

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

I B P T

**PROJET DE DÉCISION DU CONSEIL DE L'IBPT
DU 21 JANVIER 2013
CONCERNANT
L'OFFRE DE RÉFÉRENCE WHOLESALÉ
DE CODITEL**

Méthode d'envoi des réactions au présent document

Délai de réponse: 20 février 2013

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

Adresse de réponse par e-mail: thomas.gille@ibpt.be

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique.

Le document doit indiquer clairement ce qui est confidentiel.

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	PROCÉDURE	4
2.1	DEROULEMENT DE LA PROCEDURE.....	4
2.2	CONSULTATION NATIONALE.....	5
2.3	LA CONSULTATION DES REGULATEURS MEDIAS	5
2.4	LA CONSULTATION EUROPEENNE.....	6
3	CADRE REGLEMENTAIRE	8
4	ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALÉ DE CODITEL	10
4.1	SYSTEME D'ACCES CONDITIONNEL (CAS)	10
4.2	CERTIFICATION DU MATERIEL & DES TECHNICIENS.....	15
4.3	SYSTEME DE PREVISION	19
4.4	DELAIS ET ELEMENTS QUI DOIVENT ETRE FOURNIS POUR L'IMPLEMENTATION.....	22
4.5	VIDEO ON DEMAND (VOD)	24
4.6	L'ABSENCE DE PROCEDURE DE MIGRATION MASSIVE	30
4.7	LA DIFFERENCE ENTRE LES PROFILS RETAIL ET WHOLESALÉ.....	31
4.8	INTERDICTION DE IP STREAMING POUR LES SERVICES TV	33
4.9	REMARQUES DETAILLEES SUR L'OFFRE DE REFERENCE	35
5	ANALYSE DU SLA	45
5.1	VALIDATION DU SLA.....	46
5.2	SLA D'EXECUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU A DISTANCE.....	47
5.3	SLA RESOLUTION DES PANNES	49
5.4	APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK.....	50
5.5	L'ABSENCE DE COMPENSATIONS.....	51
5.6	LA COURBE D'APPRENTISSAGE.....	55
6	LA PÉRIODE D'IMPLÉMENTATION	57
6.1	PROBLEMATIQUE	57
6.2	ANALYSE.....	57
6.3	CONCLUSION	58
7	CONCLUSION	61
8	VOIES DE RECOURS	62
9	SIGNATURES	63

1 INTRODUCTION

1. Le 1^{er} 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. Cette décision impose un certain nombre de mesures wholesale aux opérateurs puissants, à savoir Brutélé, Coditel (Numéricable) et Telenet (dénommés ci-après opérateurs PSM). Ces opérateurs doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants:
 - accès à une offre de revente pour leur offre de télévision analogique;
 - accès à leur plateforme de télévision numérique;
 - accès à une offre de revente pour l'Internet large bande.
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 publique de référence concernant ces trois obligations d'accès de gros 6 mois après l'entrée en vigueur de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.
3. En tant que régulateur des médias sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour l'implémentation de cette décision auprès des opérateurs qui offrent des services dans cette région, à savoir Telenet, Brutélé et Coditel.
4. La présente décision a pour but d'évaluer les aspects qualitatifs de l'offre de référence proposée par Coditel.

2 PROCÉDURE

2.1 DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

5. À partir de l'entrée en vigueur de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 1er août 2011, Coditel disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Coditel a déposé un projet d'offre de référence le 1er février 2012. Bien que cette proposition fût très incomplète, l'IBPT a accepté, dans le cadre d'une collaboration constructive, que Coditel puisse ajouter des éléments supplémentaires au-delà de ce délai. L'IBPT a toutefois adressé à ce moment un courrier officiel¹ à Coditel dans lequel il a exposé ses griefs quant à l'absence d'un certain nombre d'éléments qui doivent absolument figurer dans une offre de référence. Cette lettre enjoignait également à Coditel à fournir des précisions sur les éléments déjà fournis.
6. Le 17 février 2012, l'IBPT a organisé une pré-consultation qui a duré jusqu'au 2 mars 2012. Mobistar et Belgacom ont transmis leurs réactions à cette proposition à l'IBPT.
7. Afin d'assister Coditel, l'IBPT a, à la demande de Coditel, organisé plusieurs réunions avec elle les 4 août 2011, 18 janvier 2012 et 30 mars 2012 concernant les différents éléments d'une offre de référence.
8. L'IBPT a sollicité l'aide d'un consultant pour l'analyse de l'offre de référence tant au niveau technique qu'opérationnel. Ce consultant a également été chargé d'élaborer un modèle d'offre de référence sur la base des informations reçues de la part des câblo-opérateurs.
9. Après analyse complète de l'IBPT, il s'est avéré que le projet du 30 mars 2012 ne comportait toujours pas suffisamment d'éléments pour répondre raisonnablement à l'objectif d'obligation de transparence. Aussi, l'IBPT a-t-il énuméré, le 16 août 2012, de manière non exhaustive ses commentaires sur l'offre de référence soumise par Coditel. Cette démarche ayant pour but d'attirer l'attention de Coditel sur certains problèmes potentiels dans son offre de référence et sur les lacunes persistantes de son offre. L'IBPT a en outre transmis un modèle d'offre de référence à Coditel afin de lui donner une meilleure vue d'ensemble du point de vue de l'IBPT sur les documents reçus et de lui indiquer ce à quoi devrait correspondre un résultat satisfaisant.
10. Coditel a alors eu jusqu'au 5 octobre 2012 pour compléter son offre de référence et a été priée d'adapter son offre de référence conformément aux commentaires de l'IBPT. Il a également été demandé d'indiquer et d'expliquer les différences avec le modèle d'offre de référence. Au cours de cette période, une réunion a encore été organisée avec Coditel en date du 26 septembre 2012. À la demande de Coditel, un report supplémentaire jusqu'au 26 octobre 2012 a encore été accordé par l'IBPT.

¹ Lettre de l'IBPT du 16 février 2012 adressée à Coditel.

11. Le 27 octobre 2012, l'IBPT a reçu la version modifiée de l'offre de référence de Coditel. Le 28 novembre 2012, Coditel a encore transmis des modifications supplémentaires à l'IBPT.

2.2 CONSULTATION NATIONALE

2.2.1 Base légale

12. La consultation publique 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 les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale² (ci-après la loi du 30 mars 1995):

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

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

Une consultation publique est en tout cas organisée avant la détermination et l'analyse d'un marché pertinent ainsi que lors de la désignation d'un opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché.

Toutes les informations relatives aux consultations publiques en cours sont centralisées à l'Institut. Les résultats de la consultation publique sont rendus publics, dans le respect des règles de confidentialité des informations d'entreprise.

Le Roi précise, sur avis de l'Institut, les modalités de la consultation publique et de la publicité de ses résultats. »

2.2.2 Synthèse des réactions

13. [Sera complété par la suite]

2.3 LA CONSULTATION DES REGULATEURS MEDIAS

2.3.1 Base légale

14. À l'instigation de la jurisprudence de la Cour constitutionnelle, l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone ont conclu l'accord de coopération du 17 novembre 2006 relatif à la consultation mutuelle

² Loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

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 télévision³.

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

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

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

L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques 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 médias

16. [Sera complété par la suite]

2.4 LA CONSULTATION EUROPEENNE

2.4.1 Base légale

17. L'article 7, §3 de la directive « cadre »⁴ prévoit la consultation de la Commission européenne, BEREC et les autorités réglementaires nationales dans les termes suivants:

³ 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.

⁴ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JO L 108, 24 avril 2002, 41.

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

relève de l'article 15 ou 16 de la présente directive, ou de l'article 5 ou 8 de la directive 2002/19/CE (directive «accès»); et

qui aurait des incidences sur les échanges entre les États membres,

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

18. Cette disposition est transposée par l'article 40/13, § 3 de la loi du 30 mars 1995:

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, § av8, 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 Mode et résultats de la consultation européenne

19. [Sera complété par la suite]

3 CADRE REGLEMENTAIRE

20. La loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux de distribution d'émissions de radiodiffusion et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale prévoit que les opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché peuvent se voir imposer (entre autres) des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence au terme de l'analyse de ce marché.⁵
21. Ce marché a été analysé dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de radiodiffusion de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.⁶
22. 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 Coditel doit proposer. En vertu de cette obligation, Coditel doit entre autres rédiger une offre de référence portant sur l'accès à la revente de la télévision analogique, l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à la revente de services large bande.⁷ Dans les six mois qui suivent l'adoption de la décision de la CRC, Coditel devait soumettre à l'IBPT une proposition d'offre de référence concernant le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale.⁸
23. En tant que régulateur des médias audiovisuels sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale, l'IBPT est compétent pour l'exécution de cette décision conformément à l'article 6 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006.
24. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement favorables.⁹ Sans ces informations essentielles, les bénéficiaires ne peuvent pas établir un plan d'affaires précis et rentable.

⁵ Article 40/11 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

⁶ 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.

⁷ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 848, 928 et 1033.

⁸ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 850, 930 et 1035.

⁹ Voir § 942 de la décision de la CRC : « *L'existence d'une offre de référence garantit aux opérateurs alternatifs un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres*

25. Ce que confirme l'article 40/11, §8 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 ».

26. 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. »¹⁰

27. L'IBPT vérifiera donc l'offre de référence et prendra une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de celles-ci. Coditel dispose d'un délai de six mois à dater de la décision de l'IBPT concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition d'offre de référence pour rendre opérationnelle l'offre de référence.¹¹

28. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 indique les aspects qui doivent au minimum être abordés dans l'offre de référence. L'offre de référence traite dès lors entre autres des conditions techniques et tarifaires relatives à l'accès, aux services de colocalisation, aux systèmes d'information, ainsi que des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finaux et des modifications apportées à l'offre de chaînes¹².

29. L'IBPT évaluera, par le biais de la présente décision, la proposition d'offre de référence de Coditel. La présente décision porte sur les aspects qualitatifs de l'offre de référence.

wholesale de l'opérateur puissant. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. »

¹⁰ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 852, 932 et 1037.

¹¹ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 850, 930 et 1035.

¹² Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, § 853, 933 et 1038.

4 ANALYSE DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE POUR LES SERVICES WHOLESALE DE CODITEL

4.1 SYSTEME D'ACCES CONDITIONNEL (CAS)

4.1.1 Problématique

30. l'implémentation du système d'accès conditionnel (« système CAS »)¹³, tous les câblo-opérateurs ont opté pour une solution différente:
- 30.1. Dans le cadre de son offre de référence, Coditel (section 2.2.1.) souhaite mettre en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux et qui sera partagé par tous les bénéficiaires. Chez Coditel, les bénéficiaires sont responsables de l'exploitation de ce système CAS. Coditel même sera chargée de l'activation des smart cards et est également disposée à endosser la responsabilité concernant la logistique des smart cards.
 - 30.2. L'offre de référence de Brutélé (sections 2.2.1 et 2.2.2.) met en place un système CAS distinct pour le cryptage de tous les canaux. Ce système sera partagé par tous les bénéficiaires. Brutélé choisit NAGRA MERLIN comme fournisseur CAS et clonera le système CAS existant de VOO. Brutélé se chargera de la gestion. *Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès*.
 - 30.3. L'offre de référence de Telenet (section 3.1.3) prévoit que tous les bénéficiaires doivent utiliser un même système CAS partagé d'un tiers. Les bénéficiaires se chargent de la relation commerciale et professionnelle avec le fournisseur du système CAS. Ce système CAS doit être hébergé entièrement en externe – ce qui signifie qu'aucune composante ne sera présente dans des emplacements de Telenet. Toutes les communications entre le système CAS et le VHE¹⁴ de Telenet doivent dès lors passer par des connexions réseau sécurisées.
31. En outre, les informations relatives au système CAS dans l'offre de référence de Coditel sont insuffisantes.

¹³ Système CAS: le système d'accès conditionnel vérifie si le téléspectateur peut avoir accès à un contenu audiovisuel donné. Selon l'abonnement choisi, certaines chaînes lui seront ou non accessibles.

¹⁴ Video Head End: emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

4.1.2 Analyse

32. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 stipule que l'offre de référence doit garantir « un regard clair sur l'architecture technique ». ¹⁵ Dans ce sens, les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre parfaitement l'architecture technique et d'en déduire les étapes à entreprendre pour pouvoir fournir le service souhaité. Bien que d'autres informations détaillées soient nécessaires pour qu'un bénéficiaire puisse procéder effectivement à la mise en œuvre, leur absence ne l'empêche toutefois pas d'élaborer son plan d'entreprise. Toutefois, l'IBPT attend de Coditel qu'elle fournisse, dans les plus brefs délais, les éléments manquants suivants:

32.1. Network connections and configurations

Ce document décrit la manière dont le bénéficiaire se connecte au réseau câblé et dont les connexions réseau doivent être établies pour les différents services que le câblo-opérateur propose au bénéficiaire.

32.2. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur hardware pour son propre décodeur TV, compatible avec le réseau câblé. Le document décrit quels types de vidéo/audio streams sont transportés sur le réseau, comment ils sont codés (MPEG 2/4, bandes passantes, ...) et cryptés (CAS EMM/ECM) et comment les streams sont classés dans les chaînes numériques (DVB SI/PSI streams). Ce document existe déjà puisque le câblo-opérateur doit donner ce type de spécifications à son propre fournisseur hardware.

32.3. VOD session Set-up

Le serveur VOD est géré par le bénéficiaire et donc, ce document décrira comment le serveur VOD peut réserver de la capacité sur le réseau câblé et comment l'adresse IP, sur laquelle ce matériel visuel peut être visionné en streaming, est communiquée au serveur VOD.

32.4. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

¹⁵ Paragraphe § 942 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011: « L'existence d'une offre de référence garantit aux bénéficiaires un regard clair sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres wholesale de l'opérateur à l'importante position de force. Elle facilite également les négociations contractuelles, car ces négociations peuvent reposer sur des conditions claires aux yeux de toutes les parties. Elle offre en outre la possibilité de veiller à ce que les autres obligations soient prises en considération, plus particulièrement l'obligation de non-discrimination et le respect des engagements tarifaires de l'opérateur puissant. ».

Ce document spécifie quels profils Internet sont disponibles pour les clients du bénéficiaire et quels fichiers de configuration peuvent être chargés dans le modem de ces clients. Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur de modem afin que le modem soit compatible avec le réseau câblé.

32.5. Specification for Cable Modem Provisioning

Ce document décrit la manière dont un modem est installé sur le réseau câblé. Ce document est nécessaire pour permettre au bénéficiaire de donner les spécifications nécessaires à son fournisseur de modem afin que le modem soit compatible avec le réseau câblé.

32.6. Web Application – description of XML content

Ce document décrit la manière dont un OLO a accès à l'application web du câblo-opérateur (SOAP/Restfull, HTTP ou FTP...) et quels formats de message y sont utilisés.

32.7. Device Monitoring & Management

Ce document décrit quelles applications sont prévues par le câblo-opérateur afin de permettre au bénéficiaire de suivre et de gérer le modem et le décodeur TV chez le client à domicile.

33. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 a permis aux opérateurs PSM d'implémenter le système CAS de trois manières différentes.¹⁶ Dans la partie suivante, nous allons expliquer et commenter les choix proposés par les câblo-opérateurs.
34. La proposition de Brutélé et Coditel consiste à mettre en place un système CAS distinct (clone du système CAS existant) pour traiter tous les utilisateurs de tous les bénéficiaires. Cette solution s'avère plus simple que la proposition de Telenet, car elle requiert moins de suivi opérationnel et moins de connaissances que la proposition de Telenet. L'exploitation d'un système CAS est complexe et nécessite du personnel qualifié qui n'est peut-être pas toujours facile à trouver.

¹⁶ Voir § 892 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

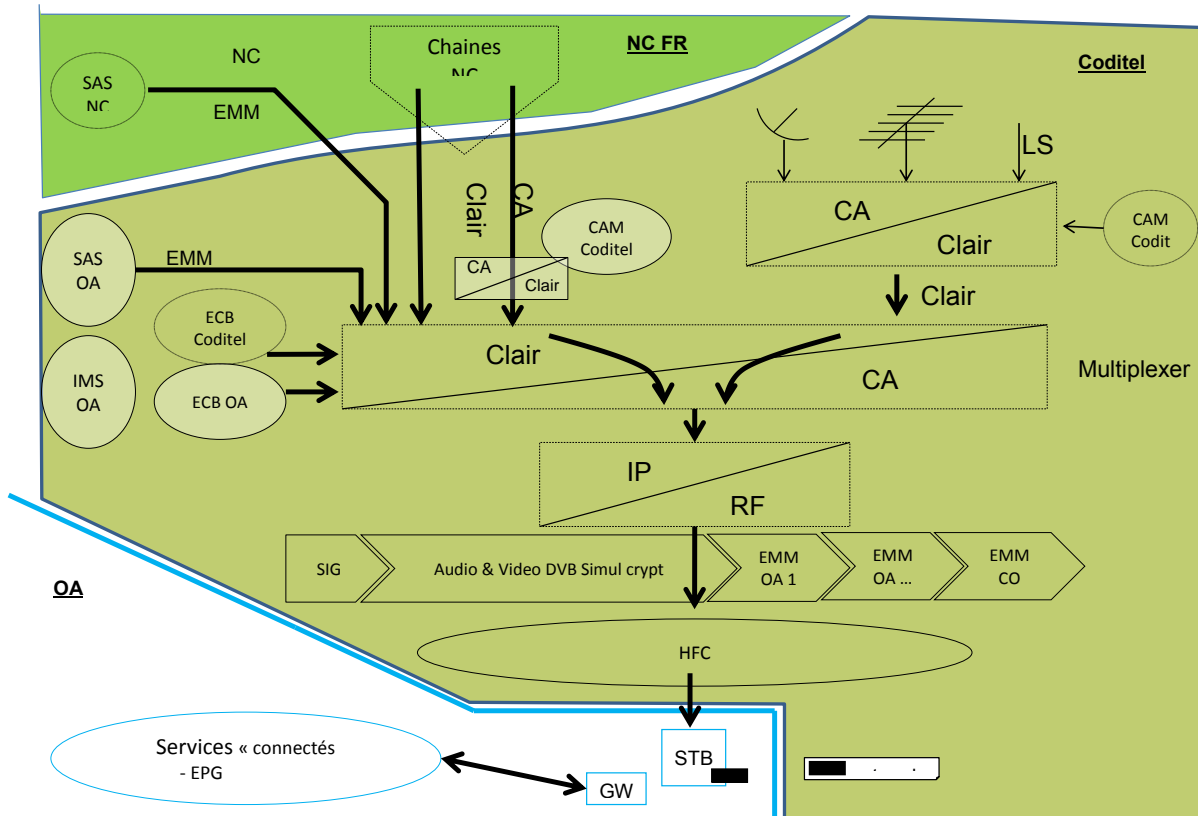


Figure 1: Proposition CAS de Coditel

35. Brutélé et Coditel prétendent tous deux qu'il s'agit de la meilleure façon de garantir l'intégrité du réseau. Cette affirmation ne paraît pas tout à fait correcte, étant donné que le contenu ne peut nullement être menacé tant qu'il répond aux normes en vigueur dans le secteur pour le système introduit par les bénéficiaires.
36. En revanche, dans la proposition de Brutélé et Coditel, le risque existe que le bénéficiaire soit freiné dans le déploiement d'une stratégie novatrice en matière de produits de contenu, puisque le système CAS est un clone du système CAS existant et qu'il dépend entièrement de l'assistance du personnel du câblo-opérateur qui intervient en tant qu'intermédiaire entre le fournisseur de ce système CA et les bénéficiaires. Il est donc possible qu'une telle étape supplémentaire complique et ralentisse la collaboration contractuelle, commerciale et opérationnelle entre toutes les parties.
37. Tous les aspects contractuels, commerciaux et de maintenance en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre Coditel et le fournisseur du système CAS. Ce qui veut notamment dire que les interactions du (des) bénéficiaire(s) avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention de Coditel, notamment pour les processus suivants:
 - Activer et désactiver les smart cards;
 - Tous les processus logistiques entourant les smart cards.

38. Cependant, pour déterminer ses propres bouquets, le bénéficiaire doit contacter Coditel qui exploitera le système CAS.
39. La proposition de Telenet englobe une architecture où le dispositif CA Host¹⁷ du système CAS n'est pas colocalisé dans le video head end¹⁸ de Telenet. Le fait de ne pas placer ces éléments au même endroit ne coule pas de source, car nombre de fournisseurs CAS et/ou de fournisseurs de contenu peuvent refuser d'accepter cela pour des raisons de sécurité. Le dispositif en question est notamment responsable du cryptage des images et empêche le piratage des images. Il est par conséquent essentiel que le matériel qui est responsable du cryptage soit sécurisé au maximum. Le système CAS se trouve souvent dans un espace fermé, chez le câblo-opérateur, auquel seul le personnel du CAS integrator a accès. Il serait mieux que la fonction CA Host de ce système CAS serait intégrée dans le VHE de la même manière que l'est le propre CA host component de Telenet de sorte que le décryptage du contenu audiovisuel numérique soit possible. Le mécanisme utilisé à cet effet est connu dans le secteur sous le nom de « DVB Simulcrypt ».
40. La proposition de Telenet est complexe lorsqu'il y a plusieurs bénéficiaires. Ceux-ci doivent alors convenir entre eux du choix et des opérations du système CAS. Dans la pratique, il convient de veiller à ce que le « premier » bénéficiaire configure ou fasse configurer le système CAS de manière à rendre possible l'adhésion ultérieure de bénéficiaires supplémentaires. Cette solution a pour conséquence que la certification du système CAS et de tous les systèmes qui y sont liés sera plus difficile chez Telenet que la certification du clone du CAS chez Coditel et Brutélé. Et c'est cela est dû justement à la grande liberté des bénéficiaires chez Telenet.
41. L'architecture de Telenet présente l'avantage potentiel qu'une fois mise en place, elle permet au(x) bénéficiaire(s) de déployer des services de télévision numérique sur les réseaux des différents opérateurs (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) avec un même système CAS. Ce qui peut dès lors signifier que (moyennant des adaptations logicielles relativement restreintes) un même décodeur TV19 pourrait être utilisé sur les trois réseaux. En choisissant et en gérant eux-mêmes le système CAS, les bénéficiaires peuvent optimiser leur propre fonctionnement et leurs coûts, tout en faisant baisser les coûts (d'investissement et de fonctionnement) des câblo-opérateurs.
42. Tous les aspects contractuels, commerciaux et opérationnels en rapport avec le système CAS sont directement gérés entre le(s) bénéficiaire(s) et le fournisseur/exploitant du système CAS. Ce qui veut notamment dire que les interactions du (des) bénéficiaire(s)

¹⁷ Un dispositif CA Host dote le matériel visuel d'un accès conditionnel de manière à ce que seuls les utilisateurs disposant des droits adéquats puissent accéder à ces images.

¹⁸ Video Head End: emplacement réseau où les signaux image des différentes chaînes sont rassemblés, puis placés sur le réseau avec les droits d'utilisation appropriés.

¹⁹ Set Top Box installée chez le client pour convertir les signaux reçus en images qui peuvent être affichées sur un téléviseur. Cette box vérifie également si le téléspectateur dispose des droits requis pour chacune des chaînes demandées.

avec le système CAS peuvent se dérouler sans l'intervention de Telenet, notamment pour les processus suivants:

- Définir les bouquets sur le système CAS;
- Activer et désactiver les smart cards;
- Tous les processus logistiques entourant les smart cards.

4.1.3 Conclusion

43. Le paragraphe 892²⁰ de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 confère aux opérateurs PSM trois possibilités concernant le système CAS. Ils sont en principe libres de choisir la possibilité qu'ils souhaitent²¹.
44. Les informations fournies dans l'offre de référence à propos du système CAS sont insuffisantes pour permettre au bénéficiaire de comprendre parfaitement l'architecture technique et d'en déduire les étapes à entreprendre pour pouvoir fournir le service souhaité. Pour permettre à un bénéficiaire de procéder à l'implémentation, Coditel doit fournir les éléments mentionnés dans la partie analyse ci-avant.

4.2 CERTIFICATION DU MATERIEL & DES TECHNICIENS

4.2.1 Problématique

45. Dans sa lettre²² du 18 août 2012, l'IBPT a déjà formulé un certain nombre de remarques concernant plusieurs sections du projet d'offre de référence de Coditel portant sur la certification du matériel et des techniciens.
46. Dans les sections 1.2.²³, 2.4.²⁴, 2.4.1.²⁵ et 2.4.5.²⁶, Coditel déclare que le câblage interne et la configuration de l'équipement terminal relève de la responsabilité du bénéficiaire et que

²⁰ « L'opérateur puissant pourra choisir l'une des architectures correspondant à cette figure et devra garantir au bénéficiaire un libre accès aux données et à la gestion de ses clients. »

²¹ Un bénéficiaire qui souhaite proposer des services de TV numérique sur les réseaux de Brutélé, Telenet et Coditel risque dès lors de devoir développer 3 types de décodeurs TV pour les 3 systèmes CA déployés.

²² Lettre de l'IBPT du 18 août 2012 concernant la proposition d'offre de référence relative au marché de radiodiffusion avec les annexes relatives au commentaire préliminaire de l'IBPT et le modèle d'offre de référence tel que rédigé par l'IBPT.

²³ *Le câblage intérieur de la maison en aval du NIU, et les prises associées, sera sous la responsabilité de l'OA sous réserve d'accord avec le propriétaire de ce câblage.*

²⁴ « Pour pouvoir installer un abonné final suite à la souscription d'une offre de revente, l'OA devra respecter les règles et certifications de Coditel. »

²⁵ « La configuration interne des équipements et du câblage du client final est à la charge de l'OA. »

²⁶ « Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8. »

ce type d'installations doit être effectué par des techniciens certifiés, avant de pouvoir fournir ces services.

47. De plus, le chapitre 2.4 concernant les installations chez le client (à savoir les sections 2.4.1²⁷, 2.4.2²⁸, 2.4.4²⁹, 2.4.5³⁰) et la section 3.2.3³¹ contiennent en outre un certain nombre d'éléments qui doivent être détaillés pour compléter cette offre de référence.

4.2.2 Analyse

1° Nécessité de distinguer les interventions

48. Une première remarque porte sur les sections 1.2, 2.4.1. et 2.4.5. dans lesquelles il est stipulé que le bénéficiaire et ses techniciens sont eux-mêmes responsables de l'installation et de la réparation des équipements intérieurs et que tous les techniciens du bénéficiaire doivent au préalable être certifiés par Coditel. La conséquence de ces dispositions est que le bénéficiaire ne pourra pas aider de clients tant qu'il ne dispose pas de techniciens certifiés.
49. Dans sa lettre du 16 août 2012, l'IBPT a suggéré une solution provisoire pour pallier le manque de techniciens certifiés: « Lorsqu'il s'agit de l'accès à la plateforme de télévision numérique ou la revente d'accès haut débit, il convient de prévoir une solution provisoire [...]. Une procédure de certification de ce type pourrait en effet considérablement postposer le moment de l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché et donc freiner la concurrence. En guise de solution provisoire, les commandes des bénéficiaires pourraient être assurées par les techniciens de Coditel. » Dans sa réponse du 26 octobre 2012, Coditel a marqué son accord sur l'introduction d'une telle solution provisoire.
50. Coditel doit prévoir une série de mesures complémentaires pour éviter que l'entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché ne soit considérablement retardée et pour veiller à ce que des mesures provisoires éventuelles, telles que décrites dans le paragraphe précédent, soient d'une durée la plus courte possible:
- 50.1. Coditel doit entamer la certification avant l'implémentation du système, de sorte que le bénéficiaire puisse entamer les installations dès que le système est utilisable;

²⁷ Celui-ci doit respecter les contraintes établies par Coditel afin de ne pas créer de perturbations sur le réseau HFC de Coditel.

²⁸ Le NIU sera installé par Coditel avant la mise en service des services disponibles à l'OA. ... Coditel prendra alors rendez-vous avec le client final de l'OA pour installer/vérifier le NIU.

²⁹ Celui-ci doit respecter les contraintes de Coditel et être parfaitement neutre vis-à-vis du réseau de Coditel.

³⁰ Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8.

³¹ Les décodeurs numériques (STB) utilisés devront être conformes aux spécifications DVB et être compatibles avec le CAS retenu. Les STB devront être également être compatibles avec la structure de réseau de Coditel, moyennant test d'acceptation.

- 50.2. Des séances de certification doivent être prévues en suffisance;
 - 50.3. Les techniciens qui disposent d'un certificat ne doivent pas recommencer la séance;
 - 50.4. Les séances ne font aucune discrimination entre les installateurs de produits Coditel et ceux des bénéficiaires.
51. La prévision de telles étapes permet d'éviter que la certification des techniciens devienne un point noir. Grâce à ces mesures, lorsque l'offre de référence est opérationnelle, les opérateurs alternatifs pourront également immédiatement y faire appel, et ce, de manière aussi souple et efficace que possible.

2° Interventions sur place

52. Il y a plusieurs raisons qui justifient une intervention sur place, surtout lorsqu'il est uniquement question de nouveaux clients, comme c'était le cas jusqu'à présent pour Coditel. Mais suite à l'ouverture du câble, il se peut qu'un client passe de Coditel à un bénéficiaire. Dans ce cas, Coditel a déjà contrôlé l'installation, installé un NIU ou un point d'identification et a retiré un filtre éventuel. Si le client change uniquement d'opérateur, mais conserve le même produit, aucune adaptation ne devra être apportée à l'installation intérieure. Il existe divers scénarios qui ne nécessitent pas d'intervention ou seulement une intervention adaptée, notamment dans les cas suivants:
- 52.1. Les clients finals qui migrent vers l'offre de télévision analogique d'un bénéficiaire ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation demeure inchangée.
 - 52.2. Les clients finals qui migrent vers le produit de télévision numérique sans interactivité ne nécessitent pas d'intervention étant donné que leur installation ne change pas. La connexion s'effectue dans ce cas toujours au port distributif du NIU. Le bénéficiaire doit simplement raccorder son modem au NIU et ensuite, le client final peut regarder les chaînes numériques de Coditel. Au cas où le client final ne disposerait pas encore d'un NIU, celui-ci doit en effet être installé par Coditel.
 - 52.3. D'autres activations, telles que de nouveaux clients qui commandent la télévision et l'Internet auprès d'un bénéficiaire ne nécessitent toutefois pas l'installation d'un NIU.
53. Coditel ne peut pas forcer un opérateur à acheter plus de prestations que le strict nécessaire. Conformément au paragraphe 849 de la décision de la CRC du 1er juillet

2011³², il apparaît clairement qu'un opérateur alternatif doit uniquement acquérir les prestations dont il a besoin.

3° Limitations techniques

54. Avant que les modems et les décodeurs des bénéficiaires ne puissent accéder au réseau de Coditel, ils doivent avoir été certifiés. Ces tests de certification sont liés aux spécifications techniques que Coditel impose aux bénéficiaires. Il est par conséquent d'une importance cruciale que les bénéficiaires puissent consulter les spécifications techniques de Coditel de manière à pouvoir faire certifier leurs décodeurs et modems.
55. Les sections 2.4.1, 2.4.4 et 3.2.3 abordent les spécifications techniques que Coditel impose au bénéficiaire en matière de câblage intérieur, de modems et de décodeurs. Ces spécifications ne sont toutefois définies nulle part. Dans son annex 2 - Technical Specifications, Coditel déclare que les informations manquantes seront fournies au cours de la phase de spécification de l'implémentation, lorsqu'un bénéficiaire a conclu un contrat de gros avec Coditel. En d'autres termes, un bénéficiaire ne peut donc pas se faire une idée des conditions qu'il doit remplir et ne peut donc pas savoir si celles-ci sont raisonnables avant de signer le contrat. Cette attitude est contraire au paragraphe 934 de la décision de la CRC³³ car celle-ci stipule spécifiquement que les limitations techniques doivent être définies dans l'offre de référence. Une telle limitation ralentit en outre considérablement l'accès au réseau pour les bénéficiaires étant donné qu'ils peuvent vérifier seulement tardivement dans le processus de négociation si leurs décodeurs et modems existants remplissent les conditions requises par Coditel.

4.2.3 Conclusion

56. Les mesures supplémentaires concernant la certification des techniciens doivent être prévues par Coditel afin d'éviter qu'une entrée effective d'un bénéficiaire sur le marché ne soit considérablement retardée. En plus, les interventions sur place ainsi que l'installation de NIU ne doivent uniquement avoir lieu si telle est nécessaire.
57. Une offre de référence doit contenir tous les éléments nécessaires pour qu'un bénéficiaire puisse évaluer avec exactitude les conditions qu'il doit remplir pour pouvoir bénéficier des services de Coditel. L'IBPT doit en outre pouvoir évaluer si les éléments de l'offre de référence sont raisonnables et donner son approbation pour toute modification apportée

³² « L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs d'acheter uniquement les prestations dont ils ont besoin. »

³³ « L'opérateur ayant une position dominante doit également inclure dans son offre de référence des dispositions relatives aux limitations techniques et la migration de consommateurs finals : ... Seules les limitations techniques, à préciser expressément, dues à l'équipement utilisé, ou à sa version, sont à retenir par l'opérateur puissant sur le marché... »

à cette offre de référence³⁴. C'est la raison pour laquelle Coditel doit inclure toutes les spécifications techniques relevantes dans son offre de référence.

4.3 SYSTEME DE PREVISION

4.3.1 Problématique

58. Dans la section 3.2.8 Forecast ³⁵ de son offre de référence, Coditel stipule qu'elle se réserve le droit de facturer des coûts supplémentaires aux bénéficiaires si leurs commandes s'écartent de plus de 20% de leurs prévisions. Cette même section³⁶ stipule en outre que le bénéficiaire doit fournir une prévision indicative du nombre d'installations NIU, le volume d'utilisation de la VoD et le volume d'utilisation IP.
59. Aux sections 8.4 et 8.5 de l'annex 4 – SLA, Coditel indique que la déviation entre des prévisions successives pour un même mois ne peut être que de 10%³⁷ maximum et que la différence entre les commandes actuelles et les prévisions annoncées ne peut dépasser 10%³⁸ dans le cas d'un underrun³⁹.
60. Enfin, la disposition dans l'annex 4 – SLA concernant les règles de prévision durant la période de départ⁴⁰, à savoir les trois premiers mois qui suivent le lancement du premier produit, prévoit une intervention limitée pour les bénéficiaires. Le SLA pour Coditel entrera seulement en vigueur six mois après le lancement, tandis que les bénéficiaires doivent déjà fournir leurs prévisions après trois mois déjà.

4.3.2 Analyse

61. L'on connaît l'importance d'un système de prévision pour les opérateurs régulés et l'intégration de celui-ci par Coditel est normale dans le secteur. Un tel système de prévision peut s'avérer utile pour attribuer correctement la répartition du travail et pour octroyer une garantie sur la prestation de services. Belgacom utilise elle aussi un tel système de prévision dans ses offres de référence.

³⁴ Conformément à l'article 40/11, §8, de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et les services de médias audiovisuels dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

³⁵ « En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus. »

³⁶ « L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées. »

³⁷ "For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be - 10 % to + 10 %"

³⁸ "A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume."

³⁹ Cela signifie que le bénéficiaire a commandé moins de lignes que ce qu'il n'avait prévu.

⁴⁰ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

62. Toutefois, conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, Coditel est également soumise à une série d'obligations, parmi lesquelles l'obligation d'accès au réseau et de non-discrimination.
63. Il n'est cependant pas raisonnable de rendre le niveau de détail du système de prévision ainsi que les conditions pour les bénéficiaires à ce point complexes et stricts qu'ils constituent un obstacle à la concurrence. Un système de prévision établi d'une telle manière induit que les SLA ne seront pas respectés et qu'aucune compensation ne devra donc être versée à cet effet. Cela peut à son tour induire une diminution générale de la qualité des services fournis, vu que la motivation de suivre les SLA, à savoir les éventuelles compensations qui pourraient être dues, disparaît en raison du manque de clarté et de la complexité. En ce sens, Coditel doit adapter sa proposition concernant les points suivants:
- 63.1. A l'annex 4 SLA, Coditel stipule que les déviations autorisées entre des prévisions successives ne peuvent être supérieures à 10%. Si dans la proposition de Coditel, le volume global connaît une déviation⁴¹ supérieure à ces 10% et ce, en raison d'un seul opérateur, Coditel se réserve le droit de limiter à l'avenir la marge de déviation des prévisions du bénéficiaire en question à un niveau qu'il détermine⁴². En ce sens, la marge de 10% est déraisonnablement petite. Au début, la plupart des opérateurs intéressés traiteront de petits volumes de commandes, pour lesquels un écart de 10 % sera très vite atteint et où le bénéficiaire n'aura donc pas la garantie d'avoir un service de qualité raisonnable. C'est problématique vu qu'un nouvel opérateur doit, surtout dans la phase initiale, être en mesure de proposer une prestation de services de qualité. Sinon, les nouveaux clients s'en détourneront rapidement et la réputation du nouvel opérateur sera déjà très tôt entachée. À titre de comparaison, d'autres acteurs du secteur des télécommunications appliquent plutôt une marge de 20 %. Ce qui mène à la conclusion que le système de prévision appliqué par Coditel doit autoriser un écart d'au moins 20 %, mutualisé sur le volume de tous les bénéficiaires réunis, de sorte qu'un bénéficiaire aux activités commerciales raisonnables puisse prédire avec précision ses commandes futures.
- 63.2. La section 3.2.8. Forecast de l' "offre de référence" stipule que Coditel peut répercuter les coûts encourus sur le bénéficiaire si l'écart est supérieur à 20%. Cette disposition diffère significativement de la disposition du paragraphe précédent étant donné que le seuil de 10% est porté à 20% et parce qu'il est question d'une amende si l'écart est supérieur à 20%. Probablement que cette

⁴¹ Dans ce cas, l'on parle uniquement d'un underrun, ce qui signifie qu'il y a moins de commandes que prévu.

⁴² *"In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel."*

section est encore issue de la première version de l'offre de référence. C'est la raison pour laquelle l'IBPT demande des explications à ce sujet à Coditel.

- 63.3. Il n'apparaît pas clairement de quelle manière les prévisions doivent être exécutées. D'une part, il y a les dispositions dans l'offre de référence même qui semblent suggérer une segmentation par produit.⁴³ D'autre part, il y a les dispositions de l'annex 4 – SLA⁴⁴ dans le cadre desquelles tous les produits sont agrégés et une seule distinction est faite entre le type d'installation avec ou sans visite technique. Compte tenu du fait que les deux dispositions sont en contradiction l'une avec l'autre, l'IBPT voudrait savoir quelles dispositions seront utilisées dans le cadre du calcul des SLA et compensations connexes. Une segmentation par produit est inadmissible car un tel système de prévision induit des erreurs qui peuvent être plus importantes que le volume estimé proprement dit. Il apparaît également que plus le bénéficiaire est petit, plus il risque de connaître une divergence extrême en termes de pourcentage: la différence exprimée en pourcentage entre 10 ou 11 commandes est de 10 %, alors qu'il ne s'agit que d'une seule commande. Par conséquent, la prévision favorise surtout les plus grands acteurs.
64. La disposition relative à l'usage des règles de prévision au cours de la période initiale⁴⁵ doit être assouplie pendant les six premiers mois après le lancement du produit. Si un opérateur bénéficiaire lance un nouveau produit, Coditel bénéficiera d'une courbe d'apprentissage en ce qui concerne l'obligation du SLA Cette faveur est également accordée à l'opérateur bénéficiaire qui fera des prévisions non contraignantes pour Coditel.
65. Sans lancement fructueux de son produit, un bénéficiaire ne pourra pas développer de produit rentable. Afin de ne pas faire obstacle à ce lancement, l'IBPT a déjà retiré quelques obstacles en imposant notamment une courbe d'apprentissage pour le système de prévision auprès du bénéficiaire et une agrégation des prévisions sur la zone de dispersion de Coditel. C'est pourquoi il est utile que lorsqu'un bénéficiaire prévoit moins de 50 commandes par mois, il ne doit pas fournir de prévisions.
66. Pour l'opérateur bénéficiaire cependant, ce seuil de 50 lignes est crucial, car il éprouvera de cette manière moins de difficultés à élaborer un business case fructueux. C'est pourquoi il est nécessaire que Coditel applique un seuil minimal similaire dans l'offre de référence.

⁴³ L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées.

⁴⁴ The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined.

⁴⁵ For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. ».

4.3.3 Conclusion

67. Pour la phase initiale, pendant les 6 premiers mois qui suivent le déploiement des premières commandes wholesale, un système de prévision plus souple devra être utilisé.
68. En outre, Coditel doit introduire un seuil de 50 lignes, concernant l'usage obligatoire du système de prévision afin de répondre aux circonstances spéciales caractérisant la phase de démarrage d'un nouveau produit.
69. L'IBPT demande également au secteur de se prononcer sur le système de prévision proposé.
70. Selon les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1er juillet 2011, Coditel ne peut imposer aucun système de prévision contraignant aux opérateurs bénéficiaires, bien que l'impact de prévisions divergentes sur les obligations SLA puisse être considéré comme une condition de facto contraignante. Dans cette optique, les remarques de l'IBPT sont raisonnables vis-à-vis des obligations de Coditel.

4.4 DELAIS ET ELEMENTS QUI DOIVENT ETRE FOURNIS POUR L'IMPLEMENTATION

4.4.1 Problématique

71. Dans un certain nombre de sections telles que 1.1. "Services proposés⁴⁶", 2.1.2 "Description de l'offre⁴⁷", 2.1.6 "Évolution de l'offre", 2.2.2 "Description de l'offre⁴⁸", 2.2.7. "Évolution de l'offre", 2.3.2. "Description de l'offre⁴⁹" et 5.1 "Macro planning", Coditel évoque régulièrement l'adaptation de l'offre de référence. Aucun délai clair ni spécifique n'est toutefois prévu ici pour informer les bénéficiaires. Ces modifications à l'offre de référence semblent pouvoir être apportées unilatéralement par Coditel sans que l'IBPT n'ait la possibilité de se prononcer à ce sujet.

4.4.2 Analyse

72. Toute modification apportée à l'offre de référence doit faire l'objet de l'approbation de l'IBPT. Après l'approbation de l'IBPT, Coditel doit communiquer la modification aux bénéficiaires afin qu'ils aient encore le temps de modifier leurs systèmes⁵⁰. Ainsi, il ne

⁴⁶ « Cette architecture est amenée à évoluer et Coditel ne peut exclure des impacts opérationnels sur la fourniture des services à l'occasion de ces évolutions. »

⁴⁷ « En cas de modification ou de suppression de l'offre, les OA seront informés à l'avance afin de pouvoir informer leurs abonnés dans les mêmes délais que ceux dans lesquels Coditel informera ses propres abonnés. »

⁴⁸ « L'offre de chaînes est amenée à être modifiée régulièrement. [...]. En cas de modification de l'offre, les OA seront informés »

⁴⁹ « Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

⁵⁰ Conformément aux §§ 948 et 1051 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011: « L'IBPT estime qu'il est nécessaire que toute modification de 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 elle-même afin

peut y avoir de discrimination vis-à-vis des bénéficiaires. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 détermine ici explicitement un délai de six mois pour les bénéficiaires de sorte qu'ils puissent adapter leurs propres systèmes consécutivement à une modification de l'offre de référence.⁵¹

73. Pour ce qui concerne les sections 2.1.2, 2.1.6, 2.2.2, 2.2.7 et 2.3.2, Coditel a omis de définir un délai pour informer les opérateurs alternatifs des modifications éventuelles apportées au service fourni. Bien que Coditel déclare qu'elle respectera le principe de non-discrimination, l'IBPT tient à ce que Coditel utilise explicitement des délais concrets de sorte que le bénéficiaire puisse planifier ses propres processus opérationnels avec exactitude. Dans cette optique, des délais concrets permettront un degré accru de transparence et de visibilité et au bénéficiaire d'être prêt pour d'éventuelles modifications à l'offre de référence.
74. En ce qui concerne la section 5.1. « Macro planning », la phase d'implémentation et de test est une partie essentielle du développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et Coditel. Les délais que Coditel renseigne dans cette partie sont vagues⁵² et semblent de prime abord ne pas être conformes aux obligations imposées dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011⁵³. Dans cette optique, il est nécessaire que Coditel détermine de manière plus spécifique les délais du processus à suivre. Spécifiquement pour ce qui concerne l'implémentation de l'offre de référence et les délais qui s'y rapportent, l'IBPT renvoie à la section 6 « Période d'implémentation » de la présente décision.

4.4.3 Conclusion

75. Compte tenu de l'obligation de transparence et de non-discrimination, Coditel doit insérer des délais adaptés et concrets dans son offre de référence en ce qui concerne les adaptations éventuelles apportées à cette offre de référence, conformément à la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

de permettre aux bénéficiaires de fournir à temps des services de détail sur la base des offres de gros adaptées de l'opérateur PSM qui soient équivalents aux services de détail de l'opérateur PSM. »

⁵¹ Pour les modifications ayant un impact moins important que prévu, les notes de bas de page 294 et 314 de la Décision de la CRC du 1er juillet 2001, §§ 949 et 1051, prévoient un délai plus court: *“For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications.”*

⁵² Ainsi, la figure à la section 5.1 de l'offre de référence de Coditel indique des délais de « 6 à 12 mois », « au minimum 12 mois » et « au minimum 6 à 9 mois ».

⁵³ §850, §930, §1035 de la décision de la CRC: *« L'offre de référence devra être opérationnelle au plus tard 6 mois à compter de l'entrée en vigueur de la décision de l'IBPT concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition. »*

76. Les délais liés aux différentes étapes de la phase d'implémentation seront précisés par Coditel. Pour l'implémentation concrète de ce point, l'IBPT renvoie à la section 6 « la période d'implémentation » de la présente décision.

4.5 VIDEO ON DEMAND (VOD)

4.5.1 Problématique

77. L'offre de référence de Coditel contient deux options auxquelles un bénéficiaire peut faire appel pour proposer la VoD à ses clients finals. La première solution proposée par Coditel pour l'architecture VoD⁵⁴ semble très complexe et trop onéreuse pour les objectifs d'un bénéficiaire. En fait, la proposition revient à dire que le bénéficiaire doit lui-même construire une partie importante d'un réseau VoD ainsi que les éléments constitutifs alors qu'il ne vise qu'une petite part de marché. En d'autres termes, les investissements nécessaires sont supérieurs aux revenus potentiels. La seconde possibilité consiste à proposer la VoD over IP. Dans ce scénario, le bénéficiaire est lui-même chargé du développement de tous les éléments nécessaires: portail Internet, serveur vidéo, système de paiement, aller chercher les images pour le serveur vidéo dans le cas de films, création d'images dans le cas de catch-up TV,...
78. La première option peut en outre être utilisée uniquement lorsqu'un contrat⁵⁵ est conclu entre les bénéficiaires, Coditel et Numericable France concernant l'utilisation du serveur vidéo ce qui n'est pas le cas pour la VoD over IP. Il s'agit là d'une conséquence de l'implémentation VoD spécifique chez Coditel pour laquelle Numericable France prévoit le stockage pour le contenu que le bénéficiaire souhaite proposer⁵⁶.
79. La seconde option, précisée à la section 2.2.5 "Autres services interactifs⁵⁷" offre une alternative à la VoD via l'infrastructure de Numericable France, à savoir la VoD over IP, ce qui ne nécessite donc pas d'interaction avec Numericable France. Cette possibilité est toutefois soumise à la condition que Coditel puisse facturer la consommation de données supplémentaire et puisse, en cas de problèmes de réseau, procéder à du 'traffic shaping'⁵⁸.

⁵⁴ Le bénéficiaire doit lui-même prévoir le stockage du contenu et doit construire une interface avec le resource manager de Numericable France.

⁵⁵ Sectie 2.2 offre de télévision numérique : « *La gestion des ressources réseau VOD est faite directement par le « resource manager » de Numericable France. Une interface devra être construite avec ce resource manager. Des accords spécifiques devront donc sur ce point être négociés et obtenus entre l'OA, Coditel et Numericable France. C'est donc sous la réserve d'un éventuel accord de Numericable France (qui n'existe pas à ce jour) que ces éléments sont proposés ci-après dans l'offre de référence.* »

⁵⁶ « *Les serveurs et autres équipements sont propriété et sont gérés à 100% par Numericable France.* »

⁵⁷ « *L'OA aura la possibilité de développer des services interactifs via IP sous condition d'activation de l'option IP/Haut Débit [...]. Nous attirons votre l'attention sur le fait que Coditel se réservera le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau.* »

⁵⁸ Traffic shaping: limiter le débit de certains services, supprimant la cause de l'instabilité du réseau. L'inconvénient est que la qualité du service concerné diminue. Dans ce cas, aucune VoD ne serait disponible ou alors seulement une VoD limitée.

4.5.1 Analyse

Option 1: VoD via Numéricable France

80. Dans la proposition de Coditel, le bénéficiaire doit lui-même se charger de l'élaboration de la partie la plus complexe de l'architecture VoD, à savoir le système de gestion central et les video servers (« streamers »). Coditel gère uniquement l'équipement (« Edge QAMs ») à l'origine de la modulation des video streams sur un réseau câblé. En outre, cette approche requiert une intégration assez complexe entre le système de gestion central du bénéficiaire et le « resource manager » de Numericable France (qui décide quels sont les streams autorisés sur le réseau câblé).

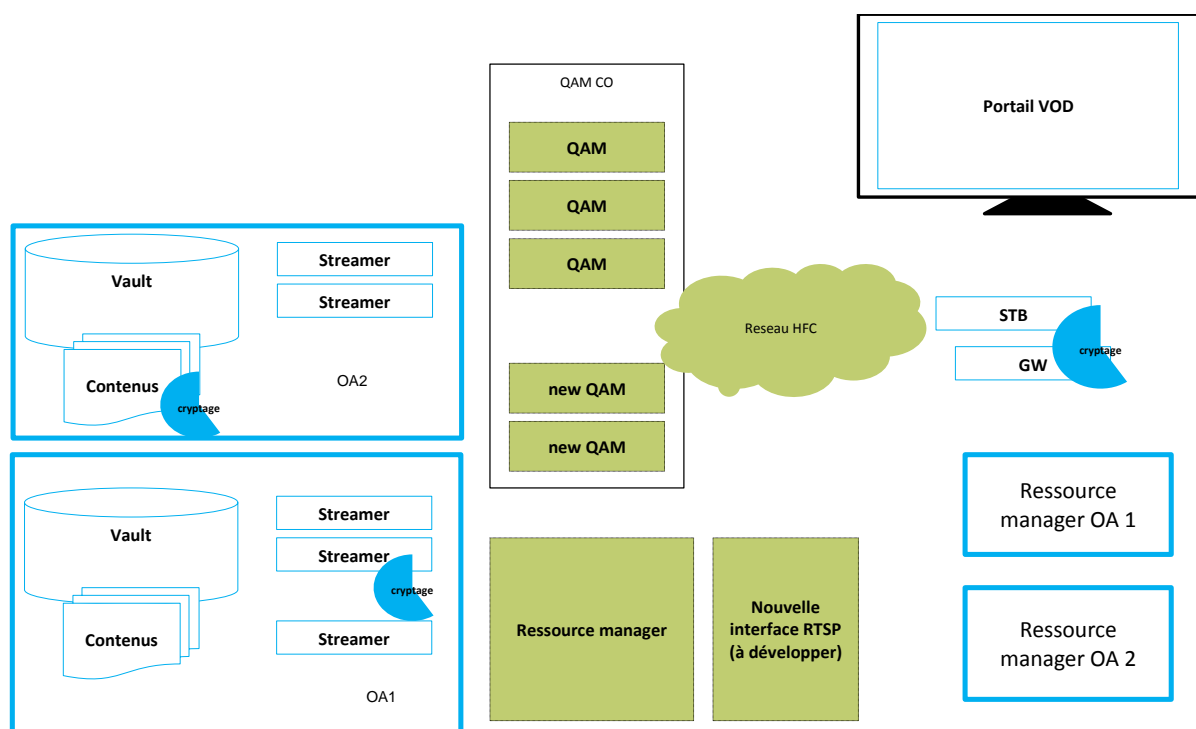


Figure2 : Solution VoD Coditel

81. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 stipule que Coditel doit accorder aux bénéficiaires un accès à la plateforme de télévision numérique, en ce compris à des services interactifs tels que la VoD⁵⁹. La proposition de Coditel complique cependant l'accès à la fonctionnalité VoD et requiert des investissements considérables de la part des bénéficiaires vu qu'ils doivent eux-mêmes construire la majeure partie de cette plateforme. La solution de Coditel implique notamment que le bénéficiaire investisse lui-même dans des streamers, un resource manager et des connexions réseau supplémentaires.

⁵⁹ Conformément au §883 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

- 81.1. Si on procède à une estimation prudente de ces streamers, on arrive à environ 150 € par stream, mais un streamer se construit sur une capacité de plusieurs centaines de streams simultanés. En d'autres termes, le coût d'investissement d'un seul streamer est un multiple de 15 000 €. Souvent, plusieurs streamers sont prévus pour ne pas obérer localement le réseau de l'opérateur, ce qui ne fait qu'augmenter le coût d'investissement pour le bénéficiaire.
- 81.2. En outre, les opérateurs doivent encore intégrer le resource manager avec Numericable France. Ce resource manager règle le trafic de tous les streamers dans le réseau, mais la présence de streamers de différents opérateurs rend cette gestion très complexe et son implémentation demande énormément de temps. De plus, Numericable France n'est pas un opérateur régulé comme Coditel et il n'est dès lors nullement soumis à l'obligation de donner suite à une demande d'un bénéficiaire.
- 81.3. En guise de troisième point, le réseau du bénéficiaire doit pouvoir fournir le débit de ces streamers au réseau de Coditel. Un streamer fournit environ 3 Gbps, pour lesquels le bénéficiaire devra consentir des investissements dans l'installation de câbles de fibre optique depuis ses streamers, répartis sur sa zone, vers le point d'interconnexion avec Coditel.
82. À titre de comparaison, la proposition VoD de Telenet est beaucoup plus simple pour les bénéficiaires: les bénéficiaires sont ainsi davantage des « content providers » qui confient la gestion de leur offre de contenu VoD au système VoD de Telenet. Ce qui signifie que le bénéficiaire doit mettre son catalogue VoD à la disposition des systèmes de Telenet, après quoi Telenet assurera l'intégralité de l'infrastructure technique, qui règle le transport des images vers les clients finals.
83. La proposition de Telenet nécessite qu'un coût d'investissement limité pour le câblo-opérateur régulé. Si un bénéficiaire parvient à faire croître l'utilisation du VoD sur le réseau de Coditel de 5 %, Coditel ne doit alors prévoir que 5 % de capacité de transport supplémentaire. C'est possible en adaptant quelques paramètres de trafic management ou de contenu, tels que l'encodage ou les attributions de canaux et ne nécessite pas d'investissements déraisonnables pour Coditel ni pour le bénéficiaire.
84. La complexité de la solution de Coditel a en outre été confirmée au cours d'une réunion avec Coditel. Numericable France s'est d'ailleurs déjà forgé une l'expérience dans le domaine de l'ouverture de son réseau VoD: elle permet, sur une base commerciale, à d'autres parties (par ex. des émetteurs comme TF1), d'utiliser l'infrastructure de Numericable France pour proposer la VoD. Ces services vont au-delà de la simple catch-up TV connue en Belgique, car les émetteurs classiques comme TF1 peuvent également proposer des films en VoD via Numericable France. Ce type d'accès peut être comparé à la proposition de Telenet dans laquelle le bénéficiaire (dans le cas de Numericable France, il s'agit d'émetteurs comme TF1) établit un contact avec le réseau de Telenet (ou Numericable France) qui ensuite transmettra les images chez le client du bénéficiaire.

Numericable France a cependant également élaboré une autre offre commerciale avec Bouygues Telecom qui, du point de vue technique, se rapproche de la proposition de Coditel. Bouygues Telecom pouvait uniquement utiliser l'architecture edge QAM de Numericable France, mais devait élaborer lui-même tous les autres éléments techniques. L'implémentation de cette solution s'est au final avérée durer bien plus longtemps (en mois) que la première solution, en raison de la complexité de la solution technique.

85. L'implémentation de la VoD chez Coditel ne peut donc pas être comparée aux implémentations chez Telenet ou Brutélé. Coditel possède son propre serveur vidéo. Il s'agit là d'une différence fondamentale étant donné que c'est la raison pour laquelle il ne peut pas développer une offre VoD de manière autonome. Éventuellement, Coditel pourrait louer un espace serveur auprès de Numericable France lui permettant de développer lui-même une offre VoD mais Coditel a décidé de ne pas le faire. Par conséquent, l'infrastructure edge QAM chez Coditel sert uniquement à fournir à ses clients finals l'accès à l'offre VoD de Numericable France. Les chaînes belges qui désirent par conséquent proposer la VoD aux clients belges de Coditel doivent donc s'adresser à Numericable France au lieu de Coditel. Étant donné que Coditel ne propose pas lui-même la VoD, il ne peut pas proposer de solution équivalente à celle de Telenet, dans le cadre de laquelle le bénéficiaire peut avoir accès aux serveurs VoD de Telenet. Étant donné que Coditel n'offre pas non plus de VoD via le réseau de Numericable France, il ne peut pas non plus proposer de solution dans le cadre de laquelle le bénéficiaire aurait accès à l'espace VoD que Coditel louerait auprès de Numericable France. Étant donné que Numericable France n'a aucune obligation vis-à-vis de Coditel ou du bénéficiaire de Coditel, Coditel ne peut pas garantir à un bénéficiaire que celui-ci pourrait accéder aux serveurs VoD de Numericable France. En d'autres termes, Coditel ne peut pas fournir d'accès aux serveurs VoD au bénéficiaire puisqu'il n'en dispose pas lui-même. Par conséquent, le bénéficiaire qui souhaite utiliser l'infrastructure edge QAM de Coditel pour fournir la VoD à ses clients finals devra lui-même se charger du stockage de son contenu VOD et relier ce serveur VoD aux edge QAMs. Cette solution est cependant extrêmement complexe, mais en raison des circonstances, Coditel ne peut proposer aucune autre solution pour l'usage de ses edge QAMs.
86. Néanmoins, l'IBPT continue à prôner la solution proposée par Telenet, vu que les deux propositions supposent l'implication de Numericable France. Ce n'est pas parce que Numericable France n'a aucune obligation régulée vis-à-vis des bénéficiaires de Coditel qu'elle n'accordera en aucun cas un accès commercial à ses serveurs VoD. Pour terminer, l'intégration de cette solution présente des avantages pour toutes les parties.
- 86.1. Coditel reste chargé de la gestion des QAM servers mais ne doit pas investir dans des tests de compatibilités complémentaires pour l'infrastructure d'un bénéficiaire.
- 86.2. Le bénéficiaire ne doit pas investir dans l'intégration d'un resource manager avec un opérateur non régulé comme Numericable France ni dans un point d'interconnexion avec le réseau VoD de Coditel. Il doit cependant toujours

transférer son contenu vers le serveur de Numericable France. En outre, les edge QAMs offrent une qualité d'image garantie.

- 86.3. Numéricable France ne doit pas investir dans une interface de son resource manager et reçoit un nouveau client wholesale qui engendrera de nouveaux revenus, comme par ex. RTL ou TF1.

Option 2: VoD over IP

87. La VoD peut toutefois également être fournie via IP par les bénéficiaires. Dans ce dernier cas, il n'est pas nécessaire que la VoD soit assurée par Coditel même, mais bien que Coditel donne la possibilité à l'OLO de le faire lui-même via Internet en passant par IP. Cette solution rencontrera la préférence de certains bénéficiaires étant donné qu'elle engendre des coûts d'infrastructure et d'intégration moindres que de placer des serveurs vidéo sur le réseau de Coditel. Cette solution rencontrera la préférence de certains bénéficiaires étant donné qu'elle engendre des coûts d'infrastructure et d'intégration moindres que de placer des serveurs vidéo sur le réseau de Coditel. À la demande de l'IBPT, Coditel a ajouté l'option VoD over IP à son offre de référence.
88. L'IBPT a cependant quelques remarques à formuler concernant les limitations appliquées par Coditel pour l'option VoD over IP⁶⁰. Donc, le bénéficiaire devra payer l'éventuelle consommation excessive de données découlant de l'option VoD over IP. Cet élément peut être problématique vu que les limites actuelles relatives aux données se situent entre 30 GB pour les offres les plus basses et 90 GB pour les offres les plus élevées⁶¹. Si on se base sur le fait qu'un film fait 8GB⁶², cela signifie qu'entre 3 et 11 films maximum pourront être visionnés chaque mois. Mais si un client venait par exemple à consommer davantage de données en visionnant des vidéos sur YouTube, téléchargeant de la musique sur iTunes, chargeant énormément de photos sur Facebook ou regardant régulièrement le journal via VoD, il se peut qu'un client final ne puisse regarder aucun film sans devoir générer de frais supplémentaires pour le bénéficiaire. Par conséquent, les limites de données constituent un obstacle considérable pour rendre les options VoD over IP et VoD over QAM équivalentes. D'autre part, le bénéficiaire paie également l'utilisation des edge QAMs pour une capacité réservée afin de fournir de la VoD à ses clients finals. Par conséquent, il semble raisonnable que Coditel demande une indemnisation pour une consommation de

⁶⁰ Voir section 2.2.5 de l'offre de référence de Coditel « VoD via IP » : « *Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation. Nous attirons votre attention sur le fait que Coditel se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau en cas de consommation anormale ou excessive (« traffic shaping ») tel que prévu dans nos conditions générales (voir points 2.3.4). Notons que Coditel ne donnera pas de garantie de qualité sur ce service de VOD via IP.* »

⁶¹ Coditel a également des propositions illimitées qui reposent sur une « fair use policy » par laquelle un client ne peut utiliser un volume de téléchargement plus de cinq fois supérieur au volume de téléchargement moyen de tous les clients Coditel.

⁶² Un film HD a besoin d'un débit d'environ 9 Mbps. Si on se base sur le fait qu'un film dure 120 minutes, cette estimation nous donne $9 \times 60 \times 120 / 8 / 1024 = 8 \text{ GB}$.

données excessive, tant qu'aucune discrimination ne survient entre clients retail et wholesale.

89. En outre, il se peut que Coditel, dans l'éventualité où le profil de consommation moyen d'un opérateur bénéficiaire venait à dépasser le profil de consommation moyen d'un client retail de Coditel, prenne des mesures pour garantir le bon fonctionnement de son réseau⁶³. Ces mesures impliquent notamment les concepts suivants : limiter voire interrompre le trafic pour VoD over IP⁶⁴. Bien que l'importance de la stabilité du réseau ne puisse être sous-estimée, la prémisse de Coditel selon laquelle un client d'un opérateur bénéficiaire ne peut, en ce qui concerne ce point, se comporter différemment d'un client retail de Coditel, est par principe erronée. Si un bénéficiaire venait à opter pour l'option VoD over IP, son choix aura une influence inévitable sur le comportement des clients de ce bénéficiaire, car tout le contenu demandé sera fourni en over IP et non par le biais des Edge QAMs. Par conséquent, un client de ce bénéficiaire affichera toujours une consommation de données supérieure à celle du client retail moyen de Coditel et donc, tous les clients du bénéficiaire seront pratiquement certainement soumis aux mesures annoncées. À moins que Coditel ne prévoie un régime d'exceptions pour les bénéficiaires qui choisissent l'option VoD over IP, la section 2.3.4 constitue un frein notable à l'élaboration d'une offre VoD over IP. Un système par paliers dans lequel Coditel indique le trafic qui sera tout d'abord coupé en cas de saturation de son réseau (par exemple, le trafic P2P sera le premier à être limité, et seulement ensuite VoD over IP), pourrait être un exemple d'un tel régime d'exceptions.
90. La définition de la non-discrimination⁶⁵ détermine que des services similaires, proposés dans des conditions similaires, doivent s'assortir de conditions similaires. Cependant, dans ce cas, il ne s'agit pas de services similaires vu que Coditel n'utilise pas lui-même de solution VoD over IP, alors que le bénéficiaire devra le faire, s'il ne veut pas être dépendant d'un tiers non régulé (Numericable France). Traiter des situations non similaires d'une manière similaire peut par ailleurs également être une forme de discrimination. Dans ce cas, cela signifie que les bénéficiaires ont droit à des conditions autres que celles que Coditel octroie à ses clients finals en ce qui concerne le service VoD. Coditel ne peut donc exiger que les clients wholesale satisfassent au profil moyen de ses clients retail.

⁶³ Section 2.3.4 : *“Outre le débit, le profil d'utilisation moyen des clients de l'OA ne pourra pas excéder le profil d'utilisation moyenne (« bon père de famille ») des clients de Coditel. Dans le cas contraire, Coditel pourra prendre les mesures adaptées afin de garantir le bon fonctionnement de son réseau.”*

⁶⁴ Section 2.3.4 : *« Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau... »*

⁶⁵ L'article 10.2 de la directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (directive « accès ») définit l'obligation de non-discrimination comme suit : *« Les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires. »*

4.5.2 Conclusion

91. L'architecture proposée par Coditel et qui est examinée par l'IBPT sous l'option 1, est bien plus complexe que ce qui est souhaitable et nécessaire sur le plan technique, et oblige dès lors le bénéficiaire à consentir des investissements déraisonnables dans des systèmes et connexions réseau.
92. L'IBPT prône donc un système similaire à celui de Telenet, où le Bénéficiaire se charge de la création de l'offre de contenu VoD et où l'opérateur PSM se charge de l'infrastructure technique réglant le transport des images vers les clients finals. Un éventuel problème subsistant dans le cas de Coditel, est qu'une telle solution nécessite une collaboration avec Numericable France.
93. En guise qu'alternative, l'IBPT accepte que Coditel rende un service VoD possible par le biais de l'IP. L'IBPT ne peut cependant pas accepter les limitations considérables que Coditel impose pour l'utilisation de ce service, comme la limitation du trafic vidéo. Sans ces limitations, l'expérience de l'utilisateur de VoD over IP peut être assimilée à celle de VoD over QAM servers, mais avec le principal avantage que les bénéficiaires ne doivent pas investir dans l'implémentation d'un resource manager en accord avec Numericable France ni dans l'installation de points d'interconnexion onéreux avec le réseau VoD de Coditel.

4.6 L'ABSENCE DE PROCEDURE DE MIGRATION MASSIVE

4.6.1 Problématique

94. Coditel n'a décrit aucune procédure de migration massive dans son offre de référence. Cependant, la décision de la CRC du 1er juillet 2011 indique clairement que les opérateurs PSM doivent prévoir une migration efficace entre les opérateurs PSM et les bénéficiaires. Les conditions tarifaires et les aspects techniques de la migration doivent figurer dans l'offre de référence⁶⁶.

4.6.2 Analyse

95. La décision de la CRC du 1er juillet 2011 offre aux bénéficiaires de nombreuses possibilités pour développer leurs propres produits et les vendre aux clients finals. L'on a toutefois peu d'expérience avec le développement de produits wholesale sur un réseau câblé. C'est parce que c'est la première fois en Belgique que des câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau à d'autres opérateurs et parce que la gestion d'un réseau câblé diffère considérablement de la gestion d'un réseau téléphonique. Le réseau câblé est un média partagé où tous les clients raccordés au même nœud ont une influence mutuelle considérable. Sur un réseau téléphonique, chaque client final dispose de sa propre paire de cuivre et l'influence de ses voisins est dès lors beaucoup plus réduite.

⁶⁶ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

96. Des opérateurs alternatifs qui souhaitent donc accéder au réseau câblé doivent encore accomplir toute une courbe d'apprentissage notable avant d'acquérir autant d'expérience que Coditel dans l'exploitation de produits câblés. L'on s'attend dès lors à ce que nombre d'opérateurs souhaitent accomplir cette courbe d'apprentissage à leur propre rythme et, au lieu d'opter pour l'implémentation de toute une offre de référence, choisissent une offre avec une portée plus réduite. Par exemple, ils peuvent opter pour certains éléments de l'offre de référence, comme faire exécuter la Video On Demand par Coditel au moyen d'une offre de revente négociée commercialement, tandis qu'ils peuvent développer d'autres aspects, comme la TV numérique, via l'offre de référence régulée.
97. Cependant, lorsque ces opérateurs estiment être prêts à passer à l'étape suivante et souhaitent gérer tous les produits via le cadre régulé, ils doivent pouvoir migrer efficacement et rapidement les clients qui font encore partie d'une offre de revente vers l'offre de référence. De telles migrations ne relèvent pas du champ d'application des ordres normaux puisqu'elles ne sont pas du même ordre de grandeur. En effet, il ne s'agit pas ici de quelques centaines de lignes par mois, mais de toute la population de clients qui doit changer d'offre dans les plus brefs délais. Coditel n'a toutefois élaboré aucune offre de migration permettant de préparer de telles migrations massives.

4.6.3 Décision

98. L'IBPT estime nécessaire que Coditel élabore une procédure de migration massive qui comporte les aspects suivants:
- 98.1. Un nombre de lignes minimum s'impose avant de pouvoir parler de migration massive. L'IBPT estime par exemple que 200 lignes par point d'agrégation constituent une exigence minimale raisonnable;
- 98.2. Les deux parties désigneront une personne de contact spécifique pour une telle migration afin de garantir une communication rapide et efficace.
- 98.3. Une interruption de service minimale doit être prévue pendant la migration. Elle assurera l'efficacité du processus opérationnel et limitera l'impact sur les clients finals du bénéficiaire.

4.7 LA DIFFERENCE ENTRE LES PROFILS RETAIL ET WHOLESALE

4.7.1 Problématique

99. Dans les sections 2.3.2 « Description de l'offre »⁶⁷ et 3.2.6 « Maintien des profils d'utilisation »⁶⁸ Coditel aborde les profils de débit proposés et les conditions qui s'y

⁶⁷ L'offre de revente est constituée de 3 Profils et de 3 Options. Certains profils peuvent être amenés à être supprimés.

rapportent. L'IBPT a quelques remarques à formuler concernant l'alignement entre les profils retail et wholesale et les adaptations de ces profils.

4.7.2 Analyse

100. La Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 impose que les abonnements revendus doivent être identiques aux profils retail sur le plan technique, mais cela n'implique pas que l'opérateur alternatif ne peut pas développer un autre profil avec un débit ou un volume différent. Cette possibilité de pouvoir procéder à une différenciation est prévue explicitement dans la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011⁶⁹.
101. Il est étonnant de constater que les différents profils wholesale disponibles divergent des profils retail. Cela ne suffit pas pour satisfaire aux obligations de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 vu que cela suppose que les profils wholesale proposés doivent à tout le moins être identiques aux profils retail existants⁷⁰. Coditel doit à cet égard harmoniser son offre wholesale à son offre retail.

RETAIL		WHOLESALE	
Internet 30mega	50G	Light 15Mbps	30G
Internet 100mega	100G	Intermédiaire 100Mbps	60G
Triple Play Start	100G	Avancé 120Mbps	90G
Triple Play Extra	Illimité	Option illimité	Fair use policy
Triple Play Max	Illimité		

102. En outre, Coditel donne l'impression de pouvoir adapter unilatéralement son offre de référence concernant la revente d'Internet à large bande, comme l'adaptation des paramètres⁷¹ ou la suppression des profils existants⁷². Pourtant chaque modification apportée à l'offre de référence doit être soumise à l'IBPT de manière à ce qu'il puisse se prononcer sur le caractère raisonnable des modifications proposées⁷³.

⁶⁸ L'OA devra respecter les profils d'utilisation fixés et les règles d'utilisation définies pour les ressources partagées du réseau de Coditel.

⁶⁹ Le § 992 de la décision de la CRC: « Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit: permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offre. »

⁷⁰ Le § 992 de la décision de la CRC: « Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit: être identique sur le plan technique à l'offre large bande de base de l'opérateur puissant sur les marchés retail... »

⁷¹ Les profils et options sont amenés à être modifiés régulièrement.

⁷² Certains profils peuvent être amenés à être supprimés.

⁷³ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 852, 932 et 1037. « 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

103. Pour une meilleure gestion des profils disponibles, l'IBPT a également envisagé la possibilité de créer un pool composé de tous les profils de détail existants de Coditel (les profils historiques et les profils encore vendus), auquel chaque bénéficiaire pourrait ajouter un nombre limité de profils. D'autres bénéficiaires pourraient ainsi utiliser tous les profils qui se trouvent dans le pool. Le nombre de profils du pool ne pourrait pas diminuer. Par conséquent, lorsque Coditel supprime un profil, un autre bénéficiaire ou Coditel peut ajouter un profil. Il en va de même si un bénéficiaire supprime un profil.

4.7.3 Décision

104. Coditel doit harmoniser son offre wholesale à son offre retail, devant notamment laisser une marge de manœuvre pour l'apport de nouveaux profils par le bénéficiaire. L'IBPT met l'accent sur le fait qu'une offre de référence ne peut être adaptée qu'après approbation de l'IBPT, comme le détermine la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 et l'article 40/11, §8 de la loi du 30 mars 1995.

105. L'IBPT demande en outre au secteur de commenter cette proposition de l'IBPT et invite les intéressés à émettre eux-mêmes des propositions. Il est ici important de spécifier le nombre et le type de profils estimés nécessaires et la raison pour laquelle une telle quantité est nécessaire.

4.8 INTERDICTION DE IP STREAMING POUR LES SERVICES TV

4.8.1 Problématique

106. Dans la section 3.2.6 « Maintien des profils d'utilisation⁷⁴ », Coditel a conservé une section constituant un obstacle clair au développement de VoD over IP et d'autres services télévisuels.

4.8.2 Analyse

107. La possibilité du streaming via IP dans le cadre de la VoD a été ajoutée par Coditel dans la dernière version de l'offre de référence, à la demande de l'IBPT. Coditel a probablement oublié d'adapter ce paragraphe. C'est sans oublier le fait que Coditel admet dans sa lettre du 26 octobre 2012⁷⁵ qu'il autorise le VoD over IP en guise d'alternative au VoD over QAM:

“Coditel accepte cette solution alternative et Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation.”

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 ».

⁷⁴ « L'OA s'engage à ne pas commercialiser ni encourager ou promouvoir des systèmes de streaming via IP à destination de la télévision. »

⁷⁵ Lettre de Coditel du 26 octobre 2012 à l'IBPT en réponse au courrier du 17 août 2012 de l'IBPT à Coditel.

108. De plus, l'IP streaming peut également être utilisé pour regarder la télévision à l'aide d'un ordinateur portable ou d'une tablette. De telles applications novatrices qui gagnent en importance ne peuvent être freinées.

4.8.3 Décision

109. L'IBPT demande que ce paragraphe soit adapté de sorte que l'IP streaming soit possible dans des applications comme VoD et regarder la télévision à l'aide d'un ordinateur portable/d'une tablette.

4.9 REMARQUES DETAILLEES SUR L'OFFRE DE REFERENCE

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

4.9.1 Description du service

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
1.	Sectie 2.1.3 Chaînes Analogiques Liste de chaînes	La publication d'une liste reprenant toutes les chaînes analogiques est indispensable, mais les adaptations à l'offre de référence doivent toujours être notifiées à l'IBPT. La décision de la CRC prévoit que les câblo-opérateurs puissent adapter leur signal analogique et sont donc libres de changer les chaînes en respectant un délai raisonnable ⁷⁶ . Pour éviter tout retard éventuel lors de l'adaptation de l'offre analogique, il est préférable que Coditel publie, après cette décision, la liste des chaînes sur leur site Internet, sans qu'elle fasse partie de l'offre de référence. De cette manière, Coditel ne devra pas attendre que l'IBPT donne son accord/désaccord.	L'IBPT estime qu'il est souhaitable que Coditel place sur son site Internet une liste séparée reprenant tous les émetteurs analogiques.
2.	2.2.9 Sélection des chaînes numériques Pour des raisons techniques, l'OA devra au minimum reprendre l'ensemble des chaînes numériques reprises au sein du bouquet TV plus de Coditel	Cette limitation de l'accès à la plateforme de télévision numérique n'est pas conforme aux dispositions de la Décision CRC ⁷⁷ . Le bénéficiaire doit en effet être en mesure de composer lui-même son bouquet, ce qui signifie qu'il doit pouvoir ajouter ou supprimer des chaînes. Ce paragraphe est par conséquent contraire à la décision CRC.	Coditel doit adapter son offre de référence conformément aux dispositions de la décision de la CRC.
3.	2.2.11.4 Gestion des ressources partagées	La manière non discriminatoire dont Coditel entend gérer les ressources partagées et les règles d'usage à définir dans le cadre des	Dans sa réponse à la lettre de l'IBPT du 16 août 2012, Coditel marque son accord

⁷⁶ §853 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011: « L'offre de référence doit prévoir que l'opérateur PSM doit avertir à temps les bénéficiaires de cette offre de référence des modifications dans la composition de l'offre analogique, de manière à permettre à ces bénéficiaires (i) d'en informer leurs clients finals en même temps que l'opérateur PSM le fait pour ses propres clients finals et (ii) de marquer son accord sur l'obtention des droits de contenu au cas où une chaîne analogique serait ajoutée. »

⁷⁷ §882 de la décision : « Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique pourra définir librement la composition de son bouquet, c'est-à-dire ne pas inclure certaines des chaînes offertes par l'opérateur puissant ou ajouter des chaînes non diffusées par l'opérateur puissant. »

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
	<p>Le non-respect des règles d'usage pourra être sanctionné par Coditel qui sera habilité à prendre les mesures nécessaires pour garantir une utilisation correcte du réseau.</p> <p>2.3.9 Gestion des ressources partagées Certaines ressources (CMTS, capacité IP) seront gérées par Coditel de manière non discriminatoire afin de permettre une utilisation correcte et équitable de ces ressources.</p>	<p>arbitrages à faire pour allouer les ressources limitées doivent être précisées dans l'OR pour garantir le respect de l'obligation de non-discrimination. Coditel doit également préciser quelles mesures exactes doivent pouvoir être prises afin d'assurer le bon fonctionnement de réseau.</p> <p>L'offre de référence doit permettre de vérifier si Coditel respecte bien l'obligation de non-discrimination. En ce sens, toutes les conditions liées aux services fournis doivent être reprises explicitement et de manière exhaustive.</p>	<p>avec l'analyse de l'IBPT., Cependant Coditel a omis de modifier elle-même son offre de référence. L'IBPT souligne par conséquent à nouveau que toutes les obligations liées à la prestation des services doivent être reprises de manière explicite et exhaustif.</p>
4.	<p>2.3.4 Usage Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation anormale du service de téléphonie fixe (comme quand l'utilisation mensuelle du service dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients sur l'offre illimitée, ou quand le client appelle régulièrement plus de 250 correspondants différents par mois.</p>	<p>À la demande de l'IBPT, Coditel a spécifié dans son offre de référence modifiée du 27 octobre 2012 ce qu'il y avait lieu d'entendre par « utilisation anormale ».</p>	<p>Dans le cadre de la consultation, il a été demandé au secteur si cette définition répondait aux pratiques en vigueur sur le marché concernant « l'utilisation anormale ».</p>

4.9.2 Interfaces SI et processus opérationnels

	Quoi ? Où ?	Analyse	Action
5.	4.5 Facturation L'entrée en facturation de la commande se fait à partir du moment où les services sont actifs sur le réseau de Coditel indépendamment de la vérification du NIU et de l'installation de l'OA.	<p>Dans son courrier du 16 août 2012 l'IBPT a signalé que ce passage n'était pas clair et souhaitait plus de précision. Coditel a, dans sa lettre du 27 octobre 2012 à l'IBPT apporté la suivante précision : « <i>Ce point ne concerne pas un raccordement client final individuel, mais le projet au départ tel que décrit au 5.5 (Contrat) et 5.9 (Facturation de l'offre de référence)</i>»</p> <p>« La commande » ainsi mentionnée dans le paragraphe contesté réfère donc à la demande d'un bénéficiaire de recevoir l'accès au réseau de Coditel et non sur la connexion d'un client retail de ce bénéficiaire. La facturation dont il est question traite l'implémentation de cette demande d'accès.</p>	L'Institut demande à Coditel de préciser également ce point dans l'offre de référence.
6.	4.9 Suspension/réactivation et 4.11 Monitoring et trouble shooting Des facturations pour utilisation abusive seront définies.	<p>Le terme usage abusif du service doit être défini plus explicitement de manière à ce l'OLO sache clairement quel type de comportement sera sanctionné. L'offre de référence doit d'ailleurs permettre au bénéficiaire d'évaluer correctement toutes les conditions pour l'obtention du service. Ce manque de clarté met l'IBPT dans l'impossibilité de vérifier si Coditel a bien respecté son obligation de non-discrimination⁷⁸.</p> <p>Coditel a, dans sa lettre à l'IBPT du 27 octobre 2012, apporté la précision suivante: <i>“Pour les services digitaux, internet et autres interactifs, cela ne pose pas un problème parce que ces interventions ne nécessitent pas de déplacement physique d'un technicien. Concernant la télédistribution chaque suspension/réactivation nécessite un déplacement technicien chez le client ce qui peut à certains moments surcharger certains agendas de manière pas nécessairement anticipée.”</i></p>	L'IBPT demande à Coditel de préciser également ce point dans l'offre de référence.

⁷⁸ Le §1046 de la décision CRC: L'existence d'une offre de référence permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.

4.9.3 Annexe General Terms & Conditions

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
7.	Le transfert des contrats	<p>Coditel n'a pas émis de réserve concernant un éventuel transfert des contrats.</p> <p>Les fusions et acquisitions sont, surtout dans le secteur des communications électroniques, des faits fréquents dont il faut tenir compte et qui, en soi, ne portent pas préjudice à l'objectif de la collaboration entre Coditel et le bénéficiaire. Les fusions et les acquisitions entre opérateurs ou la revente d'offres de référence seraient inutilement compliquées par la création de cet obstacle superflu, ce qui pourrait entraver la concurrence du marché.</p>	L'IBPT prend acte du fait que le transfert des contrats chez Coditel ne semble pas problématique.
8.	Paragraphe 25 "For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...].Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...]."	<p>Il est nécessaire que toute modification de l'offre de référence de gros de Coditel soit publiée quelques mois avant qu'il ne puisse utiliser la nouvelle configuration en question pour lui-même afin de permettre aux bénéficiaires de fournir à temps des services de détail sur la base des offres de gros adaptées de Coditel qui soient équivalents aux services de détail de ce dernier. »</p> <p>L'utilisation des mots « to the extent possible » n'offre aucune certitude ni clarté sur la manière dont les modifications seront communiquées au bénéficiaires ni le délai dans lequel elles le seront, ce qui fait que le bénéficiaire éprouvera également des difficultés à conformer ses propres services retail aux modifications.</p> <p>Comme la décision de la CRC le stipule, le bénéficiaire doit disposer de six (6) mois après l'approbation par l'IBPT pour les modifications ayant un impact notable, trois (3) mois pour les modifications ayant un impact moyen (et pour les modifications ayant un impact très restreint, un délai encore inférieur peut être proposé)⁷⁹. La décision du CRC du 1^{er}</p>	Coditel doit supprimer la limitation « to the extent possible » concernant les délais de notification.

⁷⁹ Conformément aux notes de bas de page 294 et 314 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, et les § 949 et 1051 : "For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
		juillet 2011 est donc très claire en ce qui concerne l'application sur l'offre de référence actuelle et ne prévoit pas la formulation de réserves, comme celles introduites par Coditel.	
9.	Paragraphe 31: "Coditel will send on a monthly basis a pre-invoice at least on the 2nd Working Day after the starting of the considered month of service. For the beneficiary that is in service, the first pre-invoice shall be based on the average of the invoices or services issued by Coditel during the last three months. For the Beneficiary not yet in service and concluding a new contract, the first pre-invoice shall be based on the valuation of the average of the invoices for services to be issued by Coditel within the first three months of services, and, in particular, on the costs that include for Coditel the implementation of the service requested by the beneficiary and the enforcement of the decisions of the CRC of July 1, 2011 (refer to "5.1. Macro Planning" of the section "5 Etablissement d'un service de revente")	<p>L'ajout de Coditel n'est pas cohérent avec les conditions financières qui s'appliquent aux factures d'acompte. De manière plus spécifique, il convient d'établir une nette distinction entre les frais d'implémentation, qui peuvent varier en fonction des travaux à entreprendre ou du nombre de bénéficiaires qui souscrivent l'offre de référence de Coditel, et les factures d'acompte concernant la prestation réelle du service par Coditel pour les différents utilisateurs finaux du(es) bénéficiaire(s). Ces frais d'implémentation feront l'objet d'une décision de l'IBPT concernant les aspects quantitatifs de l'offre de référence de Coditel et y seront expliqués en détail.</p> <p>Une autre raison de ne pas intégrer les frais d'implémentation dans les factures d'acompte est que ce procédé conduirait à une discrimination entre les clients existants de Coditel, le bénéficiaire qui a déjà souscrit des services de Coditel (comme mentionné dans la première partie du paragraphe) et les nouveaux bénéficiaires. Au vu de ce qui précède, l'intégration des frais d'implémentation constitue une violation de l'article 40/11 § 8 de la loi du 30 mars 1995 et cet ajout doit être supprimé.</p>	Coditel doit supprimer l'ajout "and, in particular, on the costs that include for Coditel the implementation of the service requested by the beneficiary and the enforcement of the decisions of the CRC of July 1, 2011 (refer to "5.1. Macro Planning" of the section "5 Etablissement d'un service de revente")".
10.	Paragraphe 59: "Notwithstanding the foregoing, Parties acknowledge that the installation of equipment on the site after the Demarcation Point of the relevant Beneficiary's End Users who have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by	<p>La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 prévoit expressément que les bénéficiaires doivent pouvoir prendre en charge l'intégralité de la gestion des clients dans le cadre de la souscription de l'offre de référence⁸⁰.</p> <p>De plus, l'offre de référence de Coditel stipule que « l'OA sera en charge des contacts avec les clients finals. En cas de problèmes requérant une</p>	Coditel doit supprimer la partie de phrase "nor if the End User retains any service directly from Coditel".

⁸⁰ Voir §§ 789, 796, 899 et 992 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
	Coditel personnel. Both Parties agree that Coditel shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Coditel will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced. This provision does not apply if the parties agree to an intervention of Coditel after the Demarcation Point nor if the End User retains any service directly from Coditel.”	compétence technique plus poussée et après qualification/investigation d'un incident, l'OA remontera un ticket qualifiant cet incident vers le Support Niveau 2 de Coditel. L'OA sera responsable de chaque ticket remonté au Niveau 2. Les tickets remontés à tort seront portés à charge de l'OA». ⁸¹ Il en découle que l'utilisateur final, c'est-à-dire le client du bénéficiaire, n'entretient aucun contact direct avec Coditel, mais devra toujours passer par le bénéficiaire. Si l'utilisateur final adresse une demande à Coditel, cette dernière devra le réorienter vers le bénéficiaire, qui ensuite devra suivre la procédure en cas de perturbation. Si l'utilisateur final souscrit des services tant auprès de Coditel que du bénéficiaire, il convient donc d'établir une distinction. Si l'intervention auprès de l'utilisateur final est liée au service qu'il souscrit encore auprès de Coditel, Coditel peut lui-même procéder à toute intervention qu'il estime nécessaire. Dans l'autre cas, le bénéficiaire se charge donc de l'intervention à exécuter.	
11.	Paragraphe 83 “Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph 57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions. [...]”	Bien que les clauses abusives ne s'appliquent pas aux relations contractuelles entre commerçants, nous nous trouvons dans une situation particulière en ce qui concerne les offres de référence. Il incombe en effet à l'IBPT de vérifier si les dispositions imposées dans une offre de référence correspondent bel et bien aux besoins du marché et, dans le cas contraire, il peut imposer des adaptations. En ce qui concerne l'article 6.2.2, il y a une contradiction en ce qui concerne la suspension ou la résiliation du contrat. Coditel stipule donc dans le paragraphe 49 ⁸² de ses Conditions Générales qu'elle se réserve le droit de suspendre la prestation de services en cas de non-paiement	En ce qui concerne la référence à l'article 6.2.2 dans le paragraphe 83, cette référence doit être supprimée dudit paragraphe. La référence à l'article 6.2.4 doit également être supprimée du paragraphe concerné. Bien que l'IBPT n'a a priori aucune objection à émettre contre la référence au

⁸¹ Article 3.2.7 de l'Offre de référence de Coditel.

⁸² § 49 General Terms and Conditions of Coditel: “In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to: 1. suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received; 2. reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users.”

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
		<p>ou de paiement tardif à répétition, alors qu'elle considère le paiement tardif visé au paragraphe 47⁸³ comme un motif de résiliation immédiate du contrat sans notification préalable.</p> <p>Tout d'abord, Coditel doit résoudre cette incohérence. Ensuite, la procédure décrite au paragraphe 49 constitue la seule solution raisonnable en cas de paiement tardif de certaines factures par le bénéficiaire⁸⁴. Une résiliation immédiate du contrat sans notification préalable constitue en effet une sanction particulièrement stricte et définitive. En outre, un système moins strict est appliqué aux clients Retail propres dans le cadre du paiement tardif de factures⁸⁵.</p> <p>Par conséquent, une résiliation immédiate du contrat pour cause de paiement tardif constitue une exigence déraisonnable de la part de Coditel. Il est nécessaire d'intégrer une procédure de suspension prévoyant un délai raisonnable après l'envoi d'un avis de suspension afin de permettre au bénéficiaire de corriger la situation. Une procédure de suspension de ce type n'est pas seulement utile en cas de paiements tardifs, mais constitue de manière générale une première étape raisonnable avant que Coditel ne puisse mettre un terme à un contrat. Au vu de l'impact qu'une résiliation du contrat peut avoir tant sur la</p>	<p>paragraphe 57, elle souhaite, à toutes fins utiles, soumettre ce point au secteur de sorte qu'il puisse se prononcer à ce sujet pendant la consultation publique.</p> <p>La référence à l'article 9.3, paragraphe 71 (probablement concernant la notification de la cessation de la force majeure) doit également être supprimée dudit paragraphe.</p> <p>De plus, Coditel doit modifier la disposition en question conformément aux remarques générales de l'IBPT. Il est donc important que Coditel introduise une procédure de suspension qui sera utilisée avant qu'il ne soit procédé à la résiliation du contrat. Tant en ce qui concerne la suspension du contrat que sa résiliation, le bénéficiaire doit être averti au préalable et disposer d'un délai raisonnable pour résoudre le problème.⁸⁷.</p>

⁸³ § 47 General Terms and Conditions of Coditel: *"All invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within 20 calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual interest rate provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, which is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Coditel's right to demand a higher amount."*

⁸⁴ A titre de comparaison, dans le paragraphe 84 de l'offre de référence, Coditel prévoit l'utilisation d'un avis de suspension préalable si le bénéficiaire fait ou autorise un usage illégal des services. Il est donc ici fait appel à une procédure de suspension avec délai de notification, alors que l'infraction semble plus grave qu'un paiement tardif.

⁸⁵ Un avis de rappel est donc prévu pour les clients propres. Si la facture n'est pas payée dans le mois suivant la date de paiement de la facture, la prestation de services peut être limitée ou suspendue. Si le client n'a toujours pas payé avant la fin du mois, le contrat peut être résilié.

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
		<p>relation entre Coditel et le bénéficiaire qu'entre le bénéficiaire et ses propres clients, il est essentiel de prévoir une procédure de suspension et d'intégrer des délais dans lesquels un problème peut être résolu avant qu'il ne soit procédé à la suspension ou à la résiliation du contrat.</p> <p>Une même incohérence se retrouve dans la mention du paragraphe 54 en tant que base pour la résiliation immédiate du contrat. Le fait de citer ici ce paragraphe infirme l'intégralité du fonctionnement et de l'utilité du paragraphe 54, à savoir la possibilité de porter le litige devant les cours et tribunaux de Bruxelles.</p> <p>En ce qui concerne la référence à l'article 7.2, le paragraphe auquel il est précisément fait référence est vague. C'est probablement au paragraphe 58 qu'il est fait référence. L'IBPT n'a plus aucune remarque à formuler à propos de ce point.</p> <p>Pour terminer, en ce qui concerne l'article 9.3 (paragraphe 71), l'IBPT constate à nouveau qu'il s'agit soit d'un numéro d'article erroné, soit d'un numéro de paragraphe erroné. C'est probablement le paragraphe 73 qui est visé, dans lequel le bénéficiaire est sommé de s'en tenir aux mesures de sécurité. Par souci de transparence, cette partie du paragraphe doit être supprimée ou explicitée.</p> <p>Conformément au règlement de suspension et de résiliation appliqué par Belgacom dans ses offres de référence, il semble raisonnable que l'IBPT soit informé d'une éventuelle résiliation du contrat en même temps que le bénéficiaire. Dans le cadre de ses compétences de contrôle de ce secteur⁸⁶, il est essentiel que l'IBPT puisse prendre des mesures lorsque l'accès à certains services est indûment suspendu ou arrêté.</p>	<p>En outre, l'IBPT doit être informé d'une éventuelle suspension ou résiliation des services.</p>

⁸⁶ Voir article 14, §1^{er}, 3° et §2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges.

⁸⁷ §§ 852, 932 et 1037 de la décision de la CRC : « L'IBPT imposera des adaptations si la proposition n'est pas alignée sur les obligations réglementaires ou les besoins concurrentiels du marché ».

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
12.	Paragraphe 94ter: "Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary."	<p>Ce paragraphe est contraire à la décision CRC du 1^{er} juillet 2011. De manière plus spécifique, Coditel, conformément aux paragraphes 851, 931 et 1036⁸⁸ de la décision de la CRC, ainsi qu'à l'article 40/11 § 8 de la loi du 30 mars 1995, a l'obligation de tenir son offre de référence à jour. La modification des tarifs induit donc également une modification de l'offre de référence. Coditel peut toujours soumettre une modification des tarifs à l'IBPT. De telles propositions de modification seront évaluées par l'IBPT et acceptées ou non. Coditel ne peut en aucun cas résilier simplement le contrat avec le bénéficiaire lorsqu'elle estime que les tarifs ne sont plus adaptés.</p> <p>De plus, chaque modification de l'offre de référence doit être soumise à l'approbation de l'IBPT, conformément aux paragraphes 852, 932 et 1037⁸⁹ de la décision CRC et à l'article 40/11, § 8 de la loi du 30 mars 1995.</p>	Coditel doit supprimer ce paragraphe.

⁸⁸ §§ 851, 931 et 1036 de la décision : « L'offre de référence doit être tenue à jour. Pour y parvenir, l'IBPT doit, conformément à l'article 40/11, § 8, troisième alinéa de la loi du 30 mars 1995, pouvoir modifier l'offre de référence de son propre chef et à tout moment de sorte que l'évolution des offres de l'opérateur PSM et les demandes des opérateurs alternatifs puissent y être intégrés. L'opérateur puissant sur le marché est tenu d'intégrer ces modifications dans son offre. »

⁸⁹ §§ 852, 932 et 1037 de la décision : « 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. »

4.9.4 Les autres annexes

	Où ? Quoi ?	Analyse de l'IBPT	Action
13.	Annexe 3 - Dans le paragraphe 23, Coditel stipule qu'il doit être satisfait à la condition suivante "Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP" avant qu'une connexion au réseau ne puisse être commandée. Les exigences minimales ne sont cependant pas spécifiées.	Le terme « minimum security requirements » doit être défini de manière plus explicite de sorte que les conditions en vigueur soient claires pour l'OLO. L'offre de référence doit d'ailleurs permettre au bénéficiaire d'évaluer correctement toutes les conditions pour l'obtention du service. Ce manque de clarté met l'IBPT dans l'impossibilité de vérifier si Coditel a bien respecté son obligation de non-discrimination ⁹⁰ .	Coditel doit clarifier cet élément dans son offre de référence.
14.	Annexe 4 - Concernant l'adaptation d'une commande validée, le paragraphe 20 stipule : "When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid within the SLA."	Un bénéficiaire doit être en mesure de procéder à quelques adaptations d'une commande déjà réalisée comme modifier le jour de l'installation, supprimer des services si aucune préparation n'a eu lieu ou passer à un service inférieur (par ex. passer de la télévision numérique à la télévision analogique ou adapter un profil large bande). Par contre, il ne doit pas nécessairement être possible que des services supplémentaires puissent être ajoutés à une commande déjà validée.	Coditel doit définir de manière plus explicite quelles sont les adaptations à la commande validée qui ne sont pas possibles compte tenu qu'à tout le moins, la modification du jour d'installation, la suppression de services supplémentaires ou le passage à un service inférieur soient possibles.

⁹⁰ Le §1046 de la décision CRC: « L'existence d'une offre de référence permet par ailleurs de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination. »

5 ANALYSE DU SLA

111. Un accord sur le niveau de service (Service Level Agreement ou SLA en abrégé) définit les critères quantitatifs de qualité du service offert par un opérateur régulé. Coditel heeft in bijlage A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA) een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
112. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 oblige Coditel à remplir plusieurs conditions techniques et tarifaires en rapport avec l'accès à ses services. L'une de ces conditions imposées est l'implémentation d'un SLA pour l'installation et la réparation, avec mention d'un système de compensation si le SLA n'est pas respecté⁹¹. En d'autres termes, ces SLA induisent une garantie de qualité et une fonction de contrôle au profit des bénéficiaires en ce qui concerne les services fournis par Coditel et permettent d'évaluer les services fournis sur une base périodique et d'éventuellement les adapter le cas échéant⁹².
113. Viser une qualité de prestation de services aussi élevée que possible est également essentiel pour les bénéficiaires qui achètent ces services, car ils dépendent des prestations de Coditel pour offrir le meilleur service qui soit à leurs propres clients. Une piètre qualité des processus opérationnels de Coditel peut avoir un impact particulièrement néfaste sur l'utilisateur final du bénéficiaire (par ex., le bénéficiaire risque d'être confronté à un refus d'installation par l'utilisateur final pour cause de non-respect de la date de livraison par le bénéficiaire, ce qui aura également un impact néfaste sur l'image du bénéficiaire).
114. Au sein de ces SLA, il convient d'établir une distinction entre les types de prestations fournies. Il convient par exemple d'établir une distinction entre une installation à distance et une installation qui requiert une intervention sur place. Il y aura en effet une différence notable dans le temps normal dont un opérateur efficace aura besoin pour exécuter ces différentes opérations. De cette manière, tant Coditel que les bénéficiaires, ainsi que l'IBPT, pourront prédire et contrôler la qualité de chaque prestation. Dans certains cas, une compensation sera prévue. Le non-respect de ces SLA, ou le cas échéant la non-observation des critères et/ou valeurs imposés par l'IBPT, pourrait justifier l'intervention de l'IBPT par le biais d'une mise en demeure de Coditel.
115. Nous allons aborder ci-après plus en détail les problèmes spécifiques que l'IBPT a constatés dans ce domaine et la manière dont ils peuvent être résolus. De manière plus spécifique, l'IBPT va se prononcer sur le SLA concernant la validation, le SLA concernant

⁹¹ Voir §§ 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

⁹² § 941 de la décision de la CRC : « Sur cette base, l'IBPT impose l'obligation de publier tous les deux mois des indicateurs en matière de qualité du service (KPI ou « key performance indicators »). Ces indicateurs seront abordés entre l'IBPT, l'opérateur puissant et les opérateurs alternatifs afin de déterminer ce qu'il y a de plus pertinent en ce qui concerne le respect des SLA de l'offre de référence et la non-discrimination entre offres wholesale et retail. »

l'exécution de la commande avec et sans visite sur place, le SLA concernant la réparation, l'application d'un principe de « chronomètre », l'établissement de rapports concernant les SLA, le calcul des compensations et l'utilisation d'une courbe d'apprentissage.

5.1 VALIDATION DU SLA

5.1.1 Problématique

116. Les délais de SLA proposés par Coditel concernant la validation d'une commande sont trop longs :

SLA validation commande Pourcentage de commandes qui ont été approuvées dans le délai de validation convenu.	
Objectifs niveau de service	Timers
50%	1 jour ouvrable
95%	5 jours ouvrables
99%	10 jours ouvrables

5.1.2 Analyse

117. La validation d'une commande consiste souvent en un simple contrôle d'une base de données, où l'on vérifie si le client dispose de l'installation et de la largeur de bande requises. Ce qui signifie que cette validation, dans la majeure partie des commandes, pourra s'effectuer rapidement. Il est donc raisonnable d'établir comme objectif que 50 % des commandes seront validées dans les 30 minutes. En outre une grande partie des commandes d'un bénéficiaire revêtira la forme d'une migration avec maintien du même produit de Coditel vers l'opérateur bénéficiaire. Par conséquent, il y aura un nombre limité de nouvelles connexions ou produits complexes nécessiteront un contrôle approfondi. Donc, la validation d'une commande implique dans une grande partie des cas le simple transfert d'une facture vers l'opérateur bénéficiaire. Des commandes de ce type ne nécessitent pas une validation durable, ce qui rend les KPI proposés par l'IBPT raisonnables.

118. Dans certains cas, les contrôles manuels restent indispensables. À cet égard, il est raisonnable d'affiner davantage le SLA en y intégrant une seconde étape dans laquelle l'objectif est de tenter de s'occuper de ces cas (représentant entre 50 et 95 % des commandes) dans un délai de deux jours ouvrables. Pour terminer, il y a une troisième et dernière étape qui tient compte de situations exceptionnelles, qui se traduisent par l'obligation de valider 99 % des commandes dans les 5 jours ouvrables.

119. L'IBPT a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. À cet effet, il n'est pas tenu compte de la différence de taille entre Brutélé et Telenet, d'une part, et Coditel, d'autre part, étant donné que les clients de détail de Coditel bénéficient de la

même qualité de fourniture que les clients de Telenet ou Brutélé. En raison de l'obligation de non-discrimination, les clients de gros des bénéficiaires de Coditel ont droit au même service que les clients de détail de Coditel. De plus, les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finals. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

120. En outre, l'offre de référence ne doit prévoir aucune compensation pour ce SLA, ce qui fait que ce SLA constitue surtout une indication de l'absence de prestation de services au bénéficiaire. L'IBPT peut cependant mettre Coditel en demeure si Coditel ne respecte pas son SLA concernant les validations.

5.1.3 Conclusion

121. Coditel doit inclure dans son offre de référence les valeurs décrites ci-dessous concernant le SLA Validation. L'IBPT suivra de près les valeurs concrètes des SLA après l'implémentation, de sorte que les délais de SLA fixés puissent être adaptés le cas échéant.

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

5.2 SLA D'EXECUTION DE LA COMMANDE SUR PLACE OU A DISTANCE

5.2.1 Problématique

122. Les délais de SLA proposés par Coditel concernant l'exécution de la commande sont en général trop longs:

SLA exécution commande Pourcentage de commandes exécutées dans le délai d'exécution convenu

80 %	15 jours ouvrables
90 %	25 jours ouvrables
100 %	35 jours ouvrables

123. Coditel ne fait pas de distinction entre les commandes avec ou sans visite chez le client.

5.2.2 Analyse

124. Premièrement, il est raisonnable d'opérer une distinction entre les commandes assorties d'une visite sur place et les commandes sans visite sur place -Coditel fait également cette distinction dans son système de prévision⁹³ - parce qu'une installation sans visite sur place n'implique pas plus que le fait de cocher les cases correctes dans les bases de données adéquates.

125. Par exemple, en cas de déménagement dans le cadre duquel les habitants précédents avaient souscrit à la télévision numérique et à l'internet de Coditel : un contrôle technique montrera que l'installation technique est en ordre et qu'il convient d'effectuer uniquement quelques adaptations administratives⁹⁴ pour pouvoir prester des services Internet et de télévision numérique.

126. Les valeurs présentées pour le délai de 90 % manquent d'ambition et sont insuffisantes pour fournir un service de qualité au bénéficiaire. Il convient de ne pas sous-estimer l'importance d'une installation rapide et correcte auprès des clients finaux du bénéficiaire. Si le produit du bénéficiaire n'est pas à la hauteur de l'un de ces aspects, un lancement fructueux de son produit sera improbable.

127. Comme déjà indiqué ci-avant dans le SLA validation, une grande partie des migrations des commandes s'effectuera de clients Coditel vers des opérateurs bénéficiaires. Lors de la migration, ils conserveront le produit, ce qui fait que les installations pourront être mises en œuvre très rapidement.

128. L'IBPT a également imposé ces délais de SLA aux autres câblo-opérateurs. À cet effet, il n'est pas tenu compte de la différence de taille entre Brutélé et Telenet, d'une part, et Coditel, d'autre part, étant donné que les clients de détail de Coditel bénéficient de la même qualité de fourniture que les clients de Telenet ou Brutélé. En raison de l'obligation de non-discrimination, les clients de gros des bénéficiaires de Coditel ont droit au même service que les clients de détail de Coditel. De plus, les pourcentages et délais doivent être cohérents pour tous les câblo-opérateurs, de sorte qu'un bénéficiaire proposant des

⁹³ "The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type,..."

⁹⁴ Comme l'adaptation du nom dans le système de facturation et l'instauration d'un lien dans le système de commande entre la nouvelle adresse, le modem et la set top box.

produits de détail sur la base d'une offre régulée des câblo-opérateurs puisse aisément déterminer la qualité du service fourni. Le contrôle de l'activité wholesale est important, car il a un impact direct sur la qualité que le bénéficiaire fournit à ses utilisateurs finals. Si chaque câblo-opérateur venait à déterminer un ensemble totalement différent de KPI et SLA, il serait extrêmement complexe d'évaluer correctement la prestation de services envers l'utilisateur final. Par conséquent, un ensemble cohérent de KPI et SLA entre tous les réseaux câblés régulés permet à l'opérateur bénéficiaire d'avoir un meilleur produit et donc à ce produit de rencontrer un plus grand succès.

5.2.3 Conclusion

129. Coditel doit prévoir dans son offre de référence les valeurs décrites ci-après concernant le SLA exécution de la commande. Dans ce cadre, l'IBPT demande que tous les intéressés lui transmettent leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que l'IBPT ait une vision claire de ce qui est nécessaire aux bénéficiaires pour garantir une bonne qualité de service.

SLA exécution commande Pourcentage de commandes qui ont été exécutées dans le délai convenu.		
Objectifs niveau de service	Timers	
Engagement	Sur place	À distance
80%	15 jours ouvrables	10 jours ouvrables
95%	20 jours ouvrables	14 jours ouvrables
99%	30 jours ouvrables	20 jours ouvrables
100%	42 jours ouvrables	30 jours ouvrables

5.3 SLA RESOLUTION DES PANNES

5.3.1 Problématique

130. Le SLA « résolution des pannes » sur la ligne des utilisateurs finaux garantit un délai spécifique pour l'exécution de toute demande de réparation.

SLA Repair Pourcentage de commandes qui ont été exécutées dans le délai convenu.	
80%	Jour de la commande d'un ticker repair + 5 (avant la fin de la demi-journée ouvrable suivante)
90%	7 jours ouvrables

100%	18 jours ouvrables
------	--------------------

5.3.2 Analyse

131. Pour le SLA relatif aux réparations, l'IBPT suit en premier lieu les données fournies par Coditel. L'IBPT demande cependant avec insistance que tous les intéressés lui transmettent leurs commentaires sur ce SLA pendant la consultation, afin que l'IBPT ait une vision claire de ce qui est nécessaire pour les bénéficiaires afin de pouvoir garantir une bonne qualité de service.

5.4 APPLICATION DU PRINCIPE STOP-CLOCK

5.4.1 Problématique

132. Coditel prévoit elle-même un mécanisme stop-clock où les *timers* du SLA sont suspendus dans un nombre limité de cas⁹⁵. Coditel prévoit également plusieurs cas dans lesquels le SLA relatif à l'exécution d'une commande⁹⁶ et la levée d'un dérangement⁹⁷ n'est tout simplement pas d'application.

5.4.2 Analyse

133. La description des possibilités dans lesquelles les SLA ne sont pas d'application⁹⁸ est trop vaste et doit être adaptée par un usage étendu de la procédure de suspension également appelée procédure du stop-clock. Cela signifie que, pour une période spécifique, les timers pour le calcul de la durée totale de la livraison ou de la réparation sont arrêtés, dans des cas sur lesquels l'opérateur PSM n'a aucun pouvoir.

134. L'usage d'un système stop-clock est utile dans les cas suivants :

- Le client postpose la visite ;
- Le client est absent ;

⁹⁵ Voir paragraphes 26 et 29 de l'Annexe 4 - SLA.

⁹⁶ Voir paragraphe 25 l'Annexe 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

- The installation requires work on Coditel's network outside the End-User premises;
- The installation requires a connection on the End-User premises to Coditel's network;
- Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

⁹⁷ Voir paragraphe 28 pour SLA repair :

"Problems arising from or otherwise caused by the following circumstances are excluded from the SLA:

- a. Where the Trouble is caused by third party activities;
- b. Where a Trouble is due to changes in the End-User apparatus;
- c. Where a Trouble is reported and no problem is detected when the service is tested;
- d. Where the Beneficiary fails to operate its services in accordance with Coditel's terms and conditions ;
- e. Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

⁹⁸ Comme déjà indiqué ci-avant, les SLA sont en effet essentiels aux bénéficiaires, afin qu'ils puissent construire une bonne relation, durable, avec leurs clients finaux. Si la qualité de la prestation de services wholesale n'est pas suffisante, le bénéficiaire ne pourra jamais fournir un produit de grande qualité à ses clients finaux.

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

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

5.4.3 Conclusion

136. Coditel ne peut pas bloquer le fonctionnement des SLA en appliquant de vastes dispositions dans son offre de référence. Coditel peut, par le biais du principe du stop-clock, tenir compte de situations exceptionnelles sans que le SLA ne doive être supprimé dans son intégralité.

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

5.5 L'ABSENCE DE COMPENSATIONS

5.5.1 Problématique

138. Coditel n'a pas prévu de compensation en cas de non-respect des SLA timers. Il est toutefois indispensable de le faire pour que l'opérateur PSM puisse tendre vers la meilleure prestation de services possible.

5.5.2 Analyse

L'obligation de prévoir une compensation

139. Dans les paragraphes 853, 933 et 1038 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, Coditel se voit imposer de prévoir des compensations pour le non-respect des délais dans l'offre de référence :

« Dans le cadre de la présente analyse de marché, l'offre de référence devra traiter des domaines suivants :

- un SLA pour l'installation et les réparations contenant les pénalités prévues. »

140. Les accords sur le niveau de service (SLA) imposés dans l'offre de référence doivent permettre aux OLO de s'assurer de manière prévisible de la qualité de service fournie par Coditel (délai de fourniture, délai de réparation en cas de panne, etc.) et permettre la fourniture d'un service de détail qui soit équivalent à celui de Coditel. Par exemple, si un bénéficiaire est confronté à un processus de commande inefficace auprès de l'opérateur PSM, il peut en résulter des dommages importants à la concurrence. En effet, le client final pensera d'abord que c'est l'opérateur alternatif qui est responsable de cette installation tardive alors que celui-ci n'en est pas responsable (ou seulement partiellement). Il en résulte que la réputation de l'opérateur alternatif est endommagée en raison de circonstances indépendantes de sa responsabilité et de son contrôle. Dans un tel scénario, le préjudice financier direct pour le bénéficiaire est évident: la perte de clients (actuels et potentiels), les investissements dans des campagnes publicitaires moins rentables que prévu, etc. D'autres préjudices sont toutefois plus difficiles à évaluer et particulièrement difficiles à réparer, à savoir une atteinte dommageable pour sa réputation en tant qu'opérateur.
141. Il est donc important d'atteindre certains niveaux en ce qui concerne les processus opérationnels entre Coditel et les bénéficiaires. Des compensations en cas de non-respect des SLA doivent donc être imposées dans l'offre de référence, dans le but de forcer l'opérateur puissant à fournir un service à temps et dans le respect d'un niveau de qualité établi.
142. Il est essentiel que le calcul de toutes les compensations pour non-respect des SLA soit suffisamment simple pour que le bénéficiaire puisse lui-même l'effectuer. Si un bénéficiaire ne peut être sûr de ses propres calculs, il y a un risque que la somme totale des compensations fasse l'objet de nombreuses contestations. Par conséquent, toute incertitude risque d'entraver le bon fonctionnement des SLA.

Le calcul des compensations

143. LIBPT a, de part son expérience des offres de référence de Belgacom, appris que le calcul de compensations n'était pas mince affaire. Le mode de calcul est souvent complexe et flou pour les bénéficiaires, les rendant ainsi incapables d'exiger des compensations précises. Voilà pourquoi l'IBPT explique ci-dessous la manière de demander de telles compensations.

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

- 143.1.1 Les commandes/tickets seront classés par ordre décroissant au niveau de leur conformité avec le SLA⁹⁹;
- 143.1.2 Le (100 % SLA) des cas les plus graves sera retiré du calcul des compensations ;
- 143.1.3 Les autres cas (%SLA-%KPI) seront soumis à une compensation (si le KPI est inférieur au SLA).
- 143.2. Par exemple : si le SLA s'élève à 95 % et que le KPI indique que les résultats se situent à 80 %, les compensations s'appliquent à la différence de 15 % (=95 %-80 %), étant donné qu'une marge d'erreur de 5 % est accordée à l'opérateur PSM pour les commandes selon la définition du SLA.
- 143.3. Si des compensations divergentes sont prévues pour des objectifs différents de niveaux de service, la compensation pour une commande/un ticket de réparation s'applique uniquement à l'objectif le plus faible. Cela signifie que, par exemple, dans le cas où une compensation pourrait être demandée pour un Service Level Goal (SLG) de 80 % et 95 %, la compensation devrait être calculée à un SLG de 95 %.
- 143.4. Il faut prévoir un délai au cours duquel le bénéficiaire peut demander une compensation. L'IBPT estime qu'il est raisonnable que le bénéficiaire fournisse les informations nécessaires à Coditel dans un délai de 30 jours en cas de manquement de Coditel qui entraînerait les compensations décrites dans le Service Level Agreement (SLA). Par informations nécessaires, l'IBPT entend ce qui suit :
- le code d'identification de l'utilisateur final ;
 - l'ID de la commande/du ticket ;
 - le SLA d'application ;
 - une estimation de la compensation.
- 143.5. L'opérateur PSM devra motiver sa décision en cas de refus ou de demande de compensation.

⁹⁹ Cet ordre garantit que les compensations auront un impact maximum, car ce sont les infractions les plus graves qui seront compensées. Cette étape est par conséquent nécessaire pour l'application correcte du calcul de compensation.

L'ampleur de la compensation

144. Il est logique de baser la compensation en cas de non-respect du SLA timer pour la livraison de la commande sur le loyer mensuel étant donné que ce montant mensuel sert à entretenir et à continuer d'utiliser les services. Par analogie, on peut argumenter que pour le client affecté, il serait préférable de supprimer le loyer mensuel plutôt que de payer une indemnité de désactivation et d'activation pour le service rétabli. Pour cette raison, il est pratique commune que les compensations soient basées sur le loyer mensuel.
145. De plus, les compensations offertes doivent être cohérentes pour tous les câblo-opérateurs de sorte qu'un opérateur bénéficiaire puisse, en se basant sur l'ensemble cohérent de SLA et KPI, calculer la compensation que devrait lui verser tout opérateur régulé. À cet égard, une compensation de 5 %¹⁰⁰ de la redevance mensuelle est davantage conforme aux normes du secteur.
146. En ce qui concerne les compensations octroyées dans le cadre de réparations, ces compensations doivent être supérieures à l'indemnisation du rental fee journalier vu que les dommages réels du bénéficiaire sont également supérieurs. En effet, si Coditel n'effectue pas la réparation dans un délai raisonnable, il est logique que le bénéficiaire ne doive pas payer le service. Toutefois, l'atteinte à la réputation subie par le bénéficiaire et la pression exercée sur la relation avec son client ne sont pas prises en compte. Par conséquent, Coditel doit subir une pression plus importante en ce qui concerne le respect du SLA. L'objectif de Coditel consiste à payer le moins de compensations possibles, ce qui est uniquement possible si le SLA est soigneusement respecté. Par conséquent, l'IBPT opte pour une indemnité représentant 150 % du loyer journalier, soit 7,5 % du loyer mensuel.
147. Enfin, aucune compensation maximale par dépassement constaté d'un SLA ne pourra être appliquée. En effet, cette règle pourrait induire que certaines installations ou réparations ne soient plus exécutées. Si la compensation pour une commande ou une réparation atteint la valeur maximale, Coditel ne sera nullement encouragé à encore exécuter cette installation ou réparation. Par conséquent, l'absence d'une compensation maximale induira l'exécution de toutes les commandes ouvertes et réparations. Mieux encore, grâce à l'absence de compensations maximales, les installations et réparations tardives auront un impact tel qu'elles seront réalisées avec la plus grande priorité.

5.5.3 Conclusion

148. Coditel doit ajouter des compensations pour le non-respect des SLA à l'offre de référence et reprendre le mode de calcul des compensations tel qu'exposé par l'IBPT.

¹⁰⁰ Ce pourcentage découle de l'hypothèse que chaque mois compte 4 semaines de travail, et que chaque semaine de travail compte cinq jours ouvrables. Par conséquent, un mois compte 20 jours ouvrables, et donc une défaillance par jour ouvrable revient à $1/20=5\%$ de la redevance mensuelle. De cette manière, un bénéficiaire ne paie pas de services tant que l'installation n'est pas terminée.

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

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

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

5.6 LA COURBE D'APPRENTISSAGE

5.6.1 Problématique

150. Il n'est pas déraisonnable d'utiliser une courbe d'apprentissage concernant l'application du SLA. 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.

5.6.2 Analyse

151. Néanmoins, il convient de respecter les remarques suivantes : durant cette période, l'on devra s'efforcer d'atteindre les SLA décrits ci-dessus, mais ils ne seront pas encore d'application. Les timers mesurés pour l'installation et la réparation seront utilisés pour une analyse des SLA imposés et une éventuelle révision des SLA, de telle sorte qu'après la période d'apprentissage, les SLA réalisables et les compensations pourront être d'application. Conformément à la loi du 30 mars 1995¹⁰¹, toute modification des valeurs des SLA et donc de l'offre de référence doit être approuvée par l'IBPT avant de pouvoir entrer en vigueur.
152. Cette courbe d'apprentissage ne peut cependant pas être utilisée par Coditel comme une excuse pour dépasser volontairement les délais d'installation et de réparation. La date de début est cruciale pour le bénéficiaire, vu que le succès d'un produit se fait ou se défait souvent lors de son lancement. Il revient à Coditel de fournir suffisamment de capacité de sorte que les timers imposés pour les installations et réparations soient atteints.
153. Pour terminer, Coditel est, selon la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, tenue par plusieurs obligations, dont la non-discrimination et l'accès au réseau. Si des divergences notables de prestation de services entre le département de détail et le département

¹⁰¹ Conformément à l'article 40/11 §8 de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et les services de [médias audiovisuels](#) dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale : « Toute offre de référence est, préalablement à sa publication, approuvée par l'Institut ».

wholesale de Coditel constituent un obstacle à la concurrence comme un lancement raté d'un nouveau produit, cet obstacle induira une infraction à ces obligations. En d'autres termes, bien que les SLA et KPI ne soient pas contraignants pendant la courbe d'apprentissage, Coditel n'a pas la liberté de négliger la prestation de services envers l'opérateur bénéficiaire.

5.6.3 Conclusion

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

6 LA PÉRIODE D'IMPLEMENTATION

6.1 PROBLEMATIQUE

155. Au chapitre 5 « Établissement d'un service de revente », Coditel décrit la procédure qu'un opérateur intéressé doit suivre avant de pouvoir lancer un service. Plus particulièrement, les sections 5.4 « Procédure de négociation » et 5.5 « Contrat » décrivent de quelle manière l'implémentation est liée à son financement :

155.1. « Dès l'accord de l'OA sur le financement des travaux, Coditel lancera la phase de spécifications détaillées. Une équipe projet sera établie réunissant les équipes de Coditel et de l'OA sous l'égide d'un chef de projet de Coditel. Un contrat sera établi qui reprendra (1) les éléments de l'offre de référence désirés par l'OA et (2) les détails concernant la phase de développement. »

155.2. "Au démarrage de la phase de spécification, les deux parties signeront le contrat de développement qui déclenchera la facturation de la première partie des frais du projet."

156. En ce qui concerne cette partie, l'IBPT se constituera un avis sur la désirabilité de cette structure tarifaire. Les montants repris à cet effet sont traités dans une décision concernant les aspects quantitatifs de l'offre de référence de Coditel.

6.2 ANALYSE

157. La phase d'implémentation et de test est essentielle au développement d'une interface fluide entre les systèmes du bénéficiaire et de Coditel. Il est dès lors important qu'une telle phase ait lieu. Toutefois, l'IBPT souhaite que Coditel ajoute des délais à cette section, de sorte que le bénéficiaire ait un aperçu du chemin qu'il lui reste à parcourir. Il est crucial que Coditel respecte ces délais afin d'éviter tout retard inutile lors de la mise en service de l'offre de référence.

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

159. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 présente une autre spécificité liée à la nature de la demande. L'analyse du marché a mis en lumière un intérêt réel des bénéficiaires à voir

le réseau des câblo-opérateurs ouvert à la concurrence. Cet intérêt est d'ailleurs confirmé dans le cadre de la procédure d'approbation des offres de référence. L'on ne peut toutefois pas garantir avec certitude que ces marques d'intérêt se traduiront par la conclusion d'accords contractuels portant sur chacun des trois produits régulés par la décision du 1^{er} juillet 2011, dans chacun des marchés géographiques concernés par cette décision. En outre, une question similaire se pose en ce qui concerne l'option d'accès au service Video on Demand.

160. Bien qu'un régulateur doive favoriser le développement de la concurrence, en créant les conditions qui facilitent l'arrivée de nouveaux acteurs, il ne peut pas agir à la place des opérateurs alternatifs. Ces derniers sont les seuls à pouvoir décider de demander l'accès aux produits régulés par la décision du 1^{er} juillet 2011. Le risque qu'un câblo-opérateur ne conclue aucun contrat (à court ou moyen terme) alors qu'il a rendu opérationnelle son offre de référence (avec les conséquences financières qui en découlent) n'est donc pas à exclure à l'heure actuelle.
161. La nouveauté d'une régulation ne justifie pas à elle seule une adaptation spécifique de ses conditions d'application. En revanche, la nouveauté combinée à l'ampleur des investissements et à la structure de la demande caractéristiques de la situation du marché régulé par la décision du 1^{er} juillet 2011 peuvent justifier, selon l'IBPT, que des mesures proportionnées et adaptées soient prises.
162. De telles mesures visent un objectif double : d'une part, limiter le risque financier que les opérateurs régulés doivent assumer pour l'implémentation effective des offres de référence et, d'autre part, inciter les bénéficiaires de la décision du 1^{er} juillet 2011 à prendre leurs responsabilités, avec le sérieux que requiert le jeu technique et financier lié à l'ouverture des réseaux câblés à la concurrence.
163. Compte tenu du contexte spécifique élaboré ci-dessus, l'IBPT a décidé d'adopter les dispositions suivantes concernant le début du délai d'implémentation de l'offre de référence de Coditel.

6.3 CONCLUSION

164. Pour chacune des trois obligations d'accès imposées par la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, considérés séparément, à savoir (1^o) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, (2^o) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et (3^o) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès large bande, et conformément à la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 (voir §§ 850, 930 et 1035), le délai d'implémentation de 6 mois débutera :
 - 164.1. soit **à la date à laquelle un accord précontractuel est conclu** entre Coditel et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer une **somme forfaitaire** immédiatement en échange de l'engagement de Coditel à

entreprendre directement l'exécution effective de l'offre de référence, de sorte que cette offre devienne opérationnelle **au plus tard six mois** après la conclusion de cet accord précontractuel.

164.1.1 L'IBPT fixera de manière transparente et proportionnée le montant de cette somme forfaitaire dans le cadre de l'approbation des aspects quantitatifs de l'offre de référence de Coditel.

164.1.2 Coditel ne pourra pas refuser au demandeur la conclusion d'un tel accord précontractuel au demandeur.

164.1.3 Coditel immédiatement tout accord précontractuel à ce que mention puisse en être publiée sur le site internet de l'IBPT.

164.1.4 Si les négociations ainsi engagées se concluent par la signature d'un contrat d'accès entre Coditel et le demandeur, la somme forfaitaire versée après l'accord précontractuel constituera une avance qui sera soustraite des sommes dont le demandeur sera redevable en vertu du contrat d'accès.

164.1.5 En cas d'échec des négociations relatives au contrat d'accès, le demandeur ne pourra en principe pas récupérer la somme forfaitaire précédemment versée, à moins qu'il n'apporte la preuve d'une erreur précontractuelle (hors contrat) de Coditel devant les tribunaux compétents.

164.1.6 La conclusion d'un accord précontractuel pour un produit d'accès donné de Coditel ne sera plus requise dès qu'un premier accord de ce type aura été conclu. Ce qui signifie que pour chaque produit d'accès, la conclusion d'un seul accord précontractuel entre Coditel et un bénéficiaire suffit pour que le délai de six mois débute pour rendre opérationnelle l'offre de référence relative à ce produit. Cet accord précontractuel exercera le même effet à l'égard de tous (*erga omnes*). Plus particulièrement, le délai d'implémentation de 6 mois prenant effet à ce moment s'appliquera également aux éventuels bénéficiaires futurs. Donc, les bénéficiaires suivants jouiront d'un délai d'implémentation plus court que les premiers (ayant conclu l'accord précontractuel). Il en découle également que le délai d'implémentation de six mois ne débutera pas nécessairement au même moment pour les différents produits d'accès.

164.2. soit à la **date à laquelle le contrat d'accès est conclu** entre Coditel et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Coditel devra rendre opérationnelle son offre de référence au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.

165. L'IBPT souhaite également profiter de cette consultation national afin de demander au secteur de se prononcer sur la nécessité éventuelle d'une approche phasée pour la fonctionnalité Video on Demand.

7 CONCLUSION

166. Tout d'abord, l'IBPT décide que l'offre de référence de Coditel soit adaptée dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, dans les 30 jours à dater de la publication de cette dernière.
167. Ensuite, sans préjudice des §§ 849, 929, 1034 de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011¹⁰², l'IBPT décide que l'implémentation pour l'offre de référence de Coditel ainsi adaptée débutera au plus tard 6 mois à compter de:
- 167.1. soit à **la date à laquelle un accord précontractuel est conclu** entre Coditel et un demandeur, accord dans lequel ce dernier s'engage à payer immédiatement une **somme forfaitaire** en échange de l'engagement de Coditel à entreprendre immédiatement l'exécution effective de l'offre de référence, de telle sorte que cette offre devienne opérationnelle **au plus tard six mois** après la conclusion de cet accord précontractuel ;
 - 167.2. soit à **la date à laquelle le contrat d'accès est conclu** entre Coditel et le demandeur, si ce dernier n'a pas opté pour l'accord précontractuel. Dans ce cas, Coditel devra rendre son offre de référence opérationnelle au plus tard six mois après la conclusion de cet accord d'accès.
168. Enfin, l'IBPT rappelle que, conformément à l'article 40/11 § 8 de la loi du 30 mars 1995, ce dernier peut imposer, à tout moment, des modifications à l'offre de référence afin de tenir compte des évolutions des offres de Coditel et des demandes des opérateurs alternatifs.

¹⁰² L'offre de référence doit permettre aux opérateurs alternatifs [...] de signer un contrat dans une période raisonnable de trois semaines quand ils n'ont pas de demandes supplémentaires.

8 VOIES DE RECOURS

169. Conformément à 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.

170. La requête contient, à peine de nullité, les indications 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 présente des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer explicitement et, sous peine de nullité, déposer une version non confidentielle de la requête. L'Institut publie sur son site web la requête notifiée par le greffe du tribunal. Toute partie intéressée peut intervenir dans l'affaire dans les trente jours qui suivent cette publication.

9 SIGNATURES

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Charles Cuvelliez
Membre du Conseil

Catherine Rutten
Membre du Conseil

Luc Hindryckx
Président du Conseil

171.