

Réponse de VOO SA et Brutélé à la consultation relative au Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair ».

Le présent document constitue la réponse à la consultation relative au Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision et à l'offre à large bande organisée par le Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, l'Institut Belge des Services Postaux et des Télécommunications, le Vlaamse Regulator voor de Media et le Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens.

VOO SA et Brutélé remercie les régulateurs de la possibilité qui leur est offerte de s'exprimer sur les Projets de décision dans le cadre de la présente consultation. VOO sa et Brutélé espèrent que les commentaires contenus dans la présente réponse seront utiles aux régulateurs et se tiennent bien entendu à la disposition des régulateurs si ceux-ci souhaitent davantage d'informations ou d'explications.

La réponse de VOO SA et Brutélé est structurée comme suit :

Table des matières

| | |
|--|----|
| • Introduction..... | 2 |
| • Services non-modélisés | 2 |
| • Coûts de mise en œuvre..... | 2 |
| • Interconnexion | 3 |
| • Analyse des coûts de personnel directement attribuables..... | 4 |
| • Activation..... | 4 |
| • Installation..... | 4 |
| • Désactivation et Désinstallation..... | 8 |
| • Réparation | 10 |
| • Services de support pour les installations..... | 13 |
| • Services de support pour les chaînes de télévision..... | 14 |
| • Modélisations des tarifs | 15 |
| • Installation « Connect My Home »..... | 15 |

- Introduction

Le présent document de VOO SA et Brutélé constitue une réponse à la consultation relative au Projet de décision du Conseil de l'IBPT concernant l'analyse des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « SLA Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision et à l'offre à large bande.

VOO sa et Brutélé ne soulèvent dans ce document que les points qui sont considérés comme étant incorrectes où que des précisions et une revue est nécessaire.

Pour les points qui ne sont pas abordés dans ce document mais présent dans la consultation, VOO sa et Brutélé n'ont pas d'autres commentaires ou éléments pertinents à rajouter à l'analyse des régulateurs. VOO sa et Brutélé se réservent le droit comme prévue dans la consultation de faire appel aux régulateurs pour une prochaine révision si d'autres éléments pertinents et des données utiles sont disponibles.

- Services non-modélisés
- Coûts de mise en œuvre

Comme indiqué par l'IBPT dans son projet de décision, « *Le régime actuellement en vigueur en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts est défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, qui prévoit l'obligation de pratiquer des prix équitables.* »

La demande de VOO et Brutélé d'appliquer des coûts de mise en œuvre pour tout nouvel entrant est totalement en ligne avec la décision du 29 juin 2018. En effet, la décision du 29 juin prévoit :

- qu'une telle redevance n'a pas de justification pour un opérateur déjà bénéficiaire de services de gros haut débit sur le câble
→ **VOO et Brutélé demandent l'application d'un project fee pour les futurs nouveaux entrants, pas pour un opérateur déjà bénéficiaire**
- que le paiement d'une implementation fee est une pratique plutôt exceptionnelle (une implementation fee n'a pas exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services de gros de Proximus et Proximus ne réclame pas d'implementation fee pour accéder à son offre commerciale FTTH)
→ [CONFIDENTIEL]
- que l'expérience montre que le recours à cette pratique est de nature à limiter le nombre d'entrants : un seul opérateur [confidentiel] et un seul opérateur (Orange) a pu s'acquitter d'une implementation fee pour bénéficier d'un accès réglementé aux réseaux câblés.

→ ce postulat est depuis lors discrédité. En effet, on constate que depuis qu'il n'y a plus d'implémentation fee applicable, il n'y a plus eu d'entrant. Au moment où un implementation fee était applicable, il y a eu un entrant, à savoir Orange. Cela prouve que ce n'est pas l'implémentation fee qui dissuade l'utilisation de l'ouverture du câble.

- que si des coûts de mise en œuvre devraient être pris en compte, ils seraient traités dans le cadre du développement des modèles de coûts et d'éventuelles décisions sous-jacentes relatives à la tarification des services de gros.
→ c'est exactement ce que VOO et Brutélé demandent.

Concernant les développements IT spécifiques aux produits d'accès régulés, VOO et Brutélé ne demandent pas de prendre les développements passés qui ont été réalisés mais bien les développements futurs qui seront développés pour de nouveaux entrants. [CONFIDENTIEL] Il faut prévoir un mécanisme pour la récupération.

Concernant les coûts non-IT, l'IBPT estime qu'ils sont de nature bilatérale et donc encourus par les deux parties. Ce raisonnement n'est pas correct. L'Opérateur Bénéficiaire est l'acteur principal de la demande et du projet. Le câblo-opérateur n'est ici que le destinataire de cette demande, et qui plus est, n'a aucune vue sur le planning ou objectifs de l'intéressé.

Il est normal pour le bénéficiaire de prévoir un budget, des ressources, un planning et prend ses décisions sur base des coûts, y compris les coûts d'implémentation. Si aucun coût d'implémentation, cela signifie que le bénéficiaire peut demander le développement d'une nouvelle plateforme à un coût nul sans l'utiliser.

Par contre, pour VOO SA et Brutélé il n'y a aucune garantie que le projet aboutira. Par conséquent, il se pourrait que des réunions soient prévues, des Release réservées et allouées pour des développements et demandes spécifiques du Bénéficiaire, des testing de modems ou autres équipements, la mise en place de documentations ou de procédure spécifiques et l'Opérateur Bénéficiaire décide in fine de ne jamais aboutir le projet. Ceci aurait donc pour VOOsa et Brutélé qui ne sont pas à l'initiative de ce projet, un impact financier, de temps et de ressources conséquent qui au final serait irrécupérable. Cela n'est évidemment pas acceptable.

Par conséquent, il est opportun que les régulateurs revoient leur position et prévoient un mécanisme pour récupérer le coût de mise en œuvre ou d'implémentation lié aux nouvelles demandes spécifiques d'un nouvel entrant, une sorte de « project Fee ». [CONFIDENTIEL]

Ceci serait compatible avec la décision de la CRC du 29 juin 2018 car est basé sur un prix équitable et serait non-discriminatoire sur les opérateurs qui voudraient faire une demande d'accès en temps qu'Opérateur Bénéficiaire. [CONFIDENTIEL]

• Interconnexion

Concernant la demande d'un tarif pour l'interconnexion, l'IBPT considère que ces coûts ont été identifiés et traités dans les tarifs mensuels.

Sur base de l'analyse du prix mensuel prévu pour l'interconnexion et du modèle de coût des tarifs mensuels, VOO SA et Brutélé observent que le prix mensuel prévu pour l'interconnexion (163 € /mois / 100Gb pour VOO SA et 181€ /mois / 100Gb pour Brutélé) ne couvre pas l'intégralité des coûts liés à

l'interconnexion à savoir l'achat et la maintenance de la carte d'interconnexion ainsi que l'installation. VOO SA et Brutélé considèrent que les coûts d'interconnexion doivent être facturés à l'OLO via la combinaison d'un one off et d'un prix mensuel, la décision de la CRC du 26 mai 2020 n'excluant en effet pas que certaines redevances uniques puissent y être associées.

Si les coûts d'achat et de maintenance d'une carte ne sont pas couverts intégralement par le prix mensuel wholesale d'IC, un prix one off doit être prévu pour couvrir les coûts non récurrents, non couverts par le prix mensuel. En particulier, les coûts de mise en place d'une nouvelle interconnexion[CONFIDENTIEL] et les upgrades des interconnexions, doivent être couverts par un one off dans le cas où les coûts non récurrents ne sont pas intégralement couverts par le prix mensuel défini par l'IBPT. [CONFIDENTIEL]

- Analyse des coûts de personnel directement attribuables
 - Activation

Concernant l'Activation, VOO SA et Brutélé jugent correct que ce montant soit toujours facturé, car est lié à l'activation d'un ou plusieurs services chez un client final. Ce montant doit être facturé en supplément de l'installation, et ce, peu importe le type d'installation.

- Installation

[CONFIDENTIEL]

Ensuite, nous constatons que la structure tarifaire proposée va induire plusieurs confusions de la part du Bénéficiaire et par conséquent des contestations de facturation, en particulier pour ces trois points :

Premièrement, entre l'application de ces 2 postes :

- prestation 'dual visit' qui comprend un remplacement de câble de maximum 10 mètres
- prestation 'raccordement' pour des câbles de plus de 10 mètres.

En effet, lors du lancement de la commande, VOO ne peut pas savoir si le câble de raccordement sera inférieur ou supérieur à 10 mètres. Par ailleurs, pour le bénéficiaire, il est difficile de prévoir le coût.

Deuxièmement, dans la proposition de l'IBPT, il faudrait appliquer la prestation 'raccordement' dans le cas de 'single visit' dans le cas d'un câble à remplacer vu que le prix SV ne comprend pas les mètres de câble. Par contre, la prestation 'raccordement' ne devrait pas s'appliquer dans le cas de 'dual visit' si le câble est inférieur à 10 mètres. Cette différence de traitement/d'application va sans doute induire des erreurs de facturation.

Troisièmement, nous constatons que les terminologies historiques 'single visit' et 'dual visit' ne sont pas claires pour les nouveaux opérateurs bénéficiaires[CONFIDENTIEL]. Nous préférons dès lors utiliser une terminologie plus parlante/plus claire.

VOO sa et Brutélé souhaitent absolument éviter des confusions de la part du bénéficiaire et des contestations de facturation de la part de ce dernier. Nous souhaitons dès lors une structure simple avec une terminologie « parlante » et claire et demandons que la décision détaille clairement les cas d'application afin d'éviter toute contestation. Nous proposons d'en discuter avec l'ibpt et de revoir les prix en fonction.

Par ailleurs, dans la structure tarifaire applicable depuis le 01/08/2018, nous avons constaté [CONFIDENTIEL] Dès lors, nous proposons pour le futur que la structure tarifaire prévoit des postes séparés en fonction du fait qu'il y a eu une prestation avec ou sans installation/remplacement du câble de raccordement.

Sur base de ces constats nous proposons une catégorisation moins sujette à constatation présentée comme suit :

Il convient tout d'abord de distinguer les cas d'installations applicables aux bénéficiaires ayant opté pour l'installation et réparations par ses soins (principe 'Single Installer') des cas d'installations applicables aux bénéficiaires n'ayant pas choisi la procédure 'Single Installer'. Cette distinction est importante pour gérer correctement la facturation et le dimensionnement.

A. Installation et raccordements appliqués lorsque le Bénéficiaires a opté pour le principe « Single Installer» à savoir de réaliser lui-même les installations et réparations

Deux types d'installations (en supplément de l'activation) sont néanmoins applicables à ces bénéficiaires :

1. Forfait Installation 'Single Installer' :

Ce forfait appliqué dans 100% des connexions couvre les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur dans certaines installations 'Single Installer' pour assister l'opérateur bénéficiaire dans le cas d'une installation réalisée par ses soins selon le principe de «Single Installer».

Ce tarif est facturé en supplément du tarif d'Activation.

Afin de dissiper les doutes ou probables interrogations de la part du Bénéficiaire, nous demandons pour que la décision précise que ce poste concerne les activités d'assistance par le helpdesk du câblo-opérateur au Bénéficiaire qui sous-entendent principalement les résolutions de problèmes techniques et de provisionning « HOTLINE ». La mention dans la décision est nécessaire

2. Raccordement complexe :

Ce service comprend les raccordements qui nécessitent des travaux d'excavation dans le domaine public, les installations sans travaux d'excavation lorsque la distance entre le TAP et le NIU est trop grande ou lorsqu'une extension du réseau est nécessaire (comme un nouveau TAP). Ce service s'applique uniquement dans le cas où n'y a pas de câble de raccordement existant chez le client Final, et que la distance entre le TAP et le NIU est supérieure à 50 mètres en aérien ou 80 mètres en sous-terrain.

Aucun forfait d'installation avec ou sans visite chez le client ne doit s'appliquer en supplément de ce poste raccordement complexe car le travail est réalisé au niveau du TAP et du NIU.

Ce tarif est facturé en plus du tarif d'Activation.

Tel que prévu dans l'offre de référence, ce type de raccordement 'complexe' doit d'office être réalisé par le câblo-opérateur, y compris dans le cas d'un Bénéficiaire utilisant la procédure Single Installer avec des techniciens certifiés, étant donné la complexité que peut induire le raccordement

B. Installations réalisées par le câblo-opérateur (procédure historiquement dénommée « Single-Dual Visit ») pour les opérateurs hors principe 'Single installer'

Ces 4 types de prestations, réalisées par le technicien du câblo opérateur, sont applicables dans le cas où le Bénéficiaire n'a pas choisi le principe 'Single Installe' SI.

VOO et Brutélé proposent de fixer la structure tarifaire comme suit :

1. Installation par câblo-opérateur sans visite chez le client (anciennement Single Visit) :

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre d'installations avec intervention au niveau du TAP selon la procédure « Single Visit » décrite dans les offres de référence (offres qui devraient être revues sur base de la présente décision)

Ce service peut **uniquement** être utilisé par le Bénéficiaire si un câble de raccordement est existant chez le client Final.

Ce tarif est facturé en supplément du tarif d'Activation.

2. Installation par câblo-opérateur avec visite chez le client (anciennement Dual Visit) :

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre d'installations avec visite chez le client selon la procédure « Dual Visit », décrite dans les offres de référence de VOO SA et Brutélé (offres qui devraient être revues sur base de la présente décision) .

Il s'agirait d'un forfait qui couvre tous les cas d'intervention avec visite chez le client avec intervention au niveau du 'TAP', du 'NIU' dans le domicile du client, de remplacement éventuel de connecteurs et de vérification éventuelle du câble de raccordement (dans les cas où un problème est constaté et qu'il faut identifier l'origine du problème éventuellement au niveau du câble de raccordement).

Ce forfait 'installation Dual Visit' est applicable **uniquement** dans le cas où **le câble de raccordement est existant et fonctionnel chez le client Final et qu'il n'y a pas de remplacement de câble à effectuer**. Ce forfait d'installation **ne comprend donc pas d'installation ou de remplacement du câble de raccordement** que nous proposons de facturer au travers d'un poste séparé pour éviter toute confusion.

Ce tarif est facturé en supplément du tarif d'Activation.

[Remarque : [CONFIDENTIEL] il est à noter que ce poste diffère par rapport à la structure tarifaire applicable actuellement et depuis le 01/08/2018 où le forfait « Dual Visit » comprend dans certains cas une installation ou remplacement d'un câble de raccordement alors que dans la structure tarifaire proposée, l'installation ou remplacement du câble de raccordement serait uniquement dans le poste raccordement standard.

3. **Raccordement 'standard' réalisé par le câblo-opérateur**

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur pour réaliser, pour le compte d'un opérateur bénéficiaire, l'installation ou le remplacement d'un câble de raccordement (drop cable) jusqu'au TAP le plus proche. Il peut s'agir d'un remplacement par exemple lorsque le câble est vétuste ou lorsqu'il a été coupé lors d'un travail ou condamné lors d'une rénovation de l'habitation.

Ce forfait inclut les mètres de câbles et connecteurs de façon forfaitaire.

Ce service est applicable uniquement s'il y a un câble de raccordement à remplacer ou installer dans les cas où la distance entre le TAP et le NIU est inférieure à 50 mètres en aérien ou 80 mètres en sous-terrain. Au delà, il s'agit d'un devis 'Raccordement complexe'.

Aucun forfait d'installation avec ou sans visite chez le client ne doit s'appliquer en supplément car le travail est réalisé au niveau du TAP et du NIU.

Ce tarif est facturé en supplément du tarif d'Activation.

Nous rappelons que le Bénéficiaire utilisant la procédure Single Installer avec des techniciens certifiés peut effectuer lui-même ce type de raccordement, à la différence des raccordements complexes.

3. **Nouveau raccordement 'complexe'**

Ce service comprend les raccordements qui nécessitent des travaux d'excavation dans le domaine public, les installations sans travaux d'excavation lorsque la distance entre le TAP et le NIU est trop grande ou lorsqu'une extension du réseau est nécessaire (comme un nouveau TAP). Ce service s'applique uniquement dans le cas où n'y a pas de câble de raccordement existant chez le client Final, et que la distance entre le TAP et le NIU est supérieure à 50 mètres en aérien ou 80 mètres en sous-terrain.

Aucun forfait d'installation avec ou sans visite chez le client ne doit s'appliquer en supplément car le travail est réalisé au niveau du TAP et du NIU.

Ce tarif est facturé en plus du tarif d'Activation.

En résumé, pour les installations suivant la procédure « Single-Dual Visit », il convient de faire ces distinctions :

- Si câble de raccordement à installer ou remplacer -> raccordement applicable et pas de forfait d'installation avec ou sans visite chez le client.
- Les régulateurs doivent rajouter aussi le fait que si un Bénéficiaire se trompe dans sa demande, une « Useless Visit » doit pouvoir être facturé.

L'offre de référence devra probablement faire l'objet d'une mise à jour pour tenir compte de ces conditions et notamment reprendre la terminologie proposée. [CONFIDENTIEL]

• Désactivation et Désinstallation

• Désactivation

Concernant les Désactivations, VOO SA et Brutélé ne sont pas d'accords avec la définition des Régulateurs sur le service Désactivation d'une ligne. Dans la consultation, l'IBPT semble faire un lien entre le fait que le client reste actif sur le réseau (chez un autre Opérateur) et le nécessité de la désactivation. Il semble que les régulateurs font une erreur en mélangeant les prestations de « Désactivation » et de « Désinstallation ».

La prestation de Désactivation n'a aucun lien avec la future existence ou non du client final sur le réseau du câblo-opérateur. Le prestation de désactivation ne concerne que le désapprovisionnement dans les systèmes du modem (équipement qui diffère pour chaque Opérateur) et des services souscrits pour cette connexion chez un Opérateur donné.

Par conséquent, si le client final se désabonne de son Opérateur, la désactivation des équipements et des services souscrits pour cette connexion est toujours nécessaire et doit dans 100% des cas être effectuée.

La seule prestation/service qui dépend de la « futur » présence du client final sur le réseau du câblo-opérateur est le service de désinstallation. Si le client reste actif sur le réseau chez un autre opérateur, alors la désinstallation/déconnexion physique au TAP du client n'est pas nécessaire et peut donc ne pas être facturée.

• Désinstallation

Pour la Désinstallation/déconnexion au TAP, il faut distinguer deux choses :

- d'une part, le placement d'un filtre dans le contexte de la procédure single installer
- d'autre part, la fermeture d'un raccordement après la résiliation par un Bénéficiaire du service de son client final

A ce jour, le bénéficiaire a la possibilité de placer ou d'enlever lui-même le filtre coupant le signal au niveau du TAP dans le cadre de la procédure Single Installer. Il a aussi l'entière relation commerciale avec son client et la permission pour réaliser ce qui lui semble nécessaire pour les services achetés par son Client final. Par exemple, le bénéficiaire a la possibilité d'ouvrir les services au niveau du TAP, il a aussi la possibilité de placer un filtre ou enlever un filtre pour des services TV+NET ou Net only.

De plus, il a aussi l'entière responsabilité et le contrôle sur la « désactivation » des services de son client qui sont réalisés via les systèmes IT à la demande du Bénéficiaire (la désactivation est demandée pour exécution dans les systèmes du câblo-opérateur).

Par contre, une fois que le Bénéficiaire a résilié les services de son Client Final, il ne revient plus au Bénéficiaire d'effectuer la fermeture du raccordement (déconnexion/désinstallation au TAP) mais c'est à VOO SA/Brutélé de le faire.

Premièrement, VOO SA et Brutélé sont les propriétaires du réseau jusqu'au Point de Connexion et sont les seuls habilités à pouvoir intervenir sur leur réseau après la résiliation par le client final d'un bénéficiaire.

Par ailleurs, c'est à VOO SA et Brutélé de gérer le réseau après la résiliation du client final. Si les fermetures étaient assurées par le Bénéficiaire, VOO et Brutélé n'auraient aucune possibilité de contrôler que les signaux ont bien été coupés. Ceci est important pour éviter la fraude et pour des raisons de droits d'auteurs.

Troisièmement, il serait inapproprié que la déconnexion soit réalisée par le bénéficiaire puisque VOO SA/Brutélé sont les seuls à disposer d'une vue complète des mouvements sur le réseau. Lors de la résiliation du client final de ses services, le Bénéficiaire ne sait pas si le client Final a été entretemps activé (ou s'il va être activé dans les jours à venir) chez un autre opérateur utilisant le câble [CONFIDENTIEL], donc en plaçant un filtre sur la ligne, le client serait déconnecté à son dépend et se plaindrait chez son nouvel opérateur qui ne comprendrait pas la situation et devrait aller sur place une seconde fois pour vérifier le problème et reconnecté le client.

Orange semble croire qu'il suffit alors de mettre en place un « outil informatique » permettant la communication instantanée vers les différents OLO de la nécessité ou pas de filtrage lors d'une résiliation. Le développement d'un tel outil est non raisonnable et beaucoup trop coûteux. [CONFIDENTIEL]Cela nécessiterait de développer une giga base de données en real time car les demandes peuvent arriver d'un autre opérateur à tout moment (une communication une fois par jour par exemple ne serait pas suffisante car le client pourrait être activé le matin et coupé l'après-midi). Cela nécessiterait aussi des communications IT entre des bases de données wholesale et retail, ce qui va à l'encontre de tout ce qui est fait aujourd'hui dans le respect du chinese wall et n'est pas possible techniquement en termes IT.

Le coût de développement que représenterait le développement d'un tel outil serait non raisonnable. Une telle obligation serait donc non proportionnée.

Le développement d'un outil informatique d'échanges entre les opérateurs utilisant le câble ne permet par ailleurs pas de gérer les déconnexions/désinstallations physique au TAP. En effet, dans le cas où un client OLO résilie et que l'opérateur câble n'a pas de nouvelle demande d'un autre opérateur utilisant le câble pour cette connexion, l'opérateur câble devrait dire à l'OLO de filtrer le client. La déconnexion/désinstallations physique au TAP sera faite par l'OLO dans les jours suivants et "Opérateur câble n'a aucune vue real time quant au moment où la déconnexion/désinstallation physique au TAP sera effectivement réalisée par l'OLO. Par conséquent, si le jour où l'OLO effectue la déconnexion, l'opérateur câble reçoit une demande d'un autre opérateur pour cette connexion, l'opérateur câble ne pourra pas informer correctement le nouvel opérateur quant à la possibilité de faire une installation Single Installer sans visite au TAP. Cela rendrait la DB de VOO SA/Brutélé inexploitable et incorrecte.

Il n'est évidemment pas concevable de développer pour les déconnexions/désinstallations physique au TAP une giga DB et interface comme celle de CRDC pour la portabilité des numéros.

La seule façon de pouvoir garantir les procédures d'installation imposées par les régulateurs est que l'Opérateur câble gère lui-même les filtrages/déconnexions après résiliation d'un client OLO en tenant compte des éventuelles demandes reçues d'autres opérateurs pour la même adresse.

A noter également que seuls VOO et Brutélé sont soumis aux règles de chinese wall, ce qui est nécessaire pour pouvoir disposer des informations complètes sur les mouvements sur le réseau. L'OLO utilisant le câble n'étant lui pas soumis au chinese wall, il ne peut donc pas disposer des informations

sur le mouvement du client final car l'information pourrait être connue de son département commercial.

In fine, la position du régulateur concernant la désactivation ne pourrait se comprendre au regard du principe de proportionnalité que s'il est justifié par une raison impérieuse de nature à compenser son impact négatif énorme. Les régulateurs n'avancent cependant aucune raison de cette nature.

Au contraire, il n'y a en réalité pas de raison valable qui justifie que la désactivation puisse être effectuée par un bénéficiaire puisque Orange Belgique lui-même n'est pas demandeur de cette solution à moins que cela lui permette d'optimiser ses coûts. En effet, Orange n'a jamais demandé de réaliser elle-même les coupures. Orange a d'abord proposé lors de la deuxième session bilatérale de travail d'implémentation du Single installer de confier les coupures physiques et le placement du filtre au coupleur à VOO et Brutélé. Orange Belgique a ensuite indiqué que sa décision dépendrait du prix des déconnexions qui seraient fixés par les régulateurs.

• Réparation

• **Réparation problèmes « Ingress » ou « Current leakage »**

Concernant les réparations par le câblo-opérateur de problèmes « Ingress » ou « Current leakage », VOO sa et Brutélé veulent préciser que l'Ingress n'est pas nécessairement lié à l'Installation effectué par le technicien de l'opérateur mais peut être du à la responsabilité du client final et aux équipements présents dans sa maison. L'ingress pourrait être présent avant l'installation du technicien ou apparaître « soudainement » dans l'installation du client final.

Par conséquent, limiter l'Ingress seulement à une intervention du technicien n'est pas correct.

• **Réparation problèmes autres que « Ingress » ou « Current leakage »**

Concernant les réparations par le câblo-opérateur de problèmes autres que « Ingress » ou « Current leakage », les régulateurs précisent que si une installation a été faite via le principe « Single Visit – Dual Visit », le Bénéficiaire peut faire appel au câblo-opérateur pour faire les réparations chez le client Final. Cette situation n'est évidemment pas acceptable pour les raisons suivantes.

Premièrement, la responsabilité des réparations chez le client final et l'intervention ne peuvent être considérées par le Bénéficiaire comme un choix « à la carte » en fonction de ce qui l'arrange, de la localisation du client final (trop loin ce qui ne l'arrange pas) et de la disponibilité des techniciens parce la période pourrait être plus chargée ou parce que les techniciens du Bénéficiaire seraient absents. .

Deuxièmement, le Bénéficiaire doit avoir la responsabilité repair des installations qu'il fait en « single installer » pour assurer qu'il réalise correctement l'installation dont la qualité a un impact sur la qualité de service des autres abonnés du réseau. [CONFIDENTIEL]

[CONFIDENTIEL]

Troisièmement, si le câblo-opérateur devait avoir la responsabilité de faire des réparations, celui-ci devrait prévoir un nombre de dépanneurs pour le cas où une demande de réparation lui serait envoyée. Une telle situation serait évidemment ingérable en termes de ressources.

Dans le cas où un autre Bénéficiaire devait décider de choisir la procédure « Single Visit / Dual Visit », les réparations seraient bien sûr réalisées par les techniciens du câblo-opérateur.

En conclusion, [CONFIDENTIEL]

- **Réparation « Enhanced SLA Repair»**

Les régulateurs indiquent dans la consultation qu'ils considèrent que la proposition de SLA PRO dans l'offre de référence de Brutélé et VOO SA ne répond pas au remède imposé dans le cadre de la décision de la CRC du 29 juin 2018. Ce point a déjà été répondu dans la réponse de VOO SA et Brutélé à la consultation relative à l'offre de référence.

Brutélé et VOO SA ont proposé un SLA qui garantit une intervention de réparation rapide dans les 5 heures qui suivent la réception de la demande de réparation, les jours de semaine entre 8h30 et 15h00 et le samedi entre 8h30 et 12h00, à l'exception des jours fériés. L'IBPT considère qu'il faut une résolution rapide et non pas une intervention de réparation rapide.

Les conditions de SLA PRO proposés par VOO sa et Brutélé sont exactement les mêmes que ceux disponibles pour ses propres clients B2B. VOO SA et Brutélé n'offrent en effet pas de SLA Réparation/Résolution rapide à leurs propres clients B2B car elles ne sont pas techniquement et opérationnellement en mesure d'offrir et de garantir une résolution rapide. (VOO et Brutélé peuvent uniquement garantir une intervention de réparation rapide). C'est d'ailleurs une des raisons pour lesquelles VOO/Brutélé n'a pas encore pu développer le segment business.

En effet, [CONFIDENTIEL] Une telle obligation serait dès lors non proportionnée pour VOO et Brutélé.

[CONFIDENTIEL] Il s'agit du même SLA que ce que VOO et Brutélé ont proposé dans leur offre de référence pour les clients des OLOs.

[CONFIDENTIEL]

Ces chiffres [CONFIDENTIEL] démontrent qu'offrir un SLA PRO de résolution rapide aux clients des OLO nécessiterait d'augmenter fortement le dimensionnement des équipes réparation, ce qui serait non efficace et trop coûteux vu [CONFIDENTIEL], qui empêche une optimisation comme peut le faire les gros opérateurs. Par conséquent, cela rendrait le prix du SLA PRO réparation très élevé.

Le développement d'un SLA pro ferait supporter à VOO et Brutélé un coût financier, humain et logistique sans proportion aucune avec la taille de ces opérateurs.

En effet, l'implémentation d'un SLA nécessiterait la mise en place d'une structure entière dédiée au B2B pour pouvoir garantir le support technique nécessaire, notamment : [CONFIDENTIEL]

- ,

Les coûts de ces développements ne peuvent être supportés par VOO / Brutélé.

L'obligation pour VOO SA de développer un SLA PRO Résolution des pannes qui n'existe même pas pour leurs propres clients est d'autant plus illogique que ce service serait destiné principalement pour [CONFIDENTIEL]

[CONFIDENTIEL] Cette décision du régulateur aura des effets anti-concurrentiels directs sur Brutélé et VOO SA par le fait de devoir offrir de tels niveaux de services à un concurrent [CONFIDENTIEL]

De manière indirecte, une telle décision non proportionnée, réduira la capacité de VOO SA et de Brutélé à concurrencer [CONFIDENTIEL] sur l'ensemble des marchés où ces opérateurs se font concurrence.

Sous réserve de ce qui précède, un SLA différencié pour les PME ne pourrait de toute façon être offert que dans le cadre d'un service et profil spécifique B2B avec un prix différencié couvrant les coûts additionnels lié à l'augmentation des ressources. Par ailleurs, il ne pourrait évidemment pas être offert pour un service résidentiel car VOO et Brutélé ne sont pas en mesure de différencier le type de client final et l'usage qui sera fait du produit d'accès de gros qui sera commandé par l'opérateur alternatif.

Pour ces raisons, il serait tout à fait non proportionné d'imposer à VOO SA et Brutélé l'obligation de développer un SLA Résolution des pannes pour les clients finaux du Bénéficiaire alors qu'un tel SLA n'est pas disponible chez VOO/Brutélé. Le développement d'un SLA pro ferait supporter à VOO et Brutélé un coût financier, humain et logistique sans proportion aucune avec la taille de ces opérateurs. Un SLA PRO résolution rapide aurait par conséquent un prix mensuel (en supplément du prix mensuel du service) élevé à charge de l'OLO.

VOO et Brutélé garantissent par contre d'offrir une SLA PRO d'intervention de réparation dans les 5 heures qui suivent la réception de la demande de réparation, les jours de semaine entre 8h30 et 15h00 et le samedi entre 8h30 et 12h00, à l'exception des jours fériés.

SLA offerts aux clients VOObusiness :

Devenir VOObusiness

VOObusiness vous apporte des solutions télécom efficaces, généreuses, claires et pensées pour répondre à vos besoins spécifiques d'indépendant ou de petite entreprise.

| | | |
|---|---|--|
|  À votre écoute <p>Une question, un conseil ? Discutez-en avec notre équipe business du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h30 à 20h ou le samedi de 10h à 18h via notre ligne gratuite.</p> <p>Nous contacter</p> |  Dépannage rapide <p>Un problème avec votre internet ou votre ligne fixe ? Signalez-le avant 16h (13h le samedi) et nous intervenons dans les 4 heures.</p> <p>Nous contacter</p> |  En toute sécurité <p>Protégez tous vos appareils contre les attaques et les virus grâce aux licences incluses dans nos packs.</p> <p>En savoir plus</p> |
|---|---|--|

Le respect de ce SLA est calculé entre l'heure et la date d'arrivée dans l'outil du techniciens et l'heure et la date de démarrage de l'activité.

Enfin, VOO sa et Brutélé veulent aussi préciser qu'une distinction de SLA pro Repair doit être fait entre les principes « Single Visit – Dual Visit » d'une part et « Single Installer » d'autre part. Dans le cadre du principe 'Single Installer', le SLA Pro Repair est uniquement applicable au niveau des demandes de dépannage Réseau (qui sont généralement des « Panne Totale » pour l'ensemble des abonnés du réseau en question).

Dans le cadre du principe 'Single Visit – Dual Visit', le SLA Pro Repair est applicable sur le même champs d'application que dans la « Single/Dual Visit », soit entre le NIU et le TAP. A cette intervention de réparation SLA Pro, le montant de l'intervention du technicien doit être rajouté et facturé au bénéficiaire (réparations par le câblo-opérateur de problèmes autres que « Ingress » ou « Current leakage »).

Il ne faut donc pas mélanger les deux principes et leur applicabilité.

Concernant les prix, VOO / Brutélé ne voit pas d'autre solution que d'appliquer les prix définis dans le cadre des offres de référence cuivre[CONFIDENTIEL. En effet, aucune information ne peut être fournie par Brutélé / VOO pour le moment puisque l'ISLA n'est pas existant à ce jour chez VOO/Brutélé. Néanmoins, ceci est sans préjudice de la possibilité de fournir des informations complémentaires à l'avenir. Dans ce cas, VOO / Brutélé doit être autorisés à ajuster son prix avec des coûts effectivement supportés.

- **Services de support pour les installations**

- Migration de Masse

VOO sa et Brutélé confirment que le plus efficace pour traiter une demande de Migration de Masse est via un projet, où une offre pourrait être établie.

Les Migrations de Masse doivent concerner au minimum plusieurs milliers de clients et que cela peut uniquement être appliqué sur le changement de profil (changement de vitesses).

Par contre, Une Migration de Masse sur un changement de produit (ex migration d'un service TV+Net vers un service Net only) ne peut pas être réalisée car cela implique une visite sur site pour « placer ou enlever un filtre » au niveau du TAP du client final. Il faudrait dès lors développer dans les systèmes une manipulation qui prévoit d'une part de faire des changements de produits de masse accompagnée d'une prise de Rendez-vous pour chaque connexion individuelle pour effectuer les interventions au niveau du TAP. Une telle manipulation n'a pas de sens vu la nécessité de toute manière d'une intervention individuelle .

Pour ces raisons, il serait tout à fait non proportionné d'imposer à VOO SA et Brutélé l'obligation de développer un service de Migration de Masse pour les changements de produits (migration d'un service TV+Net vers un service Net only) du Bénéficiaire alors qu'en pratique, il s'agit d'interventions individuelles.. Le développement dans les systèmes d'une Migration de Masse spécifique aux changements de produits ferait en outre supporter à VOO sa et Brutélé un coût financier, humain et logistique sans proportion avec le nombre de fois que ce service pourrait être demandé.

VOO et Brutélé proposent de gérer les migrations de masse de changement de profils sur base d'un projet avec un coût remis au Bénéficiaire.

[CONFIDENTIEL]

- Services de support pour les chaînes de télévision

Concernant la catégorisation des services de support pour les chaînes de télévision, VOO sa et Brutélé tiennent à souligner les points suivants.

Pour tout changement (ajout ou suppression) impliquant une chaîne analogique, le Bénéficiaire ne doit rien payer. Les chaînes analogiques sont d'office disponibles pour tous les abonnés du réseau. Par conséquent, ce service de support ne doit pas concerner l'offre analogique.

Pour tout changement (ajout ou suppression) impliquant un chaîne numérique propre ou partagée sur base de la décision du Bénéficiaire ou de la chaîne, le montant du service doit dans tous les cas être facturé au Bénéficiaire car cela implique de toute façon du travail au niveau du Service Plan, BAT et du plan de fréquence du Bénéficiaire.

Une suppression de chaîne par le câblo-opérateur d'induit nullement la suppression de chaîne chez le Bénéficiaire qui est responsable des chaînes qu'il diffuse. Dès lors, l'affirmation « ces tarifs ne sont facturés que dans le cas où le service a été demandé par l'opérateur alternatif » n'est pas totalement correct.

En conclusion, dans le cas où le Bénéficiaire décide de diffuser/ajouter une chaîne dans son Offre Numérique ou si la chaîne est retirée de l'offre du Bénéficiaire (par la volonté de ce dernier ou de la chaîne elle-même) le Bénéficiaire doit supporter les coûts du travail de support.

- Modélisations des tarifs
- Installation « Connect My Home »

Cette partie a pour but de fournir aux régulateurs les informations relatives aux raccordements faits à l'avance en synergie avec d'autres impétrants ("*connect my home*"). Le régulateur pourra sur base de ces informations établir un forfait facturable à l'OLO pour les frais de raccordement encourus dans le contexte spécifique de raccordement en synergie.

Pour rappel, le projet '*connect my home*' a pour but de coordonner les travaux des différents impétrants de raccordements à l'électricité, au gaz naturel, à l'eau, au téléphone, à la télévision et à internet du client. Tous les travaux de raccordements seront réalisés en synergie via une seule demande du client vers ORES et en une seule journée.

On fournit ici un aperçu du processus et des responsabilités applicables dans le cadre du processus, suivi d'un détail des coûts pour les raccordements.

- **Processus « Connect my home »**

Lorsque ORES reçoit un projet d'un lotissement ou de nouvelle habitation, ORES demande aux opérateurs [CONFIDENTIEL] s'ils sont intéressés de participer à la synergie. Aucun contact n'a lieu entre le client et les opérateurs à ce stade. Les travaux de raccordement sont donc réalisés sans savoir si le(s) client(s) prendra un abonnement aux services de l'un ou plusieurs opérateurs. Cette démarche se passe généralement au tout début des travaux de l'habitation, donc ça généralement +- 1,5 ans avant que le client est susceptible de prendre un abonnement télécom. Dans le cas où VOO/Brutélé répond positivement, c'est ORES qui gère tout et VOO/Brutélé est interdit de tout contact avec le client. Ores informe les opérateurs quand le projet est terminé.

Les travaux de raccordements effectués en synergie concernent l'ensemble des travaux de raccordement jusqu'à la limite de propriété du client. Les possibles travaux en domaine privé sont à charge du propriétaire.

La pose du câble coaxial quant à elle est réalisée par VOO à la fois en domaine public et privé. Le câble posé en domaine privé sera facturé aux clients en supplément du forfait CMH (cfr ci-dessous).

[CONFIDENTIEL]

[CONFIDENTIEL]