



**B I P T**

---

**INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT  
CONCERNANT  
L'APPROBATION DES OFFRES DE RÉFÉRENCE  
DE TELENET DANS LA RÉGION BILINGUE DE BRUXELLES-CAPITALE**

VERSION PUBLIQUE

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse : 13 Octobre 2015

Personne de contact : Thomas Gille, Ingénieur-conseiller (02 226 88 55)

Adresse de réponse par e-mail : [Thomas.gille@bipt.be](mailto:Thomas.gille@bipt.be)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel



## Table des matières

<b>1</b>	<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PROCÉDURE</b>	<b>6</b>
2.1	RÉTROACTES	6
2.2	CONSULTATION NATIONALE	7
2.3	LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS DES MÉDIAS	8
2.4	LA CONSULTATION EUROPÉENNE	9
<b>3</b>	<b>CADRE RÉGLEMENTAIRE</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>BUSINESS SERVICES OVER DOCSIS (BSOD)</b>	<b>13</b>
4.1	INTRODUCTION	13
4.2	ANALYSE	15
4.3	CONCLUSION	22
<b>5</b>	<b>COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS</b>	<b>23</b>
5.1	INTRODUCTION	23
5.2	ANALYSE	24
5.3	CONCLUSION	25
<b>6</b>	<b>SLA REPAIR</b>	<b>27</b>
6.1	INTRODUCTION	27
6.2	ANALYSE	28
6.3	CONCLUSION	30
<b>7</b>	<b>PROFILS PROPRES</b>	<b>32</b>
7.1	INTRODUCTION	32
7.2	ANALYSE	32
7.3	CONCLUSION	35
<b>8</b>	<b>LETTER OF AUTHORITY</b>	<b>37</b>
8.1	INTRODUCTION	37
8.2	ANALYSE	37
8.3	CONCLUSION	38
<b>9</b>	<b>AUTRES POINTS</b>	<b>40</b>
<b>10</b>	<b>DÉCISION</b>	<b>42</b>
<b>11</b>	<b>VOIES DE RECOURS</b>	<b>43</b>
<b>12</b>	<b>SIGNATURES</b>	<b>44</b>

## 1 INTRODUCTION

1. Le 1er juillet 2011, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après dénommée « la CRC ») a adopté une décision concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.<sup>1</sup> Cette décision impose un certain nombre de mesures de gros aux opérateurs puissants, à savoir Brutélé, Coditel (Numericable) et Telenet (ci-après dénommés « opérateurs PSM »). Ces opérateurs PSM doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
  - l'accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique ;
  - l'accès à leur plateforme de télévision numérique ;
  - l'accès à une offre de revente pour l'Internet large bande.
2. De plus, ces opérateurs puissants sont également soumis à une obligation de transparence. En vertu de cette obligation, ces opérateurs doivent élaborer une offre de référence publique concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.
3. En tant que régulateur des médias sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour la mise en œuvre de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans la Région de Bruxelles-Capitale, à savoir Telenet, Brutélé et Coditel.
4. Telenet a introduit une proposition d'offre de référence pour la première fois le 1er février 2012. Le 3 septembre 2013, la CRC a adopté une décision concernant les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Telenet<sup>2</sup> (ci-après : « la décision de la CRC ») comprenant plusieurs adaptations imposées de l'offre de référence proposée par Telenet. Le 10 octobre 2013, suite à cette décision, Telenet a présenté une offre modifiée à l'IBPT.
5. Le 29 octobre 2013, la CRC a publié l'offre de référence adaptée accompagnée d'une communication émettant la réserve suivante : « *L'IBPT souligne que ces offres de*

---

<sup>1</sup> Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

<sup>2</sup> Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale.

*référence ne sont pas encore tout à fait alignées sur les décisions de la CRC du 3 septembre 2013.* » Ces divergences par rapport à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 ont empêché une approbation de l'offre de référence dans cette version.

6. Il y a ensuite eu un échange régulier d'informations entre l'IBPT et Telenet dans le cadre de la communication du 29 octobre 2013<sup>3</sup> et suite au recours introduit par Telenet contre la décision du 3 septembre 2013.
7. Le 5 décembre 2014, l'IBPT a reçu une nouvelle offre de référence adaptée de Telenet.
8. Selon l'article 40/11, § 8 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et services de communications électroniques, et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale<sup>4</sup> (ci-après « la loi du 30 mars 1995 »), l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication par l'opérateur PSM.
9. La présente décision analyse la conformité de l'offre de référence de Telenet à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 relative aux aspects qualitatifs de l'offre de référence et à la décision de la CRC du 1 juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

---

<sup>3</sup><http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/marches/radiodiffusion/offres-de-reference-cablo-operateurs/communication-concernant-les-offres-de-references-du-cable>

<sup>4</sup> Loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, *M.B.* 22 février 1996, p. 3797

## 2 PROCÉDURE

### 2.1 RÉTROACTES

10. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Telenet disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Telenet a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Même si cette proposition était loin d'être complète, l'IBPT a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Telenet puisse encore ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Telenet y était également priée d'apporter davantage de clarté aux éléments déjà fournis.
11. Suite à cela, l'IBPT a organisé, dans le courant de l'année 2012, une consultation préliminaire à laquelle ont réagi Mobistar et Belgacom. Différentes réunions de travail ont également été organisées avec Telenet, à sa demande, en vue de l'assister. Le 10 septembre 2012, l'IBPT a reçu la version modifiée de l'offre de référence de Telenet. Les 25 et 29 septembre 2012 et le 19 octobre 2012, Telenet a remis des annexes supplémentaires qui sont également prises en considération dans le présent projet de décision.<sup>5</sup>
12. Suite à la publication de la notification européenne<sup>6</sup> du projet de décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 3 septembre 2013 concernant les offre de référence de gros de Telenet dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale sur le site Internet de la Commission européenne<sup>7</sup>, Telenet a adressé, le 27 septembre 2013, une lettre à l'IBPT afin de réagir à cette notification à la CE et de formuler différents points, concernant entre autres le Business Services over DOCSIS (ci-après « BSoD »)<sup>8</sup> et le SLA repair<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup> Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

<sup>6</sup> Celle-ci a eu lieu le 9 juillet 2013.

<sup>7</sup> Case number BE/2013/1485

<sup>8</sup> Business Services over DOCSIS : Telenet souhaite utiliser cette technologie afin de séparer le trafic Internet des clients finals de Mobistar du trafic de ses clients de détail.

<sup>9</sup> SLA repair : Telenet argue que les KPI qu'elle a indiqués sont calculés de manière entièrement non discriminatoire sur la base de la qualité du service de réparation de son département de détail. Le raisonnement de la CRC selon lequel Telenet a pris une « marge de sécurité » en plus de ces valeurs est infirmé.

13. Le 10 octobre 2013, l'IBPT a reçu, dans le délai prévu par la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, une nouvelle offre de référence de Telenet, dans laquelle Telenet se conforme aux éléments tels qu'imposés dans la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, à l'exception des éléments annoncés par Telenet dans sa lettre du 27 septembre 2013. L'examen par l'IBPT de la proposition d'offre de référence a effectivement révélé que Telenet ne respectait pas l'interdiction d'utilisation de dans l'offre de référence. Le BSoD fait toujours partie de l'offre de référence.
14. Étant donné que Telenet appuie son point de vue concernant le BSoD sur de nouveaux éléments, l'IBPT a implémenté un processus de réunions bilatérales et trilatérales avec Telenet et Mobistar afin d'entendre les différents arguments techniques des deux parties concernant le BSoD et de formuler une solution en ce qui concerne les questions et problèmes techniques soulevés. Ce processus s'est étendu de novembre 2013 à janvier 2014.
15. L'envoi par Mobistar à Telenet d'une Letter of Intent [confidentiel], demandant formellement l'accès au réseau de Telenet, clôt la discussion relative au BSoD, dans l'intérêt du bon déroulement de l'implémentation de la demande d'accès en question. [confidentiel]
16. Outre le BSoD, l'IBPT traitera encore d'autres points dans la présente décision, dont le SLA repair.

## 2.2 CONSULTATION NATIONALE

### 2.2.1 Base légale

17. La consultation nationale est organisée conformément à l'article 40/13, §§ 1er et 2, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale :

*« Art. 40/13. § 1er. L'Institut peut pour l'application de la présente loi organiser une consultation publique conformément à l'article 14 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.*

*§ 2. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent, l'Institut organise une consultation publique préalable d'une durée maximale de deux mois, dans le respect des règles en matière de confidentialité des informations d'entreprise. »*

## 2.2.2 Déroulement de la consultation

18. Le [XXX], l'IBPT a lancé une consultation nationale concernant le présent projet de décision. Le [XXX], l'IBPT a reçu les réactions de [XXX].

## 2.3 LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS DES MÉDIAS

### 2.3.1 Base légale

19. Se fondant sur la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision<sup>10</sup>.

20. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006 mentionne les projets de décision qui doivent être transmis aux autres régulateurs :

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

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

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

---

<sup>10</sup> Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B. 28 décembre 2006, 75371.

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

21. [Sera complété ultérieurement]

## 2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE

### 2.4.1 Base légale

22. L'article 40/13, § 3 de la loi du 30 mars 1995 stipule ce qui suit en ce qui concerne la consultation de la Commission européenne :

*Art. 40/13 § 3. Pour autant qu'un projet de décision de l'Institut puisse avoir des incidences sur les échanges entre les États membres et qu'il tende à :*

*[...] 6° imposer la modification de l'offre de référence, en application de l'article 40/11, § 8, ou*

*7° déterminer les conditions de l'accès à fournir, en application des articles 40/11, § 10, 6e alinéa, et 40/10, § 2, l'Institut consulte sans délai la Commission européenne et les autorités réglementaires nationales des États membres.*

*L'Institut prend en considération les observations qui lui sont adressées par la Commission européenne et les autorités réglementaires des États membres dans le délai fixé par le Roi.*

### 2.4.2 Méthode et résultats de la consultation européenne

23. [Sera complété ultérieurement]

### 3 CADRE RÉGLEMENTAIRE

24. La Loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres) des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché<sup>11</sup>.
25. L'analyse de ce marché a été réalisée dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques et adoptée sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
26. Dans sa décision du 1er juillet 2011, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les trois formes d'accès de gros que les opérateurs PSM doivent proposer. En vertu de cette obligation, les opérateurs PSM doivent, entre autres, rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande<sup>12</sup>. Les opérateurs PSM devaient soumettre à l'IBPT une proposition d'offre de référence concernant le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale dans les six mois suivant l'adoption de la décision de la CRC<sup>13</sup>.
27. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour l'exécution de cette décision du 1er juillet 2011 conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
28. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement

---

<sup>11</sup> Article 40/11 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de communications électroniques et services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

<sup>12</sup> Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 848, 928 et 1033.

<sup>13</sup> Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 850, 930 et 1035.

favorables<sup>14</sup>. Ces informations sont essentielles pour les bénéficiaires afin de leur permettre d'établir un plan d'affaires précis et rentable.

29. Ce que confirme l'article 40/11, § 8, alinéa 2, de la loi du 30 mars 1995, qui dispose que :

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

30. L'Institut peut imposer que l'offre de référence fasse l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par la présente loi. La décision de la CRC confirme également que l'IBPT est compétent pour imposer des modifications de l'offre de référence, puisqu'elle stipule que :

*« Comme prévu par l'article 40/11, § 8, alinéa 4, de la loi du 30 mars 1995, l'offre de référence (et toute adaptation de celle-ci) doit être approuvée par l'IBPT préalablement à sa publication. L'IBPT imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché. »<sup>15</sup>*

31. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications apportées à l'offre de chaînes<sup>16</sup>.

---

<sup>14</sup> Voir § 942 de la décision de la CRC : *« L'existence d'une offre de référence permet de garantir aux opérateurs alternatifs une lisibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations contractuelles car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »*

<sup>15</sup> Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 852, 932 et 1037.

<sup>16</sup> Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 853, 933 et 1038.

32. Par la présente décision, l'IBPT évaluera les adaptations de l'offre de référence de Brutélé à la lumière de ce cadre réglementaire.

## 4 BUSINESS SERVICES OVER DOCSIS (BSOD)

### 4.1 INTRODUCTION

33. Le 27 mars 2012, Telenet a fourni à l'IBPT un élément supplémentaire de l'offre de référence abordant pour la première fois la transmission tunnel (tunneling) sur la base du protocole de « Generic Routing Encapsulation » (ci-après « GRE »). La transmission tunnel est utilisée afin de séparer le trafic des différents fournisseurs de services sur un réseau de télécommunications. Sur le plan technique, cela revient à ce que tous les paquets de données de clients finals des opérateurs de gros d'un point donné dans le réseau câblé (souvent leur modem ou le CMTS) reçoivent une adresse IP spéciale qui envoie toutes ces données à cette adresse spécifique. Cette adresse spécifique est liée à un concentrateur de tunnels IP qui renvoie à son tour ce trafic vers l'opérateur de gros. L'on parle de tunnel parce que les données de tous les clients de gros restent ainsi cachées pour le câblo-opérateur PSM. De cette manière, aucun fournisseur de services n'a de vue sur le comportement des clients de ses concurrents. Dans la suite du processus de développement de l'offre de référence, la transmission tunnel GRE a continué à faire office de protocole de transport du trafic des clients de l'opérateur alternatif. Par conséquent, cette proposition a finalement elle aussi été analysée et fait l'objet d'une consultation dans le projet de décision du 20 décembre 2012.
34. Le jour du lancement de la consultation, le 20 décembre 2012, Telenet a toutefois envoyé une adaptation de son offre de référence, dans laquelle elle avait pris elle-même l'initiative de remplacer la technologie de transmission tunnel GRE par les Business Services over DOCSIS. Toutefois, la soumission tardive de cette modification a empêché toute consultation du secteur concernant cette alternative à ce moment-là.
35. L'IBPT a ensuite fait évaluer en [XXX] les nouvelles annexes concernant le BSOD (TLN-WRO-TA-B-A-PAAA, TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA, TLN-WRO-TA-I-S-PIAA et TLN-WRO-TA-I-S-PIAE) par un expert externe, qui a réalisé l'expertise technique pour l'IBPT, et par Mobistar, de sorte que l'IBPT disposait d'une estimation de l'intérêt de cette adaptation.
36. Mobistar a remis ses remarques (voir ci-dessous) et conclusion à l'IBPT le 30 mai 2013. Ces remarques et conclusion ont encore été confirmées le jour même par l'expert de l'IBPT.

37. La conséquence de cette analyse technique a été le rejet de BSoD dans la décision définitive de la CRC du 3 septembre 2013 concernant les offres de référence de gros de Telenet dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, sur la base des arguments suivants :

37.1. Comme son nom l'indique, il s'agit d'une solution destinée au marché non résidentiel qui n'est pas prévue pour le marché de détail ;

37.2. Le déploiement de BSoD engendre une discrimination de facto entre Telenet et Mobistar en ce qui concerne le trafic, parce que Telenet n'utilise pas de BSoD pour distinguer le trafic de ses clients de détail ;

37.3. Il n'existait pas à l'époque de modems retail avec Wi-Fi, routeur intégré et possibilités de téléphonie supportant aussi le BSoD. Il existait effectivement des modems coûteux destinés au marché non résidentiel, mais ceux-ci étaient trop spécialisés et trop chers pour un développement sur le marché de détail. Par conséquent, le BSoD a engendré de lourds investissements pour le développement d'un modem retail souhaité ;

37.4. En ce qui concerne également le modem dans le décodeur, il n'existait pas de produit capable d'offrir une alternative économique efficace pour l'utilisation de cette solution BSoD. Ce modem garantit l'interactivité sur la télévision et est donc nécessaire ;

37.5. Le BSoD oblige Telenet à investir dans les concentrateurs de tunnels vers lesquels l'ensemble du trafic des clients finals des bénéficiaires est envoyé. Les coûts d'implémentation chez Telenet s'en voient accrus, augmentant ainsi proportionnellement la somme que Mobistar devra payer à Telenet ;

37.6. Enfin, le BSoD limite le nombre de clients pouvant être raccordés à un CMTS à 4 093 seulement, alors que celui-ci peut, en fonction du type de trafic, de la taille du boîtier du CMTS et du nombre de cartes de ligne, passer à plus de 10 000 sans le BSoD.

38. Le 27 septembre 2013, Telenet a envoyé une lettre formulant une série de remarques sur différents points, dont le BSoD :

*« Le BSoD est une solution basée sur le L2VPN faisant partie de la norme Eurodocsis. Le BSoD est donc repris dans le code de référence des principaux vendeurs de chipsets, comme Broadcom et Motorola, ce qui fait que la plupart des modems-câble peuvent supporter cette solution avec un impact limité. À*

*titre d'illustration, Telenet a, avant de formuler la proposition BSoD dans son offre de référence, testé la solution BSoD proposée avec les modems équipés d'une station d'accès Wi-Fi intégrée qui sont utilisés actuellement sur le marché résidentiel. Le test de la solution BSoD avec les modems-câble de Telenet a été couronné de succès sans qu'aucune adaptation n'ait dû être apportée au logiciel du modem-câble.*

*Telenet souhaite à ce sujet également souligner que le routage virtuel n'est pas supporté par les CMTS Motorola installés par Telenet ».*

39. Étant donné que Telenet appuie son point de vue concernant le BSoD sur de nouveaux éléments factuels, l'IBPT a implémenté un processus de réunions bilatérales et trilatérales informelles avec Telenet et Mobistar afin de comprendre les différents arguments techniques des deux parties concernant le BSoD et de formuler une solution en ce qui concerne les questions et problèmes techniques soulevés. Ce processus s'est étendu de novembre 2013 à janvier 2014. Au cours de cette période, l'IBPT a également recueilli l'avis technique au sein de quelques organisations spécialisées.
40. Les problèmes soulevés par Mobistar au sujet de BSoD sont analysés ci-dessous à la lumière de ces discussions menées avec les parties prenantes.

## **4.2 ANALYSE**

### **4.2.1 Complexité**

#### **4.2.1.1 Mobistar**

41. Le BSoD n'est pas une composante obligatoire de la norme EuroDOCSIS, mais une annexe distincte comprenant diverses options complexes devant toutes être analysées et optimisées avant que le BSoD ne puisse être déployés.

#### **4.2.1.2 Telenet**

42. L'implémentation de l'ensemble de la norme BSoD n'est pas nécessaire. La base absolue, plus précisément la fonctionnalité L2VPN, suffit. La spécification L2VPN est un document de deux pages reprenant une vingtaine d'obligations<sup>17</sup>.
43. [confidentiel]

---

<sup>17</sup> Voir [chapitre 7](#) de « *Data-Over-Cable Service Interface Specifications (Business Services over DOCSIS®): Layer 2 Virtual Private Networks* »

44. D'autres éléments qui font également partie de la norme BSoD plus large, comme les multiservices, le VLAN etc. ne doivent pas être implémentés.

#### 4.2.1.3 Conclusion

45. Il ressort de l'annexe BSoD que la vingtaine d'obligations sont stables depuis le 16 avril 2008, avec 2 ajouts le 19 septembre 2012. Il ne s'agit donc plus d'ajouts récents, mais d'éléments faisant partie de la norme BSoD depuis déjà un certain temps.

46. Le support de BSoD est intégré de manière standard dans le code de référence de toutes les chipsets EuroDOCSIS3.0. Ce code de référence est le logiciel qui est installé sur le modem par le fabricant du modem. Ce n'est toutefois pas ce logiciel qui est utilisé par les câblo-opérateurs. Ce logiciel destiné aux modems commercialisés est sans cesse développé et adapté aux besoins des opérateurs. Et vu que le BSoD n'est pas utilisé de manière standard à des fins commerciales, ce support est souvent supprimé lors du passage du code de référence au logiciel commercial.

47. En d'autres termes, le support de BSoD par un modem avec le code de référence montre que chaque modem pourvu d'une chipset EuroDOCSIS3.0 peut supporter le BSoD, pas qu'il existe un modem commercial pourvu d'un routeur et de fonctionnalités Wi-Fi, qui soit effectivement disponible sur le marché.

48. Le BSoD (ou L2VPN) ne représente donc pas un obstacle devant être résolu à l'aide d'une fonctionnalité ajoutée aux chipsets utilisées dans les modems EuroDOCSIS3.0 modernes. Cette fonctionnalité doit donc être intégrée à la version commerciale.

49. [confidentiel]

50. Pour ces raisons, l'IBPT conclut que l'implémentation du L2VPN ne constitue pas une barrière.

#### 4.2.2 Services non résidentiels

##### 4.2.2.1 Mobistar

51. La norme BSoD a été développée pour le déploiement de services non résidentiels. Les modems existants compatibles avec le BSoD sont dès lors conçus pour le marché B2B avec les caractéristiques B2B correspondantes : 1 port Ethernet de 100 Mbps, pas de Wi-Fi, pas de routeur/NAT, pas de pare-feu. L'absence de Wi-Fi et de routeur empêchent toute utilisation de ce modem sur le marché de détail. De plus, ces modems B2B sont également bien plus chers que les modems B2C.

52. La combinaison de ces arguments fait que les modems disponibles sont trop onéreux, non seulement parce que leur disponibilité est limitée, mais aussi parce que la fonctionnalité L2VPN doit encore être intégrée et testée. De plus, Mobistar devra également payer pour les concentrateurs de tunnels où finissent les tunnels BSoD.

#### 4.2.2.2 Telenet

53. Dans la spécification standard de BSoD, il est explicitement mentionné qu'ils ont été développés pour permettre à plusieurs ISP d'accéder à un réseau câblé. Le BSoD ne se limite donc pas, contrairement à ce qu'indique leur nom, aux services non résidentiels.

54. Tous les modems EuroDOCSIS3.0 supportent la fonctionnalité de base obligatoire parce qu'elle fait partie de leur code de référence<sup>18</sup> [confidentiel].

55. Les fonctionnalités Wi-Fi et autres n'entrent pas dans le cadre de BSoD. Leur absence dans un modem ne peut donc pas être reprochée.

56. Rien n'indique que le BSoD augmente les coûts des modems et des concentrateurs de tunnels, comme le stipule la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros des services d'accès aux réseaux câblés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale<sup>19</sup>, quasi entièrement supportés par Telenet, parce que les coûts de l'implémentation sont répartis sur l'ensemble des lignes commerciales.

#### 4.2.2.3 Conclusion

57. L'argument de Mobistar se base sur l'implémentation de la spécification BSoD complète. Telenet a toutefois indiqué au premier point qu'elle ne demandait pas l'implémentation complète mais uniquement la fonctionnalité L2VPN de base.

58. Il convient toutefois de formuler une remarque concernant le code de référence fourni de manière standard dans les modems. Le code de référence est adapté par le producteur de modems aux souhaits des opérateurs, ce qui fait qu'il est fort probable que la fonctionnalité BSoD ne soit plus supportée par le logiciel du modem

---

<sup>18</sup> Le code de référence n'est pas le code qui est utilisé au final dans les modems, c'est le code que les vendeurs de chipsets (Intel et Broadcom) fournissent avec leurs chipsets. Et ce code de référence supporte le BSoD. En bref, toutes les chipsets vendues supportent le BSoD, mais cela dépend du code du logiciel, fourni par le fabricant de modems avec ses modems, qui définit si un modem donné supporte le BSoD.

<sup>19</sup> Décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros des services d'accès aux réseaux câblés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

final étant donné que ce service n'était pas utilisé. En d'autres termes, la présence de BSoD dans le code de référence n'implique pas de compatibilité de facto. [confidentiel] Si cela s'avère impossible, le producteur de modems doit écrire un nouveau logiciel avant que le modem ne puisse être déployé sur le réseau.

59. Pourtant, la conclusion générale des producteurs de modems reste que ce n'est pas parce que le BSoD figure dans le code de référence que Mobistar peut trouver un modem tout prêt qui supporte le BSoD.
60. Différents fabricants confirment qu'un nouveau micrologiciel doit être développé pour déployer le BSoD dans un environnement « retail ». Le problème est que les modems avec routeur intégré, Wi-Fi et possibilités de téléphonie n'ont pas encore été testés au niveau de leur compatibilité avec le BSoD. C'est ce développement qui constitue un coût supplémentaire, en plus du prix pour un modem standard. [confidentiel]
61. [confidentiel]
62. [confidentiel]
63. Les concentrateurs de tunnels [confidentiel], mais ces coûts sont répartis sur l'ensemble des raccordements par le câble, donc aussi les lignes de détail de Telenet. Cela signifie que ce coût sera en majeure partie supporté par Telenet.
64. En bref, début 2014, il n'y avait pas de modems commerciaux avec Wi-Fi et fonctionnalités de routeur supportant également le BSoD. En même temps, les fabricants de modems ont toutefois souligné le fait que cela ne constituait certainement pas une barrière insurmontable, parce que le support de BSoD est bien présent de manière standard dans la chipset et qu'il s'agirait donc purement de développer un logiciel. Ce qui a un effet positif sur le coût de développement et le délai d'implémentation. C'est également ce qu'a révélé la pratique. À l'heure actuelle, Mobistar utilise des modems avec des fonctionnalités Wi-Fi et routeur et support BSoD dans son FUT<sup>20</sup>.

### 4.2.3 Intégration du modem dans le décodeur

#### 4.2.3.1 Mobistar

65. Le BSoD fait qu'il est impossible pour Mobistar d'intégrer un modem dans son décodeur.

---

<sup>20</sup> Friendly User Test

#### 4.2.3.2 Telenet

66. Un modem ne peut de toute manière pas être intégré dans les décodeurs [confidentiel].

#### 4.2.3.3 Conclusion

67. Telenet a avancé des raisons techniques fondées pour défendre son point de vue. De plus, Telenet renvoie à sa politique retail. Sur la base de la non-discrimination, l'IBPT estime que l'on ne peut pas ajouter de modem au décodeur. La question de BSoD ne se pose pas non plus dans ce cas.

### 4.2.4 Certification et tests d'interopérabilité

#### 4.2.4.1 Mobistar

68. Le BSoD n'est pas certifié par CableLabs et aucun test d'interopérabilité n'est réalisé par Excentis

#### 4.2.4.2 Telenet

69. La certification devrait être très facile. Depuis la mi-2013, il existe effectivement une certification mais celle-ci n'a encore été demandée par personne. Les utilisateurs de BSoD ont jusqu'à présent toujours effectué le test eux-mêmes.

70. [confidentiel]

#### 4.2.4.3 Conclusion

71. Selon l'annexe « general certification procedures », les obligations suivantes sont d'application pour les mises à jour :

71.1. Si Mobistar souhaite effectuer une mise à jour, elle communique alors les adaptations qu'elle veut apporter. Ensuite, Telenet détermine les éléments qui doivent à nouveau être certifiés. Excentis peut s'en charger. Il n'est d'ailleurs par exclu que le BSoD doit à nouveau être certifié.

71.2. Si Telenet effectue une mise à jour du réseau, elle détermine dans un premier temps les éléments qui doivent à nouveau être certifiés si cela s'avère nécessaire. S'il ressort de la certification que l'OLO doit mettre à jour son modem, il dispose alors de 3 mois. Ici aussi, il se peut que le BSoD doit à nouveau être testé.

72. [confidentiel] L'impact financier d'une certification spécifique pour le BSoD est minime par rapport aux autres investissements nécessaires pour le développement et la commercialisation d'une offre de détail, sur la base de l'offre de référence de

gros. De plus, il ne s'agit que d'une part limitée de l'ensemble des coûts de certification.

73. L'IBPT en conclut que la certification de BSoD ne constitue pas un obstacle.

#### **4.2.5 Raccordements**

##### **4.2.5.1 Mobistar**

74. L'utilisation de BSoD limite le nombre de raccordements OLO par CMTS<sup>21</sup> à 4 093. De telles limitations freinent le développement de l'offre de détail.

##### **4.2.5.2 Telenet**

75. Le réseau de Telenet comporte environ 200 CMTS, ce qui limite la portée possible de Mobistar à 800 000 raccordements (200 x 4 093 raccordements). [confidentiel]

##### **4.2.5.3 Conclusion**

76. L'IBPT estime que la limite ne constitue pas une barrière, d'autant plus que grâce au déploiement de [confidentiel], Mobistar a un accès potentiel à l'ensemble des clients finals de Telenet.

#### **4.2.6 Fourniture et gestion des modems**

##### **4.2.6.1 Mobistar**

77. Le BSoD complique la fourniture de modems et oblige la présence d'un fichier de configuration par modem. De cette manière, Telenet contrôle le modem d'un client de Mobistar.

##### **4.2.6.2 Telenet**

78. L'offre de référence stipule que Telenet a toujours le contrôle du fichier de configuration.

79. [confidentiel] En bref, Telenet gère tous les éléments du fichier de configuration, mais Mobistar peut toutefois déterminer les informations qu'ajoute Telenet.

##### **4.2.6.3 Conclusion**

80. [confidentiel] Il ne peut toutefois pas être question de discrimination. Plus encore, la gestion du fichier de configuration permet à Telenet de gérer le réseau. Cette responsabilité ne peut pas être donnée à un opérateur alternatif. La solution de Telenet n'empêche pas le fait que Mobistar puisse gérer les services de ses clients. L'IBPT estime donc que le BSoD ne constitue pas de barrière sur cette base non plus.

---

<sup>21</sup> CMTS (Cable Modem Termination System) : est le nom général du contrôleur dans la station de tête centrale d'un réseau modem-câble.

## 4.2.7 Discrimination

### 4.2.7.1 Mobistar

81. Le BSoD est discriminatoires parce qu'il n'est pas utilisé par Telenet pour ses services de détail. Comment le trafic sera-t-il alors traité au même niveau de services ? Et l'effet d'encapsulation<sup>22</sup>, de par la transmission tunnel, ne génère-t-il pas une diminution de l'efficacité pour Mobistar ?

### 4.2.7.2 Telenet

82. [confidentiel] Il n'y a aucune discrimination entre retail et wholesale pour la gestion du trafic. Même pas dans le réseau d'accès, puisque la VLAN-id<sup>23</sup> n'est attribuée que dans le CMTS, ce qui fait que la capacité disponible entre les modems et le CMTS est répartie entre tous les modems raccordés, sans que l'on ne puisse distinguer les modems OLO des modems Telenet. [confidentiel]

### 4.2.7.3 Conclusion

83. Le fait que le BSoD ne soit pas utilisé pour le Telenet retail n'engendre pas de discrimination parce que personne ne rejette le principe de distinction du retail et du wholesale. Le BSoD est l'implémentation technique de ce principe. L'utilisation de BSoD est donc une conséquence directe de l'ouverture du câble et non une tentative de discrimination.

84. L'analyse de Telenet est confirmée [confidentiel]: les spécifications L2VPN permettent aux VLAN-id de n'être attribuées qu'à partir du CMTS, ce qui signifie que dans la boucle locale (donc avant le CMTS), tous les clients sont traités de la même manière. Autrement dit, tous les clients doivent se partager la capacité disponible sur cette boucle sans que Telenet ne puisse donner la priorité à ses propres clients. Aucune discrimination n'est donc possible dans la boucle locale.

---

<sup>22</sup> Effet d'encapsulation : La transmission tunnel consiste en l'ajout d'adresses IP aux paquets de données. Il est donc possible qu'un paquet de données comprenne une, deux ou plusieurs adresses IP, ce qui augmente les dimensions totales, alors que la taille même des données reste identique. En d'autres termes, la transmission tunnel augmente donc l'overhead, ce qui fait que la capacité de données disponible est utilisée moins efficacement.

<sup>23</sup> Les VLAN-id sont l'identification des tunnels que l'on utilise pour distinguer le trafic des clients finals du bénéficiaire du trafic des clients de détail de Telenet.

## 4.2.8 Redondance de liens et équilibrage des lignes

### 4.2.8.1 Mobistar

85. Il n'y a pas de redondance uplink vers le backbone, ce qui signifie qu'en cas de coupure de câble entre le CMTS et le concentrateur de tunnels, le client reste déconnecté jusqu'à la résolution de la coupure.

86. Le BSoD ne permet pas d'équilibrage des lignes (load balancing) répartissant le trafic sur plusieurs canaux. Cela a des effets particulièrement préjudiciables sur la stabilité du réseau.

### 4.2.8.2 Telenet

87. Il est vrai que la redondance uplink n'est pas garantie par la norme BSoD, mais ce problème a été résolu par l'implémentation [confidentiel]. Ce dernier permet une configuration dynamique de l'uplink et du downlink, ce qui assure la continuité du trafic via un nouveau trajet en cas de coupure de câble. De plus, cette solution [confidentiel] permet également un équilibrage des lignes.

### 4.2.8.3 Conclusion

88. Mobistar ne démontre pas que l'absence de redondance uplink ou d'équilibrage de lignes est inhérente au BSoD, mais Telenet ne nie pas non plus que cette possibilité existe. En tous les cas, Telenet a prévu une solution qui n'aurait selon elle pas d'impact sur les spécifications du modem. Il s'agit purement de backhauling assuré par Telenet et qui reste donc loin des modems.

89. [confidentiel]

## 4.3 CONCLUSION

90. L'IBPT ne nie pas que la transmission tunnel via BSoD ait un impact sur l'implémentation. Mais, selon l'IBPT, Telenet, [confidentiel] ont avancé suffisamment d'arguments pour prouver que cet impact était minime. Une solution raisonnable existe pour corriger tous les points problématiques soulevés par Mobistar à l'encontre de l'implémentation de BSoD. Il est également important de mentionner que le principe même de transmission tunnel n'est mis en doute par aucune partie. Ce n'est que l'implémentation de celle-ci qui donne lieu à une discussion.

91. À la lumière des éléments ci-dessous, l'IBPT approuve l'implémentation de BSoD, telle que décrite par Telenet dans son projet d'annexe TLN-WRO-TA-B-S-PAAA Specification and Certification for AO Modem.

## 5 COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS

### 5.1 INTRODUCTION

92. Il existe, par rapport à certains paragraphes<sup>24</sup> de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, une discussion entre les acteurs du marché en ce qui concerne le lien entre la courbe d'apprentissage, les SLA et KPI et le mécanisme de prévision.
93. Les SLA et KPI décrivent les valeurs indicatives que doit viser Telenet dans l'organisation de la procédure d'installation et de réparation. Ainsi, 80% des installations sans visites chez le client doivent par exemple être finalisées dans les 10 jours ouvrables.
94. Pour l'organisation de la capacité d'installation, il est important que Telenet ait un aperçu du nombre d'installations à venir. Les bénéficiaires établissent donc tous les mois une prévision du nombre d'installations attendues pour les six prochains mois. Telenet peut ainsi estimer la capacité d'installation nécessaire.
95. Étant donné que Telenet se trouve encore dans la phase de lancement de l'ouverture de son réseau et que l'on ne peut pas s'attendre à ce que ses procédures soient directement au point, elle bénéficie d'une courbe d'apprentissage de six mois pendant laquelle les SLA et KPI ne sont pas encore d'application. Cela signifie que les bénéficiaires ne peuvent pas encore prétendre à des compensations. Toutefois, cela ne veut pas dire que les SLA et KPI peuvent être ignorés.
96. Les bénéficiaires bénéficient de la même courbe d'apprentissage mais en ce qui concerne les prévisions : pendant les six premiers mois, leurs prévisions ne sont pas contraignantes. Cela signifie que Telenet ne peut pas encore adapter leurs prévisions, même pas en cas de sérieuses divergences.
97. L'IBPT souhaite approfondir les points suivants.
- Existe-t-il une différence dans la courbe d'apprentissage entre les SLA et les prévisions ?
  - Quand la courbe d'apprentissage débute-t-elle ?

---

<sup>24</sup> § 300, § 383, § 385, § 404, § 409

## 5.2 ANALYSE

98. **En ce qui concerne les courbes d'apprentissage séparées :** Au § 383 de la décision CRC<sup>25</sup>, l'IBPT a reconnu l'importance d'un système de prévision<sup>26</sup> : « *Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour attribuer correctement la répartition du travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services.* » En d'autres termes, pour veiller à ce que les SLA et KPI puissent être respectés par Telenet, il est raisonnable que les bénéficiaires donnent à Telenet un aperçu du nombre de commandes qu'ils attendent dans une période donnée. L'on ne peut pas s'attendre à ce que Telenet forme et réserve une capacité d'installation (coûteuse) permanente, sous la forme d'installateurs et de personnel, sans savoir quand et dans quelle mesure elle devra faire appel à cette capacité.
99. Comme les SLA ne peuvent pas être respectés sans les prévisions nécessaires, les prévisions de volumes et les SLA sont liés dans la pratique.
100. Au § 409 de la Décision de la CRC<sup>27</sup>, l'IBPT conclut « *Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, l'IBPT estime qu'il est raisonnable d'utiliser un système de prévision plus souple.* » Cet assouplissement donne à toutes les parties concernées l'occasion de suivre la courbe d'apprentissage afin d'arriver à un processus fluide dans la procédure d'installation : à Telenet, afin de développer, tester et déployer un processus d'installation bien huilé, sans devoir en supporter les conséquences financières par un dépassement des valeurs SLA. Pour les bénéficiaires, pour associer au processus de prévision le succès de leurs campagnes marketing et le comportement de leurs clients, nouveaux et anciens, sans courir le risque que leurs prévisions soient adaptées par Telenet.
101. Vu le lien qui existe entre prévisions et SLA, il est logique que cet assouplissement à propos des prévisions s'applique également aux SLA. Le lien entre les courbes d'apprentissage pour les SLA et le mécanisme de prévision a été décrit comme suit au § 385 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre référence de Telenet :

---

<sup>25</sup> Décision de la CRC du 3 septembre 2013.

<sup>26</sup> Un protocole entre le bénéficiaire et Brutélé dans lequel le bénéficiaire indique le nombre d'installations et de nouveaux clients auquel il s'attend pour les six prochains mois.

<sup>27</sup> Décision de la CRC du 3 septembre 2013.

*« Cela s'ajoute à la réglementation relative aux SLA où Telenet doit respecter sur une base best effort ses obligations SLA pendant les six premiers mois. »*

102. Une éventuelle différenciation entre une courbe d'apprentissage distincte pour l'application des SLA et une pour les prévisions peut engendrer une situation où le bénéficiaire réalise des prévisions non contraignantes, alors que Telenet doit quant à elle respecter les SLA obligatoires. Un tel scénario crée un déséquilibre entre Telenet et le bénéficiaire. En bref, il n'y a pas d'autre option que l'existence d'une seule courbe d'apprentissage valable en même temps pour les SLA et les prévisions.
103. **En ce qui concerne le début de la courbe d'apprentissage** : le paragraphe 300 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 définit le début de la courbe d'apprentissage : *« De manière plus spécifique, une courbe d'apprentissage de six mois est prévue, prenant effet au moment de la première commande de l'un des bénéficiaires lors de laquelle aucun SLA timer n'est d'application. »* C'est surtout la disposition *« au moment de la première commande »* qui a créé une certaine confusion parmi les parties du marché. On ne pouvait pas clairement établir si la courbe d'apprentissage débutait dès la toute première commande de gros ou dès le moment où le bénéficiaire se trouvait au-dessus du seuil de 300 commandes de gros par mois. En effet, conformément au § 404 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, le bénéficiaire ne doit pas faire de prévisions s'il reste en-dessous du seuil de 300 lignes. En d'autres termes, en cas de lancement avec moins d'installations que 300 lignes, une courbe d'apprentissage a peu d'utilité parce que le bénéficiaire ne doit pas réaliser de prévisions.
104. L'IBPT explicite donc : la courbe d'apprentissage commence à la première commande « commerciale », où « commerciale » désigne le premier mois où le nombre de commandes dépasse le seuil de 300 lignes. C'est conforme avec le fait qu'une prévision n'est nécessaire qu'à partir de ce seuil de 300 lignes.
105. De plus, l'impact du service de gros en-dessous de ce seuil de 300 lignes, si minime par rapport au service de détail, est que ces installations semblent pouvoir être absorbées par les services de détail de Telenet. En d'autres termes, selon l'IBPT, ce nombre de 300 lignes forme la masse critique à partir de laquelle Telenet doit mettre en place un service de gros consacré afin de développer, de tester et d'implémenter dûment les procédures d'installation.

### 5.3 CONCLUSION

106. Les SLA et les prévisions sont liés : pas de prévisions implique pas de SLA.

107. Vu le lien entre SLA et prévisions, les courbes d'apprentissage pour les SLA et pour les prévisions correspondent.
108. La courbe d'apprentissage commence dès la première commande « commerciale », où « commerciale » désigne le premier mois où le nombre de commandes dépasse le seuil de 300 lignes.

## 6 SLA REPAIR

### 6.1 INTRODUCTION

109. Comme indiqué au § 374 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, l'IBPT a calculé les valeurs de la réparation SLA<sup>28</sup> à l'aide des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées. Ces valeurs étaient les suivantes<sup>29</sup> :

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80%	8WH	2WD
90%	16WH	3WD
95%	2WD	4WD
99%	4WD	8WD

110. Dans un courrier du 27 septembre 2013, Telenet a formulé une série de remarques sur différents points, dont le SLA repair. L'IBPT reprend ci-dessous l'argumentation de Telenet.

111. Selon Telenet, les KPI et les SLA timers proposés par elle, tels que mentionnés au paragraphe 368 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, ne sont pas trop élevés. Au contraire, selon Telenet, les timers proposés ont été établis de manière non discriminatoire vis-à-vis du service de détail :

111.1. une réparation est toujours réalisée par un technicien réseau avec un rendez-vous client. Contrairement à l'offre DSL de gros de Proximus, aucune réparation n'est possible à distance parce que :

- i. L'équipement final chez l'utilisateur final (modem, décodeur) est sous la responsabilité du bénéficiaire et ne relève donc pas de ces SLA,

---

<sup>28</sup> Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

<sup>29</sup> Paragraphe 379 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

- ii. Le raccordement au câble sur le réseau de Telenet se compose d'éléments passifs (NIU, câbles coaxiaux, filtres...) qui ne peuvent pas être gérés à distance,
- iii. Une perturbation sur la partie active du réseau de Telenet engendre toujours, de par la nature partagée du réseau câblé, un problème chez plusieurs clients et ne relève donc pas des SLA.

111.2. Un technicien réseau est uniquement opérationnel les jours ouvrables du lundi au vendredi et durant les heures de travail, de 8h à 16h. La disponibilité du nombre de créneaux horaires libres d'un technicien réseau le jour ouvrable de la notification est très limitée, raison pour laquelle la plupart des interventions sont réalisées le jour ouvrable suivant celui de la notification de la perturbation.

111.3. Sur la base du rapportage opérationnel interne existant, Telenet estime que 80% des réparations SLA seront réalisées dans les 3 jours ouvrables qui suivent la notification de la perturbation, 90% dans les 5 jours ouvrables et 99% dans les 20 jours ouvrables.

## 6.2 ANALYSE

112. Il y a un certain nombre de raisons qui font que l'IBPT estime dans un premier temps qu'une obligation de non-discrimination est suffisante.

112.1. Premièrement, le processus de réparation n'a pas encore été testé. Jusqu'à présent, Telenet n'a pas encore pu bénéficier d'un processus d'apprentissage permettant d'aborder les erreurs ou les efficacités dans la procédure. À ce propos, l'IBPT souhaite rappeler que conformément au § 363<sup>30</sup> de la décision de la CRC du 3 septembre 2013, les SLA et KPI seront revus un an après le lancement des services de gros. Il est possible que, de par cette révision, la performance soit mieux alignée sur les desideratas du marché.

112.2. Ensuite, il est difficile à l'heure actuelle d'imposer des valeurs plus strictes que pour le retail, parce qu'il n'existe pas de données sur lesquelles l'IBPT puisse se baser.

---

<sup>30</sup> : « [...] L'IBPT estime donc qu'une révision de ces SLA doit être prévue dans l'année qui suit le début des opérations, lorsqu'on a une idée claire de la performance des processus développés par Telenet de sorte que les KPI les plus efficaces puissent être déterminés afin d'observer les problèmes éventuels et de s'y attaquer. »

112.3. Enfin, le processus de réparation diffère fondamentalement du processus d'installation. Beaucoup d'installations se déroulent selon une procédure spécifique du début à la fin. Il est d'abord déterminé de quelle installation intérieure il s'agit, l'on décide ensuite si un installateur doit venir, l'installateur effectue les travaux nécessaires, etc... En bref, tout le processus d'installation doit être distingué en phases séparées, systématiquement accompagnées d'un délai strict. Par contre, le processus de réparation se compose par définition d'exceptions, car, en principe, tout devrait fonctionner correctement. Une réparation consiste donc surtout à rechercher la cause du dérangement et ensuite à y remédier. Mais comme il peut y avoir différentes causes, il est plus difficile de définir des délais stricts pour les différentes étapes du processus de réparation. Cela signifie que l'étalement de la durée de toutes les réparations est bien plus important que celui de toutes les installations. Si l'on ne connaît pas clairement tous ces éléments dans le processus wholesale, les erreurs qui doivent être résolues et les efficacités qui peuvent être réalisées, l'imposition d'une valeur indicative semble en principe impossible.

113. Dans le cadre de l'approbation de la présente décision, l'IBPT a demandé davantage d'informations détaillées de Telenet afin de confirmer ses positions susmentionnées.

114. Il ressort d'une analyse des horaires demandés des techniciens réseau, qui peuvent être sous contrat tant chez les gestionnaires de réseau que chez Telenet, que ces techniciens réseau réalisent leurs interventions en moyenne pendant les jours ouvrables et les heures de travail de 8h à 16h.

115. Dans le cadre de la poursuite du contrôle d'une éventuelle discrimination, l'IBPT a demandé plus d'informations sur les procédures retail existantes et les chiffres qui constituent la base de l'offre de gros.

115.1. Lors d'une notification, il y a d'abord une procédure « on-site repair » qui est lancée, pour envoyer un technicien d'intérieur au domicile du client. Ce n'est que lors de cette intervention qu'un technicien d'intérieur peut constater qu'une réparation réseau est nécessaire. Une fois ce constat effectué, un rendez-vous sera pris avec un technicien réseau. Cela revient en moyenne, sur une période de 19 mois, à 1 300 réparations réseau par mois.

115.2. En ce qui concerne les chiffres à la base de la proposition SLA, Telenet a prouvé que ses objectifs wholesale étaient supérieurs ou égaux aux résultats de son département retail.

116. De plus, l'implémentation du processus « Single Visit<sup>31</sup> » a une influence sur l'utilisation de la procédure :

116.1. les réparations au NIU, qui relevaient précédemment de la responsabilité de Telenet, tombent désormais sous celle des bénéficiaires,

116.2. les réparations au drop cable/filtres/taps continuent de relever du SLA repair.

117. Telenet s'attend, de par cette diminution de ses responsabilités, à effectuer moins de réparations réseau que pour le retail, ce qui peut avoir une influence positive sur les timers pour le SLA repair.

### 6.3 CONCLUSION

118. Dans cette phase de lancement, l'IBPT estime qu'une non-discrimination stricte est l'approche la mieux appropriée et a donc procédé à un examen approfondi des arguments de Telenet. L'IBPT n'a pu jusqu'à présent constater aucune discrimination entre retail et wholesale et accepte donc la proposition originale de Telenet.

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

Timer	Valeur indicative
<b>80%</b>	dans le délai de 3 jours ouvrables
<b>90%</b>	dans le délai de 5 jours ouvrables
<b>99%</b>	dans le délai de 20 jours ouvrables

---

<sup>31</sup> Le processus Single Visit est un projet IT permettant à l'opérateur alternatif d'être le seul point de contact entre les bénéficiaires et ses clients finals. Et ce, parce que les opérateurs alternatifs peuvent désormais eux aussi installer des NIU chez les clients finals. De cette manière, aucune visite d'installation chez les clients d'un opérateur alternatif n'est plus nécessaire de la part du personnel de Telenet.

120. Comme dernière remarque, l'IBPT rappelle le § 363 de la Décision de la CRC du 3 septembre : « [...] L'IBPT estime donc qu'une révision de ces SLA doit être prévue dans l'année qui suit le début des opérations, lorsqu'on a une idée claire de la performance des processus développés par Telenet de sorte que les KPI les plus efficaces puissent être déterminés afin d'observer les problèmes éventuels et de s'y attaquer. »

## 7 PROFILS PROPRES

### 7.1 INTRODUCTION

121. Aux §§ 243 et 244 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, l'IBPT s'est prononcé sur les profils Internet qu'un bénéficiaire peut utiliser pour sa propre offre :

*« 243. [...] C'est la raison pour laquelle l'IBPT décide que chaque bénéficiaire peut disposer de deux profils propres et peut sélectionner en outre des profils supplémentaires dans un pool de 5 profils communs, basés sur tous les profils de détail existants de Telenet (tant les profils commercialisés que les profils historiques).*

*244. L'IBPT souligne à nouveau que Telenet doit respecter les délais de notification appropriés tels qu'imposés dans la décision CRC. »*

122. L'interprétation de ces paragraphes a soulevé quelques questions :

- De quelle manière détermine-t-on les profils de détail qui se trouvent dans le pool commun ?
- Quelles garanties existent concernant la continuité de ces profils ?
- Que se passe-t-il si un profil de détail vient à disparaître ?
- Que se passe-t-il si un profil de détail est mis à jour et que le bénéficiaire ne souhaite pas suivre ou du moins pas directement ?
- Quels sont les coûts et le timing de l'implémentation de profils propres ?
- Les volumes de données sont-ils facturés de manière agrégée ?

123. L'IBPT explicitera ci-après les principes décrits dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011 et dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013 à la lumière des questions susmentionnées.

### 7.2 ANALYSE

124. La décision de la CRC du 3 septembre 2013 indique clairement que les 5 profils communs sont composés sur la base de tous les profils de détail existants (actifs et historiques), mais, comme l'indique la question, cette décision de la CRC ne spécifie pas de quels profils il s'agit et qui décide de la composition.

125. Comme décrit au § 240 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013, l'IBPT a recherché un équilibre entre d'une part la liberté commerciale des bénéficiaires de

l'offre de référence, qui doivent pouvoir développer, diversifier et proposer leurs propres services et produits, et d'autre part ce qui doit être une complexité gérable dans le réseau de Telenet.

126. **En ce qui concerne les profils dans le pool commun :** l'IBPT estime que les profils de détail qui font l'objet d'une promotion active (aujourd'hui, il s'agit de Basic Internet, Whop et Whoppa) feront toujours partie d'un « pool commun », parce que ces profils, en raison de leur lancement récent, continueront normalement à exister longtemps. Pour ces profils, il existe donc une certaine stabilité.

127. Par conséquent, il y a encore deux profils disponibles dans la liste commune, qui doivent être complétés par des profils historiques qui n'ont pas fait l'objet d'une promotion. Afin de créer autant d'espace que possible pour permettre le développement d'une offre propre et en vue de promouvoir la compétitivité des bénéficiaires,, l'IBPT estime ici que les bénéficiaires de l'offre de référence doivent pouvoir décider de quels profils il s'agit, conformément à leur planning de produit. Pour Telenet, cela n'a pas d'impact vu que le profil existe déjà. Aucune analyse technique ne doit donc être réalisée pour vérifier si ce profil peut ou non être implémenté.

128. Si les bénéficiaires<sup>32</sup> ne parviennent pas à un consensus sur les profils à ajouter au pool commun, l'IBPT analysera les profils qui seront ajoutés.

129. **En ce qui concerne la continuité des profils dans le pool commun:** l'IBPT formule toutefois une remarque : conformément au § 982 de la Décision de la CRC du 1er juillet 2011, Telenet est soumise à une obligation de revente de son offre haut débit, pas à une offre de gros indépendante. Cela signifie qu'elle ne peut pas être obligée à entretenir des profils pour les clients finals de ses bénéficiaires s'il n'y a plus de clients de détail chez Telenet qui utilisent ce profil. En d'autres termes, si Telenet respecte le délai de notification imposé de six mois<sup>33</sup>, elle peut adapter ses

---

<sup>32</sup> L'IBPT vise ici le cas où il y a plusieurs bénéficiaires. Si par exemple un nouveau bénéficiaire souhaite utiliser l'offre de référence, celui-ci doit aussi pouvoir faire appel, pour le développement de son offre de services, aux profils du pool commun et éventuellement les adapter. Comme a pu le faire également le premier bénéficiaire. Il est donc important que les parties concernées puissent parvenir à un consensus afin qu'elles puissent toutes disposer d'un certain espace concurrentiel.

<sup>33</sup> Conformément au § 1051 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 : « L'IBPT estime qu'il est nécessaire que chaque modification à l'offre de référence de gros de l'opérateur PSM soit publiée quelques mois avant que l'opérateur PSM ne puisse utiliser la nouvelle configuration en question pour que les opérateurs alternatifs soient en mesure d'offrir à temps les services de détail basés sur les offres de gros adaptées de l'opérateur PSM qui sont équivalents aux services de détail de l'opérateur PSM. Il n'existe à ce jour pas encore d'offre de gros en matière d'accès à une offre de revente de l'offre d'accès

profils de détail ou même les supprimer. Par conséquent, la stabilité d'un profil qui n'est plus utilisé au niveau de détail est uniquement garantie pour 6 mois.

130. **En ce qui concerne une mise à jour des profils dans le pool commun :** si le bénéficiaire ne veut pas ou ne souhaite pas suivre l'adaptation du profil, ou si le profil vient à disparaître, le bénéficiaire n'a pas d'autre choix que de transférer ses clients finals vers un autre profil, qui sera choisi par les bénéficiaires concernés.
131. Une autre possibilité pour une migration est le développement d'un profil propre, auquel tout bénéficiaire a droit.
132. **En ce qui concerne le timing de l'implémentation de ce profil propre,** l'IBPT renvoie à la pratique courante de schémas de release IT. Chaque release IT débute par une phase de conception, après quoi les concepts prometteurs sont élaborés plus en détail sur la base de leur faisabilité. L'on décide au final si le concept fera partie d'une release IT.
133. L'implémentation d'un profil propre se fera donc après une demande du bénéficiaire, qui sera ensuite testée par Telenet au niveau de sa faisabilité et fera ensuite partie d'une release IT. L'IBPT estime que Telenet doit développer une procédure non discriminatoire de ce type avec les timings correspondants pour les projets IT, comme les profils propres, pour ses clients de gros.
134. Tout comme une release IT est nécessaire pour créer un profil, une release IT est également nécessaire pour supprimer un profil. Dans le cadre de la non-discrimination, l'IBPT décide que la release IT que Telenet utilise pour adapter ou supprimer ses propres profils, sera utilisée en même temps pour adapter le choix de profil du bénéficiaire. Cela signifie une migration de l'ancien profil vers un autre profil existant ou vers un nouveau profil propre.
135. **En ce qui concerne les coûts de l'implémentation des profils propres :** conformément à la décision du 11 décembre 2013, les coûts de développement d'un profil propre font partie des coûts d'implémentation, ce qui fait que ceux-ci peuvent être partiellement récupérés par Telenet via les montants mensuels.
136. **En ce qui concerne les volumes de données :** pour ceci, l'IBPT renvoie à nouveau à l'obligation de revente, ce qui implique que l'offre de détail constitue la

---

haut débit mais il a été estimé par la plupart des parties dans le cadre des offres bitstream de gros de Belgacom que le délai de maximum 6 mois était nécessaire pour adapter les systèmes opérationnels suite à une adaptation de l'offre de gros. L'IBPT estime qu'il n'y a pas de raison qu'il en aille autrement dans le cadre de l'offre de gros pour l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit. »

base de l'offre de gros. Et vu que dans le retail, les volumes de données sont mesurés et facturés par client, cela vaut également pour l'offre de gros.

137. En outre, un volume de données agrégé pourrait conduire à des abus par les clients finaux des bénéficiaires qui peuvent conduire à une surcharge du réseau local. L'IBPT clarifie avec un exemple: supposons que la limite de données est de 200 Go, pour 10 utilisateurs cela reviendrait à un volume de données agrégé de 2000Go. Mais il est possible que cette 2000Go n'est pas répartie de façon égale sur les 10 utilisateurs. Il est plus probable qu'il existe des utilisateurs qui téléchargent 100GB, 50 Go ou moins, mais aussi d'autres qui utilisent 300GB, 350GB ou plus.
138. Des limites de données sont définies de sorte que tous les utilisateurs (à la fois de gros et de détail) du réseau local peuvent utiliser une partie du réseau local. Les grands utilisateurs occupent une part disproportionnée de la capacité et entravent ainsi les autres utilisateurs à utiliser leur capacité du réseau local. L'IBPT estime donc que un contrôle et facture par utilisateur final est nécessaire afin que tous les clients finaux (gros et détail) peuvent utiliser les services sur le réseau local pour lesquels ils paient.
139. L'IBPT estime donc que la demande d'un volume de données agrégé doit être rejetée.

### 7.3 CONCLUSION

140. L'IBPT a analysé et répondu à une série de questions du secteur dans les paragraphes précédents :
  - 140.1. Les profils de détail actifs appartiennent à un ensemble de 5 profils communs.
  - 140.2. L'espace restant dans ces 5 profils communs est comblé par des profils historiques choisis par les bénéficiaires.
  - 140.3. Tant que Telenet respecte le délai de notification pour les adaptations à l'offre de large bande, elle est libre d'adapter ou de supprimer ses profils de détail.
  - 140.4. Après une adaptation ou une suppression, le bénéficiaire a la possibilité de transférer ses clients vers un autre profil de gros disponible ou de développer un profil propre, dans les limites des deux possibilités dont dispose chaque bénéficiaire.

140.5. Telenet développera une procédure qui spécifie quels délais un bénéficiaire doit respecter pour demander ses propres profils et les ajouter à une release IT.

140.6. Les volumes de données sont mesurés et facturés par client final.

## 8 LETTER OF AUTHORITY

### 8.1 INTRODUCTION

141. Mobistar a porté l'obligation d'une Letter of Authority<sup>34</sup> (ci-après « LoA ») à l'attention de l'IBPT. Selon Mobistar, une LoA n'est obligatoire que s'il est mis fin à un service. Mais les câblo-opérateurs estiment qu'une LoA est nécessaire pour toute activation demandée. Mobistar argue toutefois que les clients finals sur un réseau câblé peuvent être en même temps clients chez Mobistar et Telenet pour les mêmes services, ce qui fait qu'une activation chez Mobistar ne doit pas forcément engendrer un arrêt chez Telenet. En d'autres termes, tant que les clients finals ne souhaitent pas mettre fin à leurs services chez Telenet, une LoA n'est pas nécessaire (même s'ils souscrivent déjà à des services auprès de Mobistar.)

142. Dans son analyse, Mobistar fait toutefois une exception pour les clients d'un service de téléphonie fixe, parce que, dans ce cas, une activation pour la téléphonie fixe chez Mobistar correspond effectivement à un arrêt de ce service chez Telenet et nécessite donc automatiquement une LoA.

### 8.2 ANALYSE

143. La décision d'analyse de marché de 2011 stipule aux paragraphes 802-803 :

*« 802 L'opérateur alternatif devra disposer d'une autorisation du client final pour effectuer une demande de revente de l'abonnement. Le formulaire d'autorisation pourra être envoyé de manière électronique à l'opérateur alternatif (e-mail, inscription sur la page Internet de l'opérateur alternatif). Le formulaire d'autorisation devra être rédigé dans un langage clair et compréhensible pour l'utilisateur. »*

*803 Par analogie à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'approbation de l'utilisateur final doit être obtenue de manière expresse et écrite ou être établie sur tout autre support durable. Permettre des activations orales ou des activations sans garanties écrites quant à l'identification et information correcte de l'utilisateur final ou quant à l'obtention de l'accord exprès de l'utilisateur final ouvrirait la porte*

---

<sup>34</sup> Ce document comprend la confirmation signée du client final qu'il souhaite transférer ses services vers le titulaire du document. En d'autres termes, le bénéficiaire doit disposer, pour toute migration, d'une Letter of Authority du client final concerné.

*aux problèmes de slamming qui ont considérablement augmenté dans le passé en matière de CPS. »*

144. L'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est devenu l'actuel article 11/2, § 2 de cette loi, lequel stipule :

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

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

145. Vu que Mobistar doit activer le client, il faut en déduire que le point de vue de Mobistar est correct : une LoA n'est nécessaire que quand le client demande à Mobistar de transférer ou de résilier un tel abonnement actuel, afin d'éviter tout slamming.

146. L'« autorisation du client final » du § 802 de la Décision de la CRC du 1er juillet 2011 porte sur le contrat entre le client final et Mobistar (ou plus généralement le bénéficiaire) dans lequel cette autorisation doit être donnée. Il n'est indiqué nulle part que l'opérateur PSM doit recevoir cette autorisation écrite.

### **8.3 CONCLUSION**

147. Les paragraphes de l'offre de référence qui s'appliquent à la LoA doivent être adaptés dans le sens qu'une LoA doit seulement être montrée lors de l'arrêt de services et non lors de leur activation.

148. Comme il n'y a désormais plus d'obligation vis-à-vis des bénéficiaires d'informer Telenet lorsqu'un client souscrit à leurs services, ce client final court le risque de continuer à payer, sans le savoir, deux abonnements : une fois pour le produit souhaité auprès du bénéficiaire et encore une fois auprès de Telenet. C'est pourquoi il est nécessaire que les bénéficiaires indiquent clairement à leurs nouveaux clients qu'il n'est pas automatiquement mis fin à leurs services chez Telenet avec l'achat de leur nouvel abonnement. Et que, si le client le souhaite, le bénéficiaire peut effectivement mettre fin à ces services à une date donnée, moyennant la signature d'une LoA.

## 9 AUTRES POINTS

149. Outre l'adaptation de BSoD et du SLA repair, l'IBPT traite encore d'autres remarques sur de plus petits points :

	Section offre de référence	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
1.	<p>ROBB/ROTV: « <i>Telenet informe le Bénéficiaire des interruptions de réseau prévues au moins 2 jours ouvrables à l'avance.</i> »</p> <p>TLN-WRO-GA-G-O-PAAB - Interruptions de réseau prévues : « <i>Telenet s'efforcera d'informer le bénéficiaire 2 jours ouvrables avant l'interruption de réseau prévue.</i> »</p>	<p>L'IBPT considère que l'objectif de prévenir le bénéficiaire 2 jours ouvrables à l'avance est bas. Selon l'obligation de non-discrimination prévue dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011, les utilisateurs finals du bénéficiaire doivent pouvoir être avertis en même temps que les clients de détail de Telenet, ce qui signifie que les bénéficiaires doivent être avertis suffisamment à l'avance, avant les clients de détail, afin de pouvoir préparer leur communication à l'égard de leurs propres clients. Une période de deux jours ouvrables avant d'informer les propres clients de détail de Telenet est une période raisonnable pour le bénéficiaire pour prendre des dispositions similaires.</p>	<p>Telenet doit s'efforcer d'avertir les bénéficiaires deux jours avant ses propres clients de détail. Et ce, afin de permettre au bénéficiaire d'avertir ses clients au même moment que les clients de détail de Telenet. Si tel n'est pas le cas, Telenet doit pouvoir prouver qu'il n'y a pas eu de discrimination entre son propre service de détail et le bénéficiaire.</p> <p>Telenet adaptera son offre de référence en conséquence.</p>
2.	<p>TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1</p> <p>Pour le contrôle des demandes de compensation, Telenet facturera au bénéficiaire une indemnité qui couvre les frais.</p>	<p>Le paragraphe 404 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 est uniquement d'application sur la demande d'un rapport KPI, pas sur le contrôle de la compensation demandée : « <i>L'IBPT souligne que Telenet ne doit pas fournir ce rapport gratuitement au bénéficiaire, mais peut demander un prix raisonnable à cet effet.</i> »</p> <p>Il n'existe donc pas de base légale pour la facturation de cette compensation. En outre, il ne semble pas raisonnable que Telenet puisse facturer une indemnité lorsque le bénéficiaire demande une compensation à laquelle il a droit pour le non-respect de certains SLA.</p>	<p>Telenet supprimera cette section de son offre de référence.</p>
3.	<p>§ 56 de TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales : « <i>Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical and/or legal) requirements associated to the eligibility to connect to the Telenet Network or to a Service, Telenet has the right, next to claiming damages depending on the case, to terminate the Contract</i> »</p>	<p>L'IBPT est d'accord avec le fait que les conditions doivent être respectées pour obtenir un accès, mais estime que couper l'accès n'est pas proportionnel à l'infraction. Il s'agit après tout d'une erreur commise dans la demande d'accès et au niveau de la procédure n'ayant aucune influence sur le réseau ou les services de Telenet. L'IBPT estime que Telenet dispose d'un levier suffisant avec l'imposition d'une indemnisation pour imposer le respect des conditions d'accès.</p>	<p>Telenet adaptera la clause comme suit : « <i>Telenet has the right to claim damages.</i> »</p>

	<i>and/or Agreement. »</i>		
4.	§ 35 de TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Conditions générales : « <i>All invoices need to be paid within 20 calender days after the invoice date.</i> »	Pour connaître les attentes et normes du marché, l'IBPT a recherché des exemples dans les offres de référence de Proximus. L'IBPT trouve la clause suivante dans l'annexe « Annex D 1 Billing and Accounting document » de BRUO : « <i>All charges due by Beneficiary to Belgacom under the General Terms and Conditions shall be paid within 30 Calendar Days after issuance of the invoice (the "Due Date").</i> » À l'annexe « Annex 5: Pricing, Compensations & Billing » de l'offre de référence WBA VDSL 2 de Proximus, paragraphe 132, un délai de 30 jours civils est fixé. Brutélé demande elle aussi un délai de paiement de 30 jours dans ses Conditions Générales : « <i>Toute facture doit être payée à 30 jours fin de mois à compter de la date de la facture ou de la préfacture.</i> » Cela indique qu'un délai de paiement de 30 jours est habituel dans le secteur Telecom.	Telenet adaptera la clause du § 35 comme suit : « <i>All invoices need to be paid within 30 calender days after the invoice date.</i> »
5.	§ 17 de TLN_WRO_TA_B_S_PAAB_V1.0- Specification and Certification BB IP Interconnect : « <i>The AO must order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio in order to realize the required physical link for the interconnect link to pick-up its traffic in minimum one of the 5 RPOI. Refer to TLN_WRO_TA_T_T_PAAA Co-location and physical interconnect.</i> »	Pour les opérateurs disposant eux-mêmes de telles lignes, il s'agit d'une obligation superflue qui leur coûte plus que nécessaire. Dans le même temps, il est possible qu'un opérateur qui n'est pas présent dans un des 5 RPOI souhaite tout de même utiliser les services de Telenet. L'IBPT propose donc de remplacer l'obligation par une possibilité.	Telenet adaptera la clause comme suit : « <i>The AO can order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio...</i> »

## 10 DÉCISION

150. L'IBPT approuve l'offre de référence pour autant que Telenet adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.

151. Enfin, l'IBPT souhaite rappeler à Telenet que, conformément à l'article 40/11, § 8 de la loi du 30 mars 1995, elle doit, avec cette approbation formelle de l'offre de référence, publier l'offre de référence. De plus, l'IBPT souligne que l'offre de référence doit pouvoir à tout moment être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des offres de Telenet et des demandes des bénéficiaires en vue d'imposer les mesures prévues par la décision d'analyse de marché et la loi.

## 11 VOIES DE RECOURS

152. Conformément à l'article 2, § 1er de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre 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.
153. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, § 2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

## 12 SIGNATURES

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Président du Conseil