

**Consultation du projet de décision  
du Conseil de l'IBPT du Jour mois année  
concernant l'approbation de l'offre de référence  
de VOO SA pour l'accès à l'offre large bande.**

---

**Comment réagir au présent document ?**

---

Jusqu'au 19 mai 2020  
Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Avec la référence CONSULT-2020-B4

Personne de contact : [thomas.gille@ibpt.be](mailto:thomas.gille@ibpt.be), premier ingénieur

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précisée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction.....	4
2	Procédure.....	5
2.1	Rétroactes.....	5
2.2	Consultation nationale.....	5
2.3	Consultation de l’Autorité belge de la concurrence.....	5
2.4	Coopération avec les régulateurs des médias.....	6
2.5	Consultation européenne.....	6
3	Cadre réglementaire.....	7
4	Structure de l’offre de référence.....	10
5	Single Installer et actions nécessaires du bénéficiaire.....	12
5.1	Introduction.....	12
5.2	Analyse.....	12
5.3	Conclusion.....	13
6	Désactivation.....	14
6.1	Introduction.....	14
6.2	Analyse.....	14
6.3	Décision.....	14
7	Profils propres.....	15
7.1	Introduction.....	15
7.2	Analyse.....	15
7.3	Décision.....	15
8	Possibilité de différenciation.....	16
8.1	Introduction.....	16
8.2	Analyse de l’offre de VOO SA.....	16
8.3	Analyse préliminaire d’une offre de couche 2.....	18
8.4	Conclusion.....	21
9	SLA IT availability.....	22
9.1	Introduction.....	22
9.2	Analyse.....	22
9.3	Conclusion.....	22
10	SLA PRO.....	23
10.1	Introduction.....	23
10.2	Analyse.....	23
10.3	Conclusion.....	24
11	SLA Interconnexion.....	25
11.1	Introduction.....	25
11.2	Analyse.....	25
11.3	Conclusion.....	25
12	SLA repair et SLA installation et leur applicabilité.....	25
12.1	SLA Repair.....	26
12.1.1	Introduction.....	26
12.1.2	Analyse.....	27
12.1.3	Conclusion.....	29
12.2	SLA Installation.....	30
12.2.1	Introduction.....	30
12.2.2	Analyse.....	30
12.2.3	Conclusion.....	32
13	Autres éléments de l’offre de référence.....	33
14	Décision et entrée en vigueur.....	37
15	Voies de recours.....	38

16 Signatures..... 39

## 1 Introduction

1. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») prévoit que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché<sup>1</sup>.
2. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une décision concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Dans cette décision, une série de mesures sont imposées à Nethys (maintenant VOO SA). VOO SA doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
  - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers<sup>2</sup> ;
  - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>3</sup>.
3. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO SA doit proposer. Cela signifie notamment que VOO SA doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>4</sup>.
4. Le 28 décembre 2018, VOO SA a soumis une proposition d'offre de référence adaptée.
5. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de VOO SA à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

---

<sup>1</sup> Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

<sup>2</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants.

<sup>3</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2878 et suivants.

<sup>4</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2488 et suivants, et §§ 3049 et suivants.

## 2 Procédure

### 2.1 Rétroactes

6. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, VOO SA disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT<sup>5</sup>. Le 6 novembre 2018, VOO SA a soumis un addenda concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres ainsi qu'un projet d'offre de référence pour les points restants le 28 décembre 2018.
7. Dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, la CRC a adopté une série de mesures opérationnelles qui devaient être transposées, en concertation avec les bénéficiaires, en de nouveaux processus et procédures et/ou en une adaptation de ceux-ci<sup>6</sup>. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, l'IBPT a commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec VOO SA et Orange (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de VOO SA actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de bonne qualité et d'une mise en œuvre informatique correspondante rapide.
8. À la suite de cette collaboration intense, VOO SA a déjà adapté plusieurs éléments de son offre à la demande de l'IBPT. Par souci de clarté, l'IBPT joint la dernière version de l'offre de référence de VOO SA en annexe à la présente décision.

### 2.2 Consultation nationale

9. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut de l'IBPT (ci-après « la loi du 17 janvier 2003 »), le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
10. L'article 140 de la loi du 13 juin 2005 impose à l'IBPT d'organiser une consultation publique « pour autant qu'un projet de décision de l'Institut soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent ».
11. La consultation nationale s'est tenue du [à compléter ultérieurement].

### 2.3 Consultation de l'Autorité belge de la concurrence

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

---

<sup>5</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2494 et 3055.

<sup>6</sup> Voir, par exemple, les paragraphes 2365, 2406, 2410, 2958 et 2962 de la décision la CRC du 29 juin 2018.

13. Un projet de décision a été soumis à l’Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le [à compléter ultérieurement].

## **2.4 Coopération avec les régulateurs des médias**

14. L'article 3 de l'accord de coopération<sup>7</sup> prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
15. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
16. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [à compléter ultérieurement].
17. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [à compléter ultérieurement].

## **2.5 Consultation européenne**

18. L'article 141 de la loi du 13 juin 2005 détermine les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
19. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
20. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

---

<sup>7</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.

### 3 Cadre réglementaire

21. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi du 13 juin 2005 ») prévoit que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché<sup>8</sup>.
22. La décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle a imposé l'ensemble de ces mesures à Nethys. Cette décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) a été prise sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.<sup>9</sup> En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, l'IBPT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence.<sup>10</sup>
23. Ce projet de décision est adopté en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
24. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour par le passé<sup>11</sup>. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
25. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. L'IBPT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs.<sup>12</sup>

<sup>8</sup> Conformément aux articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005.

<sup>9</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, 75317.

<sup>10</sup> Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. »

<sup>11</sup> Bruxelles, le 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

<sup>12</sup> Voir les §§ 2482-2483 et 3041-3042 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.

Il permet notamment :

- de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;

26. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO SA doit proposer. Cela signifie notamment que VOO SA doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique<sup>13</sup>. VOO SA devait avoir remis à l'IBPT une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC<sup>14</sup>.
27. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables<sup>15</sup>. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 précise en outre que l'offre de référence « *comprend une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs.* »
28. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence de l'IBPT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

*« L'offre de référence doit être tenue à jour par son auteur, notamment en matière d'évolutions techniques, et de manière générale, suite à l'évolution des éléments constituant l'offre. L'opérateur puissant doit contrôler de manière régulière l'exactitude de l'information fournie dans l'offre de référence. Il doit les corriger s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. À partir du moment où l'auteur de l'offre de référence prend connaissance de la désuétude ou du caractère inexact/erroné d'informations qui s'y trouvent, il est tenu de la mettre à jour ou de la corriger dans un délai raisonnable.*

*L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »<sup>16</sup>*

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

<sup>13</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants, et 2878 et suivants.

<sup>14</sup> Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2494 et 3055.

<sup>15</sup> La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 2490 et 3051.

<sup>16</sup> Voir les §§ 2491-2492 et 3052-3053 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

29. La décision de la CRC du 29 juin 2018 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite entre autres des conditions techniques et tarifaires associées à l'accès, des services de colocalisation, des systèmes d'information, des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications à l'offre de l'émetteur<sup>17</sup>.
30. Via la présente décision, l'IBPT évaluera les modifications apportées à l'offre de référence de VOO SA à la lumière de ce cadre réglementaire.
31. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que l'IBPT perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

---

<sup>17</sup> Conformément à l'annexe I de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, § 3399.

## 4 Structure de l'offre de référence

32. L'offre de référence de VOO SA<sup>18</sup> se compose d'un documents central, complété par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Le document central décrit le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre VOO SA et un opérateur bénéficiaire.
33. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par VOO SA).

Titel	Inhoud
Condition générales	Cette annexe décrit les condition générales de l'accord entre VOO SA et le bénéficiaire.
Plan implémentation	Cette annexe décrit les activités d'implémentation et de test qui doivent être exécutées pour permettre à un opérateur alternatif d'utiliser l'offre de référence de VOO SA.
Liste des prix	Cette annexe comporte les tarifs pour les services de de gros de VOO SA.
Aspects tech et op	Cette annexe décrit tous les processus opérationnels qui permettent à l'opérateur bénéficiaire de gérer ses utilisateurs finals, comme la commande, l'activation (et la désactivation), la notification de perturbations et autres. Cette annexe prévoit un aperçu de haut niveau de l'architecture du réseau et du service et les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles auxquelles le CPE de l'opérateur bénéficiaire doit répondre.
Niveaux de SLA	Cette annexe décrit le système de prévision et les SLA entre VOO SA et l'opérateur bénéficiaire.
Points IC et colocation	Cette annexe décrit les spécifications auxquelles l'interconnexion physique et logique du réseau backbone entre l'opérateur alternatif et VOO SA doit répondre.
Colocation	Cette annexe décrit les procédures pour la colocalisation.

34. Ce projet de décision comprend seulement les points sur lesquels l'IBPT adopte une position faisant l'objet de la présente décision, à savoir :

- 34.1. Single Installer et actions nécessaires du bénéficiaire
- 34.2. Chaînes propres

<sup>18</sup> <http://www.brutele.be/index-1-fr.html>

- 34.3. L'inclusion de la désactivation dans « Single Installer »
- 34.4. L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA
- 34.5. D'autres sujets

## 5 Single Installer et actions nécessaires du bénéficiaire

### 5.1 Introduction

35. VOO SA indique que l'opérateur bénéficiaire est obligé de placer un colson qui indique visuellement que la connexion sur laquelle il est apposé est utilisée par un client final d'un opérateur de gros<sup>19</sup>.

### 5.2 Analyse

36. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique que « *les opérateurs qui demandent un accès aux services bitstream doivent pouvoir acheter de manière dégroupée tous les éléments dont ils ont besoin* »<sup>20</sup>. Cela signifie que VOO SA ne peut pas obliger un bénéficiaire à payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité<sup>21</sup>.
37. L'IBPT est d'avis que (dans le cadre de la procédure « Single Installer »<sup>22</sup>) seules des actions qui sont nécessaires pour la fourniture de services au client peuvent être exigées par VOO SA de la part du bénéficiaire. VOO SA doit donc démontrer la nécessité technique des mesures et actions demandées pour le bénéficiaire, afin de s'assurer que celui-ci ne doit pas effectuer d'actions inutiles ou supporter des coûts déraisonnables.
38. Le placement d'un colson pour identifier de manière visuelle les services fournis sur une ligne donnée ne devrait pas être exigé du bénéficiaire, car cette action n'a aucune nécessité technique dans le cadre de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.
39. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que VOO SA doit mettre en œuvre des systèmes d'assistance opérationnelle efficaces et automatisés pour permettre la fourniture de services bitstream :

*« Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 2, 8°, de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour pouvoir garantir l'accès à un débit binaire dans un délai raisonnable. [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis et les plus automatisés possibles. »*<sup>23</sup>

40. Si VOO SA considère, à des fins propres, qu'une telle identification est souhaitable, l'IBPT estime que cette identification visuelle pourrait être remplacée par une base de données actualisée reprenant les services actifs sur les câbles attachés au TAP. Une telle solution semble plus précise, transparente et efficace et est même déjà présente partiellement. L'IBPT estime toutefois qu'en attendant le perfectionnement d'un tel système automatisé et efficace, le bénéficiaire ne doit pas placer de colson.

<sup>19</sup> Voir section 4.3 Identification des lignes du Réseau dans le Main Body : « *D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble* »

<sup>20</sup> Voir le § 2314 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>21</sup> L'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques le confirme également.

<sup>22</sup> Comme spécifié dans les sections 31.2.7 et 40.2.6 de la décision du CRC du 29 juin 2018.

<sup>23</sup> Voir §§ 2408 et 2409 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

41. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », l'IBPT constate qu'un accord a été atteint entre Orange et VOO. Il a été convenu qu'Orange ne devait pas envoyer de technicien au TAP dans le cadre de « Single Installer » si certaines conditions sont remplies. Ces conditions sont les suivantes :
  - 41.1. L'absence d'intervention au TAP doit être limitée aux cas d'utilisateurs interactifs actifs sur le réseau au moment de la commande et pour lesquels aucune modification (ajout ou retrait) de filtre télévision n'est nécessaire ;
  - 41.2. L'absence d'intervention au TAP doit être applicable uniquement dans le cadre de la procédure « Single Installer » ;
  - 41.3. En cas d'intervention de dépannage (« repair »), la mesure de la force du signal aux 5 fréquences différentes devra impérativement être fournie par l'OLO ;
  - 41.4. Les frais de recherches d'« ingress » que VOO SA devra réaliser devront être remboursés par l'OLO à VOO SA dans le cas où l'origine émanerait du client de cet OLO ;
  - 41.5. L'OLO en charge de l'installation doit supporter l'entière responsabilité de la conformité du câble de raccordement du client et du dépannage à partir de la sortie client du TAP.
42. L'IBPT considère que ces conditions sont raisonnables pour permettre l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install ».

### **5.3 Conclusion**

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

## 6 Désactivation

### 6.1 Introduction

45. L'offre de référence place la responsabilité concernant l'exécution d'une désactivation (et l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du TAP) auprès de VOO SA.<sup>24</sup>

### 6.2 Analyse

46. L'activation et la désactivation d'un client final font partie intégrante de la gestion de la relation avec les clients, qui est contrôlée par Orange Belgium. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que : « L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés. [...] Pour atteindre cet objectif, l'opérateur alternatif doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients (dont l'installation et la réparation chez le client final).<sup>25</sup>

47. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'avoir accès au « TAP » pour pouvoir installer un filtre :

*« Il est important que les éléments suivants y soient au moins permis : l'accès au 'TAP' afin de supprimer le filtre (ou l'installer, selon le contexte et le service acheté). »<sup>26</sup>*

48. À cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon l'IBPT, les dispositions de la décision du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir installer un filtre s'il le juge nécessaire. L'IBPT estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Installer Project » et doit donc être mise en œuvre par VOO.

49. L'IBPT rappelle à VOO SA que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis déjà longtemps et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT,<sup>27</sup> comme déjà soulevé plusieurs fois par l'IBPT<sup>28</sup>.

### 6.3 Décision

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

---

<sup>24</sup> Voir le § 239 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO SA.

<sup>25</sup> Voir en ce sens les §§ 2401 et 2402 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>26</sup> Voir les §§ 2406 et suivants, et 2958 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

<sup>27</sup> L'IBPT se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

<sup>28</sup> L'IBPT a déjà souligné cette position dans ses courriers du 5 mars 2019 et du 3 mai 2019.

## 7 Profils propres

### 7.1 Introduction

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

### 7.2 Analyse

52. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise clairement au § 2313 que chaque opérateur bénéficiaire doit pouvoir « *définir des débits et volumes propres pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques.* »
53. D'un point de vue concurrentiel, il est important que les opérateurs bénéficiaires puissent se différencier et déterminer des profils propres en toute indépendance. Toutefois, selon VOO, toute demande d'un opérateur bénéficiaire doit d'abord subir une analyse technique dans le cadre d'une demande raisonnable.
54. La CRC insiste sur le fait qu'une telle analyse est uniquement nécessaire dans un nombre limité de cas. À l'heure actuelle, VOO SA propose des offres variées : de 75Mbps/4Mbps/100Gb pour solo light, à 125Mbps/6,5Mbps/illimité pour solo relax et à 400Mbps/20Mbps/illimité pour solo max. Les profils dotés de caractéristiques au sein des offres commerciales résidentielles de VOO SA ne nécessitent pas d'analyse car leur impact sur le réseau est comparable aux offres de détail résidentielles de VOO SA. Ainsi, une demande pour un profil propre (250Mbps/25Mbps/illimité) ne devrait en principe pas être analysée. Les profils pour lesquels le rapport entre le téléchargement ascendant et descendant diverge peuvent quant à eux nécessiter une analyse technique. Il existe donc des cas pour lesquels une analyse technique est nécessaire, mais il est déraisonnable et disproportionné d'imposer une telle analyse pour tous les profils demandés.
55. Dans tous les cas, l'IBPT s'attend à ce que la procédure de demande d'un profil propre se déroule rapidement et efficacement. L'IBPT s'attend dès lors à ce que VOO SA mette tout en œuvre pour assurer cela et suive de près les demandes à cet égard.

### 7.3 Décision

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

## 8 Possibilité de différenciation

### 8.1 Introduction

58. L'actuelle offre de référence de VOO SA se base sur la couche 3 du modèle OSI, ce qui fait que VOO SA attribue notamment elle-même les adresses IP aux équipements terminaux des clients finals des bénéficiaires<sup>29</sup>.
59. Un opérateur indique que l'élaboration du remède d'accès sur le marché de l'accès central via le câble (marché 3b2)<sup>30</sup> doit nécessairement avoir lieu sur la couche 2 du modèle OSI et que l'offre de référence de VOO SA comprend un grand nombre de limitations qui empêcheraient la différenciation.

### 8.2 Analyse de l'offre de VOO SA

60. La décision de la CRC du 29 juin 2018 impose à VOO SA l'obligation de proposer un accès bitstream aux opérateurs bénéficiaires, sans spécifier sur quelle couche du modèle OSI.
61. Pour expliquer ce qu'est l'accès bitstream (ou mieux, pour préciser ce que ce n'est pas), on le compare souvent à une offre de revente. Un produit de revente est identique au niveau technique à ce qui est vendu aux clients de détail propres de l'opérateur PSM<sup>31</sup>. Dans ce cas, il n'est donc en principe pas possible pour l'opérateur bénéficiaire de différencier le service de connectivité proposé.
62. Les remèdes imposés dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoient un certain nombre de (nouvelles) fonctionnalités de nature technique et opérationnelle, permettant aux opérateurs bénéficiaires de se différencier des services de VOO SA. Cette possibilité de différenciation est justement ce qui distingue le bitstream de la revente.
63. Pour l'IBPT, il est surtout important qu'un bénéficiaire reçoive la possibilité de créer des produits et services propres pour les proposer à ses propres clients de détail. Pour évaluer si VOO SA a mis en œuvre de manière adéquate l'obligation d'accès, l'IBPT vérifiera si les différentes dispositions techniques et opérationnelles de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant la possibilité de différenciation sont respectées. La section concernant l'obligation d'accès définit spécifiquement quelles fonctionnalités doivent être comprises dans une offre bitstream :
- *« un débit suffisant pour permettre l'élaboration de services à très haut débit dans les zones où ces produits sont proposés par l'opérateur PSM ;*
  - *la possibilité de différenciation des services de détail grâce au même choix de Qualités de Service (QoS) que celui qui est offert aux clients de détail ;*

<sup>29</sup> Voir §122 du Main Body : « La solution technique sera basée sur la création d'un unique IP VPN Layer 3 pour le Bénéficiaire. »

<sup>30</sup> Comme imposé à la section 31.2 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>31</sup> Voir en ce sens le BEREC Report on Next Generation Access, BoR (10) 08, p.12.

- *permettre de définir des débits et volumes propres pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques ;*
- *une granularité de connectivité suffisante, offerte selon le choix du bénéficiaire ;*
- *le droit de l'opérateur alternatif de déterminer librement l'usage du produit de gros qu'il achète. Cet usage ne peut pas être limité à la seule duplication des services de détail de l'opérateur PSM. D'éventuelles limitations ne peuvent être justifiées que par des raisons techniques objectives.*
- *absence de restriction d'accès à certains points d'interconnexion, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques ;*
- *l'opérateur PSM doit faire une offre de colocalisation. Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications électroniques. L'opérateur PSM doit fournir des services de colocalisation au niveau des CMTS ou des RPOI conformément à son offre de référence.*
- *l'opérateur PSM doit fournir l'accès au niveau du nœud d'interconnexion conformément à la capacité demandée (et payée) par l'opérateur alternatif. L'opérateur PSM peut éventuellement fixer un seuil minimum, à condition que la nécessité de ce dernier soit justifiée. »<sup>32</sup>*

64. Si une offre permet de remplir ces fonctionnalités, l'IBPT la considère comme une offre bitstream, quelle que soit la technologie sous-jacente pour mettre en œuvre cette offre.
65. En même temps, la décision de la CRC du 29 juin 2018 garantit aux opérateurs bénéficiaires que VOO SA ne peut pas imposer de limites dans le cadre des services de gros offerts<sup>33</sup>, à moins qu'il existe des éléments techniques objectifs qui puissent justifier une limitation.
66. En ce qui concerne les différentes limitations spécifiques dans l'offre de référence qui empêcheraient un bénéficiaire de se différencier (comme la limitation à l'usage résidentiel), l'IBPT renvoie aux autres chapitres de la présente décision. De telles limitations sont, le cas échéant, en effet rejetées par la présente décision. L'IBPT assure qu'il garantira (et continuera à garantir) la possibilité pour les bénéficiaires de déterminer librement l'usage du produit acheté et interviendra contre les limitations injustifiées le cas échéant.
67. Bien que l'IBPT estime donc dans un premier temps que l'implémentation choisie par VOO SA répond aux exigences de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et qu'elle permet aux

<sup>32</sup> Voir le § 2313 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>33</sup> Voir le § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). [...] La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général [...]. De même, les autres obligations imposées sur ce marché ne doivent pas être modulées en fonction de l'usage qui peut être fait de l'accès central.* » ; voir le § 2326 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *Pour promouvoir la concurrence et l'innovation, il est justifié que l'OLO dispose de la plus grande liberté possible pour ce qui concerne l'usage des services de gros. Cela signifie aussi qu'il doit pouvoir exister une différence entre le comportement du client final de l'opérateur PSM et du client final de l'opérateur alternatif.* »

opérateurs bénéficiaires de mettre un produit suffisamment indépendant sur le marché, cela ne signifie pas que la demande concernant le développement et l'implémentation d'une offre de couche 2 soit déraisonnable. L'IBPT constate toutefois qu'une telle demande formelle n'a pas encore été adressée à VOO SA<sup>34</sup>. Il n'existe donc pas non plus de refus motivé par l'opérateur PSM susceptible d'être examiné par l'IBPT, conformément aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018<sup>35</sup>.

### 8.3 Analyse préliminaire d'une offre de couche 2

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

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

69. Le premier élément à prendre en considération concerne la question de savoir s'il est raisonnable d'un point de vue technique et économique d'obliger un opérateur régulé à mettre en œuvre de deux manières différentes la même obligation d'accès, y compris le développement d'une nouvelle offre de référence supplémentaire<sup>36</sup>.

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

71. D'un point de vue historique, le développement de services large bande sur un réseau câblé s'est fait sur la base de fonctionnalités liées à la couche 3 du modèle OSI, alors qu'un réseau DSL a été conçu du point de vue de la couche 2. Ce n'est qu'avec l'arrivée de services professionnels spécifiques sur les réseaux câblés que Cablelabs a développé une norme de couche 2 (BSoD)<sup>37</sup> pour les réseaux câblés. Cette norme n'est toutefois utilisée que de manière très limitée par les câblo-opérateurs. VOO SA n'utilise pas les fonctionnalités de transport de la couche 2 définies dans le BSoD pour le transport du trafic bitstream de l'opérateur bénéficiaire, mais s'appuie pour cela sur une solution de couche 3 de Cisco à savoir VRF<sup>38</sup>. D'autres éléments, comme une garantie QoS complète liée à une offre de

<sup>34</sup> Voir le § 2316 de la décision d'analyse de marché du 29 juin 2018.

<sup>35</sup> Voir le § 2317 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Cette liste de critères n'est pas exhaustive mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation.* »

<sup>36</sup> Comme nous l'avons déjà indiqué, l'implémentation actuelle par VOO SA semble en effet répondre aux dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>37</sup> BSoD : Business Services over DOCSIS.

<sup>38</sup> Virtual Routing and Forwarding: avec cette technologie basée sur IP, chaque routeur contient différentes tables de routage, par lesquelles les paquets ne sont envoyés qu'à l'adresse IP nécessaire.

couche 2, ne sont pas supportés actuellement par VOO SA dans un environnement de gros. VOO SA devra donc investir dans son réseau pour implémenter l'obligation d'accès sur la base de la couche 2.

72. Dans le contexte d'un service fourni sur un médium partagé, il peut s'avérer nécessaire qu'un contrôle soit opéré afin de préserver l'intégrité du réseau (par ex. le contrôle des vitesses, des volumes transférés ou la mise en place de mécanismes de sécurité). Ce contrôle est typiquement implémenté par le biais du BNG<sup>39</sup>, qui fonctionne toutefois sur la base de la couche 3 du modèle OSI. Une offre de couche 2 a alors pour conséquence qu'un tel contrôle doit être implémenté par l'opérateur bénéficiaire. Dans certaines circonstances, il peut s'avérer plus efficace que ces mesures soient mises en place par l'opérateur PSM.
73. Enfin, de nouveaux processus opérationnels devront aussi être développés. Les procédures actuelles pour l'ensemble du « customer lifecycle » (eligibility, provisioning, installation, repair) partent d'un accès sur la couche 3, ce qui donne par exemple la possibilité à VOO SA de contrôler à distance certaines causes possibles en cas de plaintes. De même, VOO SA est actuellement responsable de la répartition des adresses IP lorsque le modem établit pour la première fois une connexion avec le réseau pendant l'installation. Ces actions ne sont plus possibles avec une offre de couche 2, ce qui fait que les processus concernés doivent complètement être à nouveau élaborés et implémentés.
74. Les éléments analysés ci-avant (absence de fonctionnalités de la couche 2 existante, absence de contrôle par VOO SA sur la capacité utilisée et impact possible sur la capacité disponible, développement de nouvelles procédures...) conduisent à la conclusion provisoire que le développement d'une offre de couche 2 représente une mesure radicale et ne peut pas être interprété comme un simple ajout à l'offre de couche 3 existante. L'on trouve peu de synergies, ce qui augmente considérablement l'ampleur des investissements que VOO SA doit consentir pour le développement technique et l'implémentation IT de cette nouvelle offre.

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

75. Fondamentalement, la question se pose du degré de faisabilité d'une offre de couche 2 sur un réseau câblé. Pour pouvoir effectuer cette évaluation, il est intéressant d'examiner les choix faits à l'étranger. L'IBPT passera donc en revue les offres de gros existantes de câblo-opérateurs aux Pays-Bas, en France, au Danemark, en Australie et en Allemagne :
  - 75.1. Aux Pays-Bas, VodafoneZiggo a publié une offre de référence dans laquelle il est question d'une mise en œuvre de l'obligation d'accès sur la couche 2. Il ne s'agit toutefois jusqu'à présent que d'une proposition théorique, étant donné qu'il n'y a encore aucun opérateur de gros actif sur le réseau de VodafoneZiggo. Sans implémentation pratique, il est impossible de déjà observer de quelle manière l'offre de référence sera effectivement mise en œuvre<sup>40</sup>.

<sup>39</sup> Broadband Network Gateway : ce serveur se trouve entre le transport et le réseau cœur d'un opérateur et envoie le trafic des clients raccordés sur le réseau mondial. Dans un certain sens, il s'agit de la première porte de l'Internet vers le client final, venant du réseau mondial.

<sup>40</sup> Aux Pays-Bas, la mise en œuvre de l'obligation d'accès est d'abord négociée entre les parties, ce qui fait que le résultat précis est encore incertain. En outre, l'ACM écrit dans la note de bas de page 97 de sa décision d'analyse

- 75.2. En France, Numericable fournit l'accès de gros sur la couche 3. Étant donné que Numericable termine le trafic de l'opérateur bénéficiaire, il s'agit par définition d'une offre de couche 3, indépendamment de la technologie utilisée pour terminer ce trafic.<sup>41</sup>
- 75.3. En Australie, il existe un réseau d'accès ouvert de gros national (National Broadband Network – NBN), qui comprend différentes technologies de réseau fixe et mobile (FTTB, FTTC, HFC...). Les fournisseurs de services de détail peuvent conclure un accord avec NBN pour obtenir l'accès au réseau. NBN offre un accès à la couche 2, mais celui-ci se limite aux endroits où le réseau se compose de connexions à fibres optiques. Il n'y a donc pas d'offres de couche 2 sur les réseaux HFC<sup>42</sup>.
- 75.4. Au Danemark, TDC a publié une offre de référence où l'accès est proposé sur la couche 3<sup>43</sup>.
- 75.5. En Allemagne, il existe deux exemples pertinents : (i) conformément aux remèdes imposés par la Commission européenne dans le cadre du rachat d'Unitymedia par Vodafone<sup>44</sup>, il s'avère que Vodafone attribue les adresses IP de l'opérateur bénéficiaire aux équipements terminaux des utilisateurs finals de l'opérateur bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut donc pas distribuer lui-même les adresses IP, ce qui est propre à une offre de couche 3. (ii) Tele Columbus ouvre son réseau pour Telefonica<sup>45</sup>. Étant donné que Telefonica, en tant qu'opérateur bénéficiaire, utilisera

---

de marché « Wholesale Fixed Access » du 31 juillet 2018 : « *Een laag 3-toegangsdienst betreft een dienst op IP-niveau van het OSI-model. In tegenstelling tot de laag 2 WBT-dienst die KPN aanbiedt, kunnen over kabelnetwerken alleen laag 3 WBT-diensten worden aangeboden. In de DOCSIS-standaard is alleen een laag 3 IP-dienst en geen laag 2 Ethernetdienst opgenomen.* » Traduction libre: Un service d'accès de couche 3 concerne un service au niveau IP du modèle OSI. Contrairement au service d'accès large bande de gros de couche 2 que KPN propose, sur les réseaux câblés, seuls des services d'accès large bande de gros de couche 3 peuvent être proposés. La norme DOCSIS ne reprend qu'un service IP de couche 3 et aucun service Ethernet de couche 2.

<sup>41</sup> <http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/conditions-specifiques-odr-2.pdf>.: « *Annexe 2 description des Services : Numericable achemine des paquets (flux internet, VoIP, interactivité portail TV et interactivité portail VOD) depuis l'Utilisateur Final jusqu'à la porte de collecte VoIP et Internet. L'Opérateur, quant à lui, achemine sur son réseau, depuis et vers la porte de collecte VoIP et Internet le trafic internet et ce à destination de l'Utilisateur Final.* »

<sup>42</sup> <https://www.nbnco.com.au/business/product-and-technical-information/business-nbn-wholesale-bundles> ; <https://www.nbnco.com.au/content/dam/nbnco2/2018/documents/nbn-business-fact-sheets/nbn-business-fact-sheet-enterprise-ethernet.pdf>

<sup>43</sup> <https://wholesale.tdc.dk/en/products/bredbaand/bsa-coax/documents?tag=Prices%20and%20agreements> (voir les annexes 1a et 1b).

<sup>44</sup> Voir l'annexe A des remèdes que la Commission européenne a imposés dans le cadre du rachat d'Unitymedia par Vodafone, § 8 : « *Vodafone shall use IPv6 addresses from the address range of the New Cable Provider to address eRouters and end devices. Vodafone shall configure the address ranges in the Cable Modem Termination System (without charging a setup fee).* » Traduction libre : « *Vodafone utilisera des adresses IPv6 du répertoire d'adresses du nouveau câblo-opérateur alternatif pour atteindre les eRouters et les équipements terminaux. Vodafone introduira les répertoires d'adresses dans le CMTS (sans facturer de frais à cet effet).* »

<sup>45</sup> <https://www.telefonica.de/press/press-releases/company/news/8801/up-to-1gbits-highspeed-internet-from-o2-for-even-more-households-telefonica-deutschland-and-tele-columbus-cooperate-on-cable-fiber-connections.html>

une offre de couche 3 chez Vodafone, il est très probable que Telefonica utilise aussi une offre de couche 3 chez Tele Columbus<sup>46</sup>.

76. Cet aperçu démontre qu'il n'y a pas encore, au niveau mondial, d'offre de couche 2 opérationnelle sur un réseau câblé. Cela signifie que VOO SA serait le premier câblo-opérateur à devoir développer et implémenter une telle offre. De telles évolutions se font en étroite collaboration avec les fournisseurs d'équipements et demandent des investissements et du temps supplémentaires, parce que ni VOO SA, ni les fournisseurs d'équipements ne peuvent tirer profit d'une expérience à l'étranger.
77. En outre, cela rend les futures évolutions du réseau que VOO SA voudrait mettre en œuvre plus complexes, comme la migration vers une « distributed CCAP architecture » ou la migration vers EuroDOCSIS 3.1. Ces migrations devraient tenir compte d'une offre de couche 2, qui n'existe encore nulle part. Par conséquent, des éléments significatifs de l'offre de référence de couche 2 doivent être développés et implémentés en partant de zéro, ce qui engendre des investissements supplémentaires par VOO SA et ses fournisseurs d'équipements de réseau.
78. Enfin, la décision de la CRC du 29 juin 2018 note la capacité d'interconnexion limitée et les conséquences négatives qu'une offre de télévision OTT linéaire peut avoir à ce niveau<sup>47</sup>. Une telle offre de télévision peut en effet être lancée sur la base d'un accès de couche 2. Si les clients finals d'un opérateur bénéficiaire occupent une capacité disproportionnellement élevée, il reste trop peu de capacité pour les autres clients (de gros et de détail)<sup>48</sup>.

## 8.4 Conclusion

79. L'IBPT estime que, moyennant le respect des remarques formulées dans la présente décision concernant certaines limitations injustifiées dans l'offre de référence, l'obligation d'accès mise en œuvre par VOO SA (sur la couche 3 du modèle OSI) répond aux exigences de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
80. En outre, une analyse provisoire de la demande d'un opérateur d'également obtenir l'accès à la couche 2 conclut au caractère actuellement déraisonnable de cette demande.

---

<sup>46</sup> Sinon, Telefonica doit utiliser simultanément une offre de couche 3 et une offre de couche 2, ce qui n'est pas efficace.

<sup>47</sup> Voir les § 2661 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>48</sup> Ils expérimenteront alors une qualité de service diminuée en raison par exemple d'images interrompues ou d'images d'une qualité inférieure, de demandes répétées de sites Internet, de vitesses de chargement et de téléchargement plus lentes.

## 9 SLA IT availability



**Figure 1 : Applicabilité du SLA dans la relation client**

### 9.1 Introduction

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

### 9.2 Analyse

82. Comme indiqué aux §§ 2415, 2416 et 2417 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. L'IBPT indique spécifiquement au § 2417 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.
83. Selon l'IBPT, la disponibilité<sup>49</sup> des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires doit également être pourvue d'un SLA approprié, y compris d'une compensation si le SLA n'est pas atteint<sup>50</sup>. C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà<sup>51</sup>.
84. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans un délai strict afin de gêner le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. Si la gêne dure trop longtemps, l'opérateur bénéficiaire a alors le droit d'obtenir une compensation pour la gêne occasionnée par cette indisponibilité.

### 9.3 Conclusion

85. VOO SA doit prévoir un SLA adéquat, compensation comprise, concernant la disponibilité des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires.
86. Ce SLA doit spécifier un délai de réponse maximal qu'au moins 95 % de toutes les demandes API doivent respecter. Ce délai de réponse maximal peut varier par type de demande API.

<sup>49</sup> Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un « API call » valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

<sup>50</sup> Comme mentionné à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

<sup>51</sup> L'IBPT se réserve naturellement tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO SA pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

## 10 SLA PRO



**Figure 2 : Applicabilité du SLA dans la relation client**

### 10.1 Introduction

87. Comme indiqué au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur PSM doit compléter son offre de référence avec un nouvel SLA tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises en matière de réparation, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.
88. La proposition de SLA PRO dans l'offre de référence de VOO SA ne respecte pas l'obligation susmentionnée<sup>52</sup>.

### 10.2 Analyse

89. La décision de la CRC du 29 juin 2018 décrit clairement que l'opérateur PSM doit proposer un nouvel SLA concernant une réparation rapide pendant les heures d'ouverture, 6 jours sur 7, sans intervention de nuit.
90. Comme indiqué au § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur bénéficiaire a désormais également la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre, dans un contexte de « Single Installer ». Comme décrit dans le SLA repair, l'on peut en conclure que le nombre de réparations sous la responsabilité de VOO SA va significativement diminuer.
91. Toutefois, cela ne signifie pas qu'un SLA Pro n'est plus nécessaire. En effet, il s'agit ici d'une possibilité d'exécuter la réparation en gestion propre. L'opérateur bénéficiaire peut choisir de ne pas assumer cette responsabilité pour une installation et une éventuelle réparation ultérieure, VOO SA restant ainsi responsable. Dans ce cadre, un SLA Pro peut rester judicieux pour un opérateur bénéficiaire.
92. VOO SA propose un SLA qui garantit une intervention rapide dans les 5 heures qui suivent la réception de la demande de réparation, les jours de semaine entre 8h30 et 15h00 et le samedi entre 8h30 et 12h00, à l'exception des jours fériés.

<sup>52</sup> Voir le § 11 de l'annexe SLA de l'offre de référence de VOO SA : « Le SLA Pro offre une intervention par VOO dans les 5 heures suivant la réception de la demande de dépannage, pour les demandes de dépannage introduites chez VOO entre 8h30 et 15h du lundi au vendredi et entre 8h30 à 12h le samedi, à l'exception des jours fériés. Le SLA Pro est un délai d'intervention plus rapide en cas de panne d'une ligne, d'un client Final professionnel, activée par le service SLA Pro, sans engagement de résultats de réparation. Le SLA Pro ne peut en aucun cas être considéré comme un délai de résolution de la panne mais représente un délai d'intervention. »

93. L'IBPT constate que le SLA proposé ne répond pas au remède imposé dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018, étant donné que la proposition de VOO SA concerne une intervention rapide et non une réparation rapide.

### **10.3 Conclusion**

94. VOO SA doit proposer un SLA qui satisfait au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

## 11 SLA Interconnexion



**Figure 3 : Applicabilité du SLA dans la relation client**

### 11.1 Introduction

95. Dans sa proposition d'offre de référence, VOO SA n'a pas défini de SLA concernant la réparation pour l'interconnexion avec l'opérateur bénéficiaire..

### 11.2 Analyse

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

97. L'interconnexion constitue un point extrêmement critique dans la collaboration entre VOO SA et ses opérateurs bénéficiaires : il s'agit notamment d'un des points via lesquels VOO SA peut intervenir sur la qualité des services de l'opérateur bénéficiaire, jusqu'à l'interruption complète de certains services pour la clientèle (ou une partie de celle-ci). De par cette position cruciale, il est important que la qualité de l'interconnexion (et surtout en cas d'interruption) soit surveillée par un SLA et une compensation correspondante.

98. En ce qui concerne le niveau SLA et les compensations pour la réparation de l'interconnexion, l'IBPT imposera les mêmes valeurs que celles qui sont en vigueur à l'heure actuelle pour Proximus pour son service d'interconnexion. Selon l'IBPT, ce SLA a bien été accepté dans le secteur et il n'y a pas de raison pour que cela ne soit pas le cas pour VOO SA.

### 11.3 Conclusion

99. VOO SA doit résoudre une interruption du service d'interconnexion dans les 5 heures qui suivent sa notification par l'opérateur bénéficiaire. Si ce n'est pas le cas, l'opérateur bénéficiaire a droit aux compensations suivantes :

Timer	Indemnisation
<b>Réparation &gt; 5 heures</b>	5 % du prix de location mensuel
<b>Réparation &gt; 10 heures</b>	10 % du prix de location mensuel
<b>Réparation &gt; 24 heures</b>	25 % du prix de location mensuel

**Tableau 1 : SLA interconnexion**

## 12 SLA repair et SLA installation et leur applicabilité

100. Le SLA repair et le SLA installation, comme définis ci-dessous, sont uniquement d'application pour un opérateur bénéficiaire qui a choisi le principe de « Single Visit ». Avec le « Single Visit », VOO SA est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela.
101. Toutefois, à l'heure actuelle, VOO SA n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui utilisent le « Single Visit ». Depuis juillet 2019, Orange Belgium utilise le processus « Single Installer », dans le cadre duquel elle est responsable des interventions nécessaires chez le client final en cas d'installation et de réparation. Étant donné que le bénéficiaire est donc responsable de ces travaux dans ce processus, ces SLA ne sont dès lors pas d'application pour un bénéficiaire comme Orange Belgium.
102. Néanmoins, l'IBPT considère une implémentation de ces SLA utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires pouvant choisir le « Single Visit ».

### 12.1 SLA Repair



**Figure 4 : Applicabilité du SLA dans la relation client**

#### 12.1.1 Introduction

103. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013, le VRM a calculé les valeurs du SLA repair<sup>53</sup> sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées<sup>54</sup>. Ces valeurs étaient les suivantes<sup>55</sup> :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
<b>80 %</b>	8 heures ouvrables	2 jours ouvrables
<b>90 %</b>	16 heures ouvrables	3 jours ouvrables

<sup>53</sup> Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

<sup>54</sup> Voir le § 331 de la décision CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Tecteo.

<sup>55</sup> Paragraphe 336 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

<b>95 %</b>	2 jours ouvrables	4 jours ouvrables
<b>99 %</b>	4 jours ouvrables	8 jours ouvrables

**Tableau 2 : SLA repair 2013**

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

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

**Tableau 3 : Proposition de SLA repair de VOO SA**

### 12.1.2 Analyse

#### *Concernant le contexte du SLA repair*

106. Comme indiqué ci-dessus, le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO SA. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA repair actuel.
107. Selon l'IBPT, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la résolution de la cause du problème. VOO SA ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA.
108. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le TAP ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que

non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de VOO SA même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, VOO SA a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait VOO SA en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », l'IBPT autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.

109. Toutefois, cela ne signifie pas que plus aucun SLA repair ne doit être défini dans l'offre de référence. Selon l'IBPT, il existe en effet encore une catégorie de problèmes pour lesquels l'existence d'un SLA repair est pertinente. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre (« Single Visit install and repair »). Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose sur VOO SA. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
110. Selon l'IBPT, un SLA repair doit donc encore être défini pour le « Single Visit repair ».

*Concernant les niveaux du SLA repair*

111. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO SA afin de vérifier la proposition soumise. L'IBPT a analysé ces données mais n'a pas pu confirmer les chiffres publiés dans le rapport KPI de novembre/décembre 2018 par rapport aux données sources transmises par VOO SA à l'IBPT dans le cadre de la vérification des niveaux de SLA proposés.

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation/d'indisponibilité du service <sup>56</sup>	KPI de gros de VOO SA en novembre/décembre 2018
<b>80 %</b>	8 heures ouvrables	15 %
<b>90 %</b>	16 heures ouvrables	64 %
<b>95 %</b>	2 jours ouvrables	95 %
<b>99 %</b>	4 jours ouvrables	100 %

**Tableau 4 : KPI de VOO SA**

112. Les valeurs du rapport KPI diffèrent considérablement de la proposition SLA de VOO SA. Ainsi, VOO SA peut résoudre 95 % des deux types de perturbations dans les 2 jours ouvrables, alors qu'il propose d'atteindre 95 % dans les 11 jours ouvrables pour l'indisponibilité du service et dans les 16 jours ouvrables pour la dégradation du service. Sur la base des rapports KPI de janvier 2019 à juin 2019 aussi, l'IBPT constate de grandes différences entre les résultats effectivement obtenus et la proposition de VOO SA.

<sup>56</sup> L'IBPT note que Brutélé ne fait pas de distinction dans son rapport KPI entre la résolution d'une perturbation en cas de dégradation ou en cas d'indisponibilité.

113. Ces différences significatives se justifient selon VOO SA par le fait qu'après l'entrée en vigueur du « Single Installer », seules des réparations plus complexes devraient encore être traitées par VOO SA. VOO SA estime toutefois que ces nombres sont petits.
114. Selon l'IBPT, ceci n'est pas correct. Comme VOO SA l'indique lui-même dans son courrier du 15 mai 2019 à l'IBPT, VOO SA propose que pour toutes les installations que le bénéficiaire effectue selon « Single Installer », le bénéficiaire soit également responsable de réparations éventuelles de ce raccordement. Selon l'IBPT, VOO SA ne peut dès lors pas prédire qu'il ne devrait traiter que des réparations encore plus complexes. Du fait qu'un opérateur bénéficiaire pourra toujours choisir des installations selon « Single Visit », l'IBPT ne voit pas de raison de supposer que la complexité des réparations avant et après la mise en service de « Single Installer » changerait.
115. Sur la base de l'hypothèse selon laquelle la complexité des réparations restera inchangée, il est raisonnable, selon l'IBPT, que le niveau des SLA reste aligné sur les chiffres des rapports KPI. L'IBPT propose pour cette raison le SLA suivant :

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

**Tableau 5 : SLA repair**

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

### 12.1.3 Conclusion

117. Un SLA repair doit être défini pour le « Single Visit repair ». VOO SA doit adapter le SLA repair comme suit :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
<b>80 %</b>	2 jours ouvrables	3 jours ouvrables

<b>95 %</b>	3 jours ouvrables	4 jours ouvrables
<b>99 %</b>	5 jours ouvrables	8 jours ouvrables

**Tableau 6 : SLA repair**

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

## 12.2 SLA Installation



**Figure 5 : Applicabilité du SLA dans la relation client**

### 12.2.1 Introduction

119. Au § 313 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de Tecteo, le VRM impose le SLA suivant à VOO SA concernant l'exécution de commandes :

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

**Tableau 7 : SLA installation 2013**

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

### 12.2.2 Analyse

#### *Concernant le contexte du SLA installation*

122. Comme indiqué dans le chapitre précédent concernant le SLA repair, le § 2400 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce « Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO SA.

123. Selon l'IBPT, les activités d'installation qui peuvent être effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la suppression d'un filtre éventuel au TAP et aux mesures au TAP. VOO SA ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA, lors de l'utilisation de la procédure « Single Install ». Le SLA installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».

*Concernant les niveaux du SLA installation*

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

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

- La courbe d'apprentissage initiale est passée. VOO SA a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles ;
- Le nombre de demandes va diminuer de manière drastique.

126. Dans cette optique, Orange Belgium a proposé les valeurs SLA suivantes :

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

**Tableau 8 : Proposition SLA d'Orange**

127. Étant donné que VOO SA n'a pas proposé de SLA adapté, l'IBPT estime opportun de consulter la proposition d'Orange Belgium.

128. Pendant la phase de consultation, l'IBPT continuera à évaluer cette proposition, en utilisant les données opérationnelles les plus récentes.

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

### 12.2.3 Conclusion

130. L'application du SLA installation concerne uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit ».
131. L'IBPT demande aux parties concernées de réagir au SLA proposé par Orange, en tenant compte du fait qu'il devrait être possible de définir les valeurs du SLA plus strictement que les valeurs actuelles.

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

**Tableau 9 : Proposition SLA installation**

## 13 Autres éléments de l'offre de référence

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

Section offre de référence	Analyse de l'IBPT	Conclusion de l'IBPT
Annexe 1. Main Body 3. « Aspects contractuels »	<p>Le document « Main Body » de l'offre de référence comprend une large section « aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois également une annexe spécifique « conditions générales » qui traite également de tous ces aspects, mais de manière plus détaillée.</p> <p>Ces aspects sont donc traités deux fois dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que des adaptations peuvent entraîner ultérieurement des incohérences entre les deux versions, une version ayant été adaptée et l'autre pas. Cela peut entraîner une discussion sur la version en vigueur. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente<sup>57</sup>.</p>	VOO SA supprimera le chapitre 3 « Aspects contractuels » de la partie « Main Body ».
Annexe 1. Main Body § 266. « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO. »	L'opérateur bénéficiaire ne peut pas être contraint de transmettre à VOO SA des communications internes adressées à son client final, étant donné que cela peut donner lieu à un comportement anticoncurrentiel de la part de VOO SA, qui peut utiliser les connaissances qu'il retire de ces communications internes. C'est pourquoi VOO SA supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre	VOO SA supprimera la disposition « La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO » de son offre de référence.

<sup>57</sup> Voir les §§ 2482-2483 et 3041-3042 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur. Il permet notamment [...] de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs de gros ayant une puissance de marché significative. »

	de référence.	
Annexe 2. Aspects techniques et opérationnels 18. « Les règles FUP établies par VOO sont fournies au Bénéficiaire »	<p>La décision de la CRC du 29 juin 2018 impose une obligation de transparence<sup>58</sup> à VOO SA selon laquelle tout bénéficiaire doit avoir accès aux informations techniques nécessaires.</p> <p>Conformément à l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 chaque opérateur (VOO SA comme ses bénéficiaires) est tenu de communiquer ses règles de « Fair Use Policy » (FUP) à ses clients finals. Il est donc important que VOO SA joigne les règles de sa FUP à son offre de référence pour permettre à ses bénéficiaires de les communiquer à leurs clients finals.</p> <p>Toutefois, il n'y a aucune information concernant les règles de la FUP que VOO SA utilise dans son offre de référence. Cela empêche un bénéficiaire d'estimer l'impact de cette FUP sur les services large bande et de télévision de ses clients finals.</p>	VOO SA joindra les règles de sa FUP à l'offre de référence.
Annexe 2. Aspects techniques et opérationnels 20. « En vue de dimensionner, commander et installer au mieux la capacité de réseau nécessaire, le bénéficiaire communiquera au minimum 12 mois à l'avance ses besoins en termes de bande passante sous la forme d'un système de prévisions. »	<p>Le paragraphe 2331 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique que « l'augmentation de la capacité d'interconnexion est une matière complexe, qui peut facilement échouer sans une communication claire et opportune (ce qui peut avoir un impact négatif sur les services de détail de l'opérateur alternatif) ».</p> <p>Au vu de la complexité de cette problématique, il semble recommandé de mettre un place un processus bilatéral où VOO SA et ses bénéficiaires conviennent de la capacité future et surtout de la manière dont cette capacité sera fournie. Il se peut que la capacité future ne puisse être fournie que moyennant des équipements supplémentaires ou nouveaux, l'introduction de nouvelles fibres optiques supplémentaires, voire l'ouverture d'un point d'interconnexion supplémentaire Tous ces aspects représentent un long temps d'implémentation (ainsi, de nouvelles fibres optiques nécessitent</p>	VOO SA doit développer un processus bilatéral pour déterminer la capacité d'interconnexion avec les bénéficiaires. Ensuite, VOO SA joindra la description de ce processus à son offre de référence.

<sup>58</sup> *Idem.*

	par exemple des permis d'urbanisme). Pour traiter toutes ces aspects de la manière la plus transparente et la plus fluide possible, VOO SA doit développer un processus bilatéral avec les bénéficiaires.	
Annexe 4. Points IC et colocation	<p>Conformément au § 3399<sup>59</sup> de la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO SA doit fournir suffisamment d'informations concernant les aspects techniques et opérationnels de son offre de référence.</p> <p>VOO SA ne précise pas comment l'interconnexion est réalisée, ce qui fait qu'un opérateur ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir comment il doit se raccorder au réseau VOO SA. Il convient au moins de spécifier clairement le type d'interface, la vitesse, les aspects de la couche 2 (tagging...) et de la couche 3 (adresse IP, routage sur la base de protocoles, redondance).</p>	VOO SA doit davantage spécifier la mise en œuvre technique de l'interconnexion.
<p>Annexe 5. Conditions générales</p> <p>14. « À cet égard, VOO informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</p>	<p>L'annexe J de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les adaptations IT et les adaptations de l'offre de référence : selon les cas, un délai de trois mois ou un délai de six mois doit être respecté.</p> <p>Le délai de notification d'un mois appliqué par VOO SA n'est, dans tous les cas, pas suffisant. L'offre de référence de VOO SA doit respecter les délais mentionnés ci-dessus.</p>	VOO SA doit adapter ce passage afin qu'il soit conforme à l'annexe J de la décision de la CRC du 29 juin 2018.
Annexe 6. Plan d'implémentation et de tests	Il est difficile de savoir ce que VOO SA entend par les deux environnements	VOO SA doit soit modifier ce

<sup>59</sup> « [...] les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes :

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

<p>29. « Un environnement de production et de test seront mis à disposition du Bénéficiaire. Celui-ci devra fournir également deux environnements à VOO. »</p>	<p>auxquels un bénéficiaire doit donner accès. De plus, VOO SA ne démontre pas la nécessité technique pour un bénéficiaire de prendre en charge et de donner accès à deux environnements informatiques différents. VOO SA doit donc soit modifier ce paragraphe, soit démontrer la nécessité de cet accès.</p>	<p>paragraphe, soit démontrer la nécessité de l'accès demandé.</p>
<p>Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA</p>	<p>Comme indiqué aux §§ 2415<sup>60</sup>, 2418<sup>61</sup> et 2420<sup>62</sup> de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les SLA sont nécessaires pour permettre aux opérateurs alternatifs de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Étant donné que l'interconnexion et la colocation correspondante sont des éléments essentiels du service, il est important que les demandes de réparation soient traitées suffisamment rapidement.</p> <p>VOO SA définit le SLA repair de colocation sans timers concrets. Les timers renvoient seulement à « Same as for VOO SA ». Sans timers concrets, cette proposition est incomplète et aucune compensation ne peut être calculée non plus lorsque les niveaux de SLA ne sont pas atteints.</p>	<p>VOO SA doit proposer des timers concrets pour tous les SLA de colocation.</p>
<p>Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA</p>	<p>Un mécanisme de compensation est nécessaire pour le bon fonctionnement d'un SLA et doit donc être repris dans l'offre de référence.<sup>63</sup></p> <p>VOO SA n'a pas repris de calcul de la compensation pour les SLA de colocation dans l'offre de référence. Sans une compensation pour les opérateurs bénéficiaires lorsqu'un SLA n'est pas atteint, les opérateurs PSM ne sont pas motivés à essayer d'atteindre les SLA.</p>	<p>VOO SA doit ajouter un calcul de la compensation pour les SLA de colocation.</p>

<sup>60</sup> « Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les 'service level agreements' (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles. »

<sup>61</sup> « La concrétisation de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise par les opérateurs PSM. »

<sup>62</sup> « L'opérateur PSM devra faire droit à toute demande raisonnable de SLA aux critères plus stricts [...] »

<sup>63</sup> Comme mentionné à l'annexe I « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

## **14 Décision et entrée en vigueur**

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

## **15 Voies de recours**

136. Conformément à l'article 2, § 1<sup>er</sup>, 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.
137. 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 des 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.

## **16 Signatures**

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Jack Hamande  
Membre du Conseil

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil