



B I P T

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

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
CONCERNANT
L'APPROBATION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE
DE BRUTÉLÉ**

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

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel

Table des matières

1	INTRODUCTION	4
2	PROCÉDURE	6
2.1	RÉTROACTES.....	6
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	7
2.3	LA CONSULTATION DES RÉGULATEURS DES MÉDIAS	8
2.4	LA CONSULTATION EUROPÉENNE.....	9
3	CADRE RÉGLEMENTAIRE	10
4	SINGLE VISIT	13
4.1	INTRODUCTION.....	13
4.2	ANALYSE.....	14
4.3	CONCLUSION	15
5	COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS	16
5.1	INTRODUCTION.....	16
5.2	ANALYSE.....	17
5.3	CONCLUSION	18
6	LETTER OF AUTHORITY	20
6.1	INTRODUCTION.....	20
6.2	ANALYSE.....	20
6.3	CONCLUSION	21
7	PROFILS PROPRES	23
7.1	INTRODUCTION.....	23
7.2	ANALYSE.....	23
7.3	CONCLUSION	26
8	AUTRES ÉLÉMENTS DES NOUVELLES ANNEXES	28
9	DÉCISION	29
10	VOIES DE RECOURS	30
11	SIGNATURES	31

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.¹ 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. Brutélé 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 Brutélé² (ci-après : « la décision de la CRC ») comprenant plusieurs adaptations imposées de l'offre de référence proposée par Brutélé. Le 10 octobre 2013, suite à cette décision, Brutélé 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*

¹ 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.

² Decision de la Conférence des Régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé 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 Brutélé dans le cadre de la communication du 29 octobre 2013³ et suite au recours introduit par Brutélé contre la décision du 3 septembre 2013.
7. Le 16 février 2015, Brutélé a transmis une dernière version adaptée de son offre de référence à l'IBPT.
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-Capitale⁴ (ci-après « la loi du 30 mars 1995 »), l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT.
9. La présente décision analyse la conformité de l'offre de référence de Brutélé 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.

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

⁴ 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

2.1.1 Brutélé

10. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Brutélé disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Brutélé 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 Brutélé puisse encore ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. Brutélé 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 Brutélé, à sa demande, en vue de l'assister. Le 17 septembre 2012, l'IBPT a reçu la version modifiée de l'offre de référence de Brutélé. Le 17 octobre 2012, Brutélé a remis des annexes supplémentaires qui ont également été prises en considération dans le présent projet de décision.⁵
12. 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 Brutélé, dans laquelle celle-ci indique se conformer à la décision de septembre 2013. Suite à une vérification de l'IBPT, il s'est toutefois avéré que cette offre de référence adaptée n'était pas conforme à ce qui avait été imposé par la Décision de la CRC du 3 septembre 2013. Les éléments suivants étaient contraires à la décision du 3 septembre 2013 ou n'étaient pas repris dans la proposition d'offre de référence soumise par Brutélé :
 - Le délai d'implémentation (après la réception de la « Letter of Intent ») de six mois n'était pas appliqué ;
 - Brutélé associait des conditions nécessaires à la transposition correcte de l'obligation concernant le système CAS ;
 - Il n'était pas prévu de délai de notification de 2 mois pour l'ajout d'un canal numérique ;
 - L'offre de référence ne comportait pas de « conditions générales » ;

⁵ Voir la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

- Une installation NIU⁶ était prévue dans tous les cas ;
- Le mécanisme de compensation⁷ et le système de prévision⁸ n'étaient pas correctement adaptés ;
- Une facture impayée restait une raison de refus de migration.

13. Brutélé n'a pas respecté le délai pour faire des adaptations. Comme les divergences revenaient au non-respect d'une décision de la CRC, l'IBPT a rédigé une lettre avec des griefs le 11 mars 2014. Suite à cette lettre, Brutélé a finalement adapté son offre de référence à la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 et, le 1er mai 2014, Brutélé a transmis une nouvelle version adaptée de son offre de référence à l'IBPT. Une vérification en détail a toutefois révélé qu'il manquait encore des éléments, principalement de nature technique, qui devaient être complétés. Comme Brutélé utilisait le trajet d'implémentation pour acquérir de l'expérience avec ces éléments techniques, l'on a choisi de donner à Brutélé le temps et l'espace nécessaires pour compléter ces éléments, après la période d'implémentation.

14. Comme mentionné plus haut, ces éléments supplémentaires ont été complétés par Brutélé le 16 février 2015, avec la remise de la dernière version de l'offre de référence à l'IBPT.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Base légale

15. 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.

⁶ Network Interface Unit

⁷ Conformément au § 379 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

⁸ Conformément aux §§ 390, 398, 399 et 406 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

§ 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

16. 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

17. 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 télévision⁹.

18. 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^o, 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.

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.

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. »

2.3.2 Résultats de la consultation des régulateurs des médias

19. [Sera complété ultérieurement]

2.4 LA CONSULTATION EUROPÉENNE

2.4.1 Base légale

20. 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, alinéa 6, 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

21. [Sera complété ultérieurement]

3 CADRE RÉGLEMENTAIRE

22. 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 marché¹⁰.
23. 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.
24. 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 bande¹¹. 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 CRC¹².
25. 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.
26. 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

¹⁰ 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.

¹¹ 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.

¹² 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.

favorables¹³. Ces informations sont essentielles pour les bénéficiaires afin de leur permettre d'établir un plan d'affaires précis et rentable.

27. 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 ».

28. 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. »¹⁴

29. 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 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 chaînes¹⁵.

¹³ 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. »

¹⁴ 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.

¹⁵ 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.

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

4 SINGLE VISIT

4.1 INTRODUCTION

31. De par la répartition des responsabilités entre les différentes parties (Brutéle est responsable du raccordement ; le bénéficiaire de l'installation intérieure), une installation engendre nécessairement deux visites : l'une pour l'installateur de Brutélé, qui vient contrôler si le bon NIU a été installé et vérifie ainsi la qualité du signal. Ensuite, l'installateur du bénéficiaire installe le réseau intérieur. Pour le client final concerné, cela signifie que deux rendez-vous doivent être pris et qu'il doit donc se trouver deux fois chez lui. Il s'agit d'un désavantage considérable pour le bénéficiaire vis-à-vis de Brutélé, qui peut faire exécuter ces deux éléments en même temps par le même technicien. Cela constitue une barrière à la réussite d'un lancement.
32. Au § 239 de la Décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Brutélé, l'IBPT a donc stipulé que Brutélé et le bénéficiaire de l'offre de référence devaient combiner plusieurs interventions dans le cadre d'une installation en un seul rendez-vous afin de minimiser l'impact pour le client : « [...] Si par exemple deux interventions devaient être nécessaires chez un client final, par exemple l'une pour l'installation d'un NIU (responsabilité Brutélé) et l'autre pour la poursuite du développement de l'installation intérieure (responsabilité bénéficiaire), l'IBPT estime raisonnable que Brutélé et le bénéficiaire s'efforcent de collaborer en toute bonne foi afin de combiner ces deux interventions en un seul rendez-vous. [...] » Cette obligation a également été imposée à Telenet par la CRC dans le cadre de la Décision du 3 septembre 2013¹⁶.
33. Telenet s'est conformée à cette exigence et a développé une procédure afin que le client final n'ait plus qu'à gérer une seule visite d'un technicien. Telenet a ainsi choisi de permettre au bénéficiaire d'installer les NIU chez ses clients finals. De cette manière, un client de détail du bénéficiaire n'entre en principe en contact avec Telenet à aucun moment du processus d'installation.
34. Brutélé élabore à l'heure actuelle un processus semblable pour les bénéficiaires de l'offre de référence, afin de répondre à cette problématique.

¹⁶ Voir la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet dans la Région bilingue de Bruxelles-Capitale.

35. Comme il y a encore des incertitudes au sujet de la mise en œuvre effective du projet, l'IBPT estime nécessaire d'établir des lignes directrices. Ceux-ci sont mis en place afin d'assurer que le résultat répond aux besoins du marché..

4.2 ANALYSE

36. Le « Single Visit » a une grande influence sur les installateurs du bénéficiaire, qui peuvent désormais eux aussi installer des NIU. Ces techniciens doivent toutefois se soumettre à un processus de certifications complémentaires avant de pouvoir procéder à ces installations. Il est donc important que Brutélé indique clairement quelle formation supplémentaire le « Single Visit » implique dans le processus actuel de certification et à quel moment les examens ont lieu.

37. Le Single Visit a multiplié les possibilités de réponse dans le cadre de l'enquête d'éligibilité¹⁷, par exemple les travaux effectués au NIU n'engendrent plus une intervention de Brutélé mais une intervention du bénéficiaire. Dans des cas exceptionnels, une intervention commune (réunissant des techniciens de Brutélé et du bénéficiaire en même temps chez le client final) devra être organisée. Il est important qu'un processus soit également mis en place pour ces cas, afin de permettre à ces clients aussi de bénéficier des services du bénéficiaire dans un délai raisonnable. En outre, les règles de réservation d'un rendez-vous entre Brutélé et le bénéficiaire doivent être clairement définies.

38. Après vérification, il apparaîtra que dans certains cas, Brutélé doit encore installer un TAP chez le client final. Les délais de définition de la nécessité d'une installation TAP, de proposition d'une date pour le rendez-vous, de confirmation de cette date etc. sont nécessaires à la stabilité et à la prévisibilité de ce processus d'installation. Cela permet également aux bénéficiaires une communication claire et efficace avec le client final. Il convient dès lors de définir ces délais explicitement.

39. Il existe une série d'incertitudes concernant la répartition des responsabilités lors d'une installation. Un nombre de ces incertitudes ont été discutés mais les éléments suivants doivent encore être fixés : Une longueur de 10 mètres pour le drop cable suffit-elle pour l'installation d'un nouveau client ? Quelles mesures doivent être

¹⁷ Dans cette phase du processus de commande, l'on vérifie si le client peut recevoir les services demandés à l'adresse indiquée. Le résultat de cette vérification peut être positif ou indiquer qu'il est nécessaire d'effectuer certains travaux pour que les services puissent être fournis.

réalisées après l'installation et de quelle manière doivent-elles être envoyées avec l'identification NIU ?

40. La réparation, dont se charge Brutélé, est une procédure importante, parce qu'elle a une grande influence sur l'expérience client. Elle est même tellement importante qu'un client peut décider de résilier son contrat en cas de procédure exagérément longue avec de mauvais résultats. Il est donc essentiel que le processus de réparation soit clairement décrit et que le bénéficiaire soit informé à temps : les bénéficiaires seront avertis dans l'heure afin de pouvoir donner des informations correctes et concrètes à leurs clients finals, si un client final des bénéficiaires constitue une source de perturbations et que, par conséquent, Brutélé met fin à son raccordement afin de garantir la qualité de service d'autres clients.
41. Le délai d'implémentation du « Single Visit » dépend du cycle de release IT de Brutélé, mais vu l'importance du « Single Visit » dans la réussite du déploiement des services des bénéficiaires, il mérite, selon l'IBPT, d'être prioritaire. L'IBPT s'assurera dès lors que le « Single Visit » fasse partie de la prochaine release IT, une fois la description des exigences nécessaires finalisée. Les timings, qui font partie d'un tel cycle de release IT, seront eux aussi contrôlés par l'IBPT.
42. Conformément à la décision du 11 décembre 2013, les coûts de développement du Single Visit font partie des coûts d'implémentation, ce qui fait que ceux-ci peuvent être partiellement récupérés par Brutélé via les montants mensuels.

4.3 CONCLUSION

43. L'IBPT a dressé une série de points dans son analyse qui doivent être précisés dans le cadre de la poursuite de l'implémentation du « Single Visit », comme par exemple :
 - La formation supplémentaire et le moment des examens de certifications suite à « Single Visit ».
 - L'établissement d'un processus pour une intervention commune avec les délais correspondants.
 - Tous les délais, liés à l'installation du TAP.
 - La longueur requise du drop cable, les mesures nécessaires et le transport de ces données.
 - Un délai de notification d'une heure en cas d'une fermeture d'urgence
 - Les délais et coûts de l'implémentation de « Single Visit »

5 COURBE D'APPRENTISSAGE, SLA ET PRÉVISIONS

5.1 INTRODUCTION

44. Il existe, par rapport à certains paragraphes¹⁸ 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.
45. Les SLA et KPI décrivent les valeurs indicatives que doit viser Brutélé 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.
46. Pour l'organisation de la capacité d'installation, il est important que Brutélé 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. Brutélé peut ainsi estimer la capacité d'installation nécessaire.
47. Étant donné que Brutélé 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.
48. 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 Brutélé ne peut pas encore adapter leurs prévisions, même pas en cas de sérieuses divergences.
49. 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 ?

¹⁸ § 300, § 383, § 385, § 404, § 409

5.2 ANALYSE

50. **En ce qui concerne les courbes d'apprentissage séparées :** Au § 383 de la décision CRC¹⁹, l'IBPT a reconnu l'importance d'un système de prévision²⁰ : « *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 Brutélé, il est raisonnable que les bénéficiaires donnent à Brutélé un aperçu du nombre de commandes qu'ils attendent dans une période donnée. L'on ne peut pas s'attendre à ce que Brutélé 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.
51. Comme les SLA ne peuvent pas être respectés sans les prévisions nécessaires, les prévisions de volumes et les SLA sont liés dans la pratique.
52. Au § 409 de la Décision de la CRC²¹, 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 Brutélé, 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 Brutélé.
53. 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 Brutélé :

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

¹⁹ Décision de la CRC du 3 septembre 2013.

²⁰ 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.

²¹ Décision de la CRC du 3 septembre 2013.

54. 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 Brutélé doit quant à elle respecter les SLA obligatoires. Un tel scénario crée un déséquilibre entre Brutélé 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.
55. **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 150 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 150 lignes. En d'autres termes, en cas de lancement avec moins d'installations que 150 lignes, une courbe d'apprentissage a peu d'utilité parce que le bénéficiaire ne doit pas réaliser de prévisions.
56. 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 150 lignes. C'est conforme avec le fait qu'une prévision n'est nécessaire qu'à partir de ce seuil de 150 lignes.
57. De plus, l'impact du service de gros en-dessous de ce seuil de 150 lignes, si minime par rapport au service de détail, est que ces installations semblent pouvoir être absorbées par les services de détail de Brutélé. En d'autres termes, selon l'IBPT, ce nombre de 150 lignes forme la masse critique à partir de laquelle Brutélé 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

58. Les SLA et les prévisions sont liés : pas de prévisions implique pas de SLA.
59. Vu le lien entre SLA et prévisions, les courbes d'apprentissage pour les SLA et pour les prévisions correspondent.

60. 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 150 lignes.

6 LETTER OF AUTHORITY

6.1 INTRODUCTION

61. Mobistar a porté l'obligation d'une Letter of Authority²² (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 Brutélé pour les mêmes services, ce qui fait qu'une activation chez Mobistar ne doit pas forcément engendrer un arrêt chez Brutélé. En d'autres termes, tant que les clients finals ne souhaitent pas mettre fin à leurs services chez Brutélé, une LoA n'est pas nécessaire (même s'ils souscrivent déjà à des services auprès de Mobistar.)
62. 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 Brutélé et nécessite donc automatiquement une LoA.

6.2 ANALYSE

63. 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

²² 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. »

64. 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. »

65. 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.

66. 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.

6.3 CONCLUSION

67. 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.

68. Comme il n'y a désormais plus d'obligation vis-à-vis des bénéficiaires d'informer Brutélé 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 Brutélé. 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 Brutélé 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.

7 PROFILS PROPRES

7.1 INTRODUCTION

69. Aux §§ 206 et 207 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 :

« 206 [...] 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 Brutélé (tant les profils commercialisés que les profils historiques).

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

70. 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 ?

71. 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

72. 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.

73. Comme décrit au § 203 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 du réseau de Brutélé.
74. **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 toudoo²³, wahoo²⁴ en tatoo²⁵) feront toujours partie du « 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.
75. 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 Brutélé, 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.
76. Si les bénéficiaires²⁶ ne parviennent pas à un consensus sur les profils à ajouter au pool commun, l'IBPT analysera les profils qui seront ajoutés.
77. **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, Brutélé 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 Brutélé qui utilisent ce profil. En d'autres termes, si

²³ Toudoo: download: 50Mbps, upload: 2.5Mbps, volume: 100GB

²⁴ Wahoo: download: 100Mbps, upload: 5Mbps, volume: ongelimiteerd

²⁵ Tatoo: download: 150Mbps, upload: 7.5Mbps, volume: ongelimiteerd

²⁶ 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.

Brutéle respecte le délai de notification imposé de six mois²⁷, elle peut adapter ses 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.

78. **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.
79. Une autre possibilité pour une migration est le développement d'un profil propre, auquel tout bénéficiaire a droit.
80. **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.
81. L'implémentation d'un profil propre se fera donc après une demande du bénéficiaire, qui sera ensuite testée par Brutélé au niveau de sa faisabilité et fera ensuite partie d'une release IT. L'IBPT estime que Brutélé 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.
82. 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 Brutélé utilise pour adapter ou supprimer son profil, 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.

²⁷ 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 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. »

83. **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 Brutélé via les montants mensuels.
84. **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 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.
85. 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.
86. 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.
87. L'IBPT estime donc que la demande d'un volume de données agrégé doit être rejetée.

7.3 CONCLUSION

88. L'IBPT a analysé et répondu à une série de questions du secteur dans les paragraphes précédents :
- 88.1. Les profils de détail actifs appartiennent à un ensemble de 5 profils communs.
- 88.2. L'espace restant dans ces 5 profils communs est comblé par des profils historiques choisis par les bénéficiaires.

- 88.3. Tant que Brutélé 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.
- 88.4. 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.
- 88.5. Brutélé développera une procédure qui spécifie quels délais un bénéficiaire doit respecter pour demander ses propres profils et les ajouter à une release IT.
- 88.6. Les volumes de données sont mesurés et facturés par client final.

8 AUTRES ÉLÉMENTS DES NOUVELLES ANNEXES

89. [confidentiel]

9 DÉCISION

90. L'IBPT approuve l'offre de référence pour autant que Brutélé 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.
91. Enfin, l'IBPT souhaite rappeler à Brutélé 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.
92. 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 Brutélé et des demandes des bénéficiaires en vue d'imposer les mesures prévues par la décision d'analyse de marché et la loi.

10 VOIES DE RECOURS

93. 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.
94. 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.

11 SIGNATURES

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Président du Conseil