C'est pourquoi les spécifications techniques & la tarification de ce modem doivent être reprises dans l'offre.

552. Les spécifications techniques (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) du décodeur ainsi que la procédure de certification par le CAS vendor doivent être communiquées le plus rapidement possible.

### **A.3.5. CAS**

553. Mobistar doit pouvoir développer son propre décodeur pour une offre nationale et plaide pour une solution DVB simulcrypt ou DOCSIS Settop Gateway de manière à éviter que 3 implémentations CAS différentes ne soient nécessaires.
554. Concernant CAS, Mobistar demande une approche avec une interface simulcrypt commune, beaucoup plus simple et moins onéreuse sur le plan de l'implémentation chez les 3 différents câblo-opérateurs. Cela permet également de disposer d'un CAS et d'un décodeur chez le bénéficiaire pour les 3 offres contrairement à l'approche API.
555. Dans le cas du simulcrypt, chaque bénéficiaire doit pouvoir choisir son propre CAS vendor et conclure une relation contractuelle avec celui-ci, ce qui rend la certification du décodeur par le CAS vendor plus aisée. En tant que CAS provider, Mobistar doit avoir la possibilité de continuer à utiliser et développer son décodeur existant avec ViaAccess.
556. Dans le cas du Simulcrypt standard, le câblo-opérateur doit uniquement transmettre les clés CAS (EMM & ECM) de Mobistar de manière transparente et seule une infrastructure CAS minimale de Mobistar est nécessaire dans le headend du câblodistributeur (colocalisation).
557. Les systèmes CAS modernes sont suffisamment protégés contre le piratage grâce au « chipset pairing », par lequel un décodeur spécifique est relié à une smartcard.
558. Il y a beaucoup d'aspects concurrentiels liés au CAS, parmi lesquels la certification et l'implémentation de nouvelles composantes.

### **A.3.6. P&O**

559. Une procédure de déménagement spécifique doit être élaborée. Une procédure en 2 étapes n'est pas acceptable lorsque le client reste dans la même zone de couverture.
560. L'accès au central du câblo-opérateur doit être réglé au cas où de l'équipement de Mobistar (video server, CAS,...) doit y être installé.

#### **A.3.6.1. Installation**

561. Mobistar doit pouvoir demander un raccordement via le wholesale pour un client qui ne possède pas encore de raccordement par le câble.
562. Mobistar demande d'effectuer au maximum une seule visite chez le client pour toutes les tâches d'installation ou de réparation simultanément. Mobistar peut utiliser à cet effet des techniciens qu'elle certifie elle-même ou faire appel aux sous-contractants qui ont déjà été certifiés par le câblo-opérateur. Le processus de certification doit être communiqué le plus rapidement possible en détail (procédure, connaissance nécessaire, délai, coûts) et doit être identique tant au niveau retail que wholesale.

563. Un technicien certifié doit être en mesure d'effectuer seul 95% des tâches (SNA, installation NIU, adaptation SNR, désactivation,...).
564. Une installation NIU n'est pas nécessaire si les clients disposent déjà d'un NIU (numérique & large bande) ou n'ont pas besoin d'un NIU (analogique). Une option self install doit être possible dans le cas où l'utilisateur final a déjà acheté des services comparables sur le réseau câblé.
565. L'installateur doit appeler le/envoyer un SMS au client 3 jours avant la visite chez celui-ci afin de confirmer la date d'installation. Le client est appelé 30 minutes avant la visite.
566. Une date d'installation doit pouvoir être confirmée, adaptée ou annulée via une interface automatisée. Cela vaut également pour une visite de suivi chez le client qui doit être fixée sur place en concertation avec l'utilisateur final. Tout comme pour le retail, il doit être possible de procéder à une installation le samedi et d'obtenir une indication du créneau horaire AM/PM.
567. Il convient de définir en détail ce que comprend l'installation standard et quel est le coût pour les éventuels suppléments. Une installation standard comprend selon Mobistar tous les travaux jusqu'au NIU compris, 10m coax & 10m de câble réseau chez le bénéficiaire. L'installation des raccordements électriques ou raccordements au mur n'est pas raisonnable.
568. A la fin de l'installation, un rapport doit être établi, reprenant les paramètres de qualité de la ligne, la confirmation du bon fonctionnement, la signature du client, les options supplémentaires choisies par le client,...

#### **A.3.6.2. Réparation**

569. En ce qui concerne la réparation, il convient de faire une distinction entre l'interruption et la dégradation d'un service. Lorsqu'il y a un impact au niveau régional, le problème doit également être résolu en dehors des heures de bureau.
570. Les horaires du helpdesk doivent être les mêmes que pour le retail.
571. Un entretien préventif doit être communiqué 5 jours à l'avance.
572. En ce qui concerne la supervision et le monitoring du réseau, il doit apparaître clairement quels sont les éléments qui en relèvent et à partir de quand la responsabilité de Mobistar est engagée. A des fins de supervision et de résolution des problèmes, Mobistar doit obtenir l'accès aux informations du modem en temps réel (software release, profile, canaux, niveaux de signal) via le réseau du câblo-opérateur, être en mesure de redémarrer le modem et de mesurer la performance.

#### **A.3.6.3. IT**

573. Pour résoudre des problèmes chez le client, Mobistar doit pouvoir vérifier notamment les éléments suivants via la console d'accès de remote management: Les niveaux de signal, les paramètres de service (service flow, speed,...) & IP connectivity (« remote ping »).
574. L'eligibility tool doit être suffisamment précis pour permettre d'éviter des erreurs de vente et doit être disponible 24/7 pour la vente par Internet. Cet outil doit fournir, outre les services disponibles, des informations sur les canaux disponibles, la présence de NIU, le débit large bande disponible. S'il y a déjà un modem, la vitesse lue, SNR & round triple play doivent être affichés.
575. Les adaptations à l'interface IT et aux processus doivent être communiqués 3 à 12 mois à l'avance, selon l'impact de l'adaptation. Un tableau doit être annexé à l'offre de référence, reprenant toutes les modifications possibles pouvant être effectuées, en établissant également une répartition sur la base de l'impact.
576. La maintenance informatique ne peut avoir lieu pendant les heures de shopping. Cela pourrait avoir un impact considérable sur la vente.
577. Une procédure de fall back doit être prévue lorsque le système informatique est en panne.

#### **A.3.6.4. Migration de masse**

578. Mobistar marque son accord sur l'ajout des procédures de migration de masse. 200 migrations par jour est un quota raisonnable.

#### **A.3.6.5. Billing**

579. Il n'apparaît pas clairement si le trafic entre 2 utilisateurs reliés au même CMTS passe via le réseau de Mobistar. Si ce n'est pas le cas, ce type de consommation de données doit être communiqué à des fins de facturation.

#### **A.3.7. Large bande**

580. Les adaptations apportées à l'offre large bande (par ex. addition, change or removal of speed profiles, change in the DOCSIS infrastructure, standards ) doivent être communiquées 3 à 12 mois à l'avance, selon l'impact de la modification.
581. Implémentation plus simple et provisioning de la large bande via la norme DVB simulcrypt, pour laquelle une interface DOCSIS OSS commune est créée sur la base de DHCP/TFTP. En France, cette solution est utilisée par Numéricable qui propose des services de gros à Bouygues. Le bénéficiaire obtient ainsi davantage d'indépendance et le câblo-opérateur peut maintenir le contrôle via la console de management CMTS.

582. Mobistar préfère la solution Virtual routing de Tectéo/Brutélé/Voo & Numéricable au GRE tunneling proposé par Telenet et qu'elle n'utilise pas elle-même pour le retail. Mais davantage de simplification est possible selon Mobistar en utilisant de manière optionnelle le routage & la connexion à Internet existante via les contrats de peering existants des câblo-opérateurs.
583. Mobistar est disposée à gérer elle-même le serveur TFTP qui transmet le fichier de configuration (débit & QoS) vers le modem. Mobistar est d'accord pour que le câblo-opérateur valide ces fichiers de configuration au préalable, mais cela doit toutefois se faire assez rapidement (dans les 5 jours ouvrables).
584. La complexité du réseau n'augmente pas lorsqu'il y a plus de profils. 8 profils dedicated par bénéficiaire devraient suffire.
585. Le câblo-opérateur doit fournir davantage d'informations concernant l'utilisation de l'adresse IP & la migration de IPv4 à IPv6.
586. Des informations sont nécessaires concernant la manière dont CMTS peut être configuré pour l'interception et l'écoute légales.

### **A.3.8. Interactivité**

587. Les services interactifs comme le réseau PVR, un second écran, les TV widgets, commande à distance, etc., doivent pouvoir être proposés de manière transparente par Mobistar en passant par le réseau du câblo-opérateur.
588. L'offre de référence ne peut contenir aucune interdiction d'utilisation de tablettes, smartphones, PC, etc. pour des applications de second écran. Mobistar veut réutiliser le signal TV à cet effet.
589. Les régulateurs devraient imposer une norme/plateforme commune pour la distribution de catch up content au vu des importantes différences qui existent entre les broadcasters. Mobistar veut utiliser le contenu que le câblo-opérateur a déjà rassemblé.
590. En ce qui concerne l'interactivité, il manque des informations détaillées sur l'installation et les spécifications (architecture IP, routage, interconnexion, service flow parameters,...) du return path bidirectionnel. Mobistar doit pouvoir gérer le Service flow & QoS.

### **A.3.9. SLA & Prévisions**

#### **A.3.9.1. Prévisions**

591. Les prévisions ne peuvent être utilisées pour se soustraire à des obligations du SLA. Le niveau de détail doit être fixé de manière non discriminatoire.

592. Les prévisions demandées sont trop détaillées et déraisonnables. Il convient d'appliquer les mêmes règles que pour le retail. Des prévisions trimestrielles pour chaque ligne de produit (analogique, numérique, large bande) globalisées entre tous les acteurs est raisonnable. Le fait de ne pas proposer de SLA en cas de prévisions incorrectes est discriminatoire.

593. Il doit y avoir une liberté suffisante pour adapter les prévisions originales sans que cela n'entraîne la suppression des obligations du SLA.

### **A.3.9.2. SLA**

594. Les délais SLA sont beaucoup trop longs. Sur la base d'un échantillon, il s'avère qu'un client de détail peut être livré généralement dans les 2 semaines. Une non-discrimination est nécessaire. Mobistar propose des valeurs moins élevées.

595. Mobistar demande un SLA supplémentaire pour la fourniture des services (validation, durée totale d'activation, respect des arrangements pris, respect de la date de livraison,...).

596. Des SLA supplémentaires sont nécessaires concernant la disponibilité (99.5%) & la vitesse des systèmes IT ainsi que l'exactitude des informations fournies par les systèmes IT.

597. Les compensations SLA doivent être d'application aux volumes, faciles à calculer, être suffisamment élevées pour inciter à apporter des améliorations et pour compenser les dommages. Les compensations actuelles doivent être supérieures étant donné que Mobistar perd non seulement la location mensuelle mais également les coûts opérationnels supplémentaires et subit une atteinte à sa réputation. Il ne peut y avoir d'échappatoires permettant de s'y soustraire.

598. Pas de SLA pendant les 6 premiers mois signifie que la pression pour fournir ce type de service disparaît. Mobistar est favorable à une courbe d'apprentissage pendant les deux premiers mois.

599. La courbe d'apprentissage doit être une courbe pour l'ensemble du marché. Elle débute dès que le premier opérateur achète un service de gros et non à chaque fois que les opérateurs suivants le font.

600. En ce qui concerne la réparation, Mobistar propose d'introduire 4 niveaux de priorité auxquels sont reliés un SLA différent:

| <b>Objectives</b> | <b>Resolution time for service interruption for multiple customers in same region</b> | <b>Resolution time for service degradation for multiple customers in same region</b> | <b>Resolution time for service interruption for one customer</b> | <b>Resolution time for service degradation for one customer</b> |
|-------------------|---|--|--|---|
| 80 %              | 4H  | 8H   | 4WH*   | 1WD*  |
| 90 %              | 6H  | 12H  | 8WH*   | 2WD*  |
| 95 %              | 8H  | 16H  | 1WD*   | 3WD*  |
| 100%              | 12H   | 24H  | 2WD*   | 4WD*  |

\* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

601. Le SLA reporting doit être rendu public gratuitement.

602. Un stop-clock n'est pas justifié dans les cas suivants: (i) Installation is not possible, (ii) repair is not possible. Il convient en outre de préciser les points suivants: (i) contact-details incomplete or incorrect (un nom mal orthographié ne peut pas constituer un motif) , (ii) repairs because the installation was not conform (it should be avoided that any reason is misused in order to use a stop-clock).

### **A.3.10. GT&C**

603. Le câblo-opérateur ne peut pas intervenir dans la relation contractuelle entre Mobistar et le client.

604. Lorsqu'il n'y a pas de NIU (par ex. analogique), l'endroit où le câble coaxial pénètre dans la maison doit être défini comme le point de séparation entre les 2 réseaux.

605. Mobistar confirme qu'elle souhaite disposer du « full ownership » du client et qu'elle est responsable de l'acquisition des clients.

606. Une LoA est disproportionnée: un contrat signé doit constituer une preuve suffisante. Un client n'aura jamais sur lui le numéro de client auprès du câblo-opérateur dans le magasin de Mobistar.

### **A.3.11. VOD**

607. Mobistar demande VOD over DOCSIS comme solution. Cela doit être possible sur la base de la neutralité du réseau. VOD over DOCSIS devrait également être possible sur une base de non-discrimination lorsque le client n'achète pas de large bande. Le volume VOD ne peut pas être pris en compte pour la limite de volume large bande.

608. Si la solution VOD via large bande ne marche pas, la solution de Tecteo/Brutéle est la plus indiquée. Une solution VOD sur la base du partage de ressources EDGE QAM demande toutefois beaucoup d'intégration.

609. D'après les estimations de Mobistar, un maximum de 6 séances VOD supplémentaires seront actives simultanément par nœud optique de sorte que VOD over DOCSIS entraîne une utilisation large bande de max. 16Mbps, ce qui est infime en comparaison des 200 Mbps minimums prévus pour la consommation de données. Le téléchargement progressif nécessite en outre également moins de gestion qu'un flux de trafic continu. Il s'agit de la solution la plus efficace et la moins onéreuse.

610. Une évolution technologique ultérieure vers une meilleure compression et moins de maisons par nœud permettra de réduire la charge de VOD over DOCSIS par nœud.

### **A.3.12. Remarques spécifiques concernant certains câblo-opérateurs**

#### **A.3.12.1. Telenet**

611. Mobistar demande une offre mieux structurée à laquelle sont également annexés les éléments manquants.

612. Aucune information n'est communiquée sur la manière dont les services fournis à des clients de Mobistar sont tracés et contrôlés: par ex. livraison de la VOD au client final.

613. Mobistar souhaite un pre-invoice sur les volumes mensuels rapportés (et non sur les prévisions). Il doit y avoir suffisamment de clarté sur la manière dont l'utilisation quotidienne de la VOD & les tarifs uniques sont facturés.

614. La connexion du CAS propre via une interface IT spécifique/architecture proxy au HeadEnd de Telenet est beaucoup trop complexe et inutile. Une solution moins onéreuse via la norme simulcrypt suffit.

615. N'autoriser qu'un seul système CAS pour des tiers est discriminatoire.

616. Il est inacceptable que Telenet interdise tous les services interactifs autres que VOD, Radio&TV et EPG. Cela ne permet pas de différenciation.

617. L'obligation d'appliquer le GRE tunneling pour tout le trafic IP (large bande, interactivité) est disproportionnée et n'est pas conforme aux spécifications DOCSIS. C'est en outre discriminatoire puisque ce n'est pas appliqué pour le retail. Il s'agit d'une technologie obsolète qui n'est plus supportée dans de nombreux équipements et qui donne lieu à des coûts supplémentaires et des débits moins élevés.

618. La norme DOCSIS & certification du modem par Excentis et la norme DVB-C & certification du décodeur par le fournisseur CAS devraient suffire. Un « Proof Of Concept » avec une certification ultérieure par Telenet pour chaque nouvel appareil est superflu.

619. Le processus de certification du modem dans TLN-WRO-TA-B-C-PAAA n'est pas pertinent dès lors que la réception est validée par région via un accusé de réception officiel.

620. Mobistar doit être en mesure de contrôler le modem. Il n'y a pas de raison pour que ce contrôle soit effectué par Telenet et doive se faire via des proxies.

621. Telenet doit fournir une description des procédures pour les clients qui compromettent la sécurité du réseau. Des actions doivent être entreprises en concertation avec le bénéficiaire.

622. Pas de limite inférieure du nombre de commandes pour le SLA.

623. L'utilisation de l'eligibility tool ne peut pas être facturée étant donné qu'il s'agit d'un service de base.

624. Les tarifs pour la TV analogique ne peuvent pas être plus élevés parce que des canaux numériques sont livrés avec.

625. La solution VOD de Telenet est trop complexe:

- Un API spécifique doit être prévu entre VOD de Telenet et le décodeur/CAS du bénéficiaire, ce qui n'est pas évident.
- Seuls 2 niveaux de répartition sont possibles dans le catalogue.
- Un cryptage d'images spécifique (luminosité, niveau de noir,...) est imposé et la qualité de la bande passante doit être la même que celle de Telenet, ce qui est déraisonnable.
- Il doit y avoir davantage de clarté sur la répartition de la bande passante car dans l'offre de référence, elle est répartie sur la base du « the relative weight of the AO customer base on that node/area. », ce qui manque de précision.
- Ajouter davantage d'informations sur le contenu propre/description CMS.

#### **A.3.12.2. Coditel**

626. Une estimation du nombre d'installations NIU est impossible puisque Mobistar n'a aucune idée de la quantité déjà installée. Le paiement de pénalités en cas de surestimation des volumes est inacceptable.

627. Le nombre de demandes via webservice ne peut pas être limité aux prévisions données.

628. Les conditions au chapitre 5 concernant les coûts d'implémentation et la garantie bancaire sont disproportionnées. Le délai d'implémentation est trop long.
629. Il doit être précisé ce qu'il advient des clients qui n'ont pas encore de NIU.
630. Une adresse IP publique statique doit continuer à être une option, pas un réglage standard.
631. Une procédure pour la mise à niveau de microprogrammes du décodeur TV doit être prévue.
632. Il doit y avoir au minimum deux points d'interconnexion. Un seul ne suffit pas en raison du manque de redondance.
633. Mobistar doit pouvoir adapter les paramètres du client (débit large bande, bouquets TV,...) sans l'intervention du câblo-opérateur.
634. Il n'apparaît pas clairement que le délai d'activation ne s'applique pas à la visite chez le client ou que l'absence d'un client peut donner lieu à un stop-clock.
635. L'obligation de prendre au minimum le pack de base de la TV numérique de Coditel avec 130 canaux est inacceptable. Un filtrage des chaînes peut facilement se faire par le CAS. Une liste d'émetteurs adaptée pour le bénéficiaire doit être possible.

### **A.3.12.3. Brutélé et Tecteo**

636. La facturation ne peut débuter qu'après l'activation complète du client.
637. La section GT&C manquante est nécessaire pour pouvoir évaluer l'offre.
638. Reprendre les clauses de détail de Brutélé/Tecteo dans des contrats retail de Mobistar est inacceptable.
639. Il n'y a pas de raison pour que Mobistar soit tenue responsable vis-à-vis de tiers lorsqu'il est mis fin au contrat.
640. Définir les samedis comme des « open days » étant donné que les magasins sont ouverts.
641. Une facture de détail impayée entre le client et le câblo-opérateur ne peut pas avoir d'impact sur le service de gros.
642. La phrase suivante est inacceptable: « La facturation de l'abonnement par <Bénéficiaire> cessera et sera transférée vers TECTEO en cas de mesure de protection pour protéger la continuité du service pour l'utilisateur final. »

643. Pour le câblage intérieur, aucune marque ne peut être imposée, uniquement des normes nationales/européennes. Les mêmes câbles doivent pouvoir être utilisés chez les 3 câblo-opérateurs.

644. Une interconnexion avec 2 POP au lieu de 6 POP pour la couverture nationale devrait suffire.

#### **A.4. KPN GROUP BELGIUM**

645. KPN Group Belgium dispose via SNOW d'une offre de base qu'elle souhaiterait étendre avec une offre basée sur le câble. A l'heure actuelle, 3 à 4 ménages sur cinq regardent encore toujours la télévision via leur opérateur de télévision par câble historique. Cela montre que le câble reste important pour la télédistribution.

646. Il convient de garantir une implémentation ultra-rapide sans autres obstacles. L'implémentation (maximum 6 mois) doit - comme prévu dans les décisions du 1er juillet 2011 - débiter immédiatement après que la décision qualitative au moins soit devenue définitive.

647. L'implémentation doit débiter immédiatement par les câblo-opérateurs, sans qu'un engagement précontractuel ou contractuel ne soit signé. Le paiement préalable constitue un obstacle supplémentaire et effraierait la concurrence. Dans tous les cas, il convient de peser le pour et le contre d'un paiement préalable par rapport à la nécessité de stabilité.

648. Il faut éviter que les câblo-opérateurs puissent simplement désactiver la TV analogique d'un seul coup et dans un bref délai. Une certaine stabilité est nécessaire pour pouvoir prendre des décisions commerciales.

649. Une alternative à part entière pour la suppression progressive de l'analogique doit être prévue. Par exemple la revente d'une offre de base numérisée.

650. Il convient d'éviter que les opérateurs de télévision par câble ne concluent des « accords d'exclusivité » avec des émetteurs pour entraver la revente de la télévision analogique par câble. Des modifications dans l'offre d'émetteurs chez le câblo-distributeur ont un impact sur l'offre de l'acheteur par des contrats à long terme avec des émetteurs.

651. Le prix de gros doit être fixé le plus rapidement possible et d'une manière la plus compétitive possible.

652. Des processus simples sont nécessaires pour la reprise de clients du câble par les opérateurs alternatifs (y compris en ce qui concerne le raccordement ou les installations).