

bipt
ibpt



CSA
CONSEIL
SUPERIEUR
DE L'AUDIOVISUEL



VLAAMSE
REGULATOR
VOOR DE MEDIA
Onafhankelijk toezichthouder voor
de Vlaamse audiovisuele media

**Entscheidung der Konferenz der
Regulierungsbehörden für den Bereich der
elektronischen Kommunikation (KRR)**

**über die Genehmigung des Standardangebotes
von VOO S.A. für den Zugang zum
Fernsehangebot im deutschen Sprachgebiet**

25. März 2021

Öffentliche Fassung

Table des matières

Table des matières	2
Disposition préliminaire.....	4
1 Introduction	5
2 Procédure	7
2.1 Rétroactes	7
2.2 Consultation nationale.....	7
2.3 Consultation de l’Autorité belge de la Concurrence	8
2.4 Coopération avec les régulateurs des médias.....	8
2.5 Consultation européenne.....	9
3 Cadre réglementaire	10
4 Structure de l’offre de référence	13
5 La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire	15
5.1 Introduction.....	15
5.2 Analyse.....	15
5.3 Conclusion	18
6 Revente/cession du contrat et limitation sur les services non-résidentiels	20
6.1 Introduction.....	20
6.2 Analyse.....	20
6.2.1 Revente/cession du contrat.....	20
6.2.2 Services aux clients non résidentiels.....	21
6.3 Conclusion	24
7 Chaînes propres.....	26
7.1 Introduction.....	26
7.2 Analyse.....	27
7.3 Conclusion	31
8 Désactivation.....	33
8.1 Introduction.....	33
8.2 Analyse	33
8.3 Conclusion	35
9 Prévisions.....	36
9.1 Introduction.....	36
9.2 Analyse.....	36
9.3 Conclusion	37
10 SLA pour les services de support	38
10.1 SLA IT	38
10.1.1 Introduction	38
10.1.2 Analyse	38
10.1.3 Conclusion.....	41
10.2 SLA Extension du réseau	42
10.2.1 Introduction	42
10.2.2 Analyse	42
10.2.3 Conclusion.....	44
11 Les SLA pour l’utilisateur final	46
11.1 SLA « Pre-Order ».....	47
11.1.1 Introduction	47
11.1.2 Analyse	48
11.1.3 Conclusion.....	49
11.2 SLA Installation	49
11.2.1 Introduction	49
11.2.2 Analyse	50
11.2.3 Conclusion.....	53
11.3 SLA « Install Executed ».....	54
11.3.1 Introduction	54
11.3.2 Analyse	55

11.3.3	Conclusion.....	56
11.4	SLA « First Time Right ».....	56
11.4.1	Introduction	56
11.4.2	Analyse	56
11.4.3	Conclusion.....	58
11.5	SLA Repair	59
11.5.1	Introduction	59
11.5.2	Analyse	60
11.5.3	Conclusion.....	65
12	Autres éléments de l'offre de référence	67
13	Décision et entrée en vigueur	75
14	Voies de recours	76
15	Signatures	77

Disposition préliminaire

1. La présente décision est adoptée par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) dans le cadre de et conformément à l'accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision.
2. Le 18 janvier 2021, la Chambre décisionnelle du Conseil des Médias de la Communauté germanophone (MEDIENRAT) a transmis son projet de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de VOO S.A. pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue allemande (« *Entscheidungsentwurf über die Genehmigung des Standardangebotes von VOO S.A. für den Zugang zum Fernsehangebot im deutschen Sprachgebiet* ») au CSA, à l'IBPT et au VRM, conformément à l'article 3, alinéa 1er, de l'accord de coopération précité. Conformément à l'article 3, alinéa 2, de cet accord, le CSA a demandé, le 21 janvier 2021, à ce que la CRC soit saisie.
3. Le 4 février 2021, la CRC s'est réunie pour adopter, après délibération, le projet de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de VOO S.A. pour l'accès à l'offre de télévision dans la région de langue allemande afin qu'il soit soumis à la Commission européenne, l'ORECE et aux autres ARN.
4. La présente décision doit donc être considérée dans le contexte de cette coopération. La CRC y fait siennes les analyses et conclusions proposées par le MEDIENRAT dans le projet de décision soumis au CSA, à l'IBPT et au VRM, mais avec, le cas échéant, les modifications que la CRC y a apportées dans le cadre de la coopération entre régulateurs.

1 Introduction

5. Les articles 72 à 72.5 du décret de la Communauté germanophone du 27 juin 2005 sur les services de médias audiovisuels et les représentations cinématographiques, (ci-après « Mediendekret »)¹ prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché.

6. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une série de décisions (avec un corrigendum du 11 juillet 2018) concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle². L'une d'elles est la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 »). Dans ces décisions, une série de mesures sont imposées à Nethys. Entre-temps, les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A.³, comme la VOO S.A. en a informé la Chambre décisionnelle du Conseil des Médias de la Communauté germanophone (ci-après « MEDIENRAT ») par une lettre du 16 juillet 2019. Dans la suite de cette décision, il sera fait référence à VOO S.A. même si l'on se situe avant que le transfert ait eu lieu. En vertu des décisions de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit ouvrir son réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :
 - Octroi de l'accès au bitstream à des tiers⁴ ;
 - Accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁵.

¹ Dekret der Deutschsprachigen Gemeinschaft vom 27. Juni 2005 über die audiovisuellen Mediendienste und die Kinovorstellungen, M.B., 6 septembre 2005, 38892 et 38869 pour la version en allemand.

² Décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, Beslissing van de Conferentie van Regulators voor de Elektronische-Communicatiesector (CRC) van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue néerlandaise), Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française, Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) vom 29. Juni 2018 betreffend die Analyse des Fernsehmarktes im deutschen Sprachgebiet (décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande).

³ Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ».

⁴ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants.

⁵ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 786 et suivants.

7. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO S.A. doit proposer. Cela signifie notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream⁶ et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁷.
8. Le 28 décembre 2018, VOO S.A. a soumis une proposition d'offre de référence adaptée.
9. La présente décision analyse la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de VOO S.A. à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande⁸.

⁶ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2488 et suivants.

⁷ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 961 et suivants.

⁸ Pour l'analyse de la conformité des aspects qualitatifs de l'offre de référence de VOO S.A. concernant l'octroi de l'accès au bitstream à des tiers, voy. la décision y relative de l'IBPT.

2 Procédure

2.1 Rétroactes

10. À partir de la publication de la décision de la CRC relative à la radiodiffusion télévisuelle le 29 juin 2018, VOO S.A. disposait de six mois pour soumettre une proposition d'offre de référence au MEDIENRAT⁹. Le 6 novembre 2018, VOO S.A. a soumis au MEDIENRAT un addendum concernant l'ajout de chaînes de télévision numérique propres. Il a transmis un projet d'offre de référence pour les points restants le 28 décembre 2018.
11. Dans sa décision du 29 juin 2018, la CRC a adopté une série de mesures opérationnelles qui devaient être transposées, en concertation avec les bénéficiaires, en de nouveaux processus et procédures et/ou en une adaptation de ceux-ci¹⁰. En outre, une offre de référence adaptée devait être soumise dans les six mois suivant la publication de la décision de la CRC. Pour cette raison, le MEDIENRAT et les autres régulateurs, l'IBPT, le CSA et le VRM, ont commencé, le 4 septembre 2018, une collaboration intense avec VOO S.A. et Orange Belgium¹¹ (en tant qu'unique opérateur bénéficiaire sur le réseau de VOO S.A. actuellement) par le biais de réunions bilatérales et trilatérales mensuelles pour permettre un échange souple et transparent des informations nécessaires en vue d'une offre de référence de bonne qualité et d'une mise en œuvre informatique correspondante rapide.
12. À la suite de cette collaboration intense, VOO S.A. a déjà adapté plusieurs éléments de son offre à la demande des régulateurs.

2.2 Consultation nationale

13. En vertu de l'article 103, § 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »), la Chambre décisionnelle du Medienrat doit organiser une consultation publique préalable des parties intéressées quand elle a l'intention de prendre des mesures qui auront des incidences importantes sur le marché pertinent.
14. La consultation nationale s'est tenue du 14 avril 2020 au 26 mai 2020. Le MEDIENRAT a obtenu des réactions de VOO (contribution commune de VOO S.A. et Brutété), Proximus et Orange.

⁹ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 967.

¹⁰ Voir, par exemple, les paragraphes 867 et suivants et 874 de la décision la CRC du 29 juin 2018.

¹¹ Ci-après "Orange".

2.3 Consultation de l’Autorité belge de la Concurrence

15. En vertu de l’article 94, § 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (Mediendekret »), le MEDIENRAT coopère avec l’autorité compétente en matière de concurrence (l’Autorité belge de la Concurrence) et échange des informations avec elle. Cette coopération est aussi prévue spécifiquement en ce qui concerne les analyses de marché (article 66, al. 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »)).
16. Un projet de décision a été soumis à l’Autorité belge de la concurrence (ci-après : « ABC ») le 5 janvier 2021.
17. L’Autorité belge de la Concurrence (ABC) a rendu son avis le 11 janvier 2021. L’autorité est d’avis que les adaptations que, selon le MEDIENRAT, VOO S.A. doit apporter à son offre de référence semblent raisonnables et ne nécessitent pas de commentaires particuliers de sa part. Elle constate que le projet de décision est conforme aux objectifs visés par le droit de la concurrence.

2.4 Coopération avec les régulateurs des médias

18. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹² prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
19. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.
20. Un projet de décision a été soumis aux autres régulateurs (IBPT, CSA et VRM) le 18 janvier 2021.

¹² 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 et 75375 pour la version en allemand.

21. Le 21 janvier 2021, la CRC a été saisie.

2.5 Consultation européenne

22. Les articles 94, § 1^{er}, al. 1^{er}, 3^o, 4^o et 4.1^o et al. 2 ainsi que les articles 103, § 2, 103.1 (et 106, 107 et 107.2) du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.

23. En application de ces dispositions, la CRC a notifié ses projets de décision à la Commission européenne le 9 février 2021. Les projets de décision ont été enregistrés sous les codes BE/2021/2306 et BE/2021/2307.

24. La Commission a examiné la notification et n'a formulé aucune observation à son égard.

3 Cadre réglementaire

25. Le décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») prévoit que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché¹³.
26. Les décisions de la CRC du 29 juin 2018 ont imposé l'ensemble de ces mesures à VOO S.A. Ces décisions de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) ont été prises sur la base de l'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹⁴. En vertu de l'article 6 de cet accord de coopération, le MEDIENRAT est responsable de l'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 en ce qui concerne les éléments qui relèvent de sa compétence¹⁵.
27. Cette décision est adoptée en exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 et met à exécution les obligations en matière d'accès, de transparence et de non-discrimination. Une telle élaboration est nécessaire pour veiller à ce que les obligations soient effectives et pour pouvoir assurer le respect de l'obligation de non-discrimination.
28. L'utilisation d'une analyse de marché comme décision-cadre, où les mesures qui sont imposées à l'opérateur puissant sur le marché sont décrites de manière générale, a déjà été acceptée par la Cour d'appel de Bruxelles par le passé¹⁶. La conséquence logique est que ces obligations de principe peuvent et doivent être élaborées par d'autres décisions.
29. Les quatre obligations présentées ci-dessus se complètent. Le MEDIENRAT veille donc à contrôler toute pratique qui serait une source de discrimination ou qui

¹³ Conformément aux articles 72 à 72.5 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »).

¹⁴ 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 et 75375 pour la version en allemand.

¹⁵ Article 6 de l'accord de coopération : « L'autorité de régulation qui avait soumis le projet de décision est responsable de l'exécution de la décision de la CRC. Cette autorité de régulation informe les autres autorités de régulation énumérées à l'article 2, 2°, du présent accord de coopération des mesures prises en exécution de la décision de la CRC. » - « Die Regulierungsbehörde, die den Entscheidungsentwurf unterbreitet hatte, ist für die weitere Ausführung der Entscheidung der KRK verantwortlich. Diese Regulierungsbehörde informiert die anderen in Artikel 2 Ziffer 2 dieses Zusammenarbeitsabkommens genannten Regulierungsbehörden über die Maßnahmen, die zur Ausführung der Entscheidung der KRK getroffen wurden. »

¹⁶ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, point 265.

limiterait l'accès de certains opérateurs au marché, notamment via le contrôle des offres de référence. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne l'importance de l'obligation de transparence pour les opérateurs alternatifs¹⁷.

30. Dans ses décisions du 29 juin 2018, la CRC a décidé d'imposer une obligation de transparence concernant les deux formes différentes d'accès de gros que VOO S.A. doit proposer. Cela signifie notamment que VOO S.A. doit établir une offre de référence pour l'octroi de l'accès au bitstream¹⁸ et l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique¹⁹. VOO S.A. devait avoir remis au MEDIENRAT une proposition d'offre de référence dans les six mois après la publication de la décision de la CRC du 28 juin 2018²⁰.
31. Le but de la publication d'une offre de référence est de fournir des précisions sur les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier des services de l'opérateur puissant sur le marché et d'évaluer suffisamment à l'avance si ces conditions sont effectivement raisonnables²¹. Elle doit en outre être suffisamment détaillée pour garantir que les opérateurs ne doivent pas payer pour des ressources qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité. L'article 72.1, al. 2 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») précise en outre que l'offre de référence comprend « *une description des offres pertinentes réparties en divers éléments selon les*

¹⁷ Voir les §§ 953-954- de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « 953. *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur.*

954. Il permet notamment :

954.1. *de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;*

954.2. *de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;*

954.3. *de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;*

954.4. *d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires ;*

954.5. *d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination. »*

¹⁸ Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants, et 2488 et suivants.

¹⁹ Décision de la CRC du 29 juin 2018, §§ 786 et suivants et 961 et suivants.

²⁰ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 967.

²¹ La nécessité de disposer de telles informations est également confirmée dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 963.

besoins du marché, accompagnée des modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs. »²²

32. La décision de la CRC du 29 juin 2018 souligne en outre qu'une actualisation continue de l'offre de référence est nécessaire et renvoie à la compétence du MEDIENRAT d'imposer des adaptations à l'offre de référence :

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

Le MEDIENRAT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de l'opérateur puissant et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées. »²³

33. La décision de la CRC du 29 juin 2018 détermine les aspects qui doivent au moins être traités dans l'offre de référence. L'offre de référence traite entre autres des conditions techniques et tarifaires associées à l'accès, des services de colocalisation, des systèmes d'information, des conditions de fourniture, des limitations techniques, de la migration des utilisateurs finals et des modifications à l'offre de l'émetteur²⁴.
34. Par le biais de la présente décision, le MEDIENRAT évaluera l'offre de référence de VOO S.A. à la lumière de ce cadre réglementaire.
35. Si nécessaire, il convient de souligner que le fait que certains éléments des offres de référence sur lesquelles porte la présente décision soient restés inchangés ne signifie nullement que le MEDIENRAT perd sa compétence à les modifier ultérieurement.

²² Article 72.1, al. 2 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») : « [...] *Standarangebot[s] [...] in dem die betreffenden Dienstangebote dem Marktbedarf entsprechend in einzelne Komponenten aufgeschlüsselt und die entsprechenden Bedingungen einschließlich der Tarife angegeben werden.* »

²³ Voir les §§ 964 - 965 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁴ Conformément à l'annexe G "description de l'offre de référence" de la décision de la CRC du 29 juin 2018, § 1301.

4 Structure de l'offre de référence

36. L'offre de référence de VOO S.A.²⁵ se compose d'un document central, complété par différentes annexes juridiques, techniques, opérationnelles et tarifaires. Le document central décrit le cadre de l'accord en termes généraux, alors que les annexes comprennent tous les détails nécessaires. L'ensemble de documents décrit donc tous les processus, procédures et conditions techniques, opérationnels, juridiques, financiers et tarifaires qui existent entre VOO S.A. et un opérateur bénéficiaire.
37. Outre ces documents, l'offre de référence comprend un certain nombre d'annexes. Le tableau ci-dessous décrit brièvement le contenu de chaque annexe (répartition selon les catégories telles que créées par VOO S.A.).

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

²⁵ <http://www.nethys.be/fr/regulation>.

38. Cette décision comprend seulement les points sur lesquels le MEDIENRAT adopte une position faisant l'objet de la présente décision, à savoir :

- La procédure « Single Installer » et les actions nécessaires du bénéficiaire ;
- La revente/cession du contrat et la limitation sur les services non-résidentiels ;
- La discussion de l'analyse technique pour les chaînes propres ;
- L'inclusion de la désactivation dans la procédure « Single Installer » ;
- Les adaptations aux règles de prévision;
- L'adaptation, l'extension de SLA existants et la définition de nouveaux SLA ;
- D'autres sujets.

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

5.1 Introduction

39. VOO S.A. indique que l'opérateur bénéficiaire est obligé de placer un colson qui indique visuellement que la connexion sur laquelle il est apposé est utilisée par un client final d'un opérateur de gros²⁶.
40. En outre, aux § 225²⁷ et § 226²⁸ du Main Body, VOO S.A. définit un ensemble de tâches qui doivent être exécutées lors de l'installation et de l'activation d'un utilisateur final. Toutefois, le texte ne précise pas qui exécute ces tâches et dans quelles conditions elles doivent être exécutées.

5.2 Analyse

41. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit que « *les opérateurs alternatifs doivent pouvoir acheter tous les éléments dont ils ont besoin de manière dégroupée.* »²⁹. Cela signifie que VOO S.A. ne peut pas obliger un bénéficiaire à payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service souhaité³⁰.
42. Le MEDIENRAT est d'avis que (dans le cadre de la procédure « Single Installer »³¹) seules des actions qui sont nécessaires pour la fourniture de services aux clients peuvent être exigées par VOO S.A. de la part du bénéficiaire. VOO S.A. doit donc démontrer la nécessité technique des mesures et actions

²⁶ Voir section 4.3 Identification des lignes du Réseau dans le Main Body § 247: « *Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de VOO S.A. D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire, ...) [...].* »

²⁷ « *L'activation d'un nouveau Client Final d'un Bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes.* »

²⁸ « *La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieux de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de VOO S.A. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du Client Final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le Client Final.* »

²⁹ Décision du 29 juin 2018, § 790. Voyez aussi le § 2314 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

³⁰ L'article 72.1, al. 2 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») le confirme également.

³¹ Comme spécifié dans la section 15.2.6 « aspects opérationnels et techniques » de la décision du CRC du 29 juin 2018.

demandées pour le bénéficiaire, afin de s'assurer que celui-ci ne doive pas effectuer d'actions inutiles ou supporter des coûts déraisonnables.

43. Le placement d'un colson pour identifier de manière visuelle les services fournis sur une ligne donnée ne devrait pas être exigé d'un bénéficiaire, car cette action n'a aucune nécessité technique dans le cadre de l'installation et de la fourniture de services de télécommunications.

44. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que VOO S.A. doit mettre en œuvre des systèmes d'assistance opérationnelle efficaces et automatisés:

« Conformément à l'article 72.4, § 1^{er}, al. 2, 8^o du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »), l'opérateur alternatif doit, pour l'introduction de l'accès à l'offre de télévision analogique et numérique de l'opérateur PSM, avoir accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires pour garantir l'existence d'une concurrence loyale dans la fourniture des services de télévision (y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande). [...] Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient les plus précis et les plus possible automatisés. »³²

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

46. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », le MEDIENRAT constate qu'un accord a été atteint entre Orange et VOO S.A. Il a été convenu qu'Orange ne devait pas envoyer de technicien au TAP dans le cadre de « Single Installer » si certaines conditions sont remplies. Ces conditions sont les suivantes :

46.1. L'absence d'intervention au TAP doit être limitée aux cas d'utilisateurs interactifs actifs sur le réseau au moment de la commande et pour lesquels aucune modification (ajout ou retrait) de filtre télévision n'est nécessaire ;

³² Voir §§ 872 et 873 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

- 46.2. L'absence d'intervention au TAP doit être applicable uniquement dans le cadre de la procédure « Single Installer » ;
- 46.3. En cas d'interventions de dépannage (« repair »), la mesure de la puissance du signal aux 5 fréquences différentes devra impérativement être fournie par l'OLO ;
- 46.4. Les frais de recherches d'« ingress » que VOO S.A. a réalisées devront être remboursés par l'OLO à VOO S.A. dans le cas où l'origine émanerait du client de cet OLO ;
- 46.5. L'OLO en charge de l'installation doit supporter l'entière responsabilité de la conformité du câble de raccordement du client et du dépannage à partir de la sortie client du TAP.
47. Le MEDIENRAT considère que ces conditions sont raisonnables pour permettre l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer ».
48. VOO S.A. réagit en déclarant que le placement du colson n'est pas une raison pour effectuer une intervention au TAP, mais que cela n'est fait qu'à titre complémentaire lorsqu'une intervention³³ nécessaire a lieu au TAP. Étant donné que VOO S.A. effectue toujours des mesures au TAP dans le cadre d'une installation « Single Visit/Dual Visit », elle profite de cette occasion pour placer un colson. Dans le cadre d'une installation « Single Installer », le bénéficiaire est responsable de l'installation, mais les conditions ci-dessus ne lui imposent pas de placer un colson.
49. Il manque cependant trois conditions pour respecter pleinement les accords :
- 49.1. Tous les champs de données au TAP doivent être remplis par un point de données spécifique (déterminé conjointement avec le bénéficiaire) afin que VOO S.A. puisse ultérieurement nettoyer la base de données.
- 49.2. Si aucun signal n'est présent, le champ en question doit être complété par « 99 », comme prévu dans les documents de la procédure.
- 49.3. Dans le cas où la base de données indique qu'un filtre est présent, le bénéficiaire doit effectuer une intervention au TAP pour retirer ce filtre.

³³ Enregistrer le statut de tous les clients au TAP, détecter les fraudeurs, rechercher des « ingress », identifier un client à déconnecter...

50. Le MEDIENRAT considère que ces conditions ne sont pas déraisonnables et que VOO S.A. peut donc les inclure.
51. Orange indique que les §§ 225, 226 et 266³⁴ du Main body et le § 49³⁵ de l'annexe « Aspects techniques & opérationnels » ne sont plus conformes aux dispositions du présent chapitre et ne tiennent pas compte de la mise en œuvre du « Single Installer ».
52. Le MEDIENRAT considère que les paragraphes cités par Orange peuvent toujours être applicables dans le cadre de la « Single Visit/Dual Visit », mais avec la mise en place de la procédure « Single Installer », ces paragraphes ne sont plus corrects. C'est pourquoi il est important d'adapter ces paragraphes. Il convient de préciser dans quels cas ces tâches doivent être exécutées, quelles sont les tâches nécessaires et par qui elles doivent être exécutées. De cette façon, il ne peut y avoir de confusion sur qui exécute quelles tâches.

5.3 Conclusion

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

³⁴ « Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », VOO S.A. observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de VOO S.A. (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie) mais provient d'une cause non liée à VOO S.A., par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l'Installation Intérieure, ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit VOO SA des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de VOO SA. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO SA. »

³⁵ « Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de VOO S.A. ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, et suivant la procédure d'installation choisie, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par VOO S.A. sur demande du Bénéficiaire pour la partie de l'intervention qui relève de sa responsabilité. [...] »

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

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

6.1 Introduction

56. Orange a répondu à la consultation que VOO S.A. laisse trop peu de place à la différenciation et finit par rendre impossible ou du moins par limiter de façon injustifiée une offre aux clients non résidentiels. Cela ne serait, en outre, pas conforme au cadre réglementaire applicable. Ainsi, VOO S.A. limite la possibilité de vente aux utilisateurs finals³⁶ et limite le nombre de prises de télévision à 4³⁷. Par ailleurs, VOO S.A. précise également que tous les profils haut débit sont soumis à des mesures de gestion du trafic.³⁸

6.2 Analyse

57. Avant tout, le MEDIENRAT souhaite souligner le fait que chaque bénéficiaire doit pouvoir être en mesure de dupliquer toutes les fonctionnalités que VOO S.A. offre à ses clients finals (tant résidentiels que professionnels)³⁹.

6.2.1 Revente/cession du contrat

58. Le MEDIENRAT constate que l'offre de référence contient de nombreuses références impliquant que la vente de produits de gros est limitée aux utilisateurs finals. Il est ainsi systématiquement fait mention d'utilisateurs finals des

³⁶ Voir la définition « Offre d'accès de gros à un débit binaire » (§ 39) dans le Main Body : « *Le service d'accès central via le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande* » ainsi que la définition de « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique » (§ 38) dans le Main Body : « *Le service de livraison de signaux de télévision numériques linéaires via le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final* ». Le Main Body définit d'ailleurs « Client Final » (§ 9) comme « *L'utilisateur final qui dispose d'un d'un Raccordement Standard Réseau de VOO S.A. à partir de son habitation et pour lequel le Bénéficiaire fait la demande auprès de VOO S.A. d'un Service fourni via le Réseau de VOO S.A.* ». Mais aussi les définitions dans d'autres annexes, telles que les « Conditions générales » (§§ 4, 11, 19 et 20) limitent généralement le type de clients aux utilisateurs finals.

³⁷ Voir la définition « Raccordement Standard » (§ 33) dans le Main Body : « *Raccordement au réseau de VOO S.A. dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final.* »

³⁸ Voir § 120 de la section 2.2.1 dans le Main Body: « *Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, VOO S.A. met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau* ».

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

opérateurs bénéficiaires.⁴⁰ Le MEDIENRAT considère que toutes ces références et limitations (implicites ou explicites) à la vente aux utilisateurs finals doivent être adaptées de manière à ce que les opérateurs bénéficiaires puissent céder ou revendre leurs produits à des opérateurs tiers.

59. Le cadre réglementaire ne prévoit pas de limitations concernant la **cession du contrat**. Le MEDIENRAT ne comprend pas non plus pourquoi cette possibilité devrait être restreinte pour un bénéficiaire.
60. En ce qui concerne **la revente du contrat**, le cadre réglementaire ne prévoit pas non plus de limitation possible à ce sujet. De plus, la définition de revente en garantit justement le caractère raisonnable. Le produit qui est revendu est en effet identique sur le plan technique à ce qui est vendu aux propres clients de détail de l'opérateur PSM ou de l'opérateur bénéficiaire et il n'existe aucune possibilité d'offrir des services différenciés sur cette base⁴¹. Dans cette optique, le MEDIENRAT estime correcte l'affirmation selon laquelle cela crée une limitation possible de la liberté commerciale des bénéficiaires et que la concurrence peut être entravée de manière injustifiée.

6.2.2 Services aux clients non résidentiels

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

« Network KPI's: redundancy, availability, enhanced SLA, guaranteed bandwidth, service flow management;

Back-up line (business continuity ~4G backup);

Possibility to do different VLAN for B2B from the cable modem to the alternative operator core network;

Solution to allocate fixed-IP address range for customers independently from the location;

4h intervention for repair (repair next business day);

Extended intervention SLA (24/24, 7/7);

250 available profiles. »⁴²

⁴⁰ Comme aux §§ 45, 56 et 71 du Main Body.

⁴¹ Conformément aux définitions utilisées à la section 21.3 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁴² Traduction libre :

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

« L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. »⁴³

64. De plus, dans sa décision du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a exécuté un test de substituabilité entre les offres de détail résidentielles et non résidentielles. Au § 1664 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, la CRC a tiré la conclusion suivante : *« Les offres d'accès central supportant des offres de détail résidentielles et non résidentielles font partie du même marché de produits. »* Il ressort donc clairement tant de la définition du marché de produits que de la description du remède d'accès que l'on ne peut pas faire de distinction entre l'usage résidentiel et l'usage non résidentiel. En outre, la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité précise que les produits haut débit offerts sur les réseaux câblés via un câble coaxial ne font pas partie de ce marché.⁴⁴ Cela confirme une nouvelle fois que les produits haut débit offerts via le câble coaxial font partie du marché 3b, conformément à la décision

« KPI de réseau : redondance, disponibilité, SLA amélioré, bande passante garantie, gestion du flux de service ;
Ligne de back-up (continuité des opérations ~ back-up 4G) ;
Possibilité de différents VLAN pour le B2B, depuis le modem câble jusqu'au réseau cœur de l'opérateur alternatif ;
Solution pour attribuer une plage d'adresses IP fixes aux clients, indépendamment de la localisation ;
Intervention dans les 4 heures pour les réparations (réparation le jour ouvrable suivant) ;
SLA pour les interventions étendu (24h/24, 7 j/7) ;
250 profils disponibles. »

⁴³ Voir § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁴⁴ Voir la section 9.1. « Substituabilité entre accès haut débit et connectivité de haute qualité » et la section 15.3 « Substituabilité entre les services d'accès de haute qualité et les services d'accès central » de la décision de l'IBPT du 13 décembre 2019 concernant l'analyse du marché de l'accès de haute qualité.

de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

65. C'est également dans cette optique que les limitations du nombre de prises à quatre doivent être rejetées étant donné que les clients professionnels tels que les hôtels, les hôpitaux ou les maisons de repos doivent également pouvoir avoir accès aux autres prestataires tels que les opérateurs bénéficiaires qui utilisent le réseau de VOO S.A. Cette restriction limite, sans raison nécessaire, la libre utilisation de l'accès à la plateforme de télévision et limite ainsi les possibilités de différenciation des bénéficiaires.⁴⁵
66. En ce qui concerne les services non résidentiels, VOO S.A. en offre à peine elle-même : sa seule offre, VOObusiness, présente exactement les mêmes fonctionnalités que l'offre résidentielle Quatro Max, à l'exception d'un meilleur SLA pour les interventions en cas de problème. Cette offre s'adresse donc aux clients SOHO.⁴⁶ Pour les plus grandes entreprises, le site Internet de VOO renvoie à WIN.⁴⁷ Dans cette même optique, le site Internet de WIN renvoie à VOObusiness pour les clients SOHO. Contrairement à Telenet, il s'avère que VOO S.A. ne dispose donc pas d'une section propre spécialisée dans les services non résidentiels.
67. De plus, WIN n'utilise pas uniquement le réseau coaxial de VOO S.A. pour offrir ses services, mais aussi l'ADSL et le VDSL2 de Proximus, la 3G/4G ou la fibre optique. En raison de ce mélange de technologies, il est difficile de déterminer les services offerts par WIN sur le réseau coaxial spécifiquement. En outre, WIN ne se présente pas sur son site Internet comme un opérateur avec des produits standardisés, mais comme un intégrateur qui offre uniquement un produit sur mesure.
68. Ce dernier point permet toutefois de conclure qu'il est effectivement possible d'offrir des services non résidentiels complexes sur le réseau coaxial de VOO S.A.

⁴⁵ Le MEDIENRAT renvoie également au § 2333 de la décision CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle: « *L'utilisation des produits de gros ne peut pas être limitée en fonction de la nature du client final (particulier ou entreprise). Une telle limitation serait une entrave aux capacités d'innovation et de différenciation des opérateurs alternatifs. La liberté d'usage des produits de gros est d'ailleurs un principe général.* » Il est évident que le libre accès à la plateforme de télévision et l'interdiction de créer des barrières injustifiées s'appliquent également à la radiodiffusion télévisuelle.

⁴⁶ SOHO : Small Offices and Home Offices.

⁴⁷ WIN est une société sœur de VOO S.A., toutes deux appartenant à Enodia. Étant donné que Brutélé et VOO S.A. exploitent la marque VOO, il n'est pas surprenant que Brutélé renvoie également à WIN, bien que Brutélé ne fasse pas partie d'Enodia.

Pour la mise en œuvre de ces fonctionnalités, VOO S.A. doit en outre donner l'accès au personnel de WIN ou le faire elle-même pour WIN.

69. En vertu de l'obligation de non-discrimination et d'accès qui incombe à VOO S.A., les opérateurs bénéficiaires doivent également avoir accès à toutes les fonctionnalités existantes que VOO S.A. offre à WIN ou qu'elle utilise elle-même. Cela est également nécessaire pour que les opérateurs bénéficiaires puissent se différencier sur la base de l'offre de référence de VOO S.A. Comme indiqué précédemment, VOO S.A. ne peut en effet pas limiter l'utilisation des services d'accès à l'utilisation résidentielle uniquement.⁴⁸
70. Le MEDIENRAT estime que l'on ne peut pas faire barrage à une demande d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité spécifique sur la base du fait que VOO S.A. n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit qu'une telle demande doit être évaluée par VOO S.A. de manière bien plus large que sur la base de son offre de détail résidentielle uniquement.⁴⁹
71. Dans cette même optique, la demande d'Orange d'obtenir une liste de tous les profils disponibles sur le réseau est pertinente pour pouvoir offrir des services professionnels similaires, à l'instar de VOO S.A. Le MEDIENRAT décide pour cette raison qu'Orange doit avoir accès à une telle liste.

6.3 Conclusion

72. Le MEDIENRAT estime qu'il n'est pas justifié de limiter la cession et la revente en renvoyant toujours aux utilisateurs finals comme étant les seuls clients possibles d'un bénéficiaire. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.
73. Une limitation à 4 prises exclut d'avance certains usages du remède d'accès, ce qui n'est pas conforme à la décision de la CRC du 29 juin 2018 et est donc rejetée. Les paragraphes pertinents de l'offre de référence doivent être adaptés de manière à ce que ces limitations n'existent plus.

⁴⁸ Voyez § 2333 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle. Voyez aussi le § 1365 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *l'utilisateur final est l'utilisateur résidentiel ou non résidentiel auquel le contenu radiodiffusé est fourni* ».

⁴⁹ Voir le § 793 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *VOO S.A. peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, VOO S.A. doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles elle estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, le MEDIENRAT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, [...].* »

74. VOO S.A. remettra à ses bénéficiaires une liste de tous les profils utilisés par VOO S.A. sur son réseau coaxial. De plus, l'on ne peut pas faire barrage à une demande raisonnable d'un bénéficiaire concernant la mise en œuvre d'une fonctionnalité professionnelle spécifique sur la base du fait que VOO S.A. elle-même n'offre pas cette fonctionnalité via la marque VOO.

7 Chaînes propres

7.1 Introduction

75. Orange estime que le caractère raisonnable d'un minimum de trois chaînes propres devrait être fixé, compte tenu des nombreuses chaînes propres offertes par VOO S.A. et du fait que trois chaînes sont nécessaires pour l'utilisation effective de droits de retransmission exclusifs du football (par exemple, la Jupiler League : les câblo-opérateurs retransmettent souvent eux-mêmes 3 matches simultanément sur 3 chaînes différentes). En outre, seules les chaînes exclusives⁵⁰ pourraient être comptées comme des chaînes propres. Les chaînes non exclusives sont celles que VOO S.A. pourrait également diffuser (mais pour lesquelles VOO S.A. choisit de ne pas le faire).
76. Orange indique qu'il faut un délai d'implémentation maximum (end-to-end) de trois mois pour pouvoir disposer d'une chaîne propre et que, en tout état de cause, il doit être possible d'achever l'implémentation d'une chaîne propre sur une base non discriminatoire⁵¹. De plus, l'offre de référence mentionne à plusieurs reprises l'exécution d'une « étude de faisabilité technique » sans plus de précisions, en renvoyant à la capacité disponible éventuelle, qui peut donc donner un résultat négatif⁵². Non seulement les informations demandées pour cette « étude de faisabilité technique » comprennent des informations concurrentielles, comme le nom de la chaîne et le nombre de téléspectateurs, mais elles entraînent aussi une confusion et éventuellement des retards considérables.
77. En outre, Orange dénonce le manque de clarté concernant les chaînes diffusées tant par un bénéficiaire que par VOO S.A. et que VOO S.A. décide de ne plus proposer⁵³. L'incertitude quant à la date d'arrêt a un impact sur le contrat qu'un bénéficiaire doit conclure avec les fournisseurs de contenu. La nécessité de conclure des clauses dérogatoires affaiblit en effet le pouvoir de négociation du bénéficiaire par rapport aux fournisseurs de contenu.

⁵⁰ Où la chaîne et VOO S.A. ont conclu un contrat selon lequel seule VOO S.A. peut diffuser la chaîne, comme c'est le cas pour Studio 100 et Proximus.

⁵¹ Cela signifie que s'il est clair qu'un câblo-opérateur peut ajouter lui-même une chaîne en moins de trois mois, il devrait également pouvoir le faire pour un opérateur alternatif.

⁵² Voir le § 73 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO S.A.

⁵³ En conséquence, une chaîne partagée deviendrait tout à coup une chaîne propre ou le bénéficiaire devrait également supprimer cette chaîne.

7.2 Analyse

78. La décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit clairement qu'un bénéficiaire a droit à au moins deux chaînes propres⁵⁴. Le cadre réglementaire ne limite donc aucunement le nombre de chaînes propres à deux, mais indique que l'obtention de plus de deux chaînes propres doit se faire en introduisant une demande raisonnable⁵⁵. Bien que les raisons citées ci-dessus au § 71 démontrent le besoin de chaînes supplémentaires pour un bénéficiaire, la décision de la CRC est claire et la procédure de demande raisonnable devra être suivie pour une troisième chaîne propre ou une quatrième (etc.).
79. La proposition d'un opérateur de considérer uniquement les chaînes vraiment exclusives comme des chaînes propres se heurte à d'éventuelles limitations concernant la capacité disponible pour les nouvelles chaînes. Le caractère raisonnable *prima facie* de « seulement » deux chaînes propres est uniquement fixé en raison de la largeur de spectre limitée. La CRC a tout de même laissé la possibilité de demander un plus grand nombre de chaînes propres. L'opérateur PSM devra alors, notamment, démontrer cette capacité limitée s'il refuse la demande.
80. Les informations demandées pour « l'étude de faisabilité technique » doivent se limiter à des éléments techniques objectifs, comme le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio... D'autres informations, comme le nom du service ou le nombre de téléspectateurs attendu, comportent toutefois des informations stratégiques essentielles concernant la chaîne propre souhaitée de l'opérateur bénéficiaire et ne sont pas nécessaires pour l'implémentation technique de cette chaîne par VOO S.A. L'opérateur bénéficiaire ne peut donc pas être contraint à transmettre cette information.
81. Dans le cadre de « l'étude de faisabilité technique », un bénéficiaire peut également demander à diffuser ses chaînes propres dans une qualité, un format, un codec vidéo, un codec audio, etc. différents de ceux de VOO S.A. afin que le

⁵⁴ Conformément au § 887 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁵⁵ Dans le cadre de laquelle le MEDIENRAT peut intervenir si nécessaire, conformément à la note de bas de page 418 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *Si nécessaire, le MEDIENRAT analysera le caractère raisonnable de cette demande en tenant compte entre autres de la distribution non discriminatoire du nombre de canaux propres disponibles entre l'opérateur PSM et le bénéficiaire.* » D'autres éléments dont le MEDIENRAT peut notamment tenir compte sont la distribution équitable du nombre de canaux entre l'opérateur PSM et le bénéficiaire, la capacité disponible et sa gestion par l'opérateur PSM, par exemple les ajouts et suppressions de chaînes, la diffusion de chaînes exclusives ou quasi-exclusives (chaînes d'auto-promotion ou chaînes 'maison') ou les différenciations régionales.

bénéficiaire puisse se distinguer de l'offre télévisuelle de VOO S.A. sur la base de la qualité de l'image et/ou du son.⁵⁶

82. Le MEDIENRAT estime qu'il est raisonnable de définir un délai de traitement total afin de fournir une certitude à un bénéficiaire concernant le moment auquel la chaîne propre peut enfin être diffusée. Il s'agit en effet d'un aspect important lors des négociations entre un opérateur et un fournisseur de contenu et lors de l'établissement des campagnes de marketing ciblant les clients actuels et les nouveaux clients potentiels. Le MEDIENRAT insiste sur le fait que « l'étude de faisabilité technique » ne peut pas entraver l'exécution correcte de l'obligation d'accès qui prévoit clairement qu'un bénéficiaire doit pouvoir proposer au minimum deux chaînes propres. Cette procédure doit être traitée dans un délai clair et raisonnable.
83. Le MEDIENRAT considère qu'un délai de traitement maximum de deux mois (au lieu des trois mois initialement proposés) est raisonnable compte tenu du délai dans lequel VOO S.A. a été en mesure de mettre en service de nouvelles chaînes tant pour Orange que, et principalement, pour elle-même.⁵⁷ En cas de dépassement de la période de deux mois et si VOO S.A. peut démontrer que cela découle des retards causés par le bénéficiaire, il est clair que le problème ne réside pas dans le chef de VOO S.A. et qu'aucune conséquence ne peut être attachée au dépassement du délai. Le MEDIENRAT tient également à souligner que ces deux mois doivent être considérés comme un délai maximum. Si VOO S.A. est en mesure de mettre une chaîne en service pour elle-même dans un délai plus court que ces deux mois, il doit également être possible de le faire dans le même délai pour un bénéficiaire souhaitant offrir la même chaîne⁵⁸.
84. Le MEDIENRAT souligne la grande différence entre le délai d'implémentation maximum de deux mois et le délai publié d'un jour entre la signature du contrat avec Eleven Sports et la diffusion du deuxième jour de match. Ces grandes

⁵⁶ Voir le § 792 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *En outre, VOO S.A. devra satisfaire les demandes raisonnables d'accès, aussi lorsque les services demandés concernant la plateforme de télévision numérique ou l'offre de télévision analogique n'ont pas été repris dans l'offre de référence, cette absence d'offre de référence ne faisant pas obstacle à des demandes raisonnables d'accès non prévues.* »

⁵⁷ On peut ainsi citer l'implémentation des chaînes d'Eleven Sports en rapport avec la compétition de football belge en 2020. Orange a acquis ces droits de diffusion alors que VOO S.A. était encore en négociation. Étant donné que VOO S.A. ne diffusait donc pas ces chaînes à l'époque, Orange a été obligée de demander trois canaux propres pour ces chaînes, pour lesquelles il faudrait en principe compter un délai de trois mois. En réalité, un mois s'est avéré suffisant. Cependant, ce délai de trois mois ou d'un mois n'était pas nécessaire pour VOO S.A. elle-même, qui a pu proposer les chaînes un jour après la conclusion des négociations avec Eleven.

⁵⁸ Compte tenu de l'obligation de non-discrimination qui incombe à VOO S.A.

différences s'expliquent en partie par un certain nombre de facteurs⁵⁹ propres aux négociations sur les droits de contenu, mais elles montrent surtout clairement que le délai de trois mois initialement proposé était déraisonnablement long.

85. Le MEDIENRAT décide dès lors que VOO S.A. décrira le processus de gros pour l'ajout d'une chaîne propre dans l'annexe, en distinguant les différentes étapes⁶⁰ techniques et les délais correspondants. Ainsi, le bénéficiaire aura une idée du processus dans lequel il se trouve et pourra suivre l'évolution de sa demande.
86. En ce qui concerne la résiliation d'une chaîne par VOO S.A. et les conséquences de celle-ci sur un bénéficiaire, le MEDIENRAT peut comprendre que cela engendre un problème temporaire. Tout d'abord, il convient de souligner que la CRC a déjà fixé un délai par le passé pour la résiliation de chaînes :
 - Suppression d'une chaîne numérique : 6 mois ;
 - Suppression d'une chaîne analogique : 2 mois⁶¹.
87. Ce délai de notification compense déjà en partie les conséquences pour les bénéficiaires lorsque VOO S.A. supprime une chaîne. Toutefois, la plupart des contrats avec les fournisseurs de contenu ont une durée supérieure à six mois et ce système de notification préalable n'est pas optimal⁶². Cette dynamique conduit à un déroulement imprévisible, difficile à appréhender dans des scénarios prédéterminés et des périodes de notification correspondantes. Par conséquent, la collaboration opérationnelle en matière de diffusion des chaînes devra être suivie de près par le MEDIENRAT en tenant compte des différents remèdes sur le marché de gros de la radiodiffusion afin de garantir une concurrence loyale.
88. Afin de pouvoir proposer un meilleur équilibre dans cette situation complexe pour toutes les parties, le MEDIENRAT estime qu'il est raisonnable de permettre au bénéficiaire de tout de même continuer à diffuser temporairement une chaîne supprimée. Cela permet à un bénéficiaire d'avoir le temps de parcourir les

⁵⁹ VOO S.A. a ainsi pu profiter de l'implémentation antérieure d'Eleven Sports par Orange et du fait qu'elle diffusait déjà Eleven Sports auparavant.

⁶⁰ Établissement de l'interconnexion, mise en place du signal de test, élaboration du plan de service, configuration des MUX, testing, implémentation, mise en service...

⁶¹ Voir décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de TECTEO [à lire : « VOO S.A. »] dans la région de langue allemande (Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) vom 3. September 2013 über das Großhandelstandardangebot von TECTEO [zu lesen « VOO S.A. »] im deutschen Sprachgebiet) (ci-après « la décision de la CRC du 3 septembre 2013 »), § 61.

⁶² Les négociations entre VOO S.A. et les fournisseurs de contenu peuvent en effet accumuler un certain retard, ce qui fait que l'on ne sait pas encore clairement six mois à l'avance si cette chaîne sera toujours proposée ou non.

options disponibles, d'éventuellement demander une chaîne propre ou de supprimer une chaîne propre existante. Le MEDIENRAT estime qu'un délai maximum de six mois au cours duquel le bénéficiaire peut encore diffuser la chaîne est raisonnable, compte tenu de la durée normale des contrats concernant les droits de contenu et afin de ne pas trop fragiliser le pouvoir de négociation d'un bénéficiaire. Selon le MEDIENRAT, le délai de diffusion temporaire doit dès lors dépasser le délai d'implémentation pour une chaîne propre, étant donné que le bénéficiaire doit avoir suffisamment de temps pour évaluer l'option de considérer la chaîne supprimée comme une chaîne propre.

89. VOO S.A. fait valoir que la combinaison d'un délai de notification de six mois (dans le cas de la suppression de chaînes) et du nouveau remède consistant à diffuser une chaîne supprimée pendant six mois signifie que la capacité reste indisponible jusqu'à un an après la décision d'arrêter une chaîne. Par conséquent, si VOO S.A. souhaite ajouter une nouvelle chaîne en supprimant une ancienne, il doit prévoir plus d'un an à cet effet. VOO S.A. n'est donc pas d'accord avec la mesure du MEDIENRAT.
90. En réponse à ce point de vue, le MEDIENRAT précise que l'objectif de la poursuite de la diffusion est de donner à un bénéficiaire un délai de six mois pour décider de l'utilisation de la chaîne numérique concernée et de l'implémenter, s'il le souhaite. Cette mesure est prise soit parce qu'il s'avère que le délai de notification n'est pas respecté, soit parce qu'une notification standard de toute une série de chaînes susceptibles d'être arrêtées est effectuée (alors que les négociations entre l'opérateur PSM et les entreprises du secteur des médias sont toujours en cours)⁶³. Le délai total de notification et de la poursuite de la diffusion ne devrait donc pas dépasser 6 mois, pour autant qu'il soit clair pour le bénéficiaire que la chaîne sera effectivement arrêtée. La crainte de VOO S.A. que sa capacité reste occupée pendant un an n'est donc pas fondée.
91. Orange demande également que 1) une chaîne puisse être partagée par plusieurs bénéficiaires et 2) dans ce cas, le MEDIENRAT détermine les règles nécessaires. Orange veut également avoir la possibilité de diffuser ses chaînes avec une qualité différente (comme la compression, la résolution, le HDR, le Dolby Vision...) de celle de VOO S.A.
92. Si un nouvel opérateur bénéficiaire devait venir s'ajouter avec les droits d'accès nécessaires au contenu de certaines chaînes déjà proposées par un autre bénéficiaire mais pas par VOO S.A., il serait en effet plus efficace pour ce nouveau bénéficiaire d'utiliser les mêmes canaux que ceux dont dispose l'autre

⁶³ En pratique, une telle notification standard n'est pas utile pour un bénéficiaire car il n'est pas du tout certain que ces chaînes seront finalement effectivement arrêtées.

bénéficiaire, de sorte que cette chaîne ne soit diffusée qu'une seule fois sur le réseau de VOO S.A. VOO S.A. doit donc préciser dans son offre de référence qu'une chaîne propre peut être partagée par plusieurs bénéficiaires.

93. Orange mentionne également que dans le cadre de l'arrêt de l'analogique (*analogue switch off* ou ASO), non seulement la capacité sera libérée, mais aussi que certaines chaînes numériques seront transmises non cryptées. Si Orange ne possède pas encore les droits de cette chaîne, cela peut avoir pour conséquence que ses clients finaux accèdent illégalement au contenu de cette chaîne. Le MEDIENRAT confirme que l'ASO peut entraîner la diffusion non cryptée de certaines chaînes. Cela joue un rôle crucial pour les bénéficiaires qui doivent détenir les droits de ces chaînes non cryptées⁶⁴.
94. À cet égard, le MEDIENRAT estime qu'il est important que VOO S.A. en informe les bénéficiaires au moins six mois⁶⁵ à l'avance afin qu'ils aient suffisamment de temps pour négocier avec les chaînes concernées.
95. Le MEDIENRAT constate que l'ASO peut également créer une dynamique imprévisible sur le marché. En effet, une grande capacité de fréquence est ainsi libérée et il est incertain pour quels services VOO S.A. utilisera cette capacité (pour la télévision numérique ou pour l'internet ?). En tout état de cause, il est important que les bénéficiaires puissent également entrer en considération pour bénéficier de cette capacité supplémentaire. Cela peut se faire en donnant accès à plus de chaînes propres ainsi qu'à une plus grande largeur de bande.

7.3 Conclusion

96. VOO S.A. modifiera toutes les parties de l'offre de référence concernant les chaînes propres conformément aux positions exprimées ci-dessus :
 - 96.1. L'application d'un délai maximum de six mois au cours duquel un bénéficiaire peut encore diffuser une chaîne supprimée.
 - 96.2. La mise en place d'un délai total de deux mois pour demander une chaîne propre et une description de son processus de gros pour l'ajout d'une chaîne

⁶⁴ Dans le cas contraire, les clients finaux des bénéficiaires reçoivent ces chaînes sans indemnité de la part du bénéficiaire.

⁶⁵ Voir le § 844 de la décision de la CRC du 29 juin 2018: « *Par contre, un délai de notification de six mois reste approprié, vu l'aspect commercial important d'un arrêt de l'analogique.* »

propre, en distinguant les différentes étapes techniques⁶⁶ et les délais correspondants.

- 96.3. Les informations demandées pour « l'étude de faisabilité technique » doivent être adaptées et se limiter à des éléments techniques tels que le type de service, le format, le codec vidéo, le codec audio... Le nom de la chaîne et le nombre attendu de clients ne sont pas nécessaires dans un premier temps pour une analyse de faisabilité technique.
97. En outre, VOO S.A. doit préciser dans son offre de référence qu'une chaîne propre peut être partagée par plusieurs bénéficiaires et que ces derniers peuvent demander que leurs propres chaînes soient diffusées dans une qualité différente de celle de VOO S.A. Enfin, VOO S.A. doit respecter un délai de notification de six mois afin d'informer ses opérateurs bénéficiaires des chaînes numériques non cryptées lorsqu'ils préparent l'ASO.

⁶⁶ Établissement de l'interconnexion, mise en place du signal de test, élaboration du plan de service, configuration des MUX, testing, implémentation, mise en service...

8 Désactivation

8.1 Introduction

98. L'offre de référence impute la responsabilité concernant l'exécution d'une désactivation (et l'installation correspondante d'un filtre à la sortie du TAP) à VOO S.A.⁶⁷.

8.2 Analyse



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

99. L'activation et la désactivation d'un client final font partie intégrante de la gestion de la relation avec les clients, qui est contrôlée par le bénéficiaire. La décision de la CRC du 29 juin 2018 indique explicitement que : « *L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés. [...] Pour atteindre cet objectif, l'opérateur alternatif doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients (dont l'installation et la réparation chez le client final).* »⁶⁸
100. En outre, la décision de la CRC du 29 juin 2018 renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'avoir accès au « TAP » pour pouvoir installer un filtre :
- « Il est important que les éléments suivants y soient au moins permis : l'accès au 'TAP' afin de supprimer le filtre (ou l'installer, selon le contexte et le service acheté) [...]. »*⁶⁹
101. À cet égard, l'on renvoie spécifiquement à la possibilité pour les opérateurs bénéficiaires d'installer un filtre et donc d'exécuter une désactivation. Selon le MEDIENRAT, les dispositions de la décision de la CRC du 29 juin 2018 sont suffisamment claires. Un opérateur bénéficiaire doit pouvoir installer un filtre s'il le juge nécessaire. Le MEDIENRAT estime que cette activité fait effectivement partie du « Single Installer Project » et doit donc être mise en œuvre par VOO S.A.

⁶⁷ Voir le § 239 du document « Main Body » de l'offre de référence de VOO S.A.

⁶⁸ Voir en ce sens les §§ 856 et 863 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁶⁹ Voir les §§ 867 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

102. Le MEDIENRAT rappelle à VOO S.A. que la décision de la CRC du 29 juin 2018 est en vigueur depuis longtemps déjà et insiste sur l'importance d'intégrer le plus rapidement possible ce projet à la prochaine release IT⁷⁰, comme déjà soulevé à plusieurs reprises par le MEDIENRAT⁷¹.
103. VOO S.A. réagit en déclarant qu'en tant qu'opérateur de réseau, il peut être le seul responsable de la déconnexion de clients lorsqu'ils ont résilié leur abonnement auprès des bénéficiaires. [confidentiel] (...) [confidentiel] C'est très complexe et en raison des nombreuses interventions humaines, des erreurs peuvent rapidement se produire. [confidentiel] (...) [confidentiel] Selon VOO S.A., la seule solution viable est qu'elle effectue elle-même les désactivations. De plus, Orange ne serait pas intéressée à procéder à des désactivations.
104. Le MEDIENRAT souligne qu'une désactivation doit être effectuée par un bénéficiaire, car le bénéficiaire « *doit être en mesure de gérer lui-même tous les aspects de la relation avec les clients* ». Ces aspects ne se limitent donc pas exclusivement à l'installation et à la réparation. Le MEDIENRAT maintient donc sa position selon laquelle le bénéficiaire doit être en mesure de procéder à la désactivation. Cela signifie que VOO S.A. doit adapter son offre de référence en conséquence.
105. Le MEDIENRAT déclare en outre que l'erreur humaine ne peut jamais être exclue, [confidentiel] (...) [confidentiel] et qu'Orange a, dans le passé, à plusieurs reprises et également au cours de cette consultation, clairement exprimé son intérêt pour le développement de cette fonctionnalité. Le MEDIENRAT ne voit guère de différence avec les arguments avancés dans le passé concernant la procédure « Single Installer », qui a finalement été mise en œuvre, sans que les services d'Orange ou de VOO S.A. n'en aient souffert. En bref, le MEDIENRAT ne voit pas de raison d'imputer nécessairement la responsabilité de la désactivation à VOO S.A.
106. Orange et Proximus sont d'accord avec le MEDIENRAT. Proximus demande également qu'il soit précisé si un bénéficiaire peut choisir de faire effectuer cette opération soit en gestion propre, soit par le câblo-opérateur pour chaque désinstallation.

⁷⁰ Le MEDIENRAT se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO S.A. pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

⁷¹ Le MEDIENRAT a déjà souligné cette position dans ses courriers du 6 mars 2019 et du 7 mai 2019.

107. La partie « aspects opérationnels »⁷² du remède d'accès n'oblige pas les bénéficiaires à faire un choix définitif entre effectuer eux-mêmes les installations et les désactivations ou les faire effectuer par VOO SA. Elle prévoit simplement qu'un bénéficiaire doit être en mesure de le faire lui-même. Une combinaison des deux régimes devrait donc être possible à condition qu'elle soit exercée de manière raisonnable.

8.3 Conclusion

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

⁷² Voir le § 855 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre.* »

9 Prévisions

9.1 Introduction

109. Le MEDIENRAT a reçu un certain nombre de remarques concernant le système de prévision.

9.2 Analyse

110. Proximus demande qu'un opérateur bénéficiaire n'inclue dans ses prévisions que les volumes des installations que VOO S.A. doit réaliser (via « Single Visit/Dual Visit »), étant donné que les installations réalisées par l'opérateur bénéficiaire lui-même (via « Single Installer ») n'ont aucune influence sur le fonctionnement opérationnel de l'opérateur PSM.
111. Toutefois, le MEDIENRAT tient à préciser que les volumes prévisionnels sont également utilisés, par exemple, pour vérifier le dimensionnement du réseau en termes de largeur de bande afin de pouvoir planifier à temps les interventions nécessaires et pour prévoir la capacité du helpdesk⁷³, par exemple. Selon le MEDIENRAT, l'opérateur PSM doit donc bien disposer d'un aperçu complet de toutes les installations prévues, par type d'installation, par les opérateurs bénéficiaires.
112. Proximus demande à l'opérateur PSM de déterminer lui-même un volume prévisionnel sur la base des données historiques disponibles et de communiquer cette proposition aux opérateurs, qui peuvent alors y répondre.
113. Pour l'instant, le MEDIENRAT n'a reçu aucune information indiquant que le mécanisme actuel devrait être adapté.
114. Proximus demande que l'opérateur bénéficiaire ne soit pas tenu de fournir un volume prévisionnel si le volume mensuel est inférieur à 150 commandes.
115. Le MEDIENRAT renvoie à cet effet à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 qui prévoit déjà un seuil de 150 commandes en dessous duquel aucune prévision n'est nécessaire.⁷⁴

⁷³ Étant donné qu'Orange réalise aujourd'hui la quasi-totalité des installations via la procédure « Single Installer », cela signifierait que si Orange ne communiquait que les volumes prévus pour « Single Visit/Dual Visit », VOO S.A. n'aurait pas une vue d'ensemble des services sous-jacents pour pouvoir les mettre en œuvre efficacement.

⁷⁴Voir le chapitre 6.9.2.5 « Seuil » (§§ 392 et s.) de la décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de TECTEO [*lire « VOO S.A. »*] dans la région de langue allemande

116. Proximus demande que le mécanisme d’overrun et d’underrun soit globalisé sur le volume total de tous les opérateurs bénéficiaires.
117. Le MEDIENRAT marque son accord sur cette demande étant donné que cette adaptation bénéficie à la fois à l’opérateur PSM et à l’opérateur bénéficiaire. Une prévision globalisée permet en effet à l’opérateur PSM de déployer ses techniciens plus efficacement. Comme le mécanisme d’overrun ne s’applique qu’au volume prévisionnel global, les écarts éventuels entre les opérateurs bénéficiaires peuvent ainsi être absorbés. En revanche, si le mécanisme d’overrun global est déclenché, peu importe l’opérateur bénéficiaire qui l’a provoqué : toute commande provenant d’un opérateur bénéficiaire sera alors considérée comme étant en « overrun », à l’exception de l’opérateur bénéficiaire ayant un volume mensuel inférieur à 150 commandes. Ce mécanisme est identique aux dispositions des offres de référence BRUO, Bitstream xDSL et Bitstream GPON de Proximus et est donc bien connu de tous les opérateurs.
118. Proximus demande de préciser que les volumes prévisionnels ne concernent que les SLA liés au processus d’installation.
119. Le MEDIENRAT marque son accord sur ce point. Ainsi, le SLA IT availability, le SLA Repair ou le SLA Interconnexion ne dépendent par exemple pas d’un volume prévisionnel et sont donc toujours pleinement applicables.

9.3 Conclusion

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

10 SLA pour les services de support

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

10.1 SLA IT



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

10.1.1 Introduction

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

10.1.2 Analyse

124. Comme indiqué aux §§ 879, 880 et 881 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre

le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. La CRC indique spécifiquement au § 881 de cette décision qu'un SLA est également applicable aux systèmes d'information (OSS/BSS) de l'opérateur PSM.

125. Selon le MEDIENRAT, la disponibilité⁷⁵ des différents systèmes d'information utilisés par les opérateurs bénéficiaires doit également être pourvue d'un SLA approprié, y compris d'une compensation si le SLA n'est pas atteint⁷⁶. C'est en effet ce qu'impose la décision de la CRC du 29 juin 2018 entrée en vigueur depuis longtemps déjà⁷⁷.
126. En effet, en cas de panne d'un système d'information, celui-ci doit être réactivé dans un délai strict afin d'entraver le moins possible les différents processus sous-jacents de l'opérateur bénéficiaire. Si cette entrave dure trop longtemps, l'opérateur bénéficiaire a alors le droit d'obtenir une compensation pour le désagrément occasionnée par cette indisponibilité.
127. Dans sa réaction à la consultation, VOO S.A. propose le SLA suivant :
- Service Availability : 95 % pour chaque API call
 - Quality of Service : 5 secondes pour 95 % de tous les API calls.
128. VOO S.A. ne propose pas de compensation.
129. Dans sa réaction, VOO S.A. propose les deux SLA suivants pour le système d'information :
- 129.1. SLA IT availability et compensation correspondante ; celle-ci détermine la disponibilité du système d'information et s'applique tous les jours entre 8h00 et 22h00, sauf les dimanches et jours fériés.

Disponibilité	Compensation
---------------	--------------

⁷⁵ Un système d'information est considéré comme indisponible lorsqu'un « API call » valable de l'opérateur bénéficiaire ne donne pas de réponse valable dans un délai raisonnable (de l'ordre de secondes).

⁷⁶ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁷⁷ Le MEDIENRAT se réserve en effet tous les droits de lancer une procédure d'infraction à l'encontre de VOO S.A. pour non-respect de ses obligations conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, si cela devait s'avérer nécessaire.

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

Tableau 1 : Proposition de compensation de VOO S.A. pour le SLA IT availability

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

Timer	Valeur indicative
95 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 30 secondes
99 % de tous les API calls	Réponse dans un délai de 60 secondes

Tableau 2 : Proposition de VOO S.A. pour le SLA IT performance

130. Dans sa réaction à la consultation, Orange est d'accord avec l'introduction d'un SLA IT availability et propose 2 SLA, pour la « Availability of Service » et la « Quality of Service Run », qui sont mesurées selon des formules standard de l'industrie. Cependant, le MEDIENRAT veut d'abord évaluer la formule de VOO S.A. avant d'imposer toute autre formule. Le MEDIENRAT constate que la formule pour le SLA IT performance proposée par VOO S.A. est similaire à la formule utilisée dans les offres de référence régulées de Proximus.
131. Proximus, comme Orange, souligne dans sa réaction qu'il faut faire une distinction entre la disponibilité du système informatique et la performance du système informatique. Le MEDIENRAT convient que ces deux éléments sont importants et doivent être inclus dans un SLA approprié. Le MEDIENRAT constate que VOO S.A. a déjà fait cette distinction dans sa réaction. Proximus fait référence à son SLA qui permet un maximum de 6 heures d'interruption par mois pendant les « heures de bureau (8h - 20h sauf le dimanche) », ce qui correspond à un SLA de 98,1 %.

132. À titre de comparaison, le MEDIENRAT a vérifié quels SLA sont utilisés aux Pays-Bas. KPN donne, par exemple, un SLA IT availability de 99,5 % et un SLA IT performance avec un délai de réponse de 95 % dans les 8 secondes⁷⁸.
133. Des données supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. et le KPI de KPN lui a également été soumis. VOO S.A. déclare qu'elle ne dispose actuellement pas de données suffisantes pour calculer elle-même un SLA, mais est d'accord avec un SLA similaire à celui de KPN en ce qui concerne le SLA IT availability.
134. Le MEDIENRAT accepte de ne pas introduire de mécanisme de compensation pour le SLA IT availability, mais d'autre part, un opérateur bénéficiaire doit pouvoir introduire une demande de réparation via une autre méthode, c'est-à-dire par téléphone ou par e-mail. En cas d'indisponibilité, l'opérateur bénéficiaire devra conserver les demandes en attente dans un système séparé, afin de les réintroduire par la suite. Cela représente un double travail, ce qui est donc peu efficace et augmente en outre le risque d'erreurs. Le fait d'introduire les demandes par téléphone ou par e-mail en cas d'indisponibilité signifie que le processus de demande n'est pas interrompu, ce qui permet aux collaborateurs du helpdesk de se concentrer sur la finalisation d'autres tâches. Cette pratique est également utilisée par d'autres opérateurs depuis un certain temps déjà.
135. Étant donné que VOO S.A. dispose déjà d'un helpdesk qui est déjà joignable par téléphone ou par e-mail, le MEDIENRAT estime que procéder à cette adaptation ne représente pas une charge supplémentaire déraisonnable pour VOO S.A.
136. Pour le SLA IT performance, le MEDIENRAT conservera la proposition de VOO S.A. Par analogie avec la proposition de VOO S.A., un niveau supplémentaire de 99 % sera introduit. Cependant, le niveau sera réduit à 30 secondes puisque le délai d'attente standard d'un service SOAP (tel qu'utilisé par VOO S.A.) est déjà fixé à 60 secondes. Pour l'instant, le MEDIENRAT ne définira qu'un SLA sans compensation. Le SLA sera suivi dans les rapports KPI afin que tout problème dans ce processus soit remarqué à temps.

10.1.3 Conclusion

137. VOO S.A. doit inclure dans son offre de référence qu'elle s'efforcera d'atteindre une disponibilité de 99,5 % de ses systèmes informatiques. Aucune compensation ne doit être prévue à cet effet, mais le KPI doit être ajouté au rapport KPI.

⁷⁸ Voir « VULA-WBA Annex 3 (procédures et niveaux de service) v3.23 » sous <https://www.kpn-wholesale.com/product-information/broadband/wba.htm>

138. VOO S.A. doit permettre à un opérateur bénéficiaire d'introduire des demandes de réparation par e-mail ou par téléphone.
139. VOO S.A. doit inclure dans son offre de référence le SLA IT performance suivant. Aucune compensation ne doit être prévue à cet effet, mais le KPI doit toutefois être ajouté au rapport KPI.

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

Tableau 3 : SLA IT performance

10.2 SLA Extension du réseau



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

10.2.1 Introduction

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

10.2.2 Analyse

141. Comme indiqué aux §§ 879, 880 et 881 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.
142. Dans sa réaction à la consultation, Proximus remarque qu'un SLA pour l'extension du réseau est imposé chez Telenet, mais que celui-ci manque chez VOO S.A. Le MEDIENRAT marque son accord sur ce point et imposera un SLA approprié à cet égard.

143. Une extension du réseau est une forme particulière de réparation du réseau. Ainsi, il peut s'avérer lors de l'installation par le technicien de l'opérateur bénéficiaire qu'il n'y a finalement pas de place sur le TAP pour connecter le client final de gros. Dans ce cas, le technicien de l'opérateur bénéficiaire doit demander une réparation du réseau, le TAP étant étendu et une place supplémentaire étant libérée pour le client de gros en question.
144. Le MEDIENRAT estime en général qu'il n'est pas nécessaire de définir un SLA pour une réparation de réseau étant donné que VOO S.A. a tout intérêt à résoudre rapidement un problème au sein du réseau. En effet, en cas de problème de réseau, tous les clients connectés, tant ceux de gros que ceux de détail, sont affectés. Toutefois, une extension du réseau n'est pas une « réparation de réseau » standard, car il n'y a pas de problème au sein du réseau même. Il s'agit uniquement d'un TAP précis qui doit être étendu pour pouvoir connecter un nouveau client du bénéficiaire.
145. Il s'agit donc en l'occurrence d'une réparation de réseau qui profitera uniquement à l'opérateur bénéficiaire. Pour empêcher que cela entraîne une discrimination dans le cadre de laquelle ces extensions sont exécutées trop lentement et où le client final pourrait annuler sa commande, il est important de déterminer un délai maximum pour traiter toutes ces demandes.
146. Dans sa réaction à la consultation, Telenet propose le SLA suivant:

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

Tableau 4 : Proposition de Telenet de SLA d'extension du réseau

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

10.2.3 Conclusion

150. Dans son offre de référence, VOO S.A. doit reprendre le SLA Extension du réseau suivant :

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

Tableau 5 : SLA Extension du réseau

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

11 Les SLA pour l'utilisateur final

152. Le présent chapitre traite des SLA qui sont uniquement applicables à une ligne d'utilisateur final : le SLA Appointment Kept, le SLA Pre-order, le SLA Installation, le SLA First Time Right, le SLA Repair et le SLA Pro, tels que définis ci-dessous.
153. Certains de ces SLA sont uniquement applicables à un opérateur bénéficiaire qui a opté pour le principe de « Single Visit/Dual Visit ». Dans le cadre du « Single Visit/Dual Visit », VOO S.A. est responsable de l'installation et de la réparation chez le client final. Pour garantir la qualité de ce processus, il doit y avoir un SLA qui surveille cela. Plus particulièrement, il s'agit du SLA Install, du SLA Repair et du SLA First Time Right.
154. Toutefois, à l'heure actuelle, VOO S.A. n'a pas d'opérateurs bénéficiaires qui utilisent le « Single Visit/Dual Visit ». Depuis juillet 2019, Orange utilise le processus « Single Installer », dans le cadre duquel elle est responsable des interventions nécessaires chez le client final en cas d'installation et de réparation. Étant donné que le bénéficiaire est donc responsable de ces travaux au sein de ce processus, ces SLA ne sont dès lors pas applicables à un bénéficiaire tel qu'Orange.
155. Néanmoins, le MEDIENRAT estime que la mise en œuvre de ces SLA est utile pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires qui pourraient choisir le « Single Visit/Dual Visit ».
156. Le MEDIENRAT a constaté que chaque câblo-opérateur avait une interprétation différente des valeurs SLA. Le MEDIENRAT fixera cela de manière univoque avec les explications suivantes :
 - 156.1. Si l'opérateur bénéficiaire soumet une demande en dehors des heures d'ouverture du helpdesk de l'opérateur PSM, le SLA timer débutera à partir du moment où le helpdesk rouvre ;
 - 156.2. Pour un SLA timer en minutes, la différence de temps en minutes est simplement calculée entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk, n'est pas prise en compte ;
 - 156.3. Pour un SLA timer en jours ouvrables, la différence de temps est déterminée via le nombre de jours ouvrables entre l'ouverture et la clôture de la demande. La période, jours fériés et week-ends inclus, de fermeture du helpdesk, n'est pas prise en compte. Le jour d'ouverture du ticket est donc

défini comme le jour 1. Concrètement, cela signifie donc que, lorsque l'OA introduit une demande le lundi et la clôture le mercredi, le SLA timer s'élève à 3 jours ouvrables.

157. Afin de déterminer quels tickets/demandes doivent être pris en considération pour une compensation, le MEDIENRAT a établi les règles ci-dessous. Celles-ci sont applicables à chaque niveau du SLA.

157.1. Les tickets/demandes de la période pour laquelle le SLA est défini sont classés selon un ordre croissant de durée pour le traitement de la demande ;

157.2. Les (100 % - % SLA) demandes affichant la durée la plus longue (worst case) sont retirées de la liste ;

157.3. Les demandes restantes (%SLA - %KPI) sont reprises dans le calcul de la compensation, si le KPI est inférieur au SLA.

157.4. La figure suivante donne un exemple de calcul du nombre de demandes qui sont sujettes à compensation. À cet effet, nous partons d'un niveau de SLA de 90 %, d'un KPI atteint à 75 % et d'un total de 1000 demandes. Les tickets sont classés selon un ordre décroissant de conformité au SLA, à savoir de l'exécution la plus rapide à la plus lente. Les 100 cas « worst case » sont supprimés. Les 150 demandes restantes qui ne satisfont pas au SLA sont sujettes à compensation.

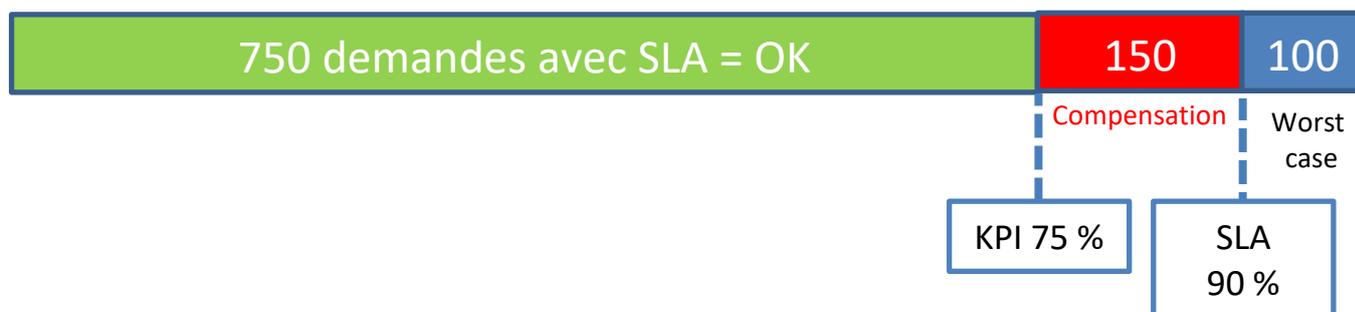


Figure 4 : Exemple de calcul du nombre de demandes

11.1 SLA « Pre-Order »



Figure 5 : Applicabilité du SLA au niveau de la relation client

11.1.1 Introduction

158. Le processus actuel de « pre-order » chez VOO S.A. se déroule comme suit :

- 158.1. L'opérateur bénéficiaire doit, selon des règles de formatage précises, communiquer une adresse via l'API de VOO S.A.
- 158.2. Ces demandes sont ensuite traitées manuellement par le helpdesk de VOO S.A.
159. VOO S.A. a soumis la proposition suivante de SLA Pre-order à l'IBPT qui l'a partagée avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC:

Timer	Valeur indicative
50 %	dans les 30 minutes
95 %	dans les 2 jours ouvrables
99 %	dans les 5 jours ouvrables

Tableau 6 : Proposition de SLA Pre-order de VOO S.A.

11.1.2 Analyse

160. Comme indiqué aux §§ 879, 880 et 881 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés. Cela concerne également la phase de « pre-ordering » qui n'était jusqu'à présent pas pourvue de SLA.
161. Orange propose d'ajouter un niveau supplémentaire de 90 % dans un délai de 1 jour ouvrable car le délai entre le niveau 50 % et 95 % est trop long, faisant qu'un volume considérable de tickets ne sera peut-être traité qu'à partir du 2^e jour ouvrable.
162. Le MEDIENRAT clarifie que les demandes injustifiées ne doivent pas être incluses dans le calcul de ce SLA.
163. Le MEDIENRAT a analysé les valeurs proposées. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. Concernant la proposition d'Orange, le MEDIENRAT est d'accord d'introduire un niveau supplémentaire de 90 % dans 1 jour ouvrable. Selon les données de VOO S.A., ce pourcentage est faisable, surtout si les demandes injustifiées sont supprimées du calcul du SLA.

11.1.3 Conclusion

164. Les recherches d'adresse manuelles injustifiées ne peuvent pas être prises en compte dans le calcul du SLA « Pre-Order ».
165. VOO S.A. doit adapter le SLA « Pre-Order » comme suit :

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

Tableau 7 : SLA Pre-Order

11.2 SLA Installation



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

11.2.1 Introduction

166. Au § 319 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de TECTEO [lire « VOO S.A. »] dans la région de langue allemande, la CRC impose le SLA suivant à VOO S.A. concernant l'exécution de commandes :

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

Tableau 8 : SLA Installation 2013

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

11.2.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA Installation

169. Comme indiqué dans le chapitre concernant le SLA Repair, le § 855 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une installation en gestion propre. Ce « Single Installer » comprend un nouveau processus, avec de nouvelles responsabilités pour toutes les parties, qui est déjà décrit dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO S.A.
170. Selon le MEDIENRAT, les activités d'installation qui peuvent être effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus d'installation depuis le passage de la commande par le client final auprès de l'opérateur bénéficiaire jusqu'à l'exécution de l'installation au domicile, à la suppression d'un filtre éventuel au TAP et aux mesures au TAP. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA, lors de l'utilisation de la procédure « Single Install ». Le SLA Installation concerne donc uniquement les installations qui sont effectuées selon le processus « Single Visit/Dual Visit ».
171. Proximus se demande pourquoi il n'existe pas de SLA pour les raccordements câblés au niveau de l'habitation même. Ce type d'installation est explicitement exclu dans l'offre de référence de VOO S.A. Toutefois, le MEDIENRAT souhaite clarifier que les installations avec un raccordement par le câble ont été reprises dans la définition de ce SLA. VOO S.A. doit adapter son offre de référence afin de clarifier ce point. Les raccordements par le câble « complexes » (par ex. travaux nécessitant l'obtention d'une autorisation, forages sous voirie, travaux d'excavation ou réseaux de façade complexes) ne doivent pas être pris en compte.

Concernant les niveaux du SLA Installation

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

173. Selon le MEDIENRAT, le SLA Installation peut donc être défini de manière plus rigoureuse, du fait que :

173.1. La courbe d'apprentissage initiale est passée. VOO S.A. a accumulé suffisamment de connaissances opérationnelles ;

173.2. Le nombre de demandes diminuera de manière drastique de par l'introduction de la procédure « Single Install ».

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

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

Tableau 9 : Proposition SLA d'Orange

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

176. Selon VOO S.A., les niveaux de SLA proposés par Orange sont trop courts. Après une analyse détaillée, VOO S.A. arrive à la conclusion qu'elle ne peut pas atteindre ces niveaux. Toutefois, VOO S.A. ne propose pas d'autres niveaux de SLA. Selon VOO S.A., imposer un SLA plus strict au niveau du gros que les SLA qui existent aujourd'hui pour les raccordements de détail serait disproportionné, vu la taille de l'entreprise. Un SLA plus strict mènerait à une augmentation nécessaire du pool de techniciens disponibles pour les installations afin de pouvoir satisfaire au SLA. Cela représenterait un trop grand coût pour VOO S.A..

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

Timer	Sans visite chez le client	Avec visite chez le client	Avec visite chez le client et splicing
-------	----------------------------	----------------------------	--

85 %	-	-	20 jours ouvrables
95 %	9 jours ouvrables	11 jours ouvrables	29 jours ouvrables
99 %	19 jours ouvrables	22 jours ouvrables	39 jours ouvrables
100 %	45 jours ouvrables	45 jours ouvrables	-

Tableau 10: SLA « Slot Availability » de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus

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

adaptations du SLA ont un impact à peine sensible sur les niveaux de SLA atteints de VOO S.A.

Concernant les compensations pour le SLA Installation

183. Dans sa réaction, Orange indique que pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate doit être prévue de sorte que VOO S.A. reste suffisamment attentive pour ne pas perdre de vue ces niveaux inférieurs. Vu l'importance des différents niveaux (la majorité relative des installations doit également être réalisée suffisamment rapidement), le MEDIENRAT estime qu'il est nécessaire et raisonnable de prévoir une compensation à cet égard. Le MEDIENRAT est donc d'accord avec le raisonnement d'Orange et applique la même compensation à tous les niveaux. Dans ce cas, pour les raccordements qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.
184. Dans l'offre de référence, VOO S.A. prévoit une compensation de 5 % de l'indemnité d'installation par jour ouvrable supplémentaire de report. Toutefois, le MEDIENRAT souhaite faire dépendre le calcul de la compensation de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire. Pour que la compensation reste la plus simple possible, le MEDIENRAT estime qu'il ne faut faire aucune distinction entre les types de raccordement parce que chaque installation est tout aussi importante, que celle-ci ait une faible ou large bande passante. C'est pourquoi le MEDIENRAT impose un montant fixe de 1,10 € par jour ouvrable supplémentaire, calculé sur la base de 5 % de la moyenne pondérée du loyer mensuel⁷⁹ pour tous les raccordements.

11.2.3 Conclusion

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

⁷⁹ Les loyers sont définis sur la base des tarifs pour 2020 tels que fixés dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale et la large bande. Voir aussi décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels relatifs à l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la télévision en région de langue allemande (Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) vom 26. Mai 2020 über die monatlichen Tarife für den Großhandelszugang zu den Netzen der Kabelnetzbetreiber für Fernsehen im deutschen Sprachgebiet).

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

Tableau 11 : SLA Installation

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

11.3 SLA « Install Executed »



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

11.3.1 Introduction

188. Dans sa réaction à la consultation, Proximus compare les différents SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL à l'offre de référence de VOO S.A. Parmi les différences constatées, Proximus remarque l'absence d'un SLA « Appointment Kept » (ou un SLA similaire), dans le cadre duquel l'on vérifie si le rendez-vous d'installation prévu avec le technicien de l'opérateur PSM a pu effectivement avoir lieu.

189. Proximus remarque qu'en cas de rendez-vous prévu avec un technicien de l'opérateur PSM manqué il se peut que le client du bénéficiaire ait dû prendre congé pour rien, cette expérience négative pouvant avoir des retombées sur l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.

190. Le MEDIENRAT est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc qu'il convient d'établir un nouveau SLA à cet égard, ainsi qu'une compensation si le SLA n'est pas atteint.⁸⁰

11.3.2 Analyse

191. Comme indiqué aux §§ 879, 880 et 881 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.

192. Le MEDIENRAT se basera sur les définitions existantes du SLA « Appointment Kept » et du SLA « Technically Executed » au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Toutefois, une différence avec Proximus est que l'opérateur bénéficiaire doit activer lui-même le service, contrairement à l'offre bitstream de Proximus, où Proximus doit effectuer cela elle-même.⁸¹ Il n'est donc pas possible de reprendre les mêmes définitions à l'identique.

193. Pour cette raison, le MEDIENRAT définit un nouveau SLA « Install Executed », qui est défini comme le rapport entre les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM qui ont eu lieu lors du créneau prévu et toutes les installations effectuées par un technicien de l'opérateur PSM. Si le technicien a besoin de plusieurs rendez-vous pour réaliser une installation, le dernier rendez-vous est pris en considération pour la définition de ce SLA.

194. L'objectif pour ce SLA est fixé à 95 %, et provient des SLA « Appointment Kept » et « Technically Executed » déjà en vigueur au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Du fait de la définition technologiquement neutre (xDSL ou DOCSIS), le MEDIENRAT ne voit pas de raison de définir une autre valeur à cet égard. Étant donné que VOO S.A. a également imposé un SLA de 95 % à ses sous-traitants pour la même activité, il n'y a pas de raison, selon le MEDIENRAT, que VOO S.A. ne puisse pas atteindre ce pourcentage.

195. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. afin de vérifier ce SLA, mais VOO S.A. n'a pas pu fournir les détails nécessaires. Le MEDIENRAT n'a pas pu vérifier ce SLA, mais comme indiqué ci-dessus, le MEDIENRAT n'a pas constaté de circonstances dans le cadre desquelles ce SLA serait déraisonnable pour VOO S.A.

⁸⁰ Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

⁸¹ Par conséquent, cette mesure chez Proximus doit relever d'un SLA.

196. Une compensation comparable à la compensation de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus doit également être introduite, afin de pouvoir garantir le respect de ce SLA.
197. Le MEDIENRAT effectue d'ailleurs lui-même le suivi de ce KPI pour les raccordements de détail. Il peut à cette fin utiliser le baromètre de la qualité de l'IBPT.

11.3.3 Conclusion

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

11.4 SLA « First Time Right »



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

11.4.1 Introduction

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

11.4.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA « First Time Right »

201. Comme indiqué aux §§ 879, 880, 881 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre le bénéficiaire et l'opérateur PSM doivent inclure des « Service Level Agreements » (SLA) appropriés.

202. Proximus remarque qu'un SLA doit comprendre non seulement la durée d'exécution de l'installation mais aussi la qualité de l'installation, vu l'importance de ces deux aspects. Si le technicien de l'opérateur PSM effectue une installation de mauvaise qualité chez le client final de l'opérateur bénéficiaire et si des problèmes de qualité surviennent déjà après quelques jours, le client final n'aura pas une bonne image de l'opérateur bénéficiaire, alors que celui-ci n'a rien à voir avec le problème sous-jacent.
203. Le MEDIENRAT est en effet d'accord avec ce raisonnement et estime donc approprié de prévoir un nouveau SLA.
204. Le MEDIENRAT se basera sur la définition existante du SLA « First Time Right » au sein de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Comme cette définition est neutre sur le plan de la technologie⁸², le MEDIENRAT ne voit pas de raison de s'écarter de la définition existante. Le MEDIENRAT qualifie donc une installation de « First Time Right » si aucune demande de réparation n'a été effectuée dans les 14 jours calendrier suivant la réception de l'installation par VOO S.A. De plus, seules les demandes de réparation dont la responsabilité est attribuable à VOO S.A. seront acceptées comme des demandes valables pour considérer une installation comme étant « Non-First Time Right ».
205. Le processus d'installation occasionne des désagréments chez le client final (étant donné que celui-ci doit veiller à être chez lui à ce moment-là), faisant qu'une installation correcte est un aspect important dans la relation entre l'opérateur et son client final. Vu l'importance de ce point, il est recommandé de prévoir également une compensation si ce SLA n'est pas atteint. Pour cette raison, une compensation comparable à celle de l'offre de référence Bitstream xDSL est introduite. Cela signifie une compensation de la totalité du tarif d'installation pour les installations qui relèvent du niveau SLA au cours de la période en question.

Concernant les niveaux du SLA « First Time Right »

206. Dans le contexte des installations « Single Visit/Dual Visit » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM, l'opérateur PSM est responsable des activités au niveau du TAP. Toutefois, l'opérateur bénéficiaire reste responsable pour toutes les activités après le TAP, vers l'utilisateur final. De ce fait, il n'est pas possible pour le technicien de l'opérateur PSM d'effectuer un test « end-to-end » pour ainsi vérifier la qualité des travaux effectués.

⁸² Donc sans réelle différence entre la technologie xDSL et la technologie DOCSIS.

207. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. afin de définir un niveau de SLA approprié. Comme déjà indiqué précédemment, le MEDIENRAT remarque que le nombre total de demandes de « Single Visit/Dual Visit » a drastiquement chuté, après l'introduction du processus « Single Installer ».
208. Vu que le technicien de l'opérateur PSM n'est pas capable de vérifier le travail qu'il a effectué, il convient de prévoir une marge qui tient compte d'erreurs humaines imprévues qui ne peuvent jamais être totalement exclues. Cette marge ne peut pas être trop large afin de ne pas compromettre le service à l'opérateur bénéficiaire.
209. Selon le MEDIENRAT, un pourcentage de 95% d'installations « First Time Right » effectuées par le technicien de l'opérateur PSM dans le cadre d'installations « Single Visit/Dual Visit » constitue une solution équilibrée. Ce pourcentage a également été vérifié sur la base des informations demandées et a été jugé raisonnable.
210. En outre, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO S.A. et les a partagées avec les autres régulateurs membres de la CRC. Le MEDIENRAT constate que VOO S.A. atteint ce pourcentage sans problème depuis l'introduction du processus « Single Installer ». L'introduction de ce nouveau SLA n'entraînera pas d'investissements supplémentaires.

11.4.3 Conclusion

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

11.5 SLA Repair



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

11.5.1 Introduction

213. Dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de TECTEO [*lire « VOO S.A. »*] dans la région de langue allemande, la CRC a calculé les valeurs du SLA Repair⁸³ sur la base des besoins du marché, en tenant compte du fait que les procédures opérationnelles de réparation devaient encore être optimisées⁸⁴. Ces valeurs étaient les suivantes⁸⁵ :

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas d'indisponibilité du service	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation du service
80 %	8 heures ouvrables	2 jours ouvrables
90 %	16 heures ouvrables	3 jours ouvrables
95 %	2 jours ouvrables	4 jours ouvrables
99 %	4 jours ouvrables	8 jours ouvrables

Tableau 12 : SLA Repair 2013

214. Il y a deux raisons pour lesquelles les valeurs mentionnées ci-dessus doivent être mises à jour. Au § 855 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, un opérateur bénéficiaire reçoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. De telles réparations ne doivent donc plus être couvertes par un SLA. En outre, les niveaux de SLA actuels peuvent également être revus sur la base des données qui sont déjà disponibles actuellement afin de garantir un niveau de service réaliste et suffisamment élevé.

215. VOO S.A. souhaite adapter le SLA Repair et propose les valeurs suivantes (qui sont à un niveau considérablement inférieur à celui fixé dans la décision de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de TECTEO [*lire « VOO*

⁸³ Timer de réparation des lignes d'utilisateur final.

⁸⁴ Voir les §§ 327 et 332 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

⁸⁵ Paragraphe 332 de la décision de la CRC du 3 septembre 2013.

S.A. »] en région de langue allemande) concernant les tickets de réparation qui relèvent de sa compétence :

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

Tableau 13 : Proposition de SLA Repair de VOO S.A.

11.5.2 Analyse

Concernant le contexte du SLA Repair

216. Comme indiqué ci-dessus, le § 855 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 prévoit la possibilité d'effectuer une réparation en gestion propre. Ce « Repair Single Installer » comprend un nouveau processus avec des responsabilités pour toutes les parties et est déjà prévu dans la proposition actuelle de l'offre de référence de VOO S.A. Dans ce contexte, il peut être recommandé de revoir le SLA Repair actuel.
217. Selon le MEDIENRAT, les activités de réparation effectuées en gestion propre par l'opérateur bénéficiaire doivent être exclues de ce SLA. En effet, l'opérateur bénéficiaire contrôle l'ensemble du processus de réparation, de la notification du problème par le client à la résolution de la cause du problème. VOO S.A. ne doit intervenir à aucune étape de ce processus et n'est donc pas soumis à un SLA.
218. Le problème peut également résider en dehors du contexte du « Single Installer », par exemple après le TAP ou plus haut dans le réseau de l'opérateur PSM ou du gestionnaire de réseau. Le technicien de l'opérateur bénéficiaire n'a ni l'autorisation, ni la compétence pour effectuer des interventions à ce niveau. Ce « network repair » est caractérisé par le fait que non seulement le client de l'opérateur bénéficiaire est affecté, mais aussi tous les autres clients connectés à ce segment du réseau, qu'ils soient clients de l'opérateur bénéficiaire, d'autres opérateurs bénéficiaires ou de VOO S.A. même. En raison de l'énorme impact potentiel de ce type de réparation, VOO S.A. a tout intérêt à la traiter le plus rapidement possible. Le préjudice public que subirait VOO S.A. en reportant cette réparation pourrait pousser ces clients à passer chez un autre opérateur. En

raison de la nature non discriminatoire de ce « network repair », le MEDIENRAT autorise qu'aucun SLA ne soit défini pour ces cas.

219. Toutefois, cela ne signifie pas que plus aucun SLA Repair ne doit être défini dans l'offre de référence. Selon le MEDIENRAT, il existe en effet encore une catégorie de problèmes pour lesquels l'existence d'un SLA Repair est pertinente. L'opérateur bénéficiaire peut en effet également choisir de ne pas effectuer l'installation et l'éventuelle réparation ultérieure en gestion propre (« Single Visit/Dual Visit Install and Repair »). Dans ce cas, la responsabilité de résoudre le problème chez le client repose dans le chef de VOO S.A. Un SLA doit donc bel et bien être défini pour ces cas-là.
220. Selon le MEDIENRAT, un SLA Repair doit donc encore être défini pour le « Single Visit/Dual Visit Repair ».
221. Dans sa réaction à la consultation, VOO S.A. est d'accord avec le fait qu'un SLA « Single Visit/Dual Visit Repair » doit être défini. VOO S.A. est également d'accord avec le fait qu'aucun SLA ne soit défini pour les réparations du réseau.
222. Dans sa réaction, Orange propose également d'intégrer la réparation du réseau dans ce SLA, car, selon elle, l'on ne peut pas toujours supposer qu'un problème au sein du réseau impactera également les clients de VOO S.A., faisant que VOO S.A. n'agirait pas rapidement pour résoudre le problème. Jusqu'à présent, le MEDIENRAT n'a pas noté de cas attestant de ce phénomène et décide pour cette raison de ne pas modifier davantage la définition de ce SLA.
223. Bien qu'aucune remarque n'ait été formulée à ce sujet jusqu'à présent, le MEDIENRAT souhaite clarifier le fait que les demandes de réparation injustifiées (« wrongful repairs ») ne doivent pas être prises en compte dans le calcul de ce SLA. Un « wrongful repair » engendre de l'imprévisibilité au sein du processus, rendant une analyse supplémentaire nécessaire afin de prouver que cette demande est effectivement injustifiée, tandis qu'une demande de réparation justifiée pourra être traitée relativement plus vite en raison de l'absence de cette analyse supplémentaire. Cela est également conforme aux dispositions comparables des offres de référence de Proximus, au sein desquelles les demandes de réparation injustifiées ne sont pas prises en compte dans le SLA Repair.

Concernant les niveaux du SLA Repair

224. Dans le cadre de l'approbation de l'offre de référence, l'IBPT a demandé des données supplémentaires à VOO S.A. afin de vérifier la proposition soumise et a

partagé cette information avec ses partenaires régulateurs membres de la CRC. Ces données ont été analysées mais les chiffres publiés dans le rapport KPI de novembre/décembre 2018 n'ont pas pu être confirmés par rapport aux données sources transmises par VOO S.A. à l'IBPT dans le cadre de la vérification des niveaux de SLA proposés.

Timer	Valeur indicative pour la résolution d'une perturbation en cas de dégradation/d'indisponibilité du service ⁸⁶	KPI de gros de VOO S.A. en novembre/décembre 2018
80 %	8 heures ouvrables	15 %
90 %	16 heures ouvrables	64 %
95 %	2 jours ouvrables	95 %
99 %	4 jours ouvrables	100 %

Tableau 14 : KPI de VOO S.A.

225. Les valeurs du rapport KPI diffèrent considérablement de la proposition SLA de VOO S.A. Ainsi, VOO S.A. peut résoudre 95 % des deux types de perturbations dans les 2 jours ouvrables, alors qu'il propose d'atteindre 95 % dans les 11 jours ouvrables pour l'indisponibilité du service et dans les 16 jours ouvrables pour la dégradation du service. Sur la base des rapports KPI de janvier 2019 à juin 2019 aussi, le MEDIENRAT constate de grandes différences entre les résultats effectivement obtenus et la proposition de VOO S.A.
226. Ces différences significatives se justifient selon VOO S.A. par le fait qu'après l'entrée en vigueur du « Single Installer », seules des réparations plus complexes devraient encore être traitées par VOO S.A. VOO S.A. estime toutefois que ces nombres sont petits.
227. Selon le MEDIENRAT, ceci n'est pas correct. Comme VOO S.A. l'indique lui-même dans son courrier du 15 mai 2019 à l'IBPT, dont le MEDIENRAT a pris connaissance dans le cadre de la coopération entre régulateurs, VOO S.A. propose que pour toutes les installations que le bénéficiaire effectue selon « Single Installer », le bénéficiaire soit également responsable de réparations éventuelles de ce raccordement. Selon le MEDIENRAT, VOO S.A. ne peut dès lors pas prédire qu'il ne devrait traiter que des réparations encore plus complexes. Du fait qu'un opérateur bénéficiaire pourra toujours choisir des installations selon « Single Visit/Dual Visit », le MEDIENRAT ne voit pas de raison de supposer que la

⁸⁶ Le MEDIENRAT note que VOO S.A. ne fait pas de distinction dans son rapport KPI entre la résolution d'une perturbation en cas de dégradation ou en cas d'indisponibilité.

complexité des réparations avant et après la mise en service de « Single Installer » changerait.

228. Sur la base de l'hypothèse selon laquelle la complexité des réparations restera inchangée, il est raisonnable, selon le MEDIENRAT, que le niveau des SLA reste aligné sur les chiffres des rapports KPI. Le MEDIENRAT propose pour cette raison le SLA suivant :

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

Tableau 15: SLA Repair

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

233. Proximus indique dans sa réaction que les KPI et SLA de gros et de détail ne peuvent pas être simplement comparés, mais que l'on peut tout de même effectuer une comparaison avec le Basic SLA Repair de gros de Proximus.

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

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

234. Proximus indique ne pas faire de distinction selon le type de problème (indisponibilité, dégradation ou installation niveaux de signal) et demande également de supprimer cette distinction au sein du SLA Repair de VOO S.A. Selon Proximus, les valeurs de leur Basic SLA Repair sont bien plus strictes que celles que le MEDIENRAT a proposées dans le projet de décision, d'autant plus que VOO S.A. exploite un service de gros sur la couche 3, où elle peut exercer plus de contrôle⁸⁷ que Proximus qui offre un des services de gros sur la couche 2.
235. Le MEDIENRAT n'est toutefois pas d'accord avec la proposition de Proximus de se baser sur les niveaux de SLA de l'offre de référence Bitstream xDSL de Proximus. Une comparaison directe entre les deux SLA n'est pas appropriée en raison des différences au niveau des processus et des technologies sous-jacentes. Toutefois, le MEDIENRAT est d'accord avec la proposition de Proximus de simplifier le SLA.
236. Des informations supplémentaires ont été demandées à VOO S.A. L'analyse de ces données confirme que la proposition initiale du MEDIENRAT est adéquate et convient aux possibilités opérationnelles de VOO S.A. En outre, le MEDIENRAT a remarqué, sur la base des données de détail, que l'on pouvait à peine remarquer une différence entre les niveaux de SLA par type de problème. Le MEDIENRAT simplifiera donc le SLA Repair afin que les mêmes niveaux de SLA soient d'application pour tous les types de problèmes de réparation.

Concernant la compensation pour le SLA Repair

237. Dans sa réaction, Orange demande de prévoir pour chaque niveau de SLA une compensation adéquate de sorte que VOO S.A. reste suffisamment attentive pour

⁸⁷ Proximus déclare que VOO S.A. a par exemple la possibilité de contrôler certaines causes de problèmes à distance.

ne pas perdre de vue ces niveaux inférieurs. Vu l'importance des différents niveaux (la majorité relative des réparations doit également être réalisée suffisamment rapidement), le MEDIENRAT estime qu'il est nécessaire et raisonnable de prévoir une compensation à cet égard. Le MEDIENRAT est donc d'accord avec le raisonnement d'Orange car de cette manière VOO S.A. reçoit les incitants nécessaires pour un suivi correct du SLA. Le MEDIENRAT applique donc la même compensation à tous les niveaux. Dans ce cas, pour les tickets qui sont soumis à une compensation à plusieurs niveaux, une seule compensation doit être payée, à savoir la plus élevée.

238. Dans l'offre de référence, VOO S.A. prévoit une compensation de 7,5% de l'indemnité mensuelle pour le bénéficiaire par jour ouvrable supplémentaire de report. Toutefois, le MEDIENRAT estime que la différence avec la compensation du SLA Installation est trop petite car une réparation a un caractère plus urgent et la plus longue durée d'une réparation a un impact négatif plus important au niveau du client final. Ainsi, une plus grande compensation est justifiée pour le MEDIENRAT, qui imposera une compensation équivalant au double de celle du SLA Installation.
239. Le calcul de la compensation correcte dépend du raccordement spécifique et du tarif y afférent. Le calcul de la compensation correcte dépend donc de la catégorie et du profil du raccordement et du tarif y afférent. Toutefois, le MEDIENRAT souhaite que le calcul de la compensation reste le plus simple possible. Le MEDIENRAT estime qu'il ne faut faire aucune distinction entre les types de raccordement parce que chaque réparation est tout aussi importante du point de vue du client final, que la bande passante soit large ou non. C'est pourquoi le MEDIENRAT impose un montant fixe de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire, calculé sur la base de 10% de la moyenne pondérée du loyer mensuel de la ligne d'utilisateur final.

11.5.3 Conclusion

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

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

Tableau 18 : SLA Repair

241. En ce qui concerne les « network repairs », le MEDIENRAT considère qu'aucun SLA ne doit être défini, étant donné que l'impact est aussi grave pour VOO S.A. que pour un bénéficiaire et que VOO S.A. a tout intérêt à l'effectuer rapidement.
242. Les demandes de réparation injustifiées ne doivent pas être reprises dans le calcul de ce SLA.
243. VOO S.A. doit prévoir une compensation à chaque niveau de SLA pour le bénéficiaire de 2,20 € par jour ouvrable supplémentaire de report.

12 Autres éléments de l'offre de référence

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

	Section offre de référence	Analyse du MEDIENRAT	Conclusion du MEDIENRAT
1	Annexe 1. Main Body 3. « <i>Aspects contractuels</i> »	<p>Le document « Main Body » de l'offre de référence comprend une large section « aspects contractuels » qui traite de sujets tels que les droits et obligations des deux parties et des éléments contractuels comme la négociation, l'adaptation, l'arrêt, etc. Il existe toutefois également une annexe spécifique « conditions générales » qui traite également de tous ces aspects, mais de manière plus détaillée.</p> <p>Ces aspects sont donc traités deux fois dans l'offre de référence. Ce n'est pas recommandé, étant donné que des adaptations peuvent entraîner ultérieurement des incohérences entre les deux versions, une version ayant été adaptée et l'autre pas. Cela peut entraîner une discussion sur la version en vigueur. En d'autres termes, cette double mention rend l'offre de référence moins transparente⁸⁸.</p> <p>Dans sa réaction à l'offre de référence, VOO S.A. confirme qu'elle fusionnera plus tard ces deux parties en une.</p>	VOO S.A. supprimera le chapitre 3 « Aspects contractuels » de la partie « Main Body ».

⁸⁸ Voir les §§ 953-954 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 : « *Le principe de transparence revêt un caractère fondamental d'une part à l'égard des opérateurs alternatifs déjà bénéficiaires, ou les bénéficiaires potentiels d'une offre de gros, et d'autre part pour le régulateur. Il permet notamment [...] de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative.* »

2	Annexe 1. Main Body § 266 « <i>La copie du document adressé au Client final sera communiqué à VOO S.A.</i> »	L'opérateur bénéficiaire ne peut pas être contraint de transmettre à VOO S.A. des communications internes adressées à son client final, étant donné que cela peut donner lieu à un comportement anticoncurrentiel de la part de VOO S.A., qui peut utiliser les connaissances qu'il retire de ces communications internes. C'est pourquoi VOO S.A. supprimera la disposition « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO S.A.</i> » de son offre de référence.	VOO S.A. supprimera la disposition « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO S.A.</i> » de son offre de référence.
3	Annexe 4. Points IC et colocation (Points d'interconnexion - Colocation « co-mingling »)	Conformément au § 1301 ⁸⁹ de la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. doit fournir suffisamment d'informations concernant les aspects techniques et opérationnels de son offre de référence. VOO S.A. ne précise pas comment l'interconnexion est réalisée, ce qui fait qu'un opérateur ne dispose pas de suffisamment d'informations pour savoir comment il doit se raccorder au réseau VOO S.A. Il convient au moins de spécifier clairement le type d'interface, la vitesse, les aspects de la couche 2 (tagging...) et de la couche 3 (adresse IP, routage sur la base de protocoles, redondance).	VOO S.A. doit davantage spécifier la mise en œuvre technique de l'interconnexion.

⁸⁹ « [...] les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes : [...] »

- Une description, incluant les caractéristiques et modalités techniques, des éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, les ressources associées appropriées, ainsi que les informations relatives à l'emplacement des points d'accès ;

- Informations relatives à l'architecture et à la configuration du réseau pour permettre une utilisation effective de l'accès au réseau ;

- Informations relatives à l'emplacement des points d'accès physiques et à la disponibilité de boucles et des systèmes de transmission dans des parties bien déterminées du réseau d'accès ; [...]

- Caractéristiques de l'équipement, et le cas échéant, les restrictions concernant les équipements pouvant être co-localisés ; [...] »

4	<p>Annexe 5. Conditions générales</p> <p>§ 14. « À cet égard, VOO S.A. informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO S.A. pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</p>	<p>L'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018 définit clairement les délais applicables pour les adaptations IT et les adaptations de l'offre de référence : selon les cas, un délai de trois mois ou un délai de six mois doit être respecté.</p> <p>Le délai de notification d'un mois appliqué par VOO S.A. n'est, dans tous les cas, pas suffisant. L'offre de référence de VOO S.A. doit respecter les délais mentionnés ci-dessus.</p>	<p>VOO S.A. doit adapter ce passage afin qu'il soit conforme à l'annexe H de la décision de la CRC du 29 juin 2018.</p>
5	<p>Dans son annexe concernant les conditions générales, VOO S.A. déclare qu'il convient de prévoir une garantie bancaire pour un montant équivalant à une estimation de trois mois de montants dus au bénéficiaire pour les services fournis conformément au contrat, avec un minimum de 250.000,00 EUR (§§ 50-51).</p>	<p>Le MEDIENRAT reconnaît que VOO S.A. a le droit de se protéger contre un éventuel défaut de paiement des bénéficiaires. Une telle protection peut prendre différentes formes, dont celle d'une garantie bancaire. Cette garantie doit être suffisamment élevée pour que le risque financier que VOO S.A. doit supporter soit le plus limité possible, mais doit également rester proportionnelle au risque réel. Ainsi, une garantie bancaire trop élevée pourrait représenter un seuil artificiel pour un opérateur avec une clientèle (initialement) restreinte qui l'empêcherait d'entrer sur le marché. Dans cette optique, la pratique où l'on prévoit une protection de trois fois la facture prévue semble appropriée et raisonnable pour les opérateurs plus petits.</p>	<p>VOO SA doit supprimer le montant minimal de 250.000 EUR de garantie bancaire et le remplacer par un montant égal à trois fois la facture attendue, comme cela est également courant dans d'autres offres de référence (comme celle de Proximus).</p>
6	<p>Annexe 8. Colocation</p>	<p>Comme indiqué aux §§ 879⁹⁰ et 882⁹¹ de la décision de la CRC du 29 juin 2018, les SLA sont nécessaires pour permettre aux</p>	<p>Le MEDIENRAT estime que ces valeurs sont raisonnables,</p>

⁹⁰ « Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les 'service level agreements' (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles. »

⁹¹ « Les obligations existantes concernant les SLA sont conservées et sont régulièrement évaluées en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise par les opérateurs PSM. »

	Appendice VI SLA	<p>opérateurs alternatifs de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Étant donné que l'interconnexion et la colocation correspondante sont des éléments essentiels du service, il est important que les demandes de réparation soient traitées suffisamment rapidement.</p> <p>VOO S.A. a d'abord défini le SLA Repair de colocation sans timers concrets. Les timers renvoient seulement à « <i>Same as for BRUTELE</i> ».</p> <p>Lors de la consultation, VOO S.A. a proposé les deux SLA suivants :</p> <p>Service non-affecting 48h In case of a 230V Installation Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p> <p><u>HVAC Service</u> Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p>	dans le mesure ou VOO S.A. utilise les mêmes valeurs pour elle-même en interne.
7	Annexe 8. Colocation Appendice VI SLA	<p>Un mécanisme de compensation est nécessaire pour le bon fonctionnement d'un SLA et doit donc être repris dans l'offre de référence.⁹²</p> <p>VOO S.A. n'a pas repris de calcul de la compensation pour les SLA de colocation dans l'offre de référence. Sans une</p>	VOO S.A. ajoutera le calcul de la compensation proposé pour les SLA de colocation.

⁹² Comme mentionné à l'annexe G « Description de l'offre de référence » de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

		<p>compensation pour les opérateurs bénéficiaires lorsqu'un SLA n'est pas atteint, les opérateurs PSM ne sont pas motivés à essayer d'atteindre les SLA.</p> <p>Lors de la consultation, VOO S.A. a proposé de reprendre le calcul de la compensation de Proximus. Le MEDIENRAT estime cela raisonnable.</p>	
8	<p>Un opérateur souhaite obtenir une image claire concernant quels outils informatiques de diagnostic sont disponibles pour un opérateur bénéficiaire.</p>	<p>Dans sa réaction à la consultation, un opérateur remarque que l'offre de référence de VOO S.A. ne contient aucune description des différents outils informatiques mis à disposition pour le diagnostic d'une ligne d'utilisateur final lors de divers problèmes. Comme indiqué au § 872 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour garantir l'existence d'une concurrence loyale dans la fourniture des services de télévision. Il découle de l'obligation générale de transparence (§ 951 de la décision précitée) que ces outils informatiques de diagnostic (et d'autres outils éventuels) doivent également être décrits dans l'offre de référence.</p>	<p>Dans l'offre de référence, VOO S.A. doit décrire les différents outils informatiques qu'elle met à disposition d'un opérateur bénéficiaire.</p>
9	<p>Proximus indique qu'un opérateur bénéficiaire, dans tous les cas, doit pouvoir calculer lui-même les KPI concernés pour tous les SLA et que l'opérateur PSM doit donc mettre à disposition de manière transparente toutes les données pour que cela puisse avoir lieu.</p>	<p>Le MEDIENRAT est d'accord car le respect correct des SLA ne peut pas être vérifié autrement par les bénéficiaires. Toutefois, le MEDIENRAT n'a actuellement pas connaissance de problèmes qui y seraient liés.</p>	<p>VOO S.A. ne doit pas apporter d'autres modifications à son offre de référence, mais doit toujours veiller à ce que chaque SLA puisse être calculé de manière indépendante par l'opérateur bénéficiaire.</p>

10	Orange demande que l'« exception process » soit explicitement imposé pour les demandes qui ne relèvent pas du SLA dans le cas des SLA Pre-Order, Pro, Installation et Repair.	Comme indiqué notamment au § 175, le MEDIENRAT estime que l'opérateur PSM doit traiter chaque demande dans un délai raisonnable, y compris les demandes qui ne relèvent pas du SLA. Il est donc important que VOO S.A. indique de manière transparente de quelle manière ces demandes sont traitées. Le MEDIENRAT marque donc son accord sur ce point.	VOO S.A. doit compléter son offre de référence avec un « exception process » dans lequel elle décrit la manière dont les demandes qui ne relèvent pas du SLA sont traitées.
11	Le MEDIENRAT a remarqué que les rapports KPI de VOO S.A. n'indiquent pas de chiffres absolus.	Comme mentionné au § 979 de la décision de la CRC du 29 juin 2018, le MEDIENRAT détermine le niveau de détail des indicateurs. Les rapports KPI publiés sur le site Internet de gros de VOO S.A. contiennent uniquement le pourcentage presté pour les différents niveaux de SLA. Cependant, outre le pourcentage, il est également nécessaire d'indiquer les chiffres absolus pour obtenir un aperçu complet des activités effectivement prestées pour le secteur des télécommunications. Le MEDIENRAT renvoie également à cet égard aux rapports KPI de VOO S.A. et de Proximus pour les services de gros régulés, qui indiquent tant les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent) que le pourcentage presté. Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI afin d'éviter toute confusion inutile.	VOO S.A. doit modifier ses rapports KPI afin d'indiquer les chiffres absolus (lorsque cela est pertinent). Si aucune activité prestée n'a été effectuée lors du mois en question, cela doit être indiqué dans le rapport KPI.
12	Le paragraphe 66 du Main Body stipule : <i>« Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer VOO S.A. immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté. »</i>	Le MEDIENRAT estime que la condition que VOO S.A. impose à ses bénéficiaires doit également être applicable de manière non discriminatoire à VOO S.A. : lorsque VOO S.A. remarque une perturbation, elle doit également en avertir les bénéficiaires le plus rapidement possible afin que ces derniers puissent également prendre des mesures pour protéger leurs services.	VOO S.A. adaptera le paragraphe afin que les bénéficiaires soient également avertis le plus rapidement possible lorsqu'une perturbation est constatée.

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

	<p><i>l'accès au service, se sont révélées sans effet ;</i></p> <p><i>afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO S.A. »</i></p>		
--	---	--	--

13 Décision et entrée en vigueur

245. La Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) s'est réunie le 25 mars 2021 et a décidé que l'offre de référence de VOO S.A. devait être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication. Si certaines modifications nécessitent une implémentation IT, cette dernière doit avoir lieu dans les six mois qui suivent la publication de la présente décision, pour permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser effectivement ces systèmes dans le même délai.⁹³
246. La CRC approuve l'offre de référence pour autant que VOO S.A. adapte l'offre de référence dans son intégralité aux remarques contenues dans la présente décision, et ce, au plus tard dans les 30 jours à dater de la publication de la présente décision.
247. Enfin, la CRC souligne le fait que l'offre de référence doit pouvoir à tout moment être modifiée afin de tenir compte de l'évolution des offres de VOO S.A. et des demandes des bénéficiaires, conformément aux objectifs du cadre réglementaire et aux mesures imposées dans la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande.

⁹³ C'est le cas en ce qui concerne l'exécution de la désactivation par le bénéficiaire, toutes les modifications relatives aux SLA et les autres obligations pour lesquelles VOO S.A. démontre qu'une mise en œuvre informatique serait nécessaire.

14 Voies de recours

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

15 Signatures

Michel Van Bellinghen
Président de la CRC

Karim Ibourki
Secrétaire de la CRC