

## ANNEXE : Contribution détaillée de Proximus concernant le projet de décision « one-time fees » et « SLA Repair » dans le cadre des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès aux offres TV et large bande

[Les commentaires de Proximus font référence aux paragraphes et/ou sections du texte du projet de décision de l'IBPT]

1. Le projet de décision ne semble pas prendre en compte le fait que le Bénéficiaire ne peut être obligé de payer pour des tâches d'installation qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.

Le paragraphe 2314 de la décision d'analyse de marché » de la CRC du 29 juin 2018 indique que « les opérateurs qui demandent un accès aux services bitstream doivent pouvoir acheter de manière dégroupée tous les éléments dont ils ont besoin ». Ceci est également confirmé par l'article 59, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Ce qui précède implique notamment que les tarifs « one-time fee » ne peuvent être facturés que lorsque des opérations spécifiques ont été exécutées par des collaborateurs du câblo-opérateur. Ainsi, il ne peut pas être envisagé de facturer une redevance unique simplement parce qu'elle a été attribuée automatiquement, sans aucune intervention d'un collaborateur du câblo-opérateur. Ce principe est confirmé dans la décision du Conseil de l'IBPT du 30 juin 2020 concernant la révision des redevances uniques (« one-time fees ») et de la redevance de location mensuelle « ISLA Repair » des offres de référence BRUO et Bitstream xDSL de Proximus (voir § 39).

Il en résulte que Brutélé et VOO SA ne peuvent obliger le Bénéficiaire à choisir un seul type de procédure (« Single Installer » ou « Single Visit » ou « Dual Visit ») pour TOUTES les installations sur le terrain mais doivent, comme Telenet, donner le choix au Bénéficiaire de la procédure d'installation lors de CHAQUE ordre de commande. Pour ce faire, Brutélé et VOO SA doivent, comme Telenet, fournir la situation technique et ainsi décrire le travail à exécuter, ce qui permettra au Bénéficiaire de choisir au cas par cas la procédure d'installation adéquate :

- si le filtre au coupleur (« tap ») est OK, le Bénéficiaire préférera en principe choisir la procédure « Single Installer » ;
- si le filtre au coupleur (« tap ») est NOK, le Bénéficiaire doit recevoir la possibilité de choisir la procédure « Single Visit ».

Dans la mesure où Brutélé et VOO SA imposent le choix d'un seul type de procédure d'installation pour tous les ordres et ne donnent au Bénéficiaire aucune indication préalable sur la situation technique, le Bénéficiaire est obligé de subir des interventions inutiles et ainsi supporter des coûts déraisonnables et, en tout cas, inefficaces :

- dans le cas de « Single Installer », le technicien du Bénéficiaire doit, sur base de l'offre de référence actuelle, se déplacer systématiquement jusqu'au coupleur (« tap ») pour souvent y découvrir qu'aucune intervention n'est nécessaire;
- la probabilité de devoir changer le filtre au coupleur (« tap ») étant très basse dans le cas d'un simple transfert des services de Brutélé/VOO SA vers le Bénéficiaire, ce dernier paiera, dans le cas de « Single Visit », pour une intervention qui n'a en réalité pas lieu.

Etant donné qu'un Bénéficiaire ne peut être obligé de payer pour des installations qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé, Proximus demande que Brutélé et VOO SA s'alignent sur l'offre de Telenet, à savoir que :

- le Bénéficiaire ait le choix de la procédure d'installation ordre par ordre et que

- la situation technique soit préalablement communiquée pour chaque ordre (comme le font Proximus et Telenet dans leurs propres processus opérationnels).

Cette demande a déjà été exprimée dans notre contribution détaillée du 26 mai 2020 à la consultation sur les aspects qualitatifs des offres de référence (Proximus souligne) :

*Er is geen antwoord op het verzoek in verband met de noodzakelijke keuzevrijheid voor de begunstigde, om specifiek per bestelling te kunnen kiezen voor het type van "technical visit" (voor werken aan de kabel infrastructuur, tap of drop kabel) tussen ofwel een uitvoering door de kabeloperator ofwel door een Certified Technician. [...]*

*D'autre part, le fait qu'un opérateur bénéficiaire dispose de l'option d'exécuter la réparation en gestion propre ne justifie pas l'absence d'un SLA PRO effectif dans les offres des câblo-opérateurs : il ne peut en effet pas être préjugé de la capacité ou non d'un opérateur bénéficiaire d'investir dans l'obtention d'une certification pour un nombre suffisant de techniciens sur l'ensemble de la région.*

*A cet égard, Proximus souligne qu'il est très important que les opérateurs bénéficiaires puissent choisir, ordre par ordre, la procédure d'installation/réparation (« Dual Visit » ou « Single Visit » ou « Single Installer »).*

A ce stade, le projet de décision sur les aspects qualitatifs des offres de référence de Brutélé et VOO SA ne couvre que très partiellement la problématique évoquée ci-dessus :

*41. En ce qui concerne le fait de ne pas devoir effectuer les actions au TAP dans le cadre de la procédure « Single Installer », l'IBPT constate qu'un accord a été atteint entre Orange et Brutélé. 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 : [...]*

*44. En ce qui concerne l'absence d'intervention au TAP dans le cadre de la procédure « Single Install », l'IBPT considère que les conditions susmentionnées sont raisonnables. L'IBPT demande dès lors que Brutélé reprenne cette possibilité de non-intervention et les conditions qui y sont liées dans son offre de référence.*

En effet, un opérateur comme Orange qui s'est contenté, jusqu'ici, de revendre les offres de Telenet et Brutélé/VOO SA a intérêt à utiliser au maximum la procédure d'installation « Single Installer », mais un autre opérateur bénéficiaire qui souhaiterait, par contre, se différencier quelque peu des offres des câblo-opérateurs (par ex., en offrant un service télévision « Over The Top » en plus du service Internet du câblo-opérateur) pourrait, quant à lui, avoir intérêt à choisir la procédure d'installation « Single Visit » dans un certain nombre de cas prédéfinis et la procédure « Single Installer » dans les autres cas<sup>1</sup>.

De manière générale, Proximus regrette que les offres de référence des câblo-opérateurs imposent des coûts non justifiés aux opérateurs susceptibles d'utiliser dans le futur ces offres et, partant, des barrières à l'entrée.

Dans le cas où l'implémentation de processus efficaces<sup>2</sup> dans le chef de Brutélé et VOO SA s'avèrerait impossible à court terme, le régulateur doit en tout état de cause s'assurer qu'une fréquence d'occurrence des tâches d'installation (selon le contexte et le produit acheté) soit prise en compte dans le modèle de coûts afin de minimiser les coûts indûment facturés au Bénéficiaire, ce qui ne semble pas être le cas actuellement à la lecture de la section 5.1 du projet de décision.

<sup>1</sup> Dans le cas de figure où un service coax Internet Only est vendu par le bénéficiaire à un client Internet + TV du câblo-opérateur, le filtre au niveau du tap devra en principe être remplacé. Ce faisant, la procédure "Single Visit" peut s'avérer plus adéquate que la procédure « Single Installer ».

<sup>2</sup> A savoir : le choix, ordre par ordre, de la procédure d'installation sur base de la communication de la situation technique.

Encore concernant la section 5.1 du projet de décision, il n'est par ailleurs pas clair pourquoi l'installation d'une (nouvelle) ligne selon le principe de « Dual Visit » chez Brutélé et VOO SA comprendrait (dans 100% des cas ?) des coûts de main-d'œuvre liés au remplacement du câble d'introduction ainsi que des coûts de matériel liés à ce câble. N'y aurait-il quand même pas un double comptage des coûts de remplacement du câble d'introduction entre ce tarif et celui explicité au § 64.5 du projet de décision (« Installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction existant par un technicien du câblo-opérateur »)? Proximus se demande aussi où sont repris les coûts de matériel du câble d'introduction dans l'offre de Telenet ?

Proximus tient à souligner à cet égard que, contrairement à ce qui est indiqué au § 64.3 du projet de décision, le principe « Dual Visit » n'est en réalité pas défini dans les offres de référence de Brutélé et VOO SA. De plus, celles-ci établissent que « *Les travaux liés aux raccordements d'une habitation au Réseau ainsi que les modifications ou réparations de ceux-ci ne font pas partie de cette Offre de Référence* » (voir § 136 du Main Body de l'offre de VOO SA), ce qui paraît contradictoire avec le contenu du projet de décision (§ 64.3 à 64.5).

Dans ses contributions antérieures sur les aspects qualitatifs des offres de référence des câblo-opérateurs, Proximus a déjà souligné de manière générale le manque de transparence desdites offres, ce qui constitue une barrière à l'entrée pour un opérateur bénéficiaire potentiel.

La demande de Proximus est donc double :

- Comme Telenet, Brutélé et VOO SA doivent offrir le choix, ordre par ordre, de la procédure d'installation (« Single Visit », « Single Installer » ou « Dual Visit ») sur base de la communication de la situation technique. Dans l'attente de la mise en œuvre de cette fonctionnalité, il est important que le modèle de coûts prenne en compte une fréquence d'occurrence des tâches d'installation (selon le contexte et le produit acheté) afin d'éviter le plus possible que l'opérateur bénéficiaire doive supporter des coûts injustifiés.
- Brutélé et VOO SA doivent définir dans leur offre de référence le principe « Dual Visit » et effacer les clauses de l'offre de référence qui pourraient contredire ce principe. Vu le manque de transparence actuel, il est difficile de se prononcer sur le tarif et la fréquence d'installation du NIU y associés. Notons aussi que, de manière générale et par souci de clarté, chaque procédure d'installation pourrait être définie de manière plus exhaustive dans les offres de référence des trois câblo-opérateurs.

## **2. Le projet de décision omet de traiter correctement les conditions tarifaires associées à une migration efficace des utilisateurs finals.**

Comme déjà précisé par Proximus lors de la préconsultation et la consultation publique concernant les aspects qualitatifs des offres de référence des câblo-opérateurs, il n'y a pas de procédure de migration coordonnée pour le changement d'opérateur sur le réseau câble : il s'agit en réalité d'une désinstallation-installation non coordonnée sur le plan technique, pouvant entraîner une interruption du service. Ceci n'est pas conforme à la décision de la CRC du 3 septembre 2013 qui a imposé un tel processus coordonné (voir la section intitulée « Procédure de migration » de ladite décision).

Or, un changement d'opérateur sur le réseau câble devrait pouvoir être initié en une seule opération technique, et non comme une désactivation/désinstallation à l'adresse concernée d'une part (voir section 5.2 du projet de décision) et une nouvelle installation/activation à la même adresse d'autre part (voir section 5.1 du projet de décision), sans coordination automatique. Cela est d'autant plus nécessaire lorsque le NIU est limité à une seule sortie data (« dataport ») et ne permet donc pas d'exécuter une installation tant que la désinstallation/désactivation du service existant (initiée par le client final) n'a pas eu lieu : dans ce cas, la procédure Easy Switch telle que définie au niveau de détail n'est donc pas non plus possible.

Et même si cette dernière était possible, elle ne suffirait pas car, comme le souligne la Décision du Conseil de l'IBPT du 25 mars 2020 concernant les offres BRUO et Bitstream xDSL de Proximus (voir §41), la procédure Easy Switch « *facilite la transition administrative d'un utilisateur final vers un autre opérateur, mais n'influence pas la migration ou l'arrêt technique sous-jacent* ».

Outre les effets négatifs sur la continuité du service pour le client final, l'absence d'un processus coordonné de changement d'opérateur au niveau technique a également un impact injustifié sur les coûts supportés par le Bénéficiaire, et ce uniquement parce que l'offre de référence des câblo-opérateurs (aussi bien Brutélé/VOO SA que Telenet) n'est pas conforme ni à la décision précitée de la CRC du 3 septembre 2013, ni à la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle.

Dans la mesure où cette situation de non-conformité engendre des coûts inefficaces pour le Bénéficiaire, la migration des utilisateurs finals sur le réseau câble doit être correctement traitée non seulement dans la décision sur les aspects qualitatifs des offres des câblo-opérateurs mais aussi dans la décision sur les « one-time fees », et ce en ligne avec le principe d'efficacité tel qu'évoqué au paragraphe 32 du projet de décision. Le changement d'opérateur, en tant qu'opération fréquente, doit en effet fonctionner de manière efficace et ainsi ne pas induire des coûts supplémentaires pour le Bénéficiaire.

**3. Les offres de référence devraient préciser les conditions d'applicabilité de la facturation d'une désactivation et de la désinstallation correspondante du filtre à la sortie du tap afin d'éviter tout abus à cet égard.**

Concernant la section 5.2 du projet de décision, il est essentiel d'éviter une situation inefficace où le Bénéficiaire serait obligé d'intervenir au niveau du tap lors de pratiquement chaque désactivation : cela ne semble pas le cas chez Telenet mais bien chez Brutélé et VOO SA.

Dans la mesure où il ne paraît pas justifié qu'une désactivation chez le câblo-opérateur requière de facto une intervention physique (enlèvement du filtre sur le tap) et donc une désinstallation, il nous semble important de clarifier dans les offres de référence les conditions d'applicabilité d'une telle double intervention. Proximus regrette le manque actuel de transparence dans les offres de référence.

**4. Les offres de référence devraient également préciser les conditions d'applicabilité de la facturation des coûts de réparation.**

Dans le cadre de ses propres offres de gros, Proximus fournit aux opérateurs bénéficiaires, à travers l'outil de réparation, non seulement les mesures de ligne et les « General Outages & Planned Works » mais aussi, depuis octobre 2010, un service supplémentaire de diagnostic à distance autonome sur son réseau (cf. Flash « e-services » n°6020 du 6 octobre 2010).

Comme indiqué dans la contribution de Proximus sur les aspects qualitatifs des offres de références, des services similaires doivent aussi être fournis par les câblo-opérateurs à travers leur interface IT et ce, a fortiori, dans le cas où ceux-ci factureraient les « Wrongful Repair Requests » (« Ongeldige Melding van Storing » dans l'offre de Telenet ou « signalement erroné de panne » dans les offres Brutélé/VOO SA) : voir § 92.3 du projet de décision.

Autrement dit, dans la mesure où les outils susmentionnés permettent d'éviter des « Wrongful Repair Requests » (en combinaison avec les procédures utilisées par le Bénéficiaire auprès du client final), la facturation de ces demandes erronées de réparation ne devrait être autorisée que si lesdits outils sont mis

à disposition du Bénéficiaire par les câblo-opérateurs (ce qui ne semble pas le cas aujourd'hui sur la base des offres de référence et des documents fournis sous NDA).

De telles conditions d'applicabilité devraient en tout cas être précisées dans la décision finale et les offres de référence, outre le contenu du rapport « Wrongful Repair Requests » qui devrait être fourni au Bénéficiaire pour démontrer le bien-fondé de la facturation<sup>3</sup>. De manière similaire, le § 113.3 du projet de décision indique, pour les « useless visits », que « *Le câblo-opérateur devra pouvoir prouver que le technicien s'est rendu chez le client final de l'opérateur bénéficiaire* » mais n'impose aucune obligation concrète à cet égard dans les offres de référence. Le principe de preuve (par ex. via un rapport de visite) devrait à tout le moins être indiqué clairement dans les offres de référence des câblo-opérateurs.

Concernant la réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » (voir § 92.2 du projet de décision), il n'est pas clair quelle intervention pourrait être facturée dans le cadre du principe « Single Visit », et ce dans la mesure où le projet de décision admet à la note de bas de page n°33 qu'aucun tarif ne peut être facturé au Bénéficiaire pour les réparations au tap même et plus haut dans le réseau. Or, la procédure « Single Visit » permet essentiellement à l'opérateur bénéficiaire de ne pas réaliser lui-même les activités au niveau du tap et de les laisser au câblo-opérateur. Il conviendrait d'être plus clair à cet égard, en précisant dans la décision finale et les offres de référence le type exact d'intervention qui pourrait éventuellement être facturé par les câblo-opérateurs, et ce afin d'éviter tout abus de facturation.

#### **5. La redevance mensuelle de location « SLA Pro Repair » et la définition de ce service ne peuvent être traitées de manière indépendante l'une de l'autre.**

La situation est la suivante (voir la contribution de Proximus sur les aspects qualitatifs des offres de référence des câblo-opérateurs pour plus de détail) :

- Telenet n'a pas satisfait à son obligation de transmettre une proposition de SLA en matière de réparation sur le marché professionnel dans les trois mois qui suivent l'entrée en vigueur de la décision du 29 juin 2018 (voir § 2419 de cette dernière). L'absence d'un SLA PRO dans l'offre de référence de Telenet n'est pas non plus conforme aux paragraphes 1664, 2313, 2333 et 2450 de la décision de la CRC du 29 juin 2018. C'est ainsi que l'offre SLA de Telenet est non seulement incomplète mais aussi discriminatoire dans la mesure où le SLA de réparation actuellement disponible ne permet pas de répliquer la qualité de service (y compris en termes de fenêtre d'intervention) telle qu'offerte par Telenet sur le marché professionnel.
- Quant au SLA PRO tel que proposé par Brutélé et VOO SA, il est également non conforme au paragraphe 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018. En effet, le SLA PRO proposé par Brutélé et VOO SA prévoit, au lieu d'un délai de résolution, un délai d'intervention et ce, qui plus est, moins rapide que celui offert au niveau de détail (<https://business.voo.be/en/offer>). Ce faisant, l'annexe SLA de Brutélé/VOO SA ne prévoit, pour le SLA PRO, aucun engagement de résultats de réparation, ni même aucune compensation. Et, plus fondamentalement encore, le SLA PRO (bien que payant) ne sera dans la pratique jamais appliqué par Brutélé et VOO SA en raison de la condition suivante figurant au paragraphe 5 de l'annexe SLA de l'offre de référence: « *VOO S.A. prévoit un Niveau de SLA Pro qui sera déterminé sur la base des prévisions mensuelles de volume de SLA Pro fournies par le Bénéficiaire. Dans le cas où les volumes réels de SLA Pro*

<sup>3</sup> Voir les offres de gros de Proximus: "Proximus will provide the Beneficiary with the following information: the repair case number, the date and hour of opening and closing of the repair case, the service identification number as well as the incident location identified at the end of the Proximus' intervention and leading to the conclusion of a Wrongful Repair Request".

*diffèrent des prévisions fournies par le Bénéficiaire, les niveaux de « SLA Pro » ne s'appliquent pas », ce qui est bien entendu inacceptable.*

Cette non-conformité des offres de référence 2,5 ans après la publication de la décision de la CRC du 29 juin 2018 est inexplicable et inexplicable. De manière générale, Proximus a déjà exprimé à plusieurs reprises son regret quant au non-respect de l'obligation de non-discrimination dans les offres de référence des câblo-opérateurs, et ce aussi bien sur les SLA que sur d'autres sujets. Ce constat est préoccupant.

Le fait que le régulateur propose de facturer le « SLA Pro Repair » au prix mensuel de l'Improved SLA Enhanced de Proximus destiné au marché des moyennes entreprises, et donc comprenant le coût lié à une fenêtre d'intervention 15/6 (6 jours sur 7, 15 heures sur 24) ainsi que le coût lié à des timers plus stricts que ceux du Basic SLA, implique que les offres de Telenet et Brutélé/VOO SA devront être alignées sur les offres de Proximus tant d'un point de vue qualitatif que quantitatif.

En effet, Proximus a fourni à l'IBPT et son consultant Axon la description suivante quant aux coûts repris dans le modèle de coûts « Enhanced ISLA » :

*“The Enhanced ISLA costs are mainly related to the extended intervention window (duty guard, work in shifts, etc.) and the additional proactive actions / control points / priority handling in the repair process in order to target the respect of the stricter ISLA timers compared to the Basic SLA service”.*

Contrairement à ce que semble suggérer le §101 du projet de décision, la fenêtre d'intervention est donc un élément essentiel dans le modèle de coûts : les coûts ne sont pas uniquement déterminés par les temps de réparation.

Les coûts étant essentiellement causés par la fenêtre d'intervention 15/6 et les timers plus stricts que ceux du Basic SLA, cela signifie que le prix du modèle de coûts « Enhanced ISLA » ne peut être associé à d'autres conditions qualitatives que celles figurant dans les offres de gros de Proximus. Il est important d'assurer une cohérence de l'action réglementaire à cet égard.

Il est clair que Proximus sera très attentive quant à l'évolution de ce point qui peut être qualifié de surréaliste.

**6. Le projet de décision reconnaît que les migrations de masse devraient être possibles mais n'en tire aucune conclusion quant à l'inclusion effective d'une telle possibilité dans les offres de référence.**

S'il peut s'avérer difficile de déterminer un tarif à l'avance pour les migrations de masse telles que décrites sous la section 5.6.2.1 du projet de décision, le régulateur reconnaît toutefois que de telles migrations de masse devraient être possibles. Aucune obligation concrète dans le projet de décision n'est toutefois imposée aux câblo-opérateurs à cet égard, ce qui est regrettable.

Dans l'annexe Planning & Operations de ses propres offres de gros, Proximus prévoit cette possibilité comme suit :

*Project based ordering: an agreement is made between the Beneficiary and Proximus to start a specific project for which the terms and conditions (including the pricing) have been discussed and concluded on beforehand. Three types can be distinguished: project based ordering on Proximus request, project based ordering on Beneficiary request and mass migrations. Reference is made to the Annex K of the BRUO reference offer for further details on the project based ordering approach used in the context of customized and mass migrations.*

## 7. L'analyse des coûts d'overhead et d'IT n'est pas correcte et n'encourage pas les investissements IT qui sont aussi cruciaux que les investissements réseau.

Le mark-up IT tel qu'actuellement appliqué par le régulateur dans les modèles de coûts « one-time fees » n'incite pas à accroître l'efficacité des opérateurs désignés PSM, bien au contraire : au plus l'opérateur PSM automatise ses processus opérationnels, au moins il récupèrera ses investissements IT dans les modèles de coûts OTF de l'IBPT, et ce en raison de l'application du mark-up IT sur une base réduite de coûts d'interventions manuelles. Cette base de coûts étant réduite grâce à l'automatisation des processus opérationnels.

Le régulateur ne peut prétendre que l'application, dans le cadre de la détermination des redevances uniques, d'un mark-IT sur des processus à forte intensité de main d'œuvre pour lesquels il a été opté pour un niveau d'automatisation élevé, serait conforme à la notion d'orientation sur les coûts, *quod certe non*.

Il est donc erroné de conclure au paragraphe 132.3 du projet de décision « *qu'une distinction entre le mark-up dans le modèle de coûts pour la redevance de location et celui du modèle de coûts OTF n'est pas justifiée* ».

Un opérateur PSM comme Proximus qui a beaucoup investi dans ses processus opérationnels pour les automatiser et aussi les digitaliser devrait être récompensé par un mark-up plus élevé dans les modèles de coûts OTF.

Il n'est en tout cas pas normal que le régulateur applique dans les modèles de coûts OTF le même mark-up pour les 4 opérateurs désignés PSM (Telenet, Brutélé, VOO SA et Proximus), indépendamment des investissements IT réalisés par chacun de ces opérateurs : cela est contraire à la notion d'orientation sur les coûts et au principe d'efficacité des investissements. Proximus renvoie à cet égard à ses contributions détaillées sur les aspects qualitatifs des offres de référence des câblo-opérateurs, où elle a relevé les nombreux manquements constatés dans les processus opérationnels et outils IT mis à disposition du Bénéficiaire par les câblo-opérateurs.

Il est par ailleurs regrettable que lors de la consultation sur les modèles de coûts OTF cuivre de Proximus, il n'a pas été possible de réagir sur la comparaison internationale dont question au § 132.2 du projet de décision et sur la manière dont les deux mark-ups (IT et overhead) ont été obtenus, ce qui semble contraire aux principes de bonne administration. Proximus a en effet seulement obtenu cette comparaison internationale dans le cadre du dossier administratif transmis tardivement par l'IBPT et en tout cas après la décision finale sur les modèles de coûts OTF relatif au réseau cuivre.

Or, le fait que cette comparaison internationale inclut des paramètres qui ne sont pas strictement comparables doit inciter le régulateur à la prudence dans le choix des points de comparaison et l'interprétation des résultats. Ainsi, par exemple, il suffit de lire attentivement le document de l'ARCEP tel que renseigné par Cullen dans la table extraite ci-dessous et parcourir le fichier Excel y associé pour se rendre compte que les coûts IT, évalués à 25 millions d'euros annuels sans les coûts des postes informatiques des équipes de maintenance (voir p.50), ne sont pas inclus dans le mark-up des coûts communs de 6% (ce n'est d'ailleurs pas une pratique courante dans les Etats Membres de comptabiliser les investissements IT sous forme de mark-up commun):

Country	How are general and administrative costs accounted for? [x% mark up, other+details]	How are wholesale IT costs accounted for? [x% mark up, other+details]	How are expected future efficiencies (e.g. in IT processes) accounted for?
France	6% mark up for common costs proposed in the <a href="#">consultation</a> on the cost model for shared optical loops. ARCEP documentation on the model does not specify what it includes. Documentation related to other models does not provide information on this point.	Not addressed. Only information available is 6% mark up for common costs. But ARCEP documentation does not specify what it includes.	Not addressed in the documents published by ARCEP.

Malgré l'évaluation prudente de Cullen figurant ci-dessus (Cullen ne dit pas que les coûts IT sont inclus dans le mark-up de 6%), l'IBPT a toutefois considéré dans son analyse que ce mark-up de 6% (provenant de la comptabilité réglementaire d'Orange France) inclut la somme des coûts IT et G&A :

Document	Document n°	Vertrouwelijk	Input van	IT	G&A	IT + G&A
Cullen Benchmark - France ARCEP - consultation on the cost model for shared optical loops	8	Niet-vertrouwelijk	Cullen			5,00%

Ceci n'est qu'un exemple parmi d'autres quant à l'interprétation erronée par l'IBPT des résultats de la comparaison internationale susmentionnée, laquelle ne reprend de surcroît pas les benchmarks externes fournis par Proximus dans le cadre des consultations portant sur les modèles de coûts (fibre et cuivre).

Dans la mesure où Proximus n'a pas reçu l'opportunité de faire valoir son point de vue dans le cadre des modèles de coûts OTF cuivre sur la détermination des mark-ups en lien notamment avec cette comparaison internationale, l'Institut a écrit dans un email du 4 mars 2020 que « *We zullen in het OTF GPON ontwerpbesluit voorstellen om dezelfde HMCs en markups te gebruiken; Proximus zal dan kunnen reageren op dit ontwerpbesluit* ». Proximus estime qu'en tant qu'opérateur directement et personnellement concerné par la détermination des mark-ups IT et overhead, elle devra à tout le moins être effectivement entendue par l'Institut lors de la consultation du projet de décision susmentionné, si pas déjà dans le cadre de la présente consultation.

Si Proximus peut comprendre qu'un modèle de coûts ne reflète pas à tous égards la réalité observée, elle tient toutefois à souligner que ledit modèle doit rester raisonnable, justifiable et cohérent et ne peut jamais verser dans l'arbitraire. Il doit refléter suffisamment la causalité des coûts.

Enfin, concernant le § 132.1 du projet de décision, il conviendrait de préciser que l'opérateur PSM supporte lui-même une bonne partie des coûts IT spécifiques aux produits de gros dans la mesure où ces coûts sont essentiellement transférés auprès de ses divisions commerciales via la détermination du mark-up IT. Une exception a toutefois été accordée aux câblo-opérateurs en imposant à Orange Belgium de payer une redevance forfaitaire pour couvrir leurs coûts initiaux de mise en œuvre (voir le point 8 ci-dessous).

**8. Le projet de décision rejette à juste titre les coûts initiaux de mise en œuvre, lesquels sont injustifiés pour les raisons juridiques mentionnées mais également pour des raisons de rationalité et de cohérence réglementaire. Les offres de référence doivent être adaptées à cet égard.**

Le versement d'une redevance forfaitaire par un « nouvel entrant » afin de couvrir les coûts liés à la mise en œuvre par les câblo-opérateurs de la fourniture de services de gros via une interface wholesale donnant accès à leurs systèmes IT et processus n'est plus justifié aujourd'hui car cette interface wholesale a été mise en place et les spécifications techniques existent. Les développements supplémentaires pour améliorer ou étendre cette interface sont censés être récupérés via le mark-up IT (encore faut-il que ce dernier soit correctement défini).

Les câblo-opérateurs ne peuvent donc plus prétendre que des coûts élevés de mise en œuvre seront encore encourus pour accueillir un nouvel opérateur, quel qu'il soit, sur leur réseau. Par contre, cet opérateur subira, pour sa part, des coûts élevés de mise en œuvre dans la mesure où il devra assurer la communication correcte de ses systèmes d'information avec ceux des câblo-opérateurs (au nombre de trois) conformément aux spécifications techniques. Et cela pour des volumes d'ordre qui seront, selon toute probabilité, bien moins élevés que ceux réalisés par un opérateur de grande envergure comme Orange Belgium, ce qui complique donc le « business case ». L'ajout dans ce « business case » de coûts de mise en œuvre encourus dans le passé par les câblo-opérateurs constituerait une sérieuse barrière à l'entrée pour un opérateur bénéficiaire potentiel, outre l'absence de toute justification objective.

De plus, comme le souligne très justement la section 4.2.1 du projet de décision, le paiement d'une telle redevance forfaitaire ne serait nullement conforme à la décision de la CRC du 29 juin 2018 et n'a été ni imposé par Proximus dans le cadre de ses propres offres de gros, ni autorisé par l'IBPT. Il est important d'assurer une cohérence de l'action réglementaire à cet égard.

Dans la mesure où aussi bien Telenet que Brutélé et VOO SA ont maintenu ce « set-up fee » dans leur offre de référence (voir par ex. le § 171 du Main Body de l'offre de VOO SA), il est important de mentionner explicitement dans la décision finale l'obligation d'effacer toute référence à ce « set-up fee » dans les offres de référence (le Main Body, l'annexe Pricing et tout éventuel autre document). Il faut en effet éviter les erreurs du passé et ainsi ne plus accepter que les offres de référence des câblo-opérateurs divergent des décisions du régulateur, et ce pour éviter tout problème d'insécurité juridique.

\* \* \*  
\* \* \* \* \*  
\* \* \* \* \*

Pour le reste, Proximus soutient a priori le projet de décision en ce qui concerne les coûts de colocalisation (Brutéle et VOO SA) et d'interconnexion, les coûts de recherche manuelle d'adresses (voir notre contribution du 26 mai 2020 sur les aspects qualitatifs des offres de référence des câblo-opérateurs à ce sujet), le mécanisme de récupération ou « clawback » (lequel, si accepté, serait discriminatoire vis-à-vis des câblo-opérateurs) et l'alignement des tarifs de Brutélé et VOO SA sur ceux de Telenet lorsqu'ils présentent des coûts inefficaces.

De manière générale, Proximus fait remarquer que le projet de décision suit une structure en 2 volets (« Introduction » et « Analyse ») pour traiter les différents types d'éléments tarifaires mais ne reprend nulle part un volet « Conclusion » résumant les conséquences de l'analyse du régulateur sur les offres de référence, par ex., le fait que Telenet doit supprimer dans les annexes tarifaires (TLN-WRO-GA-G-P-PAAA et TLN-WRO-GA-G-P-PAAB) la section « Vergoeding voor een manuele opzoeking van een adres ID ». Si rien n'est fait à ce sujet dans la décision finale, cela ne favorisera pas une mise en œuvre correcte par les câblo-opérateurs de cette nouvelle décision. Dans la mesure où il y a déjà eu de nombreux précédents à cet égard, il est vivement recommandé d'apporter une solution à ce problème.

Enfin, nous nous réservons le droit de commenter d'autres aspects tarifaires au moment opportun. Compte tenu de toutes les lacunes constatées dans les offres de référence des câblo-opérateurs, aussi bien via cette contribution que via les contributions précédentes de Proximus, ainsi que du manque de détails dans le projet de décision, vous comprendrez que l'absence de commentaires sur certains aspects tarifaires n'indique pas nécessairement un accord de la part de Proximus.