

**bipt
ibpt**



CSA
CONSEIL
SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL


medienrat.be

**VLAAMSE
REGULATOR
VOOR DE MEDIA**

Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media

**Décision
de la CRC du 25 mars 2021
concernant l'approbation des
offres de référence de VOO
pour l'accès à l'offre large bande**

TABLE DES MATIÈRES

Disposition préliminaire	4
1 Introduction.....	5
2 Procédure	6
2.1 Rétroactes.....	6
2.2 Consultation nationale.....	6
2.3 Consultation de l’Autorité belge de la concurrence	6
2.4 Coopération avec les régulateurs des médias.....	7
2.5 Consultation européenne	7
3 Cadre réglementaire	8
4 Structure de l’offre de référence.....	11
5 La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire	13
5.1 Introduction.....	13
5.2 Analyse	13
5.3 Conclusion.....	15
6 Revente/cession du contrat et limitation sur les services non-résidentiels.....	17
6.1 Introduction.....	17
6.2 Analyse	17
6.2.1 Revente/cession du contrat	17
6.2.2 Services aux clients non résidentiels.	18
6.3 Conclusion.....	20
7 Désactivation	21
7.1 Introduction.....	21
7.2 Analyse	21
7.3 Conclusion.....	22
8 Profils propres.....	23
8.1 Introduction.....	23
8.2 Analyse	23
8.3 Conclusion.....	24
9 Possibilité de différenciation	25
9.1 Introduction.....	25
9.2 Analyse de l’offre de VOO SA	25
9.3 Analyse préliminaire d’une offre de couche 2.....	27
9.4 Analyse des réactions	30
9.4.1 Proximus.....	30
9.4.2 Orange	32
9.5 Conclusion.....	33
10 Prévisions.....	34
10.1 Introduction.....	34
10.2 Analyse	34
10.3 Conclusion.....	35
11 SLA pour les services de support	36
11.1 SLA IT.....	36
11.1.1 Introduction.....	36
11.1.2 Analyse.....	36
11.1.3 Conclusion	39
11.2 SLA Interconnexion.....	39
11.2.1 Introduction.....	39
11.2.2 Analyse.....	39
11.2.3 Conclusion	41
11.3 SLA Extension du réseau.....	41

	11.3.1	Introduction	41
	11.3.2	Analyse	42
	11.3.3	Conclusion	43
12		Les SLA pour l'utilisateur final	45
	12.1	SLA « Pre-Order »	46
	12.1.1	Introduction	46
	12.1.2	Analyse	47
	12.1.3	Conclusion	47
	12.2	SLA Installation.....	48
	12.2.1	Introduction	48
	12.2.2	Analyse	48
	12.2.3	Conclusion	51
	12.3	SLA « Install Executed »	52
	12.3.1	Introduction	52
	12.3.2	Analyse	52
	12.3.3	Conclusion	53
	12.4	SLA « First Time Right »	53
	12.4.1	Introduction	53
	12.4.2	Analyse	53
	12.4.3	Conclusion	55
	12.5	SLA repair.....	55
	12.5.1	Introduction	55
	12.5.2	Analyse	56
	12.5.3	Conclusion	61
	12.6	SLA PRO.....	61
	12.6.1	Introduction	61
	12.6.2	Analyse	62
	12.6.3	Conclusion	64
13		Autres éléments de l'offre de référence	65
14		Décision et entrée en vigueur	71
15		Voies de recours	72
16		Signature	73

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 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.
2. Le 18 janvier 2021, l'IBPT a transmis ses projets de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de Brutélé et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et de Brutélé, Telenet et VOO SA pour l'accès à l'offre large bande au CSA, au VRM et au Medienrat, conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, le CSA a demandé, le 21 janvier 2021, à ce que la CRC soit saisie.
3. Le 4 février 2021, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, les projets de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de Brutélé et Telenet pour l'accès à l'offre de télévision dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et de Brutélé, Telenet et VOO SA pour l'accès à l'offre large bande afin qu'il soit soumis à la Commission européenne, l'ORECE et aux autres ARN.
4. La présente décision doit donc être considérée dans le contexte de cette coopération. La CRC y fait siennes les analyses et conclusions proposées par l'IBPT dans le projet de décision soumis au CSA, VRM et Medienrat, mais avec, le cas échéant, les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

1 Introduction

5. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») et la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale (ci-après « la loi du 5 mai 2017 ») prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché.¹

6. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une décision concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Dans cette décision, une série de mesures sont imposées à VOO SA.² VOO SA doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
 - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers ;³
 - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique.⁴

7. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO SA doit proposer. Cela signifie notamment que VOO SA doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique.⁵

8. Le 28 décembre 2018, VOO SA a soumis une proposition d'offre de référence adaptée.

9. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de VOO SA à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

¹ Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005 et aux articles 47 à 51 de la loi du 5 mai 2017.

² Précédemment dénommée Nethys. VOO SA exploite la marque VOO conjointement avec Brutélé.

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

⁴ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2878 et suivants.

⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2488 et suivants, et §§ 3049 et suivants.

2 Procédure

2.1 Rétroactes

10. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, VOO SA disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT.⁶ Le 6 novembre 2018, VOO SA a soumis un addenda concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres ainsi qu'un projet d'offre de référence pour les points restants le 28 décembre 2018.
11. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a adopté une série de mesures opérationnelles qui devaient être transposées, en concertation avec les bénéficiaires, en de nouveaux processus et procédures et/ou en une adaptation de ceux-ci⁷. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, l'IBPT a commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec VOO SA et Orange Belgium⁸ (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de VOO SA actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de bonne qualité et d'une mise en œuvre informatique correspondante rapide.
12. À la suite de cette collaboration intense, VOO SA a déjà adapté plusieurs éléments de son offre à la demande de l'IBPT.

2.2 Consultation nationale

13. Conformément à l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT (ci-après « la loi du 17 janvier 2003 »), le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
14. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 et l'article 60 de la loi du 5 mai 2017 imposent à l'IBPT d'organiser une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
15. La consultation nationale s'est tenue du 14 avril 2020 au 26 mai 2020. L'IBPT a reçu des réactions de Proximus, VOO (VOO SA et Brutélé réunis) et Orange.

2.3 Consultation de l'Autorité belge de la concurrence

16. En vertu de l'article 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005 et de l'article 44, §§ 4 et 5, de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.

⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2494 et 3055.

⁷ Voir, par exemple, les paragraphes 2365, 2406, 2410, 2958 et 2962 de la décision la CRC du 29 juin 2018.

⁸ Ci-après Orange.

17. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le 18 décembre 2020. L'Autorité belge de la concurrence a rendu son avis le 11 janvier 2021.
18. L'ABC constate que le projet de décision qui lui a été soumis est conforme aux objectifs visés par le droit de la concurrence.

2.4 Coopération avec les régulateurs des médias

19. L'article 3 de l'accord de coopération⁹ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
20. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
21. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le 18 janvier 2021.

2.5 Consultation européenne

22. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 et l'article 61 de la loi du 5 mai 2017 déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
23. En application de ces dispositions, la CRC a notifié ses projets de décision à la Commission européenne le 9 février 2021. Les projets de décision ont été enregistrés sous le code BE/2021/2306 et BE/2021/2307.
24. La Commission a examiné la notification et ne formule aucune observation.

⁹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371.

3 Cadre réglementaire

25. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») et la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale (ci-après « la loi du 5 mai 2017 ») prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché¹⁰.
26. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à VOO SA. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹¹. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence¹².
27. Ce projet de décision est adopté en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
28. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé¹³. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
29. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.¹⁴

¹⁰ Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005 et aux articles 47 à 51 de la loi du 5 mai 2017.

¹¹ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006, 75317.

¹² Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2^o, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

¹³ Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

¹⁴ Voir les §§ 2482-2483 et 3041-3042 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.

Il permet notamment :

- de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
- de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;
- de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;
- d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires ;
- d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination. »

30. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO SA doit proposer. Cela signifie notamment que VOO SA doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique.¹⁵ VOO SA devait avoir remis à l'IBPT une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC.¹⁶
31. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables¹⁷. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 et l'article 48, § 2, de la loi du 5 mai 2017 précisent en outre que l'offre de référence « comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs ».
32. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :
- « L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*
- L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »¹⁸*
33. La décision de la CRC du 29 juin 2018 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite entre autres des conditions techniques et tarifaires associées à l'accès, des services de colocalisation, des systèmes d'information, des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications à l'offre de l'émetteur.¹⁹

¹⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants, et 2878 et suivants.

¹⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2494 et 3055.

¹⁷ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 2490 et 3051.

¹⁸ Voir les §§ 2491-2492 et 3052-3053 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

¹⁹ Conformément à l'annexe I de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, § 3399.

34. Par le biais de la présente décision, l'IBPT évaluera l'offre de référence de VOO SA à la lumière de ce cadre réglementaire.
35. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

4 Structure de l'offre de référence

36. L'offre de référence de VOO SA²⁰ se compose d'un document central, complété par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Le document central décrit le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre VOO SA et un opérateur bénéficiaire.
37. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un certain nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par VOO SA).

Titre	Table des matières
Conditions générales	Cette annexe décrit les conditions générales du contrat entre VOO SA et l'opérateur alternatif.
Plan implémentation	Cette annexe décrit les activités d'implémentation et de test qui doivent être exécutées pour permettre à un opérateur alternatif d'utiliser l'offre de référence de VOO SA.
Liste des prix	Cette annexe comporte les tarifs pour les services de gros de VOO SA.
Aspects techniques et opérationnels	Cette annexe décrit tous les processus opérationnels qui permettent à l'opérateur bénéficiaire de gérer ses utilisateurs finals, comme la commande, l'activation (et la désactivation), la notification de perturbations et autres. Elle contient également un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service ainsi que d'autres spécifications techniques des CPE.
Niveaux de SLA	Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre VOO SA et l'opérateur bénéficiaire.
Points IC et colocation	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et VOO SA doit répondre.
Colocation	Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.

38. Ce projet de décision comprend seulement les points sur lesquels l'IBPT adopte une position faisant l'objet de la présente décision, à savoir :
- 38.1. La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire ;
- 38.2. Le revente/cession du contrat et la limitation sur les services non-résidentiels ;

²⁰ <http://www.nethys.be/fr/regulation>

- 38.3. L'inclusion de la désactivation dans la procédure « Single Installer » ;
- 38.4. La discussion de l'analyse technique pour les profils propres ;
- 38.5. Possibilité de différenciation ;
- 38.6. Les adaptations aux règles de prévision ;
- 38.7. L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- 38.8. D'autres sujets

5 La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire

5.1 Introduction

39. VOO SA indique que l'opérateur bénéficiaire est obligé de placer un colson qui indique visuellement que la connexion sur laquelle il est apposé est utilisée par un client final d'un opérateur de gros.²¹
40. En outre, aux § 225²² et § 226²³ du Main Body, VOO SA définit un ensemble de tâches qui doivent être exécutées lors de l'installation et de l'activation d'un utilisateur final. Toutefois, le texte ne précise pas qui exécute ces tâches et dans quelles conditions elles doivent être exécutées.

5.2 Analyse

41. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit que « *les opérateurs qui demandent un accès aux services bitstream doivent pouvoir acheter de manière dégroupée tous les éléments dont ils ont besoin* »²⁴. Cela signifie que VOO SA ne peut pas obliger un bénéficiaire à payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité.²⁵
42. L'IBPT est d'avis que (dans le cadre de la procédure « Single Installer »²⁶) seules des actions qui sont nécessaires pour la fourniture de services aux clients peuvent être exigées par VOO SA de la part du bénéficiaire. VOO SA doit donc démontrer la nécessité technique des mesures et actions demandées pour le bénéficiaire, afin de s'assurer que celui-ci ne doive pas effectuer d'actions inutiles ou supporter des coûts déraisonnables.
43. Le placement d'un colson pour identifier de manière visuelle les services fournis ne devrait pas être exigé d'un bénéficiaire, car cette action n'a aucune nécessité technique dans le cadre de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.
44. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que VOO SA doit mettre en œuvre des systèmes d'assistance opérationnelle efficaces et automatisés pour permettre la fourniture de services bitstream :

²¹ Voir la section 4.3 Identification des lignes du réseau dans le Main Body : « *D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble* » ou le § 247 du Main Body : « *Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de Nethys. D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire,...)* »

²² « *L'activation d'un nouveau Client Final d'un Bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes.* »

²³ « *La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieux de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de Nethys. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du Client Final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le Client Final.* »

²⁴ Voir le § 2314 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁵ L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques le confirme également.

²⁶ Telle que définie à la section 31.2.7 et 40.2.6 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

« Conformément à l'article 61, § 1^{er}, alinéa 2, 8^o, de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour pouvoir garantir l'accès à un débit binaire dans un délai raisonnable. [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis et les plus automatisés possibles. »²⁷

45. Si VOO SA considère, à des fins propres, qu'une telle identification est souhaitable, l'IBPT estime que cette identification visuelle pourrait être remplacée par une base de données actualisée reprenant les services actifs sur le câble attaché au TAP. Une telle solution semble plus précise, transparente et efficace et est même déjà présente partiellement. L'IBPT estime toutefois qu'en attendant le perfectionnement d'un tel système automatisé et efficace, le bénéficiaire ne doit pas placer de colson.
46. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », l'IBPT constate qu'un accord a été atteint entre Orange et VOO SA. Il a été convenu qu'Orange ne devait pas envoyer de technicien au TAP dans le cadre de « Single Installer » si certaines conditions sont remplies. Ces conditions sont les suivantes :
 - 46.1. L'absence d'intervention au TAP doit être limitée aux cas d'utilisateurs interactifs actifs sur le réseau au moment de la commande et pour lesquels aucune modification (ajout ou retrait) de filtre télévision n'est nécessaire ;
 - 46.2. L'absence d'intervention au TAP doit être applicable uniquement dans le cadre de la procédure « Single Installer » ;
 - 46.3. En cas d'interventions de dépannage (« repair »), la mesure de la puissance du signal aux 5 fréquences différentes devra impérativement être fournie par l'OLO ;
 - 46.4. Les frais de recherches d'« ingress » que VOO SA a réalisées devront être remboursés par l'OLO à VOO SA dans le cas où l'origine émanerait du client de cet OLO ;
 - 46.5. L'OLO en charge de l'installation doit supporter l'entière responsabilité de la conformité du câble de raccordement du client et du dépannage à partir de la sortie client du TAP.
47. L'IBPT considère que ces conditions sont raisonnables pour permettre l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer ».
48. VOO SA réagit en déclarant que le placement du colson n'est pas une raison pour effectuer une intervention au TAP, mais que cela n'est fait qu'à titre complémentaire lorsqu'une intervention²⁸ nécessaire a lieu au TAP. Étant donné que VOO SA effectue toujours des mesures au TAP dans le cadre d'une installation « Single Visit/Dual Visit », elle profite de cette occasion pour placer un colson. Dans le cadre d'une installation « Single Installer », le bénéficiaire est responsable de l'installation, mais les conditions ci-dessus ne lui imposent pas de placer un colson.

²⁷ Voir les §§ 2408 et 2409 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁸ Enregistrer le statut de tous les clients au TAP, détecter les fraudeurs, rechercher des « ingress », identifier un client à déconnecter...

49. Il manque cependant trois conditions pour respecter pleinement les accords :
- 49.1. Tous les champs de données au TAP doivent être remplis par un point de données spécifique (déterminé conjointement avec le bénéficiaire) afin que VOO SA puisse ultérieurement nettoyer la base de données.
 - 49.2. Si aucun signal n'est présent, le champ en question doit être complété par « 99 », comme prévu dans les documents de la procédure.
 - 49.3. Dans le cas où la base de données indique qu'un filtre est présent, le bénéficiaire doit effectuer une intervention au TAP pour retirer ce filtre.
50. L'IBPT considère que ces conditions ne sont pas déraisonnables et que VOO SA peut donc les inclure.
51. Orange indique que les §§ 225, 226 et 266²⁹ du Main body et le § 49³⁰ de l'annexe « Aspects techniques & opérationnels » ne sont plus conformes aux dispositions du présent chapitre et ne tiennent pas compte de la mise en œuvre du « Single Installer ».
52. L'IBPT considère que les paragraphes cités par Orange peuvent toujours être applicables dans le cadre de la « Single Visit/Dual Visit », mais avec la mise en place de la procédure « Single Installer », ces paragraphes ne sont plus corrects. C'est pourquoi il est important d'adapter ces paragraphes. Il convient de préciser dans quels cas ces tâches doivent être exécutées, quelles sont les tâches nécessaires et par qui elles doivent être exécutées. De cette façon, il ne peut y avoir de confusion sur qui exécute quelles tâches.

5.3 Conclusion

53. L'IBPT considère que le placement d'un colson d'identification d'une ligne par un bénéficiaire n'est pas nécessaire, étant donné qu'un bénéficiaire ne peut être obligé de payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que le placement d'un colson soit conforme aux conditions décrites ci-dessus.
54. En ce qui concerne l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install », l'IBPT considère que les conditions susmentionnées sont raisonnables. L'IBPT demande dès lors que VOO SA reprenne cette possibilité de non-intervention et les conditions qui y sont liées dans son offre de référence.

²⁹ « Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », Nethys observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de Nethys (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie) mais provient d'une cause non liée à Nethys, par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l'Installation Intérieure, ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit Nethys des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de Nethys. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à Nethys. »

³⁰ « Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de Nethys ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, et suivant la procédure d'installation choisie, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par Nethys sur demande du Bénéficiaire pour la partie de l'intervention qui relève de sa responsabilité... »

55. En outre, VOO SA devrait préciser davantage la distinction entre les procédures applicables dans le cas d'une procédure « Single Installer » et d'une « Single Visit/Dual Visit » dans l'offre de référence, en accordant une attention particulière aux paragraphes précités.

6 Revente/cession du contrat et limitation sur les services non-résidentiels

6.1 Introduction

56. Orange a répondu à la consultation que VOO SA laisse trop peu de place à la différenciation et finit par rendre impossible ou du moins par limiter de façon injustifiée une offre aux clients non résidentiels. Cela ne serait, en outre, pas conforme au cadre réglementaire applicable. Ainsi, VOO SA limite la possibilité de vente aux utilisateurs finals³¹ et limite le nombre de prises de télévision à 4.³² En outre, VOO SA indique que tous les profils large bande sont soumis à des mesures de gestion du trafic.³³

6.2 Analyse

57. Avant tout, l'IBPT souhaite souligner le fait que chaque bénéficiaire doit pouvoir être en mesure de dupliquer toutes les fonctionnalités que VOO SA offre à ses clients finals (tant résidentiels que professionnels).³⁴

6.2.1 Revente/cession du contrat

58. L'IBPT constate que l'offre de référence contient de nombreuses références impliquant que la vente de produits de gros est limitée aux utilisateurs finals. Il est ainsi systématiquement fait mention d'utilisateurs finals des opérateurs bénéficiaires.³⁵ L'IBPT considère que toutes ces références et limitations (implicites ou explicites) à la vente aux utilisateurs finals doivent être adaptées de manière à ce que les opérateurs bénéficiaires puissent céder ou revendre leurs produits à des opérateurs tiers.

59. Le cadre réglementaire ne prévoit pas de limitations concernant la cession du contrat. L'IBPT ne comprend pas non plus pourquoi cette possibilité devrait être restreinte pour un bénéficiaire.

60. En ce qui concerne **la revente du contrat**, le cadre réglementaire ne prévoit pas non plus de limitation possible à ce sujet. De plus, la définition de revente en garantit justement le caractère raisonnable. Le produit qui est revendu est en effet identique sur le plan technique à ce qui est vendu aux propres clients de détail de l'opérateur PSM ou de l'opérateur bénéficiaire et il n'existe aucune possibilité d'offrir des services différenciés sur cette base³⁶.

³¹ Voir la définition « Offre d'accès de gros à un débit binaire » (§ 39) dans le Main Body, « Le service d'accès central via le Réseau de Nethys jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande ». Mais aussi les définitions dans d'autres annexes, telles que les « Conditions générales » (§§ 11, 19 et 20) limitent généralement le type de clients aux utilisateurs finals.

³² Voir la définition « Raccordement Standard » (§ 33) dans le Main Body : « Raccordement au réseau de Nethys dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final.

³³ Voir le § 120 de la section 2.2.1 dans le Main Body : « Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, Nethys met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau »

³⁴ § 2450 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Lorsque l'opérateur puissant souhaite développer une nouvelle offre de détail ou adapter une offre de détail existante, il est tenu d'assurer la reproductibilité technique à partir des intrants de gros qu'il fournit. L'IBPT peut exiger à tout moment de l'opérateur puissant qu'il fournisse toutes les informations nécessaires pour démontrer que la reproductibilité technique est entièrement garantie. Lorsque les circonstances le rendent nécessaire, l'IBPT peut en outre exiger de l'opérateur puissant qu'il procède à des tests de reproductibilité et/ou lui notifie toutes les informations utiles pour évaluer lui-même la reproductibilité. »

³⁵ Comme aux §§ 45, 56 et 71 du Main Body.

³⁶ Conformément aux définitions utilisées à la section 21.3 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

Dans cette optique, l'IBPT estime correcte l'affirmation selon laquelle cela crée une limitation possible de la liberté commerciale des bénéficiaires et que la concurrence peut être entravée de manière injustifiée.

6.2.2 Services aux clients non résidentiels.

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

« KPI de réseau : redondance, disponibilité, SLA amélioré, bande passante garantie, gestion du flux de service ;

Ligne de back-up (continuité des opérations ~ back-up 4G) ;

Possibilité de VLAN différent pour B2B depuis le modem câble jusqu'au réseau cœur de l'opérateur alternatif ;

Solution pour attribuer une plage d'adresses IP fixes aux clients, indépendamment de la localisation ;

Intervention dans les 4h pour les réparations (réparation le jour ouvrable suivant) ;

SLA pour les interventions étendu (24h/24, 7 j/7) ;

250 profils disponibles. »

62. Orange demande également une liste de tous les profils disponibles sur le réseau coaxial, dont les profils large bande utilisés par WIN dans le cadre de son offre B2B.
63. L'IBPT insiste sur le fait qu'une limitation de l'obligation d'accès à la fourniture de services résidentiels est illicite. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que :

« L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. »³⁷

64. De plus, dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a exécuté un test de substituabilité entre les offres de détail résidentielles et non résidentielles. Au § 1664 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, la CRC a tiré la conclusion suivante : *« Les offres d'accès central supportant des offres de détail résidentielles et non résidentielles font partie du même marché de produits. »* Il ressort donc clairement tant de la définition du marché de produits que de la description du remède d'accès que l'on ne peut pas faire de distinction entre l'usage résidentiel et l'usage non résidentiel. En outre, la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité précise que les produits haut débit offerts sur les réseaux câblés via un câble coaxial ne font pas partie de ce marché.³⁸ Cela confirme une nouvelle fois

³⁷ Voir § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

³⁸ Voir la section 9.1. « Substituabilité entre accès haut débit et connectivité de haute qualité » et la section 15.3 « Substituabilité entre les services d'accès de haute qualité et les services d'accès central » de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité.

que les produits haut débit offerts via le câble coaxial font partie du marché 3b, conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018.

65. C'est également dans cette optique que les limitations du nombre de prises à quatre doivent être rejetées étant donné que les clients professionnels tels que les hôtels, les hôpitaux ou les maisons de repos doivent également pouvoir avoir accès aux autres prestataires tels que les opérateurs bénéficiaires qui utilisent le réseau de VOO SA. Cette restriction limite, sans raison nécessaire, la libre utilisation de l'accès à la plateforme de télévision et limite ainsi les possibilités de différenciation des bénéficiaires.³⁹
66. En ce qui concerne les services non résidentiels, VOO SA en offre à peine elle-même : sa seule offre, VOObusiness, présente exactement les mêmes fonctionnalités que l'offre résidentielle Quatro Max, à l'exception d'un meilleur SLA pour les interventions en cas de problème. Cette offre s'adresse donc aux clients SOHO.⁴⁰ Pour les plus grandes entreprises, le site Internet de VOO renvoie à WIN.⁴¹ Dans cette même optique, le site Internet de WIN renvoie à VOObusiness pour les clients SOHO. Contrairement à Telenet, il s'avère que VOO SA ne dispose donc pas d'une section propre spécialisée dans les services non résidentiels.
67. De plus, WIN n'utilise pas uniquement le réseau coaxial de VOO SA pour offrir ses services, mais aussi l'ADSL et le VDSL2 de Proximus, la 3G/4G ou la fibre optique. En raison de ce mélange de technologies, il est difficile de déterminer les services offerts par WIN sur le réseau coaxial spécifiquement. En outre, WIN ne se présente pas sur son site Internet comme un opérateur avec des produits standardisés, mais comme un intégrateur qui offre uniquement un produit sur mesure.
68. Ce dernier point permet toutefois de conclure qu'il est effectivement possible d'offrir des services non résidentiels complexes sur le réseau coaxial de VOO SA. Pour la mise en œuvre de ces fonctionnalités, VOO SA doit en outre donner l'accès au personnel de WIN ou le faire elle-même pour WIN.
69. En vertu de l'obligation de non-discrimination et d'accès qui incombe à VOO SA, les opérateurs bénéficiaires doivent également avoir accès à toutes les fonctionnalités existantes que VOO SA offre à WIN ou qu'elle utilise elle-même. Cela est également nécessaire pour que les opérateurs bénéficiaires puissent se différencier sur la base de l'offre de référence de VOO SA. Comme indiqué précédemment, VOO SA ne peut en effet pas limiter l'utilisation des services d'accès à l'utilisation résidentielle uniquement.⁴²
70. L'IBPT estime que l'on ne peut pas faire barrage à une demande d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité spécifique sur la base du fait que VOO SA n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit qu'une

³⁹ L'IBPT renvoie également au § 2333 de la décision CRC du 29 juin 2018: « *L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général.* » Il est évident que le libre accès à la plateforme de télévision et l'interdiction de créer des barrières injustifiées s'appliquent également à la radiodiffusion télévisuelle.

⁴⁰ SOHO : Small Offices and Home Offices

⁴¹ WIN est une société sœur de VOO SA, toutes deux appartenant à Enodia.

⁴² Conformément au § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

telle demande doit être évaluée par VOO SA de manière bien plus large que sur la base de son offre de détail résidentielle uniquement.⁴³

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

6.3 Conclusion

72. L'IBPT estime qu'il n'est pas justifié de limiter la cession et la revente en renvoyant toujours aux utilisateurs finals comme étant les seuls clients possibles d'un bénéficiaire. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
73. Une limitation à 4 prises exclut d'avance certains usages du remède d'accès, ce qui n'est pas conforme à la décision de la CRC du 29 juin 2018 et est donc rejetée. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
74. VOO SA remettra à ses bénéficiaires une liste de tous les profils utilisés par VOO SA sur son réseau coaxial. De plus, l'on ne peut pas faire barrage à une demande raisonnable d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité professionnelle spécifique sur la base du fait que VOO SA elle-même n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO.

⁴³ Voir le § 2317 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus [...] ». »

7 Désactivation

7.1 Introduction

75. L'offre de référence impute la responsabilité concernant l'exécution d'une désactivation (et l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du TAP) à VOO SA.⁴⁴

7.2 Analyse



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

76. L'activation et la désactivation d'un client final font partie intégrante de la gestion de la relation avec les clients, qui est contrôlée par le bénéficiaire. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que : « L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés. [...] Pour atteindre cet objectif, l'opérateur alternatif doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients (dont l'installation et la réparation chez le client final) ». ⁴⁵
77. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'avoir accès au « TAP » pour pouvoir installer un filtre :
- « Il est important que les éléments suivants y soient au moins permis : l'accès au « TAP » afin de supprimer le filtre (ou l'installer, selon le contexte et le service acheté). »⁴⁶*
78. À cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon l'IBPT, les dispositions de la décision du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir installer un filtre s'il le juge nécessaire. L'IBPT estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Install Project » et doit donc être mise en œuvre par VOO SA.
79. L'IBPT rappelle à VOO SA que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis longtemps déjà et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT,⁴⁷ comme déjà soulevé à plusieurs reprises par l'IBPT.⁴⁸
80. VOO SA réagit en déclarant qu'en tant qu'opérateur de réseau, il peut être le seul responsable de la déconnexion de clients lorsqu'ils ont résilié leur abonnement auprès des bénéficiaires.

⁴⁴ Voir le § 239 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO SA.

⁴⁵ Voir en ce sens les §§ 2401 et 2402 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

⁴⁶ Voir les §§ 2406 et suivants, et 2958 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

⁴⁷ L'IBPT se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

⁴⁸ L'IBPT a déjà souligné cette position dans ses courriers du 5 mars 2019 et du 3 mai 2019.

[confidentiel] C'est très complexe et en raison des nombreuses interventions humaines, des erreurs peuvent rapidement se produire. [confidentiel] Selon VOO SA, la seule solution viable est qu'elle effectue elle-même les désactivations. De plus, Orange ne serait pas intéressée à procéder à des désactivations.

81. L'IBPT souligne qu'une désactivation doit être effectuée par un bénéficiaire, car le bénéficiaire « doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients ». Ces aspects ne se limitent donc pas exclusivement à l'installation et à la réparation. L'IBPT maintient donc sa position selon laquelle le bénéficiaire doit être en mesure de procéder à la désactivation. Cela signifie que VOO SA doit adapter son offre de référence en conséquence.
82. L'IBPT déclare en outre que l'erreur humaine ne peut jamais être exclue, [confidentiel] et qu'Orange a, dans le passé, à plusieurs reprises et également au cours de cette consultation, clairement exprimé son intérêt pour le développement de cette fonctionnalité. L'IBPT ne voit guère de différence avec les arguments avancés dans le passé concernant la procédure « Single Installer », qui a finalement été mise en œuvre, sans que les services d'Orange ou de VOO SA n'en aient souffert. En bref, l'IBPT ne voit pas de raison d'imputer nécessairement la responsabilité de la désactivation à VOO SA.
83. Orange et Proximus sont d'accord avec l'IBPT. Proximus demande également qu'il soit précisé si un bénéficiaire peut choisir de faire effectuer cette opération soit en gestion propre, soit par le câblo-opérateur pour chaque désinstallation.
84. La partie « aspects opérationnels »⁴⁹ du remède d'accès n'oblige pas les bénéficiaires à faire un choix définitif entre effectuer eux-mêmes les installations et les désactivations ou les faire effectuer par VOO SA. Elle prévoit simplement qu'un bénéficiaire doit être en mesure de le faire lui-même. Une combinaison des deux régimes devrait donc être possible à condition qu'elle soit exercée de manière raisonnable.

7.3 Conclusion

85. VOO SA adaptera tous les paragraphes de l'offre de référence qui limitent la portée de la procédure « Single Installer » à la procédure d'activation, de sorte que la désactivation en fasse également partie et qu'elle puisse être effectuée par un bénéficiaire, si ce dernier le souhaite.

⁴⁹ Voir le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre. »

8 Profils propres

8.1 Introduction

86. Le paragraphe 114 du document « Main Body » et le paragraphe 10 de l'annexe « Aspects techniques & opérationnels » de l'offre de référence de VOO SA contiennent la limitation suivante concernant les demandes de profils propres par les opérateurs bénéficiaires : « *Le Bénéficiaire a la possibilité de définir ses profils internet propres. Il introduira une demande de Profil dont la faisabilité technique sera analysée par VOO SA afin d'éviter un impact négatif sur le réseau. VOO SA est en droit de refuser l'activation d'un profil demandé pour des raisons techniques liées à l'impact sur le réseau et sur le niveau de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau [...].* »

8.2 Analyse

87. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise clairement au § 2313 que chaque opérateur bénéficiaire doit pouvoir « *définir des débits et volumes propres pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques.* »
88. D'un point de vue concurrentiel, il est important que les opérateurs bénéficiaires puissent se différencier et déterminer des profils propres en toute indépendance. Toutefois, selon VOO SA, toute demande d'un opérateur bénéficiaire doit d'abord subir une analyse technique dans le cadre d'une demande raisonnable.
89. La CRC insiste sur le fait qu'une telle analyse est uniquement nécessaire dans un nombre limité de cas. À l'heure actuelle, VOO SA propose des offres variées : de 75 Mbps/4 Mbps/100 Gb (solo light) à 125 Mbps/6,5 Mbps/illimité (solo relax) et à 400 Mbps/20 Mbps/illimité (solo max). Les profils dotés de caractéristiques au sein des offres commerciales résidentielles de VOO SA ne nécessitent pas d'analyse parce que leur impact sur le réseau est comparable aux offres de détail résidentielles de VOO SA. Ainsi, une demande pour un profil propre (250 Mbps/12 Mbps/illimité) ne nécessiterait en principe pas d'analyse. Les profils pour lesquels le rapport entre le téléchargement ascendant et descendant diverge peuvent quant à eux nécessiter une analyse technique. Il existe donc des cas pour lesquels une analyse technique est nécessaire, mais il est déraisonnable et disproportionné d'imposer une telle analyse pour tous les profils demandés.
90. Dans tous les cas, l'IBPT s'attend à ce que la procédure de demande d'un profil propre se déroule rapidement et efficacement. L'IBPT s'attend dès lors à ce que VOO SA mette tout en œuvre pour garantir cela et suive de près les demandes en la matière.
91. Tout d'abord, VOO SA marque son accord sur la position de l'IBPT, mais indique également qu'il existe plusieurs cas nécessitant une analyse technique. Concernant une telle analyse (principalement le planning de capacité), VOO SA déclare avoir besoin de 6 à 8 semaines. Suit alors une mise en œuvre dans le cadre de laquelle le profil est ajouté aux systèmes IT de gros et est configuré dans les éléments de réseau. Le timing de cette mise en œuvre dépend 1) du profil demandé (plus il correspond aux offres de détail, mieux c'est), 2) de s'il s'agit d'un profil nouveau ou adapté (une adaptation est plus rapide qu'un nouveau profil nécessitant une release IT) et 3) des éléments de réseau, de la « période de gel » et de la capacité IT disponible. On compte au total un délai de mise en œuvre de six mois à partir du

moment où l'analyse technique est terminée. VOO SA confirme qu'elle ajoutera ces informations à l'offre de référence.

92. L'IBPT répète que le processus présenté par VOO SA semble long et peu efficace. Dans cette optique, il suivra de près les demandes de profils propres et les analysera à la lumière de l'obligation de non-discrimination.

8.3 Conclusion

93. VOO SA doit ajouter les informations nécessaires concernant la procédure de demande d'un profil propre avec les délais de réponse correspondants dans l'offre de référence.
94. Cette procédure de demande indiquera également les étapes de l'analyse technique, les éléments examinés et à partir de quelles caractéristiques (téléchargement ascendant/descendant/volume ou une combinaison) une analyse technique est nécessaire, compte tenu des remarques formulées ci-dessus.

9 Possibilité de différenciation

9.1 Introduction

95. L'offre de référence actuelle de VOO SA se base sur la couche 3 du modèle OSI. Un opérateur indique que l'élaboration du remède d'accès sur le marché de l'accès central via le câble (marché 3b2)⁵⁰ doit nécessairement avoir lieu sur la couche 2 du modèle OSI et que l'offre de référence de VOO SA comprend un grand nombre de limitations qui empêcheraient la différenciation.

9.2 Analyse de l'offre de VOO SA

96. La décision de la CRC du 29 juin 2018 impose à VOO SA l'obligation de proposer un accès bitstream aux opérateurs bénéficiaires, sans spécifier sur quelle couche du modèle OSI.

97. Pour expliquer ce qu'est l'accès bitstream (ou mieux, pour préciser ce que ce n'est pas), une comparaison est souvent faite à une offre de revente. Un produit de revente est identique au niveau technique à ce qui est vendu aux clients de détail propres de l'opérateur PSM⁵¹. Dans ce cas, il n'est donc en principe pas possible pour l'opérateur bénéficiaire de différencier le service de connectivité proposé.

98. Les remèdes imposés dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoient un certain nombre de (nouvelles) fonctionnalités de nature technique et opérationnelle, permettant aux opérateurs bénéficiaires de se différencier des services de VOO SA. Cette possibilité de différenciation est justement ce qui distingue le bitstream de la revente.

99. Pour l'IBPT, il est surtout important qu'un bénéficiaire reçoive la possibilité de créer des produits et services propres pour les proposer à ses propres clients de détail. Pour évaluer si VOO SA a mis en œuvre de manière adéquate l'obligation d'accès, l'IBPT vérifiera si les différentes dispositions techniques et opérationnelles de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant la possibilité de différenciation sont respectées. La section concernant l'obligation d'accès définit spécifiquement quelles fonctionnalités doivent être comprises dans une offre bitstream :

« Un débit suffisant pour permettre l'élaboration de services à très haut débit dans les zones où ces produits sont proposés par l'opérateur PSM ;

- la possibilité de différenciation des services de détail grâce au même choix de Qualités de Service (QoS) que celui qui est offert aux clients de détail ;*
- permettre de définir des débits et volumes propres pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques ;*
- une granularité de connectivité suffisante, offerte selon le choix du bénéficiaire ;*
- le droit de l'opérateur alternatif de déterminer librement l'usage du produit de gros qu'il achète. Cet usage ne peut pas être limité à la seule duplication des services de*

⁵⁰ Comme imposé à la section 31.2 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁵¹ Voir en ce sens le BEREC Report on Next Generation Access, BoR (10) 08, p.12.

détail de l'opérateur PSM. D'éventuelles limitations ne peuvent être justifiées que par des raisons techniques objectives.

- absence de restriction d'accès à certains points d'interconnexion, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques ;
- l'opérateur PSM doit faire une offre de colocalisation. Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications électroniques. L'opérateur PSM doit fournir des services de colocalisation au niveau des CMTS ou des RPOI conformément à son offre de référence.
- l'opérateur PSM doit fournir l'accès au niveau du nœud d'interconnexion conformément à la capacité demandée (et payée) par l'opérateur alternatif. L'opérateur PSM peut éventuellement fixer un seuil minimum, à condition que la nécessité de ce dernier soit justifiée. »⁵²

100. Si une offre permet de remplir ces fonctionnalités, l'IBPT la considère comme une offre bitstream, quelle que soit la technologie sous-jacente pour mettre en œuvre cette offre.
101. En même temps, la décision de la CRC du 29 juin 2018 garantit aux opérateurs bénéficiaires que VOO SA ne peut pas imposer de limitations dans le cadre des services de gros offerts,⁵³ à moins qu'il existe des éléments techniques objectifs qui puissent justifier une limitation.
102. En ce qui concerne les différentes limitations spécifiques dans l'offre de référence qui empêcheraient un bénéficiaire de se différencier (comme la limitation à l'usage résidentiel), l'IBPT renvoie aux autres chapitres de la présente décision. De telles limitations sont, le cas échéant, en effet rejetées par la présente décision. L'IBPT rappelle que la possibilité pour les bénéficiaires de déterminer librement l'usage du produit acheté est requise et que les limitations injustifiées ne seront pas autorisées.
103. Bien que l'IBPT estime donc dans un premier temps que l'implémentation choisie par VOO SA répond aux exigences de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et qu'elle permet aux opérateurs bénéficiaires de mettre un produit suffisamment indépendant sur le marché, cela ne signifie pas que la demande concernant le développement et l'implémentation d'une offre de couche 2 soit déraisonnable. L'IBPT constate toutefois qu'une telle demande formelle n'a pas encore été adressée à VOO SA.⁵⁴ Il n'existe donc pas non plus de refus motivé par l'opérateur PSM susceptible d'être examiné par l'IBPT, conformément aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018⁵⁵.

⁵² Voir le § 2313 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁵³ Voir le § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). [...] La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général [...]. De même, les autres obligations imposées sur ce marché ne doivent pas être modulées en fonction de l'usage qui peut être fait de l'accès central. » ; voir le § 2326 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Pour promouvoir la concurrence et l'innovation, il est justifié que l'OLO dispose de la plus grande liberté possible pour ce qui concerne l'usage des services de gros. Cela signifie aussi qu'il doit pouvoir exister une différence entre le comportement du client final de l'opérateur PSM et du client final de l'opérateur alternatif. »

⁵⁴ Voir le § 2316 de la décision d'analyse de marché du 29 juin 2018.

⁵⁵ Voir le § 2317 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le

9.3 Analyse préliminaire d'une offre de couche 2

104. L'IBPT effectuera toutefois déjà une première évaluation de la demande, soit un accès bitstream au réseau de VOO SA sur la couche 2 du modèle OSI, à la lumière des éléments de l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Dans ce cadre, l'on examinera (i) la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes et (ii) le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée. Il est important de noter que tous les critères ne doivent pas être remplis de manière cumulative avant qu'une demande puisse être considérée comme raisonnable ou non. L'évaluation s'appuie en d'autres termes sur plusieurs critères, un critère pouvant peser plus qu'un autre.

(i) Viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes

105. Le premier élément à prendre en considération concerne la question de savoir s'il est raisonnable d'un point de vue technique et économique d'obliger un opérateur régulé à mettre en œuvre de deux manières différentes la même obligation d'accès, y compris le développement d'une nouvelle offre de référence supplémentaire⁵⁶.

106. L'impact financier de ce développement dépend fortement du degré auquel une offre de couche 2 et une offre de couche 3 diffèrent l'une de l'autre. L'IBPT analyse donc dans les paragraphes qui suivent les différences techniques et opérationnelles entre ces offres.

107. D'un point de vue historique, le développement de services large bande sur un réseau câblé s'est fait sur la base de fonctionnalités liées à la couche 3 du modèle OSI, alors qu'un réseau DSL a été conçu du point de vue de la couche 2. Ce n'est qu'avec l'arrivée de services professionnels spécifiques sur les réseaux câblés que Cablelabs a développé une norme de couche 2 (BSoD)⁵⁷ pour les réseaux câblés. Cette norme n'est toutefois utilisée que de manière très limitée par les câblo-opérateurs. VOO SA n'utilise pas les fonctionnalités de transport de la couche 2 définies dans le BSoD pour le transport du trafic bitstream de l'opérateur bénéficiaire, mais fait confiance à cet égard à une solution de couche 3 de Cisco, à savoir le VRF.⁵⁸ D'autres éléments, comme une garantie QoS complète liée à une offre de couche 2, ne sont pas supportés actuellement par VOO SA dans un environnement de gros. VOO SA devra donc investir dans son réseau pour implémenter l'obligation d'accès sur la base de la couche 2.

108. Dans le cadre d'un service proposé sur un moyen partagé, il peut être nécessaire d'effectuer des contrôles pour garantir l'intégrité du réseau (par exemple, contrôle des vitesses, contrôle du volume de téléchargement et/ou de chargement ou lancement de mécanismes de sécurité). Ce contrôle est généralement implémenté par le biais du BNG⁵⁹, qui fonctionne toutefois sur la base de la couche 3 du modèle OSI. Une offre de couche 2 a alors pour

bien-fondé de l'éventuel refus, à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Cette liste de critères n'est pas exhaustive mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation. »

⁵⁶ Comme nous l'avons déjà indiqué, l'implémentation actuelle par VOO SA semble en effet répondre aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁵⁷ BSoD : Business Services over DOCSIS.

⁵⁸ Virtual Routing and Forwarding : dans le cadre de cette technologie basée sur l'IP, chaque routeur contient différentes tables de routage, faisant que les paquets sont uniquement envoyés à l'adresse IP nécessaire.

⁵⁹ Broadband Network Gateway : ce serveur se trouve entre le transport et le réseau cœur d'un opérateur et envoie le trafic des clients raccordés sur le réseau mondial. Dans un certain sens, il s'agit de la première porte de l'Internet vers le client final, venant du réseau mondial.

conséquence qu'un tel contrôle doit être implémenté par l'opérateur bénéficiaire. Dans certaines circonstances, il peut être plus efficace que ces mesures soient mises en œuvre par l'opérateur PSM.

109. Enfin, de nouveaux processus opérationnels devront aussi être développés. Les procédures actuelles pour l'ensemble du « customer lifecycle » (eligibility, provisioning, installation, repair) partent d'un accès sur la couche 3, ce qui donne par exemple la possibilité à VOO SA de contrôler à distance certaines causes possibles en cas de plaintes. De même, VOO SA est actuellement responsable de la répartition des adresses IP lorsque le modem établit pour la première fois une connexion avec le réseau pendant l'installation. Ces actions ne sont plus possibles avec une offre de couche 2, ce qui fait que les processus concernés doivent complètement être à nouveau élaborés et implémentés.
110. Les éléments analysés ci-avant (absence de fonctionnalités de la couche 2 existantes, absence de contrôle par VOO SA sur la capacité utilisée et impact possible sur la capacité disponible, développement de nouvelles procédures...) conduisent à la conclusion provisoire que le développement d'une offre de couche 2 représente une mesure radicale et ne peut pas être interprété comme un simple ajout à l'offre de couche 3 existante. L'on trouve peu de synergies, ce qui augmente considérablement l'ampleur des investissements que VOO SA doit consentir pour le développement technique et l'implémentation IT de cette nouvelle offre.

(ii) Degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible

111. Fondamentalement, la question se pose du degré de faisabilité d'une offre de couche 2 sur un réseau câblé. Pour pouvoir effectuer cette évaluation, il est intéressant d'examiner les choix faits à l'étranger. L'IBPT passera donc en revue les offres de gros existantes de câblo-opérateurs aux Pays-Bas, en France, au Danemark, en Australie et en Allemagne :
- 111.1. Aux Pays-Bas, VodafoneZiggo a publié une offre de référence dans laquelle il est question d'une mise en œuvre de l'obligation d'accès sur la couche 2. Il ne s'agit toutefois jusqu'à présent que d'une proposition théorique, étant donné qu'il n'y a encore aucun opérateur de gros actif sur le réseau de VodafoneZiggo. Sans implémentation pratique, il est impossible de déjà observer de quelle manière l'offre de référence sera effectivement mise en œuvre⁶⁰.
- 111.2. En France, Numericable fournit l'accès de gros sur la couche 3. Étant donné que Numericable termine le trafic de l'opérateur bénéficiaire, il s'agit par définition d'une offre de couche 3, indépendamment de la technologie utilisée pour terminer ce trafic.⁶¹
- 111.3. En Australie, il existe un réseau d'accès ouvert de gros national (National Broadband Network – NBN), qui comprend différentes technologies de réseau fixe et mobile (FTTB,

⁶⁰ Aux Pays-Bas, la mise en œuvre de l'obligation d'accès est d'abord négociée entre les parties, ce qui fait que le résultat précis est encore incertain. En outre, l'ACM écrit dans la note de bas de page 97 de sa décision d'analyse de marché « Wholesale Fixed Access » du 31 juillet 2018 : « *Un service d'accès de couche 3 concerne un service au niveau IP du modèle OSI. Contrairement au service d'accès large bande de gros de couche 2 que KPN propose, sur les réseaux câblés, seuls des services d'accès large bande de gros de couche 3 peuvent être proposés. La norme DOCSIS ne reprend qu'un service IP de couche 3 et aucun service Ethernet de couche 2.* » (Traduction libre)

⁶¹ <http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/conditions-specifiques-odr-2.pdf> : « *Annexe 2 description des Services: Numericable achemine des paquets (flux internet, VoIP, interactivité portail TV et interactivité portail VOD) depuis l'Utilisateur Final jusqu'à la porte de collecte VoIP et Internet. L'Opérateur, quant à lui, achemine sur son réseau, depuis et vers la porte de collecte VoIP et Internet le trafic internet et ce à destination de l'Utilisateur Final.* »

FTTC, HFC...). Les fournisseurs de services de détail peuvent conclure un accord avec NBN pour obtenir l'accès au réseau. NBN offre donc un accès à la couche 2 sur les réseaux HFC.⁶²

- 111.4. Au Danemark, TDC a publié une offre de référence où l'accès est proposé sur la couche 3⁶³.
- 111.5. En Allemagne, il existe deux exemples pertinents : (i) conformément aux remèdes imposés par la Commission européenne dans le cadre du rachat d'Unitymedia par Vodafone⁶⁴, il s'avère que Vodafone attribue les adresses IP de l'opérateur bénéficiaire aux équipements terminaux des utilisateurs finals de l'opérateur bénéficiaire, ce qui est propre à une offre de couche 3. (ii) Tele Columbus ouvre son réseau pour Telefonica⁶⁵. Étant donné que Telefonica, en tant qu'opérateur bénéficiaire, utilisera une offre de couche 3 chez Vodafone, il est très probable que Telefonica utilise aussi une offre de couche 3 chez Tele Columbus⁶⁶.
- 111.6. Au Canada, Rogers offre l'accès de gros sur le réseau câblé via une offre de couche 3 étant donné qu'elle attribue elle-même via DHCP les adresses IP du bénéficiaire à l'équipement terminal de l'utilisateur final.⁶⁷
112. Cet aperçu démontre qu'il n'y a actuellement, au niveau mondial, qu'une seule offre de couche 2 opérationnelle sur un réseau câblé. Cela signifie que VOO SA serait le deuxième câblo-opérateur à devoir développer et mettre en œuvre une telle offre. De telles évolutions se font en étroite collaboration avec les fournisseurs d'équipements et demandent des investissements et du temps supplémentaires, parce que ni VOO SA, ni les fournisseurs d'équipements ne peuvent tirer profit d'une large expérience à l'étranger.⁶⁸
113. En outre, cela rend les futures évolutions du réseau que VOO SA voudrait mettre en œuvre plus complexes, comme la migration vers une « distributed CCAP architecture » ou la migration vers EuroDOCSIS 3.1. Ces migrations devraient tenir compte d'une offre de couche 2, qui n'existe encore nulle part. Par conséquent, des éléments significatifs de l'offre de référence de couche 2 doivent être développés et implémentés en partant de zéro, ce qui

⁶² Toutefois, le contexte dans lequel cette offre a été développée est totalement différent du contexte belge : NBN est un opérateur de réseau qui a été spécifiquement fondé en 2010 en tant que fournisseur de gros pour un réseau FTTx. À cet égard, une offre de couche 2 a été développée, comme à l'accoutumée pour les réseaux FTTH. En 2014, NBN a repris le réseau HFC de Tesltra et d'Optus et, pour éviter des investissements supplémentaires en tant qu'opérateur efficace pour les bénéficiaires qui souhaitent se connecter à leur réseau, a maintenu l'offre de couche 2. Cela contraste avec VOO SA, qui a commencé avec une offre de couche 3. Comme il ressort de l'énumération des opérateurs étrangers au § 111, il s'agit de la pratique courante étant donné qu'il n'existe dans le monde, pour autant que l'on en ait connaissance, qu'une seule offre utilisant une offre de couche 2 (et ce dans un contexte très spécifique). Toutefois, cette offre de couche 2 présente également un certain nombre d'inconvénients comme l'utilisation obligatoire d'un modem de NBN. De plus, il n'apparaît pas clairement comment les services de télévision via DVB-C peuvent être intégrés.

⁶³ <https://wholesale.tdc.dk/en/products/bredbaand/bsa-coax/documents?tag=Prices%20and%20agreements> (voir les annexes 1a et 1b).

⁶⁴ Voir l'annexe A des remèdes que la Commission européenne a imposés dans le cadre du rachat d'Unitymedia par Vodafone, § 8 : « *Vodafone shall use IPv6 addresses from the address range of the New Cable Provider to address eRouters and end devices. Vodafone shall configure the address ranges in the Cable Modem Termination System (without charging a setup fee).* » Traduction libre : « *Vodafone utilisera des adresses IPv6 du répertoire d'adresses du nouveau câblo-opérateur alternatif pour atteindre les eRouters et les équipements terminaux. Vodafone introduira les répertoires d'adresses dans le CMTS (sans facturer de frais à cet effet).* »

⁶⁵ <https://www.telefonica.de/press/press-releases/company/news/8801/up-to-1qbits-highspeed-internet-from-o2-for-even-more-households-telefonica-deutschland-and-tele-columbus-cooperate-on-cable-fiber-connections.html>

⁶⁶ Sinon, Telefonica doit utiliser simultanément une offre de couche 3 et une offre de couche 2, ce qui n'est pas efficace.

⁶⁷ <https://www.rogers.com/cms/pdf/en/crtc/Access-Services-Tariff.pdf>, p. 71 §1er, 2d.

⁶⁸ Seuls les fournisseurs du réseau NBN australien ont de l'expérience en la matière.

engendre des investissements supplémentaires par VOO SA et ses fournisseurs d'équipements de réseau.

114. Enfin, la décision de la CRC du 29 juin 2018 note la capacité d'interconnexion limitée et les conséquences négatives qu'une offre de télévision OTT linéaire peut avoir à ce niveau⁶⁹. Une telle offre de télévision peut en effet être lancée sur la base d'un accès de couche 2. Si les clients finals d'un opérateur bénéficiaire occupent une capacité disproportionnellement élevée, il reste trop peu de capacité pour les autres clients (de gros et de détail)⁷⁰.

9.4 Analyse des réactions

9.4.1 Proximus

115. Dans sa réaction, Proximus fait part de son désaccord concernant les conclusions de ce chapitre et ne fait pas de distinction, dans sa réaction, entre Telenet et VOO SA. Toutefois, Telenet utilise déjà aujourd'hui une solution L2VPN, alors que VOO SA utilise le VRF, à savoir une solution de couche 3. Les éléments de la réaction de Proximus qui sont applicables à la solution L2VPN actuelle de Telenet ne sont par conséquent pas repris ici.
116. Plus concrètement, Proximus n'est pas d'accord avec les points suivants :
- 116.1. L'offre de couche 3 de VOO SA ne peut pas être qualifiée d'offre bitstream à part entière ;
 - 116.2. Le développement d'une offre de couche 2 ne contient pas de demande déraisonnable ;
 - 116.3. Un lien erroné est établi entre la couche 2 et la télévision (linéaire) OTT.
117. Dans les paragraphes suivants, l'IBPT abordera la réaction de Proximus de manière plus détaillée.

Concernant l'offre de couche 3 en tant qu'offre bitstream à part entière

118. Dans sa réaction, Proximus fait part de son désaccord avec l'analyse selon laquelle l'offre de couche 3 de VOO SA peut être qualifiée d'offre bitstream à part entière. Proximus répète que, selon elle, en raison de l'absence d'une offre bitstream de couche 2 à part entière, la possibilité de différenciation des services de détail est insuffisante étant donné qu'elle n'offre donc pas à l'opérateur alternatif un aussi grand degré de contrôle ni la même indépendance. Ainsi, Proximus considère notamment que l'offre actuelle doit être considérée comme une revente plutôt que comme une offre bitstream. L'IBPT a déjà donné son point de vue à ce sujet au § 102 et suivants de la présente décision. Comme aucun nouvel argument n'est avancé, l'IBPT maintient sa position selon laquelle l'offre de couche 3 peut être qualifiée d'offre bitstream à part entière.

Concernant la demande déraisonnable de développement d'une offre de couche 2

⁶⁹ Voir les § 2661 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷⁰ Ils expérimenteront alors une qualité de service diminuée en raison par exemple d'images interrompues ou d'images d'une qualité inférieure, de demandes répétées de sites Internet, de vitesses de chargement et de téléchargement plus lentes.

119. Proximus n'est pas d'accord avec l'analyse préliminaire que le développement d'une offre de couche 2 contiendrait une demande déraisonnable. Proximus cite à ce sujet divers arguments qui seront abordés dans les paragraphes suivants.
120. Afin de garantir l'intégrité du réseau, il n'est pas nécessaire selon Proximus d'utiliser un BNG fonctionnant sur la couche 3. Proximus souligne qu'il n'y a par exemple pas de BNG chez Brutélé et VOO SA que l'on ne l'utilise pas sur le réseau câblé de gros de NBN en Australie.
121. Toutefois, l'IBPT indique que tant Brutélé que VOO SA et NBN⁷¹ imposent une « Fair Use policy » (ou FUP) à leurs clients finals et/ou aux opérateurs bénéficiaires pour surveiller l'intégrité du réseau. Telenet contrôle cette FUP elle-même et l'impose via le PEP⁷² dans le BNG, alors que Brutélé, VOO SA et NBN imposent cette responsabilité à l'opérateur bénéficiaire, avec les conséquences nécessaires si l'on ne satisfait pas à ce contrôle. Par exemple NBN exige, à l'instar de VOO SA, que les clients finals connectés soient soumis à une FUP⁷³ afin que tous les clients connectés puissent bénéficier de services de qualité. Si un opérateur bénéficiaire ne satisfait pas à la FUP de NBN, NBN peut interrompre les services ou y mettre un terme et exclure l'opérateur bénéficiaire de son réseau.⁷⁴
122. Proximus indique que VOO SA n'a pas besoin de la couche 3 pour distribuer les adresses IP du modem-câble. Il y a en l'occurrence une différence entre la gestion du modem câblé où une adresse IP du câblo-opérateur est utilisée et la connexion de données du client final où l'adresse IP est attribuée par le bénéficiaire. L'IBPT remarque que Proximus montre précisément dans son argumentation qu'une connexion de couche 3 est requise, car VOO SA a besoin d'une adresse IP pour le modem (ce qu'elle doit attribuer elle-même). Ce n'est qu'après l'obtention du fichier de configuration via cette adresse IP que le L2VPN peut être mis sur pied, faisant sur le modem reçoit une nouvelle adresse IP de l'opérateur bénéficiaire. Étant donné qu'une adresse IP est indissociable de la couche 3, l'IBPT maintient sa position selon laquelle une connexion de couche 3 est requise pour les processus actuels.
123. Selon Proximus, il n'est pas correct de déclarer que l'offre de Ziggo ne constitue pas une référence étant donné qu'elle a été développée et publiée. L'IBPT maintient sa position selon laquelle, sans une mise en œuvre réelle, il est impossible de déterminer actuellement comment l'offre de référence sera effectivement mise en œuvre, surtout vu le manque de détails techniques dans cette offre de référence.
124. Proximus déclare qu'elle serait obligée d'utiliser en même temps une offre de couche 3 (pour ses services offerts sur le réseau câblé) et une offre de couche 2 (pour ses services offerts sur son propre réseau), ce qui n'est pas efficace. Proximus renvoie à ce sujet à l'exemple de Telefonica comme indiqué au § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** L'IBPT indique

⁷¹ Voir <https://www.nbnco.com.au/content/dam/nbnco2/2018/documents/sell/wba/SFAA-Wholesale-Broadband-Agreement-FairUsePolicy-nbn-Ethernet-Product-Module.pdf>, Chapitre 4 : « Unfair Use »

⁷² Le PEP ou « Policy Enforcement Point » est la fonctionnalité de réseau qui met en œuvre la FUP.

⁷³ « Le but de cette Ethernet Fair Use Policy de NBN™ est de soutenir la fourniture régulière des produits pertinents à tous les clients de NBN et finalement aux utilisateurs finals, comme attendu par les deux parties à la date d'exécution, en reconnaissant que l'infrastructure de NBN™ est une ressource partagée et que les activités d'une personne peuvent nuire à l'utilisation de l'infrastructure de NBN par une autre personne » (traduction libre) (voir la page 3 de <https://www.nbnco.com.au/content/dam/nbnco2/2018/documents/sell/wba/SFAA-Wholesale-Broadband-Agreement-FairUsePolicy-nbn-Ethernet-Product-Module.pdf>)

⁷⁴ « ..., le non-respect de cette Ethernet Fair Use Policy de NBN™ peut entraîner ce qui suit :

(i) un gel de commande, une réduction de service ou une suspension d'un produit commandé, avec effet immédiat, en vertu de la clause F5 des Conditions générales ;

(ii) la déconnexion de l'équipement client en vertu de la clause C10 des Conditions générales ; » (traduction libre)

que Proximus n'interprète pas correctement cet exemple, étant donné que Telefonica est un client de gros dans les deux cas. De plus, Proximus offre également sur base commerciale des services sur la couche 3 (par exemple Explore IP), faisant que l'argument est peu pertinent.

Concernant le lien erroné entre la couche 2 et la télévision (linéaire) OTT

125. Enfin, Proximus indique qu'un lien erroné est établi au § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** entre « la couche 2 et la télévision (linéaire) OTT », déclarant que la télévision OTT est transportée par définition sur la couche 3, que la limitation d'une télévision OTT **best effort** sur la couche 3 est discriminatoire et que les clients de la télévision OTT n'occuperaient pas une capacité disproportionnellement élevée. L'IBPT n'indique toutefois nulle part qu'une offre de télévision linéaire OTT doit utiliser une offre de couche 2 ou qu'une telle offre de télévision linéaire OTT n'est pas permise. Le paragraphe mentionné voulait uniquement souligner le fait que le réseau câblé est un réseau partagé, faisant qu'il est nécessaire que la bande passante soit partagée de manière proportionnelle entre tous les clients finals et que cela peut être plus facilement vérifié ou imposé par VOO SA à l'aide d'une solution de couche 3. La discussion n'a donc pas lieu d'être.

Conclusion

126. Selon l'IBPT, Proximus n'a pas apporté suffisamment de nouveaux arguments pour modifier sa position :
- 126.1. Il n'y a pas de nouveaux arguments pour ne pas considérer l'offre de couche 3 comme une offre à part entière ;
 - 126.2. La demande d'une offre de couche 2 reste déraisonnable à première vue, selon l'IBPT. Bien que Proximus ait apporté quelques arguments supplémentaires, il n'existe qu'une seule mise en œuvre avec une offre de couche 2 et l'offre d'une offre de couche 2 reste une mesure radicale.
 - 126.3. L'argumentation concernant le lien fautif entre la couche 2 et la télévision (linéaire) OTT n'est pas pertinente dans le cadre de la présente discussion.

9.4.2 Orange

127. Orange déclare essentiellement préférer une offre de couche 2, mais que cela n'est pas aussi important pour elle qu'il s'agisse d'une offre de couche 2 ou de couche 3, à condition qu'il soit possible pour l'opérateur alternatif d'offrir tous ses services de manière non discriminatoire, concurrentielle et avec un bon rapport coût-efficacité.
128. Orange est d'accord dans les grandes lignes avec l'analyse effectuée par l'IBPT, mais a toutefois quelques réserves. Orange déclare que VOO SA doit pouvoir développer une FUP sans un accès à la couche 3 en utilisant l'IPDR data collection sur les modems connectés. De plus, une offre de couche 2 ou de couche 3 n'a pas d'influence sur la future stratégie de réseau de VOO SA en ce qui concerne le développement d'une DCA. D'un point de vue technique, un accès uniquement à la couche 2 est donc préférable, car il permet à un bénéficiaire de contrôler totalement la couche 3 (IP, VLAN, QoS...).

129. L'IBPT réagit en déclarant qu'une FUP est plus qu'un simple comptage de données, mais aussi une mesure de gestion du trafic difficile à mettre en œuvre sur la base de la couche 2.

9.5 Conclusion

130. L'IBPT estime, sous réserve des limitations dans l'offre de référence qui ont été jugées non conformes dans la présente décision, que l'obligation d'accès mise en œuvre par VOO SA (sur la couche 3 du modèle OSI) répond aux exigences de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
131. En outre, une analyse provisoire de la demande d'un opérateur d'également obtenir l'accès à la couche 2 mène à la conclusion qu'une telle demande ne semble actuellement pas raisonnable. En ce qui concerne ce dernier point, l'IBPT peut toujours revoir sa position si la situation de fait (technique) évolue ou si d'autres éléments qui mettraient la conclusion en question apparaissent.

10 Prévisions

10.1 Introduction

132. L'IBPT a reçu un certain nombre de remarques concernant le système de prévision.

10.2 Analyse

133. Proximus demande qu'un opérateur bénéficiaire n'inclue dans ses prévisions que les volumes des installations que VOO SA doit réaliser (via « Single Visit/Dual Visit »), étant donné que les installations réalisées par l'opérateur bénéficiaire lui-même (via « Single Installer ») n'ont aucune influence sur le fonctionnement opérationnel de l'opérateur PSM.

134. Toutefois, l'IBPT tient à préciser que les volumes prévisionnels sont également utilisés, par exemple, pour vérifier le dimensionnement du réseau en termes de largeur de bande afin de pouvoir planifier à temps les interventions nécessaires et pour prévoir la capacité du helpdesk⁷⁵, par exemple. Selon l'IBPT, l'opérateur PSM doit donc bien disposer d'un aperçu complet de toutes les installations prévues, par type d'installation, par les opérateurs bénéficiaires.

135. Proximus demande à l'opérateur PSM de déterminer lui-même un volume prévisionnel sur la base des données historiques disponibles et de communiquer cette proposition aux opérateurs, qui peuvent alors y répondre.

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

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

138. L'IBPT renvoie à cet effet à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 qui prévoit déjà un seuil de 150 lignes en dessous duquel aucune prévision n'est nécessaire.⁷⁶

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

140. L'IBPT marque son accord sur cette demande étant donné que cette adaptation bénéficie à la fois à l'opérateur PSM et à l'opérateur bénéficiaire. Une prévision globalisée permet en effet à l'opérateur PSM de déployer ses techniciens plus efficacement. Comme le mécanisme d'overrun ne s'applique qu'au volume prévisionnel global, les écarts éventuels entre les opérateurs bénéficiaires peuvent ainsi être absorbés. En revanche, si le mécanisme d'overrun global est déclenché, peu importe l'opérateur bénéficiaire qui l'a provoqué : toute commande provenant d'un opérateur bénéficiaire sera alors considérée comme étant en « overrun », à l'exception de l'opérateur bénéficiaire ayant un volume mensuel inférieur à 150 commandes.

⁷⁵ Étant donné qu'Orange réalise aujourd'hui la quasi-totalité des installations via la procédure « Single Installer », cela signifierait que si Orange ne communiquait que les volumes prévus pour « Single Visit », VOO SA n'aurait pas une vue d'ensemble des services sous-jacents pour pouvoir les mettre en œuvre efficacement.

⁷⁶Voir le chapitre 6.9.2.5 « Seuil » de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Tecteo.

Ce mécanisme est identique aux dispositions des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON de Proximus et est donc bien connu de tous les opérateurs.

- 141. Proximus demande de préciser que les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d'installation.
- 142. L' IBPT marque son accord sur ce point. Ainsi, le SLA IT availability, le SLA Repair ou le SLA Interconnexion ne dépendent par exemple pas d'un volume prévisionnel et sont donc toujours pleinement applicables.

10.3 Conclusion

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

11 SLA pour les services de support

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

11.1 SLA IT



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

11.1.1 Introduction

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

11.1.2 Analyse

147. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. L'IBPT indique spécifiquement au § 2417 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.
148. Selon l'IBPT, la disponibilité⁷⁷ des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires doit également être pourvue d'un SLA approprié, y compris d'une compensation

⁷⁷ Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un « API call » valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

si le SLA n'est pas atteint.⁷⁸ C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà.⁷⁹

149. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans un délai strict afin d'entraver le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. Si cette entrave dure trop longtemps, l'opérateur bénéficiaire a alors le droit d'obtenir une compensation pour le désagrément occasionné par cette indisponibilité.
150. Dans sa réaction à la consultation, VOO SA propose le SLA suivant :
- Service Availability : 95 % pour chaque API call
 - Quality of Service : 5 secondes pour 95 % de tous les API calls.
151. VOO SA ne propose pas de compensation.
152. Dans sa réaction, VOO SA propose les deux SLA suivants pour le système d'information :
- 152.1. SLA IT availability et compensation correspondante ; celle-ci détermine la disponibilité du système d'information et s'applique tous les jours entre 8h00 et 22h00, sauf les dimanches et jours fériés.

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

Tableau 1 : proposition de compensation de VOO SA pour le SLA IT availability

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

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

⁷⁸ Comme mentionné à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷⁹ L'IBPT se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

99% de tous les API calls	Réponse dans un délai de 60 secondes
----------------------------------	--------------------------------------

Tableau 2 : Proposition de VOO SA pour le SLA IT performance

153. Dans sa réaction à la consultation, Orange est d'accord avec l'introduction d'un SLA IT availability et propose 2 SLA, pour la « Availability of Service » et la « Quality of Service Run », qui sont mesurées selon des formules standard de l'industrie. Cependant, l'IBPT veut d'abord évaluer la formule de VOO SA avant d'imposer toute autre formule. L'IBPT constate que la formule pour le SLA IT performance proposée par VOO SA est similaire à la formule utilisée dans les offres de référence régulées de Proximus.
154. Proximus, comme Orange, souligne dans sa réaction qu'il faut faire une distinction entre la disponibilité du système informatique et la performance du système informatique. L'IBPT convient que ces deux éléments sont importants et doivent être inclus dans un SLA approprié. L'IBPT constate que VOO SA a déjà fait cette distinction dans sa réaction. Proximus fait référence à son SLA qui permet un maximum de 6 heures d'interruption par mois pendant les « heures de bureau (8h - 20h sauf le dimanche) », ce qui correspond à un SLA de 98,1 %.
155. À titre de comparaison, l'IBPT a vérifié quels SLA sont utilisés aux Pays-Bas. KPN donne, par exemple, un SLA IT availability de 99,5 % et un SLA IT performance avec un délai de réponse de 95 % dans les 8 secondes.⁸⁰
156. L'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO SA et lui a également soumis le KPI de KPN. VOO SA déclare qu'elle ne dispose actuellement pas de données suffisantes pour calculer elle-même un SLA, mais est d'accord avec un SLA similaire à celui de KPN en ce qui concerne le SLA IT availability.
157. L'IBPT accepte de ne pas introduire de mécanisme de compensation pour le SLA IT availability, mais d'autre part, un opérateur bénéficiaire doit pouvoir introduire une demande de réparation via une autre méthode, c'est-à-dire par téléphone ou par e-mail. En cas d'indisponibilité, l'opérateur bénéficiaire devra conserver les demandes en attente dans un système séparé, afin de les réintroduire par la suite. Cela représente un double travail, ce qui est donc peu efficace et augmente en outre le risque d'erreurs. Le fait d'introduire les demandes par téléphone ou par e-mail en cas d'indisponibilité signifie que le processus de demande n'est pas interrompu, ce qui permet aux collaborateurs du helpdesk de se concentrer sur la finalisation d'autres tâches. Cette pratique est également utilisée par d'autres opérateurs depuis un certain temps déjà.
158. Étant donné que VOO SA dispose déjà d'un helpdesk qui est déjà joignable par téléphone ou par e-mail, l'IBPT estime que procéder à cette adaptation ne représente pas une charge supplémentaire déraisonnable pour VOO SA.
159. Pour le SLA IT performance, l'IBPT conservera la proposition de VOO SA. Par analogie avec la proposition de VOO SA, un niveau supplémentaire de 99 % sera introduit. Cependant, le niveau sera réduit à 30 secondes puisque le délai d'attente standard d'un service SOAP (tel qu'utilisé par VOO SA) est déjà fixé à 60 secondes. Pour l'instant, l'IBPT ne définira qu'un SLA

⁸⁰ Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

sans compensation. Le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps.

11.1.3 Conclusion

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

Timer	Valeur indicative
95 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 5 secondes
99% de tous les API calls	Réponse dans un délai de 30 secondes

Tableau 3 : SLA IT performance

11.2 SLA Interconnexion



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

11.2.1 Introduction

163. Dans sa proposition d'offre de référence, VOO SA n'a pas défini de SLA concernant l'indisponibilité de l'interconnexion avec l'opérateur bénéficiaire.

11.2.2 Analyse

164. Comme indiqué au § 2415 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.

165. L'interconnexion constitue un point critique de la collaboration entre VOO SA et ses opérateurs bénéficiaires : c'est en effet par là que passe l'ensemble de la communication entre les utilisateurs finals et l'opérateur bénéficiaire, et un problème au niveau de cette interconnexion peut entraîner l'interruption totale de certains services pour (une partie de) la clientèle. De par cette position cruciale, il est important que la qualité de l'interconnexion (et surtout en cas d'interruption) soit garantie à l'aide d'un SLA et d'une compensation correspondante.
166. Concernant le niveau de SLA et les compensations pour l'indisponibilité de l'interconnexion, l'IBPT a émis la proposition suivante concernant le SLA Interconnexion :

Timer	Compensation
Réparation > 5 heures	5 % du prix de location mensuel
Réparation > 10 heures	10% du prix de location mensuel
Réparation > 24 heures	25% du prix de location mensuel

Tableau 4 : SLA Interconnexion

167. Dans sa réaction à la consultation, VOO SA a formulé les remarques suivantes concernant le SLA imposé :
- 167.1. VOO SA indique qu'aucun problème n'est survenu jusqu'à présent au niveau de cette interconnexion.
- 167.2. [confidentiel] L'IBPT indique que le fait de prévoir une interconnexion avec un autre opérateur est courant et que cela relève des compétences de base d'un opérateur de réseau. L'IBPT part donc du principe que VOO SA peut atteindre les mêmes niveaux de SLA.
- 167.3. VOO SA ne peut pas être tenue responsable des interruptions qu'elle n'a pas causées (par ex. informations erronées du bénéficiaire, force majeure, notification erronée...). L'IBPT marque son accord à la condition que VOO SA puisse clairement démontrer qu'elle n'est pas la cause de l'interruption.
- 167.4. L'interconnexion a été établie de manière redondante, faisant qu'un tel SLA, selon VOO SA, ne peut être applicable que si la connexion de « back-up » est interrompue et des compensations ne devraient être dues que si le backup n'a pas fonctionné. Bien que l'IBPT comprenne que des compensations ne soient pas nécessairement pertinentes lorsque la ligne de backup fonctionne (et qu'il n'y a donc pas d'impact sur l'utilisateur final), l'IBPT estime toutefois que le SLA doit être d'application pour ce qui concerne le rétablissement de la ligne principale. Cependant, le problème d'origine doit être résolu le plus rapidement possible afin de rétablir la situation normale (interconnexion + backup). L'IBPT s'attend en outre à ce que VOO SA utilise cette redondance pour que la communication continue lors d'éventuelles interruptions planifiées de l'interconnexion principale.
168. Dans sa réaction, Orange indique que l'opérateur bénéficiaire doit recevoir une compensation suffisante si le service des clients est interrompu en raison d'une erreur au niveau du câblo-

opérateur. L'IBPT estime qu'une compensation pour le service d'interconnexion pourrait être établie, mais en raison de l'absence de problèmes concrets en cas d'utilisation de la ligne de backup, d'une part, et de l'impact potentiellement considérable au niveau de l'utilisateur final en cas d'interruption de service⁸¹, d'autre part, l'IBPT choisit de ne pas fixer lui-même de compensation spécifique. L'absence de compensation SLA n'affecte bien entendu pas une compensation éventuelle qu'un bénéficiaire peut demander à l'opérateur PSM sur base du droit commun ou une éventuelle amende (ou toute autre mesure) que le régulateur peut imposer pour une éventuelle violation des obligations imposées à l'opérateur SMP. En outre, le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps.

169. Étant donné que l'IBPT n'impose finalement pas de compensations, seul le niveau de SLA le plus strict sera maintenu, qui peut servir de point de mesure de la qualité du service d'interconnexion.

11.2.3 Conclusion

170. VOO SA doit résoudre une interruption du service d'interconnexion dans les 5 heures suivant sa détection par VOO SA, et, en tous cas, dans les 5 heures qui suivent sa notification par l'opérateur bénéficiaire. Ce SLA est uniquement applicable aux composantes relevant de la responsabilité de VOO SA (notamment l'équipement d'interface et le patching y afférent).
171. Le SLA n'est pas applicable aux interruptions prévues annoncées conformément au processus de notification prévu et où la redondance doit être fournie pour éviter une interruption de service.
172. Le SLA doit être ajouté aux rapports KPI.

11.3 SLA Extension du réseau



Figure 4 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

11.3.1 Introduction

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

⁸¹ Toute compensation sous forme d'une pénalité basée sur le tarif du service d'interconnexion ne serait pas un outil approprié pour éviter ce type de problème car les dommages résultant d'un arrêt du service d'interconnexion pourraient s'avérer significativement supérieurs à ce tarif.

11.3.2 Analyse

174. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
175. Dans sa réaction à la consultation, Proximus remarque qu'un SLA pour l'extension du réseau est imposé chez Telenet, mais que celui-ci manque chez VOO SA. L'IBPT marque son accord sur ce point et imposera un SLA approprié à cet égard.
176. Une extension du réseau est une forme particulière de réparation du réseau. Ainsi, il peut s'avérer lors de l'installation par le technicien de l'opérateur bénéficiaire qu'il n'y a finalement pas de place sur le tap pour connecter le client final de gros. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur bénéficiaire doit demander une réparation du réseau, le tap étant étendu et une place supplémentaire étant libérée pour le client de gros en question.
177. L'IBPT estime en général qu'il n'est pas nécessaire de définir un SLA pour une réparation de réseau étant donné que VOO SA a tout intérêt à résoudre rapidement un problème au sein du réseau. En effet, en cas de problème de réseau, tous les clients connectés, tant ceux de gros que ceux de détail, sont affectés. Toutefois, une extension du réseau n'est pas une « réparation de réseau » standard, car il n'y a pas de problème au sein du réseau même. Il s'agit uniquement d'un tap précis qui doit être étendu pour pouvoir connecter un nouveau client du bénéficiaire.
178. Il s'agit donc en l'occurrence d'une réparation de réseau qui profitera uniquement à l'opérateur bénéficiaire. Pour empêcher que cela entraîne une discrimination dans le cadre de laquelle ces extensions sont exécutées trop lentement et où le client final pourrait annuler sa commande, il est important de déterminer un délai maximum pour traiter toutes ces demandes.
179. Dans sa réaction à la consultation, Telenet propose le SLA suivant

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

99% des demandes d'extension du réseau	Dans les 30 jours ouvrables
---	-----------------------------

Tableau 5 : Proposition de Telenet pour le SLA Extension du réseau

180. Pour cette proposition, Telenet se base sur les données opérationnelles actuelles et indique également que, d'un point de vue général, les extensions du réseau nécessitent une analyse supplémentaire, faisant que le délai de traitement de ces demandes est plus long que pour les demandes de réparation du réseau.
181. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO SA concernant la définition de ce SLA. L'IBPT remarque à ce sujet que le nombre de demandes d'extension du réseau est faible et que, jusqu'à présent, aucun problème n'a été signalé par un opérateur bénéficiaire. VOO SA n'a émis aucune proposition concernant ce SLA.
182. Néanmoins, l'IBPT estime qu'un SLA doit être établi mais, en raison des chiffres faibles et de l'absence de problèmes concrets, l'Institut souhaite pour le moment uniquement définir un SLA sans compensation. Le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème au niveau de ce processus soit remarqué à temps. L'IBPT reprendra la proposition de Telenet pour la rédaction de ce SLA, vu la faible quantité de données disponibles auprès de VOO SA pour déterminer ce SLA de manière adéquate.

11.3.3 Conclusion

183. VOO SA doit inclure dans son offre de référence le SLA Extension du réseau suivant :

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

Tableau 6 : SLA Extension du réseau

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

12 Les SLA pour l'utilisateur final

185. Le présent chapitre traite des SLA qui sont uniquement applicables à une ligne d'utilisateur final : le SLA Pre-order, le SLA Installation, le SLA Install Executed, le SLA First Time Right, le SLA Repair et le SLA Pro, tels que définis ci-dessous.
186. Certains de ces SLA sont uniquement applicables à un opérateur bénéficiaire qui a opté pour le principe de « Single Visit/Dual Visit ». Dans le cadre du « Single Visit/Dual Visit », VOO SA est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela. Plus particulièrement, il s'agit du SLA Install, du SLA Install Executed, du SLA Repair et du SLA First Time Right.
187. Toutefois, à l'heure actuelle, VOO SA n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui utilisent le « Single Visit/Dual Visit ». Depuis juillet 2019, Orange utilise le processus « Single Installer », dans le cadre duquel elle est responsable des interventions nécessaires chez le client final en cas d'installation et de réparation. Étant donné que le bénéficiaire est donc responsable de ces travaux au sein de ce processus, ces SLA ne sont dès lors pas applicables à un bénéficiaire tel qu'Orange.
188. Néanmoins, l'IBPT estime que la mise en œuvre de ces SLA est utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires qui pourraient choisir le « Single Visit/Dual Visit ».
189. L'IBPT a constaté que chaque câblo-opérateur avait une interprétation différente des valeurs SLA. L'IBPT fixera cela de manière univoque avec les explications suivantes :
- 189.1. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de l'opérateur PSM, le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk rouvre.
- 189.2. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte.
- 189.3. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc défini comme le jour 1. Concrètement, cela signifie donc que, lorsque l'OA introduit une demande le lundi et ferme le mercredi, le SLA timer s'élève à 3 jours ouvrables.
190. Afin de déterminer quels tickets/demandes doivent être pris en considération pour une compensation, l'IBPT a établi les règles ci-dessous. Celles-ci sont applicables à chaque niveau du SLA.
- 190.1. Les tickets/demandes de la période pour laquelle le SLA est défini sont classés selon un ordre croissant de durée pour le traitement de la demande ;

- 190.2. Les (100 % - % SLA) demandes affichant la durée la plus longue (worst case) sont retirées de la liste ;
- 190.3. Les demandes restantes (%SLA - %KPI) sont reprises dans le calcul de la compensation, si le KPI est inférieur au SLA.
- 190.4. La figure suivante donne un exemple de calcul du nombre de demandes qui sont sujettes à compensation. À cet effet, nous partons d'un niveau de SLA de 90 %, d'un KPI atteint à 75 % et d'un total de 1 000 demandes. Les tickets sont classés selon un ordre décroissant de conformité au SLA, à savoir de l'exécution la plus rapide à la plus lente. Les 100 cas « worst case » sont supprimés. Les 150 demandes restantes qui ne satisfont pas au SLA sont sujettes à compensation.

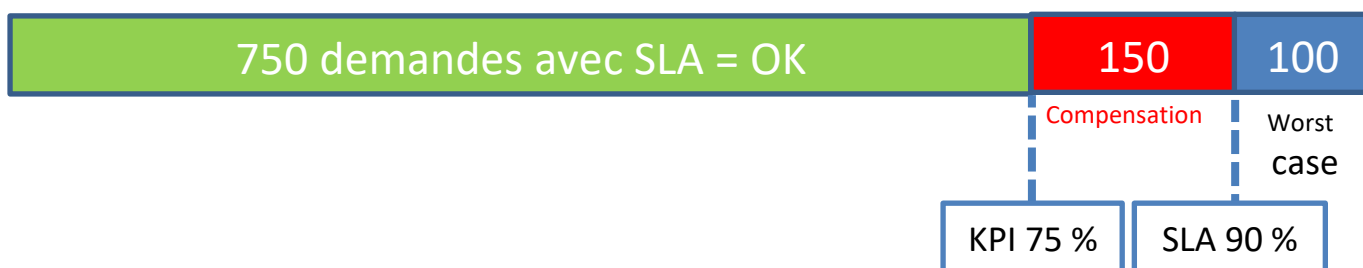


Figure 5 : Exemple de calcul du nombre de demandes

12.1 SLA « Pre-Order »



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

12.1.1 Introduction

191. Le processus actuel de « pre-order » chez VOO SA se déroule comme suit :
- 191.1. L'opérateur bénéficiaire doit, selon des règles de formatage précises, communiquer une adresse via l'API de VOO SA.
- 191.2. Ces demandes sont ensuite traitées manuellement par le helpdesk de VOO SA.
192. VOO SA a soumis la proposition suivante de SLA Pre-order à l'IBPT :

Timer	Valeur indicative
50 %	dans les 30 minutes
95 %	dans les 2 jours ouvrables

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

Tableau 7 : Proposition de SLA Pre-order VOO SA

12.1.2 Analyse

193. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. Cela concerne également la phase de « pre-ordering » qui n'était jusqu'à présent pas pourvue de SLA.
194. Orange propose d'ajouter un niveau supplémentaire de 90 % dans un délai de 1 jour ouvrable car le délai entre le niveau 50 % et 95 % est trop long, faisant qu'un volume considérable de tickets ne sera peut-être traité qu'à partir du 2^e jour ouvrable.
195. L'IBPT clarifie que les demandes injustifiées ne doivent pas être incluses dans le calcul de ce SLA.
196. L'IBPT a analysé les valeurs proposées et a demandé des informations supplémentaires à VOO SA. Concernant la proposition d'Orange, l'IBPT est d'accord d'introduire un niveau supplémentaire de 90 % dans 1 jour ouvrable. Selon les données de VOO SA, ce pourcentage est faisable, surtout si les demandes injustifiées sont supprimées du calcul du SLA.

12.1.3 Conclusion

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

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

Tableau 8 : SLA Pre-Order

12.2 SLA Installation



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

12.2.1 Introduction

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

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

Tableau 9 : SLA Installation 2013

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

12.2.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA Installation

202. Comme indiqué dans le chapitre précédent concernant le SLA Repair, le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce « Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle d'offre de référence de VOO SA.
203. Selon l'IBPT, les activités d'installation qui sont effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la

suppression d'un filtre éventuel au TAP et aux mesures au TAP. VOO SA ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumise à un SLA, lors de l'utilisation de la procédure « Single Installer ». Le SLA installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit »/ « Dual Visit ».

204. Proximus se demande pourquoi il n'existe pas de SLA pour les raccordements par le câble au niveau de l'habitation même. Ce type d'installation est explicitement exclu dans l'offre de référence de VOO SA. Toutefois, l'IBPT souhaite clarifier que les installations avec un raccordement par le câble ont été reprises dans la définition de ce SLA. VOO SA doit adapter son offre de référence afin de clarifier ce point. Les raccordements par le câble « complexes » (par ex. travaux nécessitant l'obtention d'une autorisation, forages sous voirie, travaux d'excavation ou réseaux de façade complexes) ne doivent pas être pris en compte.

Concernant les niveaux du SLA Installation

205. Par le biais de ce développement, comme dans le cas du SLA Repair, le nombre de cas pour lesquels le SLA est d'application diminuera de manière significative. Si nécessaire, les niveaux du SLA peuvent également être revus.

206. Selon l'IBPT, le SLA Installation peut donc être défini de manière plus rigoureuse, du fait que :

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

207. Dans cette optique, Orange a proposé les valeurs de SLA suivantes :

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

Tableau 10 : Proposition de SLA Orange

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

209. Selon VOO SA, les niveaux de SLA proposés par Orange sont trop courts. Après une analyse détaillée, VOO SA arrive à la conclusion qu'elle ne peut pas atteindre ces niveaux. Toutefois,

VOO SA ne propose pas d'autres niveaux de SLA. Selon VOO SA, imposer un SLA plus strict au niveau du gros que les SLA qui existent aujourd'hui pour les raccordements de détail serait disproportionné, vu la taille de l'entreprise. Un SLA plus strict mènerait à une augmentation nécessaire du pool de techniciens disponibles pour les installations afin de pouvoir satisfaire au SLA. Cela représenterait un trop grand coût pour VOO SA.

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

Timer	Sans visite chez le client	Avec visite chez le client	Avec visite chez le client et splicing
85 %	-		20 jours ouvrables
95 %	9 jours ouvrables	11 jours ouvrables	29 jours ouvrables
99 %	19 jours ouvrables	22 jours ouvrables	39 jours ouvrables
100 %	45 jours ouvrables	45 jours ouvrables	-

Tableau 11 : SLA « Slot Availability » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus

211. L'IBPT n'est pas d'accord avec la proposition de Proximus de se baser sur les niveaux de SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Selon l'Institut, une comparaison directe entre les deux SLA n'est pas appropriée en raison des différences au niveau des processus et des technologies sous-jacentes.
212. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO SA pour vérifier l'affirmation selon laquelle le SLA imposé serait trop strict. L'analyse de ces informations confirme que le SLA demandé par Orange est trop strict. L'IBPT remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit »/ « Dual Visit » a drastiquement baissé après l'introduction du processus « Single Installer » le 1^{er} juillet 2019. En outre, l'IBPT remarque à peine une différence entre les délais d'exécution atteints pour une installation « Single Visit »/ « Dual Visit » avant et après l'introduction du processus « Single Installer ». L'IBPT adaptera la proposition d'Orange sur la base des données communiquées par VOO SA.
213. L'IBPT rappelle qu'après l'introduction du processus « Single Installer », le nombre d'installations effectuées par VOO SA pour le bénéficiaire a fortement chuté. De plus, l'IBPT a introduit un SLA Install Executed qui vérifie la mesure à laquelle les accords passés avec le client final du bénéficiaire sont respectés. C'est surtout ce dernier élément qui est important pour la bonne relation entre le bénéficiaire et le client final du bénéficiaire. C'est pourquoi l'IBPT estime que le SLA Install devient moins important.
214. Concernant les commandes qui peuvent être réalisées à distance de manière complètement automatique, sans aucune intervention physique d'un technicien de VOO SA chez le client final de l'opérateur bénéficiaire, l'IBPT ne voit pas de raison de ne pas être d'accord avec la proposition d'Orange, à savoir 99 % en 1 jour ouvrable.

215. Comme déjà mentionné, les raccordements par le câble normaux doivent également être pris en compte dans ce SLA. Selon l'analyse de l'IBPT, ces adaptations du SLA ont un impact à peine sensible sur les niveaux de SLA atteints de VOO SA.

Concernant les compensations pour le SLA Installation

216. Dans sa réaction, Orange indique que pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate doit être prévue de sorte que VOO SA reste suffisamment attentive pour ne pas perdre de vue ces niveaux inférieurs. Vu l'importance des différents niveaux (la majorité relative des installations doit également être réalisée suffisamment rapidement), l'IBPT estime qu'il est nécessaire et raisonnable de prévoir une compensation à cet égard. L'IBPT est donc d'accord avec le raisonnement d'Orange et applique la même compensation à tous les niveaux. Dans ce cas, pour les raccordements qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.
217. Dans l'offre de référence, VOO SA prévoit une compensation de 5 % de l'indemnité d'installation par jour ouvrable supplémentaire de report. Toutefois, l'IBPT souhaite faire dépendre le calcul de la compensation de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire. Pour que la compensation reste la plus simple possible, l'IBPT estime qu'il ne faut faire aucune distinction entre les types de raccordement parce que chaque installation est tout aussi importante, que celle-ci ait une faible ou large bande passante. C'est pourquoi l'IBPT impose un montant fixe de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire, calculé sur la base de 5 % de la moyenne pondérée du loyer mensuel⁸² pour tous les raccordements.

12.2.3 Conclusion

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

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

Tableau 12 : SLA Installation

⁸² Les loyers sont définis sur la base des tarifs pour 2020 tels que fixés dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et la large bande.

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

12.3 SLA « Install Executed »



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

12.3.1 Introduction

221. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL et de l'offre de référence de VOO SA. Parmi les différences constatées, Proximus remarque l'absence d'un SLA « Appointment Kept » (ou un SLA similaire), dans le cadre duquel l'on vérifie si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de l'opérateur PSM a pu effectivement avoir lieu.
222. Proximus remarque qu'en cas de rendez-vous prévu avec un technicien de l'opérateur PSM manqué il se peut que le client du bénéficiaire ait dû prendre congé pour rien, cette expérience négative pouvant avoir des retombées sur l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.
223. L'IBPT est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc qu'il convient d'établir un nouveau SLA à cet égard, ainsi qu'une compensation si le SLA n'est pas atteint.⁸³

12.3.2 Analyse

224. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
225. L'IBPT se basera sur les définitions existantes du SLA « Appointment Kept » et du SLA « Technically Executed » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Toutefois, une différence avec Proximus est que l'opérateur bénéficiaire doit activer lui-même le service, contrairement à l'offre bitstream de Proximus, où Proximus doit effectuer cela elle-même.⁸⁴ Il n'est donc pas possible de reprendre les mêmes définitions à l'identique.
226. Pour cette raison, l'IBPT définit un nouveau SLA « Install Executed », qui est défini comme le rapport entre les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM qui ont eu lieu lors du créneau prévu et toutes les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.

⁸³ Comme mentionné à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁸⁴ Par conséquent, cette mesure chez Proximus doit relever d'un SLA.

227. L'objectif pour ce SLA est fixé à 95 %, et provient des SLA « Appointment Kept » et « Technically Executed » déjà en vigueur au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Du fait de la définition technologiquement neutre (xDSL ou DOCSIS), l'IBPT ne voit pas de raison de définir une autre valeur à cet égard. Étant donné que VOO SA a également imposé un SLA de 95 % à ses sous-traitants pour la même activité, il n'y a pas de raison, selon l'IBPT, que VOO SA ne puisse pas atteindre ce pourcentage.
228. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO SA afin de vérifier ce SLA, mais VOO SA n'a pas pu fournir les détails nécessaires. L'IBPT n'a pas pu vérifier ce SLA, mais comme indiqué ci-dessus, l'IBPT n'a pas constaté de circonstances dans le cadre desquelles ce SLA serait déraisonnable pour VOO SA.
229. Une compensation comparable à la compensation de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus doit également être introduite, afin de pouvoir garantir le respect de ce SLA.
230. L'IBPT effectue d'ailleurs lui-même le suivi de ce KPI pour les raccordements de détail dans son baromètre de la qualité.

12.3.3 Conclusion

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

12.4 SLA « First Time Right »



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

12.4.1 Introduction

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

12.4.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA « First Time Right »

234. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
235. Proximus remarque qu'un SLA doit comprendre non seulement la durée d'exécution de l'installation mais aussi la qualité de l'installation, vu l'importance de ces deux aspects. Si le technicien de l'opérateur effectue une installation de mauvaise qualité chez le client final de l'opérateur bénéficiaire et si des problèmes de qualité surviennent déjà après quelques jours, le client final n'aura pas une bonne image de l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.
236. L'IBPT est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc approprié de prévoir un nouveau SLA.
237. L'IBPT se basera sur la définition existante du SLA « First Time Right » au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Comme cette définition est neutre sur le plan de la technologie⁸⁵, l'IBPT ne voit pas de raison de s'écarter de la définition existante. L'IBPT qualifie donc une installation de « First Time Right » si aucune demande de réparation n'a été effectuée dans les 14 jours calendrier suivant la réception de l'installation par VOO SA. De plus, seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à VOO SA seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
238. Le processus d'installation occasionne des désagréments chez le client final (étant donné que celui-ci doit veiller à être chez lui à ce moment-là), faisant qu'une installation correcte est un aspect important dans la relation entre l'opérateur et son client final. Vu l'importance de ce point, il est recommandé de prévoir également une compensation si ce SLA n'est pas atteint. Pour cette raison, une compensation comparable à celle de l'offre de référence Bitstream xDSL est introduite. Cela signifie une compensation de la totalité du tarif d'installation pour les installations qui relèvent du niveau SLA au cours de la période en question.

Concernant les niveaux du SLA « First Time Right »

239. Dans le contexte des installations « Single Visit/Dual Visit » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM, l'opérateur PSM est responsable des activités au niveau du tap. Toutefois, l'opérateur bénéficiaire reste responsable pour toutes les activités après le tap, vers l'utilisateur final. De ce fait, il n'est pas possible pour le technicien de l'opérateur PSM d'effectuer un test « end-to-end » pour ainsi vérifier la qualité des travaux effectués.
240. L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO SA afin de définir un niveau de SLA approprié. Comme déjà indiqué précédemment, l'IBPT remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit/Dual Visit » a drastiquement chuté, après l'introduction du processus « Single Installer ».
241. Vu que le technicien de l'opérateur PSM n'est pas capable de vérifier le travail qu'il a effectué, il convient de prévoir une marge qui tient compte d'erreurs humaines imprévues qui ne

⁸⁵ Donc sans réelle différence entre la technologie xDSL et la technologie DOCSIS.

peuvent jamais être totalement exclues. Cette marge ne peut pas être trop large afin de ne pas compromettre le service à l'opérateur bénéficiaire.

242. Selon l'IBPT, un pourcentage de 95 % d'installations « First Time Right » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM dans le cadre d'installations « Single Visit/Dual Visit » constitue une solution équilibrée. Ce pourcentage a également été vérifié sur la base des informations demandées et a été jugé raisonnable.
243. En outre, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO SA et constate que VOO SA atteint ce pourcentage sans problème depuis l'introduction du processus « Single Installer ». L'introduction de ce nouveau SLA n'entraînera donc pas d'investissements supplémentaires.

12.4.3 Conclusion

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

12.5 SLA repair



Figure 10 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

12.5.1 Introduction

246. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013, le CSA a calculé les valeurs du SLA Repair⁸⁶ sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation doivent encore être optimisées⁸⁷. Ces valeurs étaient les suivantes⁸⁸ :

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

⁸⁶ Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

⁸⁷ Voir le § 331 de la décision CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo.

⁸⁸ Paragraphe 336 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

80 %	8 heures ouvrables	2 jours ouvrables
90 %	16 heures ouvrables	3 jours ouvrables
95 %	2 jours ouvrables	4 jours ouvrables
99 %	4 jours ouvrables	8 jours ouvrables

Tableau 13 : SLA Repair 2013

247. Il y a deux raisons pour lesquelles les valeurs mentionnées ci-dessus doivent être mises à jour. Au § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, un opérateur bénéficiaire reçoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. De telles réparations ne doivent donc plus être couvertes par un SLA. En outre, les niveaux de SLA actuels peuvent également être revus sur la base des données qui sont déjà disponibles actuellement afin de garantir un niveau de service réaliste et suffisamment élevé.
248. VOO SA souhaite adapter le SLA Repair et propose les valeurs suivantes (qui sont à un niveau considérablement inférieur à celui fixé dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013) concernant les tickets de réparation qui relèvent de sa compétence :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
80 %	5 jours ouvrables	6 jours ouvrables
90 %	7 jours ouvrables	9 jours ouvrables
95 %	11 jours ouvrables	16 jours ouvrables
99 %	15 jours ouvrables	20 jours ouvrables

Tableau 14 : Proposition de SLA Repair VOO

12.5.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA Repair

249. Comme indiqué ci-dessus, le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO SA. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA Repair actuel.
250. Selon l'IBPT, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la

résolution de la cause du problème. VOO SA ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumise à un SLA.

251. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le TAP ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de VOO SA même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, VOO SA a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait VOO SA en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », l'IBPT autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.
252. Toutefois, cela ne signifie pas que plus aucun SLA Repair ne doit être défini dans l'offre de référence. Selon l'IBPT, il existe en effet encore une catégorie de problèmes pour lesquels l'existence d'un SLA Repair est pertinente. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre (« Single Visit/Dual Visit install and repair »). Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose dans le chef de VOO SA. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
253. Selon l'IBPT, un SLA Repair doit donc encore être défini pour le « Single Visit/Dual Visit Repair ».
254. Dans sa réaction à la consultation, VOO SA est d'accord avec le fait qu'un SLA « Single Visit/Dual Visit Repair » doit être défini. VOO SA est également d'accord avec le fait qu'aucun SLA ne soit défini pour les réparations du réseau.
255. Dans sa réaction, Orange propose également d'intégrer la réparation du réseau dans ce SLA, car, selon elle, l'on ne peut pas toujours supposer qu'un problème au sein du réseau impactera également les clients de VOO SA, faisant que VOO SA n'agirait pas rapidement pour résoudre le problème. Jusqu'à présent, l'IBPT n'a pas noté de cas attestant de ce phénomène et décide pour cette raison de ne pas modifier davantage la définition de ce SLA.
256. Bien qu'aucune remarque n'ait été formulée à ce sujet jusqu'à présent, l'IBPT souhaite clarifier le fait que les demandes de réparation injustifiées (« wrongful repairs ») ne doivent pas être prises en compte dans le calcul de ce SLA. Un « wrongful repair » engendre de l'imprévisibilité au sein du processus, rendant une analyse supplémentaire nécessaire afin de prouver que cette demande est effectivement injustifiée, tandis qu'une demande de réparation justifiée pourra être traitée relativement plus vite en raison de l'absence de cette analyse supplémentaire. Cela est également conforme aux dispositions comparables des offres de référence de Proximus, au sein desquelles les demandes de réparation injustifiées ne sont pas prises en compte dans le SLA Repair.

Concernant les niveaux du SLA Repair

257. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO SA afin de vérifier la proposition soumise. L'IBPT a analysé ces

données mais n'a pas pu confirmer les chiffres publiés dans le rapport KPI de novembre/décembre 2018 par rapport aux données sources transmises par VOO SA à l'IBPT dans le cadre de la vérification des niveaux de SLA proposés.

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation/d'indisponibilité du service ⁸⁹	KPI de gros de VOO SA en novembre/décembre 2018
80 %	8 heures ouvrables	15 %
90 %	16 heures ouvrables	64 %
95 %	2 jours ouvrables	95 %
99 %	4 jours ouvrables	100 %

Tableau 15 : KPI de VOO

258. Les valeurs du rapport KPI diffèrent considérablement de la proposition de SLA de VOO SA. Ainsi, VOO SA peut résoudre 95 % des deux types de perturbations dans les 2 jours ouvrables, alors qu'elle propose d'atteindre 95 % dans les 11 jours ouvrables pour l'indisponibilité du service et dans les 16 jours ouvrables pour la dégradation du service. Sur la base des rapports KPI de janvier 2019 à juin 2019 aussi, l'IBPT constate de grandes différences entre les résultats effectivement obtenus et la proposition de VOO SA.
259. Ces différences significatives se justifient selon VOO SA par le fait qu'après l'entrée en vigueur du « Single Installer », seules des réparations plus complexes devraient encore être traitées par VOO SA. VOO SA estime toutefois que ces nombres sont petits.
260. Selon l'IBPT, ce n'est pas correct. Comme VOO SA l'indique elle-même dans son courrier du 15 mai 2019 à l'IBPT, VOO SA propose que pour toutes les installations que le bénéficiaire effectue selon « Single Installer », le bénéficiaire soit également responsable de réparations éventuelles de ce raccordement. Selon l'IBPT, VOO SA ne peut dès lors pas prédire qu'elle ne devrait traiter que des réparations encore plus complexes. Du fait qu'un opérateur bénéficiaire pourra toujours choisir des installations selon « Single Visit/Dual Visit », l'IBPT ne voit pas de raison de supposer que la complexité des réparations avant et après la mise en service de « Single Installer » changerait.
261. Sur la base de l'hypothèse selon laquelle la complexité des réparations restera inchangée, il est raisonnable, selon l'IBPT, que le niveau des SLA reste aligné sur les chiffres des rapports KPI. L'IBPT propose pour cette raison le SLA suivant :

⁸⁹ L'IBPT note que VOO SA ne fait pas de distinction dans son rapport KPI entre la résolution d'une perturbation en cas de dégradation ou en cas d'indisponibilité.

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

Tableau 16 : SLA Repair

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

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

Tableau 17 : Basic SLA Repair de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus

267. Proximus indique ne pas faire de distinction selon le type de problème (indisponibilité, dégradation ou installation niveaux de signal) et demande également de supprimer cette distinction au sein du SLA Repair de VOO SA. Selon Proximus, les valeurs de leur Basic SLA Repair sont bien plus strictes que celles que l'IBPT a proposées dans le projet de décision,

d'autant plus que VOO SA exploite un service de gros sur la couche 3, où elle peut exercer plus de contrôle⁹⁰ que Proximus qui offre des services de gros sur la couche 2.

268. L'IBPT n'est toutefois pas d'accord avec la proposition de Proximus de se baser sur les niveaux de SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Selon l'Institut, une comparaison directe entre les deux SLA n'est pas appropriée en raison des différences au niveau des processus et des technologies sous-jacentes. Toutefois, l'IBPT est d'accord avec la proposition de Proximus de simplifier le SLA.
- 269.** L'IBPT a demandé des informations supplémentaires à VOO SA. L'analyse de ces données confirme que la proposition initiale de l'IBPT est adéquate et convient aux possibilités opérationnelles de VOO SA. En outre, l'IBPT a remarqué, sur la base des données de détail, que l'on pouvait à peine remarquer une différence entre les niveaux de SLA par type de problème. L'IBPT simplifiera donc le SLA Repair afin que les mêmes niveaux de SLA soient d'application pour tous les types de problèmes de réparation.

Concernant la compensation pour le SLA Repair

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

⁹⁰ Proximus déclare que VOO SA a par exemple la possibilité de contrôler certaines causes de problèmes à distance.

12.5.3 Conclusion

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

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	2 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables

Tableau 18 : SLA Repair

274. En ce qui concerne les « network repairs », l'IBPT considère qu'aucun SLA ne doit être défini, étant donné que l'impact est aussi grave pour VOO SA que pour un bénéficiaire et que VOO SA a tout intérêt à l'effectuer rapidement.

275. Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.

276. VOO SA doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

12.6 SLA PRO



Figure 11 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

12.6.1 Introduction

277. Comme indiqué au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur PSM doit compléter son offre de référence avec un nouvel SLA tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises en matière de réparation, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.

278. La proposition de SLA PRO dans l'offre de référence de VOO SA ne respecte pas l'obligation susmentionnée.⁹¹

⁹¹ Voir le § 11 de l'annexe SLA de l'offre de référence de VOO SA : « Le SLA Pro offre une intervention par VOO SA dans les 5 heures suivant la réception de la demande de dépannage, pour les demandes de dépannage introduites chez VOO SA entre 8h30

12.6.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA PRO

279. La décision de la CRC du 29 juin 2018 décrit clairement que l'opérateur PSM doit proposer un nouvel SLA concernant une réparation rapide pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.
280. Comme indiqué au § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur bénéficiaire a désormais également la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre, dans un contexte de « Single Installer ». Comme décrit dans le SLA repair, l'on peut en conclure que le nombre de réparations sous la responsabilité de VOO SA va significativement diminuer.
281. Toutefois, cela ne signifie pas qu'un SLA Pro n'est plus nécessaire. En effet, il s'agit ici d'une possibilité d'exécuter la réparation en gestion propre. L'opérateur bénéficiaire peut choisir de ne pas assumer cette responsabilité pour une installation et une éventuelle réparation ultérieure, VOO SA restant ainsi responsable. Dans ce cadre, un SLA Pro peut rester judicieux pour un opérateur bénéficiaire.
282. VOO SA propose un SLA qui garantit une intervention rapide dans les 5 heures qui suivent la réception de la demande de réparation, les jours de semaine entre 8h30 et 15h00 et le samedi entre 8h30 et 12h00, à l'exception des jours fériés.
283. L'IBPT constate que le SLA proposé n'est pas conforme au remède imposé dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018, étant donné que la proposition de VOO SA concerne une intervention rapide et non une réparation rapide.
284. En même temps, l'IBPT souligne l'importance d'un « exception process » pour les réparations qui ne relèvent pas des SLA. Chaque client final a droit à un service opérationnel et l'opérateur bénéficiaire se fie pour cela à VOO SA. C'est pourquoi il est nécessaire que VOO SA finalise également les réparations qui ne relèvent pas des SLA dans un délai raisonnable.
285. VOO SA répète ne pas pouvoir offrir de réparation rapide [confidentiel] Cela signifie que le coût pour le développement et l'utilisation du SLA PRO sera élevé pour VOO SA et donc pour le bénéficiaire également.
286. Toutefois, il apparaît clairement à l'IBPT qu'il existe une demande de SLA PRO pour la réparation avec une compensation. De plus, les affirmations de VOO SA concernant son envergure limitée ne sont pas pertinentes. Ce SLA est en effet spécifiquement imposé par la décision de la CRC du 29 juin 2018 dans laquelle VOO SA est désignée comme un opérateur puissant sur le marché.
287. L'IBPT déclare que l'opérateur bénéficiaire est responsable des réparations à l'intérieur des bâtiments, qui constituent la grande majorité des demandes de réparation. Cela entre également dans le cadre de l'analyse de marché.

et 15h du lundi au vendredi et entre 8h30 à 12h le samedi, à l'exception des jours fériés. Le SLA Pro est un délai d'intervention plus rapide en cas de panne d'une ligne, d'un client Final professionnel, activée par le service SLA Pro, sans engagement de résultats de réparation. Le SLA Pro ne peut en aucun cas être considéré comme un délai de résolution de la panne mais représente un délai d'intervention. »

Concernant les niveaux du SLA Pro

288. Le point crucial est que le SLA PRO sera principalement utilisé pour les services professionnels et comprend une réparation rapide pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, contrairement au Basic SLA Repair qui comprend uniquement une réparation 5 jours sur 7. C'est la raison pour laquelle le SLA PRO final est basé sur le Basic SLA repair. Dans le cadre du projet de décision, l'IBPT a demandé plus d'informations concernant le Basic SLA repair à VOO SA afin de pouvoir déterminer les valeurs finales. L'IBPT a défini le SLA repair suivant :

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	2 jours ouvrables
95 %	3 jours ouvrables
99 %	5 jours ouvrables

Tableau 19 : SLA Repair VOO SA

289. Étant donné que le SLA PRO est un service payant, qui sera principalement commandé pour les lignes de petites et moyennes entreprises, les réparations qui y sont liées méritent une plus haute priorité qu'une réparation des lignes sans le service SLA PRO afin de réduire l'impact sur le service de l'entreprise en question au minimum. Par conséquent, le SLA PRO doit être plus strict que le SLA repair. Pour cette raison, l'IBPT retirera un demi-jour ouvrable des valeurs du SLA Repair :

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	12 heures ouvrables
95 %	20 heures ouvrables

Tableau 20 : Proposition de SLA Pro VOO SA

Concernant les compensations du SLA PRO

290. Le mécanisme de compensation doit veiller à ce que la priorité nécessaire soit accordée à ces demandes de réparation professionnelle, et en même temps éviter qu'une réparation tardive entraîne des indemnités excessives. Le mécanisme de compensation de Proximus semble offrir cet équilibre. L'on se base à cet effet sur 50 % du loyer mensuel de la ligne. Comme pour le SLA Install et le SLA Repair, l'IBPT souhaite rendre le calcul de la compensation le plus simple possible, sans opérer de distinction entre les types de raccordement. Le montant de la compensation est par conséquent calculé sur la base de 50 % de la moyenne pondérée du loyer mensuel d'une ligne d'utilisateur final, certes augmenté de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO. Étant donné que cette allocation mensuelle n'a pas encore été définie, le montant de la compensation est fixé comme suit : 50 % de la moyenne pondérée du loyer mensuel d'une ligne d'utilisateur final (10,80 €) + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO.

291. L'IBPT applique la même compensation à tous les niveaux afin de donner ainsi à VOO SA les incitants nécessaires pour un suivi correct de ce SLA. Dans ce cas, pour les tickets qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.
292. Compte tenu des processus de réparation et de la performance au sein de VOO SA, l'IBPT effectue une adaptation et définit les valeurs suivantes :

Timer	Compensation
80 % en 2 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 2 jours ouvrables
Entre 80 % et 95% en 3 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 3 jours ouvrables

Tableau 21 : Proposition de compensation SLA Pro VOO SA

12.6.3 Conclusion

293. Dans le cadre du SLA PRO, VOO SA doit atteindre les KPI suivants :

Timer	Valeur indicative pour la résolution de perturbations
80 %	12 heures ouvrables
95 %	20 heures ouvrables

Tableau 22 : SLA Pro VOO SA

294. Le SLA PRO est uniquement applicable aux réparations au tap et au câble de dérivation. Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.
295. La règle de compensation est la suivante :

Timer	Compensation
80 % en 2 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 2 jours ouvrables
Entre 80 % et 95% en 3 jours ouvrables	10,80 € + 50 % de l'allocation mensuelle pour le SLA PRO par demande de réparation qui a duré plus de 3 jours ouvrables

Tableau 23 : Compensation SLA Pro VOO SA

13 Autres éléments de l'offre de référence

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

Section offre de référence	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
Annexe 1. Main Body 3. « <i>Aspects contractuels</i> »	<p>Le document « Main Body » de l'offre de référence comprend une large section « aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois également une annexe spécifique « conditions générales » qui traite également de tous ces aspects, mais de manière plus détaillée.</p> <p>Ces aspects sont donc traités deux fois dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que des adaptations peuvent entraîner ultérieurement des incohérences entre les deux versions, une version ayant été adaptée et l'autre pas. Cela peut entraîner une discussion sur la version en vigueur. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente.⁹²</p> <p>Dans sa réaction à l'offre de référence, VOO SA confirme qu'elle fusionnera plus tard ces deux parties en une.</p>	VOO SA supprimera le chapitre 3 « Aspects contractuels » de la partie « Main Body ».
Annexe 1. Main Body § 266. « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO SA.</i> »	L'opérateur bénéficiaire ne peut pas être contraint de transmettre à VOO SA des communications internes adressées à son client final, étant donné que cela peut donner lieu à un comportement anticoncurrentiel de la part de VOO SA, qui peut utiliser les connaissances qu'il retire de ces communications internes. C'est pourquoi VOO SA supprimera la disposition « <i>La copie du document</i>	VOO SA supprimera la disposition « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO SA</i> » de son offre de référence.

⁹² Voir les §§ 2482-2483 et 3041-3042 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur. Il permet notamment [...] de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs de gros ayant une puissance de marché significative.* »

	<i>adressé au Client Final sera communiquée à VOO SA » de son offre de référence.</i>	
Annexe 2. Aspects techniques et opérationnels 18. « Les règles FUP établies par VOO SA sont fournies au Bénéficiaire »	<p>La décision de la CRC du 29 juin 2018 impose une obligation de transparence à VOO SA selon laquelle tout bénéficiaire doit avoir accès aux informations techniques nécessaires.⁹³</p> <p>Conformément à l'article 108 de la loi du 13 juin 2005, chaque opérateur (VOO SA comme ses bénéficiaires) est tenu de communiquer ses règles de « Fair Use Policy » (FUP) à ses clients finals. Il est donc important que VOO SA joigne les règles de sa FUP à son offre de référence pour permettre à ses bénéficiaires de les communiquer à leurs clients finals.</p> <p>Toutefois, il n'y a aucune information concernant les règles de la FUP que VOO SA utilise dans son offre de référence. Cela empêche un bénéficiaire d'estimer l'impact de cette FUP sur les services large bande et de télévision de ses clients finals.</p>	VOO SA joindra les règles de sa FUP à l'offre de référence.
Annexe 4. Points IC et colocation	<p>Conformément au § 3399⁹⁴ de la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO SA doit fournir suffisamment d'informations concernant les aspects techniques et opérationnels de son offre de référence.</p> <p>VOO SA ne précise pas comment l'interconnexion est réalisée, ce qui fait qu'un opérateur ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir comment il doit se raccorder au réseau de VOO SA. Il convient au moins de spécifier clairement le type d'interface, la vitesse, les aspects de la couche 2 (tagging...) et de la couche 3 (adresse IP, routage sur la base de protocoles, redondance).</p>	VOO SA doit davantage spécifier la mise en œuvre technique de l'interconnexion.

⁹³ Idem.

⁹⁴ « [...] les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes :

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

<p>Annexe 5. Conditions générales 14. « À cet égard, VOO SA informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO SA pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</p>	<p>L'annexe J de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les adaptations IT et les adaptations de l'offre de référence : selon les cas, un délai de trois mois ou un délai de six mois doit être respecté.</p> <p>Le délai de notification d'un mois appliqué par VOO SA n'est, dans tous les cas, pas suffisant. L'offre de référence de VOO SA doit respecter les délais mentionnés ci-dessus.</p>	<p>VOO SA doit adapter ce passage afin qu'il soit conforme à l'annexe J de la décision de la CRC du 29 juin 2018.</p>
<p>Dans son annexe concernant les conditions générales, VOO SA déclare qu'il convient de prévoir une garantie bancaire pour un montant équivalant à une estimation de trois mois de montants dus par le bénéficiaire pour les services fournis conformément au contrat, avec un minimum de 250 000,00 EUR.</p>	<p>L'IBPT reconnaît que VOO SA a le droit de se protéger contre un éventuel défaut de paiement des bénéficiaires. Une telle protection peut prendre différentes formes, dont celle d'une garantie bancaire. Cette garantie doit être suffisamment élevée pour que le risque financier que VOO SA doit supporter soit le plus limité possible, mais doit également rester proportionnelle au risque réel. Ainsi, une garantie bancaire trop élevée pourrait représenter un seuil artificiel pour un opérateur avec une clientèle (initialement) restreinte qui l'empêcherait d'entrer sur le marché. Dans cette optique, la pratique où l'on prévoit une protection de trois fois la facture prévue semble appropriée et raisonnable pour les opérateurs plus petits.</p>	<p>VOO SA doit supprimer le montant minimal de 250 000 EUR de garantie bancaire et le remplacer par un montant égal à trois fois la facture attendue, comme cela est également courant dans d'autres offres de référence (comme celle de Proximus).</p>
<p>Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA</p>	<p>Comme indiqué aux §§ 2415⁹⁵, 2418⁹⁶ et 2420⁹⁷ de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les SLA sont nécessaires pour permettre aux opérateurs alternatifs de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Étant donné que l'interconnexion et la colocation correspondante sont des éléments essentiels du service, il est important que les demandes de réparation soient traitées suffisamment rapidement.</p> <p>VOO SA a d'abord défini le SLA Repair de colocation sans timers concrets. Les timers renvoient seulement à « Same as for BRUTELE ».</p> <p>Lors de la consultation, VOO SA a proposé les deux SLA suivants :</p>	<p>L'IBPT estime que ces valeurs sont raisonnables, dans la mesure où VOO SA utilise les mêmes valeurs pour elle-même en interne.</p>

⁹⁵ « Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les 'service level agreements' (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles. »

⁹⁶ « La concrétisation de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise par les opérateurs PSM. »

⁹⁷ « L'opérateur PSM devra faire droit à toute demande raisonnable de SLA aux critères plus stricts [...] »

	<p>Service non-affecting 48h In case of a 230V Installation Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p> <p><u>HVAC Service</u> Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p>	
Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA	<p>Un mécanisme de compensation est nécessaire pour le bon fonctionnement d'un SLA et doit donc être repris dans l'offre de référence.⁹⁸</p> <p>VOO SA n'a pas repris de calcul de la compensation pour les SLA de colocation dans l'offre de référence. Sans une compensation pour les opérateurs bénéficiaires lorsqu'un SLA n'est pas atteint, les opérateurs PSM ne sont pas motivés à essayer d'atteindre les SLA.</p> <p>Lors de la consultation, VOO SA a proposé de reprendre le calcul de la compensation de Proximus. L'IBPT estime cela raisonnable.</p>	VOO SA ajoutera le calcul de la compensation proposé pour les SLA de colocation.
Un opérateur souhaite obtenir une image claire concernant quels outils informatiques de diagnostic sont disponibles pour un opérateur bénéficiaire.	<p>Dans sa réaction à la consultation, un opérateur remarque que l'offre de référence de VOO SA ne contient aucune description des différents outils informatiques mis à disposition pour le diagnostic d'une ligne d'utilisateur final lors de divers problèmes. Comme indiqué au § 2408 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour pouvoir garantir l'accès à un débit binaire dans un délai raisonnable. Il découle de l'obligation générale de transparence (§ 2141 de la décision précitée) que ces outils informatiques de diagnostic (et d'autres outils éventuels) doivent également être décrits dans l'offre de référence.</p>	Dans l'offre de référence, VOO SA doit décrire les différents outils informatiques qu'elle met à la disposition d'un opérateur bénéficiaire.

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

<p>Proximus indique qu'un opérateur bénéficiaire, dans tous les cas, doit pouvoir calculer lui-même les KPI concernés pour tous les SLA et que l'opérateur PSM doit donc mettre à disposition de manière transparente toutes les données pour que cela puisse avoir lieu.</p>	<p>L'IBPT est d'accord car le respect correct des SLA ne peut pas être vérifié autrement par les bénéficiaires. Toutefois, l'IBPT n'a actuellement pas connaissance de problèmes qui y seraient liés.</p>	<p>VOO SA ne doit pas apporter d'autres modifications à son offre de référence, mais doit toujours veiller à ce que chaque SLA puisse être calculé de manière indépendante par l'opérateur bénéficiaire.</p>
<p>Orange demande que l'« exception process » soit explicitement imposé pour les demandes qui ne relèvent pas du SLA dans le cas des SLA Pre-Order, Pro, Installation et Repair.</p>	<p>Comme indiqué notamment au § 208, l'IBPT estime que l'opérateur PSM doit traiter chaque demande dans un délai raisonnable, y compris les demandes qui ne relèvent pas du SLA. Il est donc important que VOO SA indique de manière transparente de quelle manière ces demandes sont traitées. L'IBPT marque donc son accord sur ce point.</p>	<p>VOO SA doit compléter son offre de référence avec un « exception process » dans lequel elle décrit la manière dont les demandes qui ne relèvent pas du SLA sont traitées.</p>
<p>L'IBPT a remarqué que les rapports KPI de VOO SA n'indiquent pas de chiffres absolus.</p>	<p>Comme mentionné au § 2507 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'IBPT détermine le niveau de détail des indicateurs. Les rapports KPI publiés sur le site Internet de gros de VOO SA contiennent uniquement le pourcentage presté pour les différents niveaux de SLA. Cependant, outre le pourcentage, il est également nécessaire d'indiquer les chiffres absolus pour obtenir un aperçu complet des activités effectivement prestées pour le secteur des télécommunications. L'IBPT renvoie également à cet égard aux rapports KPI de Telenet et de Proximus pour les services de gros régulés, qui indiquent tant les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent) que le pourcentage presté. Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI afin d'éviter toute confusion inutile.</p>	<p>VOO SA doit modifier ses rapports KPI afin d'indiquer les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent). Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI.</p>
<p>Le paragraphe 66 du Main body stipule : <i>« Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer VOO SA immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté. »</i></p>	<p>L'IBPT estime que la condition que VOO SA impose à ses bénéficiaires doit également être applicable de manière non discriminatoire à VOO SA : lorsque VOO SA remarque une perturbation, elle doit également en avertir les bénéficiaires le plus rapidement possible afin que ces derniers puissent également prendre des mesures pour protéger leurs services.</p>	<p>VOO SA adaptera le paragraphe afin que les bénéficiaires soient également avertis le plus rapidement possible lorsqu'une perturbation est constatée.</p>

<p>Le paragraphe 270 du Main body stipule : <i>« Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez VOO SA, dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. À partir de ce moment, VOO SA analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ». »</i></p>	<p>Orange réagit en déclarant que signaler une panne du système de communication via le même système de communication défectueux n'est pas efficace et demande que cela puisse également se faire par e-mail. L'IBPT est d'accord avec ce raisonnement étant donné que la solution proposée par VOO SA ne semble pas toujours efficace et peut entraîner une diminution de la capacité de commande. Pour cette raison, VOO SA doit adapter ce paragraphe.</p>	<p>VOO SA adaptera le paragraphe pour que les bénéficiaires puissent également signaler les pannes éventuelles par e-mail.</p>
<p>Paragraphes 7.2 et 7.4 de l'annexe « Conditions générales » : <i>NETHYS ne peut pas refuser d'exécuter la demande de l'Opérateur agréé, sauf pour les motifs suivants :</i> <i>« en cas d'urgence, dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau VOO SA, lorsque toutes les mesures requises, prises par VOO SA pour garantir l'accès au service, se sont révélées sans effet »</i> <i>« afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO SA. »</i></p>	<p>Les deux paragraphes font partie d'un chapitre qui décrit la procédure pour avoir accès au réseau, et plus particulièrement les raisons pour refuser cette demande. Toutefois, les paragraphes 7.2 et 7.4 ne sont pas applicables au refus d'une demande d'accès, mais à l'arrêt de services étant donné que l'on parle d'« urgence » et de « préserver l'intégrité du réseau ». Le mélange de ces deux situations clairement différentes est source d'incertitude. Cela n'est pas transparent et doit être modifié en supprimant les paragraphes 7.2 et 7.4 de ce chapitre.</p>	<p>VOO SA doit supprimer les paragraphes 7.2 et 7.4 de ce chapitre.</p>

14 Décision et entrée en vigueur

297. La CRC s'est réunie le 25 mars 2021 et a décidé que l'offre de référence de VOO SA devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision de la CRC entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.⁹⁹
298. La CRC approuve l'offre de référence pour autant que VOO SA adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.
299. Enfin, la CRC souligne le fait que l'offre de référence doit pouvoir à tout moment être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des offres de VOO SA et des demandes des bénéficiaires conformément aux mesures imposées dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés de la large bande et de la radiodiffusion télévisuelle et aux objectifs du cadre réglementaire.

⁹⁹ C'est le cas en ce qui concerne l'exécution de la désactivation par le bénéficiaire, toutes les modifications relatives aux SLA et les autres obligations pour lesquelles VOO SA démontre qu'une implémentation IT serait nécessaire.

15 Voies de recours

300. Conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, il est possible d'interjeter appel de cette décision devant la cour d'appel de Bruxelles, Place Poelaert 1, B-1000 Bruxelles. Les recours sont formés, à peine de nullité prononcée d'office, par requête signée et déposée au greffe de la cour d'appel de Bruxelles dans un délai de soixante jours à partir de la notification de la décision ou à défaut de notification, après la publication de la décision ou à défaut de publication, après la prise de connaissance de la décision.
301. La requête est déposée au greffe de la juridiction d'appel en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause.

16 Signature

Michel Van Bellinghen
Président de la CRC

Karim Ibourki
Secrétaire de la CRC