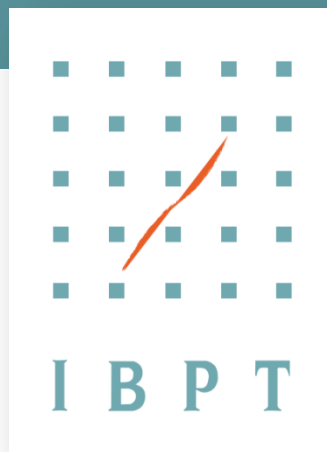




Institut Belge des services Postaux et Télécommunications

Projet de décision du Conseil de l'IBPT

Analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle

Version non-confidentielle

Mode de réponse à la présente consultation :

Délai de réponse: jusqu'au 15 septembre 2017

Adresse de réponse : consultation.sg@bipt.be

Objet : CONSULT-2015-B7

Personne de contact : Vincent Hanchir, économiste principal (02 226 87 78)

Les réponses sont attendues par voie électronique à l'adresse ci-dessus.

Merci d'utiliser comme page de garde pour votre réponse le formulaire spécifique disponible à l'adresse suivante : <http://www.ibpt.be/fr/operateurs/telecom/marches/formulaire-de-couverture-a-joindre-a-la-reponse-a-une-consultation-publique-organisee-par-libpt>

Les réponses doivent indiquer clairement ce qui est confidentiel.

L'IBPT souhaite également que les commentaires renvoient aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent.

TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE 19

S.1. LES MARCHÉS PERTINENTS.....	20
S.1.1. Les marchés de détail	20
S.1.2. Les marchés de gros.....	21
S.2. LES MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES	22
S.2.1. L'accès aux réseaux.....	22
S.2.2. L'accès au réseau de fibre optique	23
S.2.3. La non-discrimination	24
S.2.4. La transparence	25
S.2.5. Le contrôle des prix.....	25
S.3. LA RÉGULATION EST ALLÉGÉE LORSQUE LES CIRCONSTANCES LE JUSTIFIENT.....	26

EXECUTIVE SUMMARY 28

S.1. RELEVANT MARKETS	28
S.1.1. retail markets.....	29
S.1.2. Wholesale markets	30
S.2. THE IMPOSED REMEDIES	31
S.2.1. Network access	31
S.2.2. Access to the fibre network	32
S.2.3. Non-discrimination	33
S.2.4. Transparency.....	33
S.2.5. Price control.....	34
S.3. THE REGULATION IS REDUCED WHEN JUSTIFIED BY THE CIRCUMSTANCES.....	35

CHAPITRE 1. INTRODUCTION.....37

PARTIE I. ASPECTS JURIDIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES.....41

CHAPITRE 2. BASES JURIDIQUES 42

2.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN 42

2.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE 45

CHAPITRE 3. PROCÉDURE 46

3.1. CONSULTATION NATIONALE	46
3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE.....	46
3.3. COOPÉRATION AVEC LES RÉGULATEURS MÉDIA.....	46
3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE	47

CHAPITRE 4. MÉTHODOLOGIE 48

4.1. DÉFINITION DES MARCHÉS.....	48
4.2. MARCHÉS POUVANT ÊTRE SOUMIS À UNE RÉGULATION <i>EX ANTE</i>	53
4.3. ANALYSE CONCURRENTIELLE.....	54
4.3.1. Position dominante simple	55
4.3.2. Position dominante conjointe	56
4.4. IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES.....	57
4.5. PRISE EN COMPTE DES RELATIONS AMONT-AVAL ENTRE LES MARCHÉS	60
4.5.1. Séquence d'analyse des marchés	60
4.5.2. Portée de l'examen du marché de détail en aval	61
4.5.3. Approche « greenfield » ou « modified greenfield »	63
4.5.4. Autofourniture.....	65
4.5.5. Approche suivie dans la présente décision	67

PARTIE II. RÉSEAUX ET TECHNOLOGIES 69

CHAPITRE 5. EVOLUTION DES RÉSEAUX.....70

5.1. LE RÉSEAU DE PAIRES DE CUIVRE ET SES ÉVOLUTIONS	70
5.1.1. Broadband on copper	70
5.1.2. Fibre To The Cabinet / Curb (FTTC).....	72
5.1.3. Fibre To The Distribution point (FTTDp)	74
5.1.4. Fibre To The Building (FTTB)	74
5.1.5. Fibre To The Home (FTTH)	75
5.2. LA BOUCLE LOCALE COAXIALE ET SES ÉVOLUTIONS	80
5.2.1. Hybrid Fibre Coax network (HFC)	80
5.2.2. Fibre To The Last amplifier (FTTLa).....	82
5.2.3. Hybrid - Passive Optical Network (H-PON)	82
5.3. LA BOUCLE LOCALE FIBRE POUR ENTREPRISES - FIBRE TO THE OFFICE (FTTO).....	83

PARTIE III. MARCHÉ DE DÉTAIL.....85

CHAPITRE 6. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	87
6.1. OPÉRATEURS	87
6.2. LES RÉSEAUX DES PRINCIPAUX OPÉRATEURS	90
6.2.1. Proximus	90
6.2.2. Les câblo-opérateurs	93
6.3. PÉNÉTRATION DES SERVICES HAUT DÉBIT	94
6.4. ANALYSE DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE L'INTERNET HAUT DÉBIT ET DE LA RADIODIFFUSION ..	95
 CHAPITRE 7. MARCHÉS DU HAUT DÉBIT	97
7.1. OFFRES ET TARIFS SUR LE MARCHÉ DE DÉTAIL DU HAUT DÉBIT	97
7.2. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUITS	98
7.2.1. Substituabilité entre les services d'accès haut débit pour la clientèle résidentielle et pour la clientèle non résidentielle	98
7.2.2. Substituabilité entre les services d'accès haut débit utilisant les technologies xDSL, câble, fibre, radio	101
7.2.3. Substituabilité entre les services d'accès de différents débits.....	103
7.2.4. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et mobiles	107
7.2.5. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par Wi-Fi	112
7.2.6. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par satellite	114
7.3. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE.....	117
7.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents sur le marché de détail de l'internet haut débit	118
7.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence sur le marché de détail de l'internet haut débit	119
7.3.3. Hétérogénéité des instruments légaux et réglementaires sur le marché de détail de l'internet haut débit	120
7.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique du marché de détail de l'internet haut débit	120
7.4. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DES MARCHÉS DE DÉTAIL DU HAUT DÉBIT.....	122
7.5. ANALYSE CONCURRENTIELLE.....	122
7.5.1. Au niveau national	123
7.5.2. Au niveau de la zone Telenet.....	134
7.5.3. Au niveau de la zone Brutélé.....	138
7.5.4. Au niveau de la zone Nethys	141
7.5.5. Au niveau de la zone SFR	144
7.5.6. Evolution des prix	147
7.5.7. Barrières à l'entrée et à l'expansion.....	153
7.5.8. Conclusion de l'analyse concurrentielle	157

CHAPITRE 8. MARCHÉ RETAIL DE LA RADIODIFFUSION 159
8.1. OFFRES SUR LE MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION 161

- 8.1.1. La télévision linéaire 162
- 8.1.2. Télévision non linéaire 168

8.2. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUITS 170

- 8.2.1. Substituabilité entre les offres de télévision linéaire et les offres de télévision non linéaire
171
- 8.2.2. Substituabilité entre les offres de télévision payante et les offres de télévision gratuite 181
- 8.2.3. Substituabilité entre les offres de télévision analogique et numérique 184
- 8.2.4. Substituabilité entre les offres de télévision numérique sur réseaux fixes (câble et IPTV)
190
- 8.2.5. Substituabilité entre les offres de télévision numérique sur réseaux fixes et les offres de
télévision par satellite..... 192
- 8.2.6. Substituabilité entre les offres de télévision sur réseaux fixes et les offres de télévision
numérique terrestre (TNT) 200
- 8.2.7. Substituabilité des services de télévision numérique par le câble et des services linéaires
payants « over the top » 202

8.3. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE.....204

- 8.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents 205
- 8.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence 207
- 8.3.3. Hétérogénéité concernant les instruments réglementaires et légaux..... 208
- 8.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique 208

8.4. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE LA RADIODIFFUSION.....209
8.5. ANALYSE CONCURRENTIELLE.....210

- 8.5.1. Niveau national..... 211
- 8.5.2. Parts de marché au niveau des zones de couverture des câblo-opérateurs..... 214
- 8.5.3. Evolution des prix 220
- 8.5.4. Possibilités financières..... 224
- 8.5.5. Barrières à l'entrée 226
- 8.5.6. Barrières au changement 230
- 8.5.7. Présence de la puissance d'achat 232
- 8.5.8. Conclusion de l'analyse concurrentielle 235

**CHAPITRE 9. MARCHÉS DE LA TÉLÉPHONIE FIXE ET DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE
236**

- 9.1.1. Marchés de la téléphonie fixe 236
- 9.1.2. Marché de la téléphonie mobile..... 238

CHAPITRE 10. EVENTUALITÉ D'UN MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES 240

10.1. TYPES ET FOURNISSEURS D'OFFRES GROUPÉES	240
10.2. EVOLUTION DE LA DEMANDE DE PRODUITS MULTIPLE PLAY	243
10.2.1. Evolution générale des offres conjointes	243
10.2.2. Evolution des différents types d'offres groupées avec une composante Internet large bande ou la télévision numérique	245
10.2.3. Volumes et parts de marché.....	248
10.3. EVOLUTION DES PRIX DES PRODUITS MULTIPLE PLAY	253
10.3.1. Prix résidentiels	253
10.3.2. Marché non résidentiel	262
10.3.3. Augmentation annuelle des prix : position des opérateurs/analystes.....	265
10.4. ASPECTS STRATÉGIQUES DES OFFRES GROUPÉES	268
10.4.1. Attirer de nouveaux clients	268
10.4.2. Garder la clientèle actuelle.....	268
10.4.3. Revenus supérieurs par client	270
10.4.4. Création de convergences technologiques	273
10.5. AVANTAGES POSSIBLES POUR LE CONSOMMATEUR	273
10.5.1. Economie sur les coûts de transaction et avantages tarifaires pour le consommateur .	273
10.5.2. Services supplémentaires et caractéristiques de produits améliorées	276
10.6. MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES.....	277
CHAPITRE 11. IMPACT POTENTIEL DES OFFRES DE GROS COMMERCIALES...	281
CHAPITRE 12. CONCLUSIONS SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL	285
12.1. DES BARRIÈRES À L'ENTRÉE ÉLEVÉES ET UN NIVEAU DE CONCENTRATION ÉLEVÉ	285
12.2. DES PRIX EN AUGMENTATION RÉGULIÈRE	287
12.3. DES CONSÉQUENCES NÉGATIVES POUR LES UTILISATEURS EN L'ABSENCE DE RÉGULATION .	292
PARTIE IV. MARCHÉ DE GROS DE L'ACCÈS LOCAL	297
CHAPITRE 13. INTRODUCTION.....	298
13.1. PRODUIT DE RÉFÉRENCE	298
13.2. L'OFFRE DE RÉFÉRENCE	300
13.3. L'IMPACT DES ÉVOLUTIONS DU RÉSEAU CUIVRE SUR LE DÉGROUPEMENT	300
CHAPITRE 14. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT	302

14.1. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE ET LA MISE À DISPOSITION D'UNE SECTION DE GAINÉ JUSQU'À CHAQUE UTILISATEUR FINAL	302
14.2. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN FIBRE OPTIQUE	304
14.3. SUBSTITUABILITÉ ENTRE ACCÈS LOCAL PHYSIQUE ET ACCÈS LOCAL VIRTUEL (VULA).....	309
14.3.1. Accès local virtuel aux réseaux cuivre et fibre.....	310
14.3.2. Accès local virtuel au câble coaxial.....	313
14.3.3. Conclusion sur les différentes formes d'accès local virtuel.....	315
14.4. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UN RÉSEAU COAXIAL.....	316
14.4.1. Dégroupage physique du câble coaxial	317
14.4.2. Dégroupage du câble au niveau du spectre des fréquences.....	319
14.4.3. Contrainte indirecte exercée par le câble via le marché de détail.....	322
14.5. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN FIBRE OPTIQUE FTTO	325

CHAPITRE 15. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE 327

CHAPITRE 16. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DU MARCHÉ DE L'ACCÈS LOCAL 332

CHAPITRE 17. ANALYSE CONCURRENTIELLE.....333

17.1. PARTS DE MARCHÉ ET VOLUMES.....	333
17.2. BARRIÈRES À L'ENTRÉE.....	335
17.3. CONTRE-POUVOIR DES ACHETEURS.....	337
17.4. CONCURRENCE POTENTIELLE.....	337
17.5. ANALYSE PROSPECTIVE	338
17.6. CONCLUSION DE L'ANALYSE CONCURRENTIELLE	339

CHAPITRE 18. PROBLÈMES POTENTIELS DECOULANT DE LA DOMINANCE DE PROXIMUS 340

CHAPITRE 19. MESURES CORRECTRICES APPROPRIÉES 345

19.1. INTRODUCTION	345
19.2. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ	347

19.3. OBLIGATIONS D'ACCÈS.....	347
19.3.1. Base légale	347
19.3.2. Accorder l'accès à la boucle locale cuivre et à ses ressources associées	347
19.3.3. Accorder l'accès à la boucle locale de fibre optique et à ses ressources associées	350
19.3.4. Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant	357
19.3.5. Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources	360
19.3.6. Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès	362
19.3.7. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé.....	364
19.3.8. Aspects opérationnels	371
19.3.9. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires	373
19.3.10. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service	374
19.4. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION.....	377
19.4.1. Base légale	377
19.4.2. Obligation générique	377
19.4.3. Equivalence des extrants	380
19.4.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique	383
19.4.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)	387
19.4.6. Customer Premises Equipments (CPE)	388
19.5. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE	389
19.5.1. Base légale	389
19.5.2. Obligation générique	389
19.5.3. Offre de référence	391
19.5.4. Indicateurs de performance	394
19.5.5. Evolutions du réseau et des offres de référence.....	398
19.6. OBLIGATIONS DE SÉPARATION COMPTABLE	404
19.7. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....	405
19.7.1. Base légale	405
19.7.2. Obligation de pratiquer des prix orientés sur les coûts pour l'accès local au réseau cuivre 405	
19.7.3. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès local au réseau fibre	411
19.7.4. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau.....	415
19.7.5. Maintien des tarifs pour les points d'accès en cas de transition vers les NGN / NGA	417
19.7.6. Coûts de migration en cas de fermeture d'un LEX	418
19.7.7. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts	419
19.8. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉSENTE ANALYSE	420
19.8.1. Différenciation des mesures correctrices dans les zones où au moins trois opérateurs NGA sont en concurrence.....	420
19.8.2. Différenciation des mesures correctrices dans les zones couvertes par maximum une infrastructure NGA	429

PARTIE V. MARCHÉ DE GROS DE L'ACCÈS CENTRAL	434
CHAPITRE 20. PRODUIT DE RÉFÉRENCE	435
CHAPITRE 21. PRÉSENTATION GÉNÉRALE	437
21.1. OFFRES BITSTREAM DE PROXIMUS	437
21.2. OFFRES ALTERNATIVES POTENTIELLES	440
21.2.1. Offre bitstream alternative sur la base du dégroupage	441
21.2.2. Offre bitstream alternative sur la base du marché haut débit de gros	441
21.3. OFFRES DE REVENTE.....	441
21.4. OFFRE ALTERNATIVE SUR LA BASE D'UNE INFRASTRUCTURE CÂBLÉE	444
CHAPITRE 22. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT	448
22.1. ASPECTS TECHNIQUES	448
22.2. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT RELEVANT DE LA STANDARDISATION ITU SG15 ET DE LA STANDARDISATION CABLELABS	448
22.3. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT RELEVANT DE LA STANDARDISATION ITU SG15 UTILISANT LES RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE	458
22.4. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT AU NIVEAU CENTRAL ET LES SERVICES D'ACCÈS LOCAL VIRTUEL (VULA)	460
22.5. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS À HAUT DÉBIT ET LES OFFRES DE REVENTE ...	461
22.6. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS CENTRAL SUPPORTANT DES OFFRES DE DÉTAIL RÉSIDENTIELLES ET NON-RÉSIDENTIELLES.....	464
22.7. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS À HAUT DÉBIT ET LES SEGMENTS TERMINAUX DE LIGNES LOUÉES.....	466
CHAPITRE 23. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE	471
CHAPITRE 24. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DE MARCHÉ.....	475
CHAPITRE 25. ANALYSE CONCURRENTIELLE	476
25.1. PARTS DE MARCHÉ ET VOLUMES	476
25.2. BARRIÈRES À L'ENTRÉE.....	477

25.3. CONTRE-POUVOIRS DES ACHETEURS	481
25.4. CONCURRENCE POTENTIELLE.....	482
25.5. ANALYSE PROSPECTIVE	483
25.6. CONCLUSION DE L'ANALYSE CONCURRENTIELLE	484

CHAPITRE 26. PROBLÈMES POTENTIELS DÉCOULANT DE LA DOMINANCE DE PROXIMUS ET DES CÂBLO-OPÉRATEURS SUR LEURS MARCHÉS DE GROS RESPECTIFS.....	485

CHAPITRE 27. MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES À PROXIMUS	492

27.1. COHÉRENCE DE LA RÉGULATION ENTRE LE MARCHÉ DE L'ACCÈS LOCAL ET LE MARCHÉ DE L'ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE	492

27.1.1. Impact des mesures correctrices imposées sur le marché de l'accès local.....	492
27.1.2. Impact sur le marché de l'accès local des mesures correctrices imposées sur le marché de l'accès central	493
27.1.3. Conclusion	495

27.2. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ	496

27.3. OBLIGATION D'ACCÈS.....	497

27.3.1. Base légale	497
27.3.2. Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire	497
27.3.3. Demande d'accès par les opérateurs disposant d'un réseau existant	503
27.3.4. Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources	506
27.3.5. Obligation d'accès concernant la fonctionnalité multicast	507
27.3.6. Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès	516
27.3.7. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé.....	519
27.3.8. Aspects opérationnels	523
27.3.9. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires	525
27.3.10. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service	527

27.4. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION.....	530

27.4.1. Base légale	530
27.4.2. Obligation générique	530
27.4.3. Equivalence des extrants	533
27.4.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique	536
27.4.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)	539
27.4.6. Customer Premises Equipments (CPE)	540

27.5. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE	542

27.5.1. Base légale	542
27.5.2. Obligation générique	542

27.5.3. Offre de référence	544
27.5.4. Indicateurs de performance	547
27.5.5. Evolutions du réseau et des offres de référence.....	551
27.6. OBLIGATIONS DE SÉPARATION COMPTABLE	557
27.7. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....	557
27.7.1. Base légale	557
27.7.2. Obligation de pratiquer des prix orientés sur les coûts pour l'accès central au réseau cuivre 558	
27.7.3. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès central au réseau fibre	561
27.7.4. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau.....	565
27.7.5. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts	568
27.8. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS	569

CHAPITRE 28. MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES AUX CÂBLO-OPÉRATEURS

570

28.1. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ	570
28.2. OBLIGATION DE FOURNIR L'ACCÈS À DES ÉLÉMENTS DE RÉSEAUX ET DES RESSOURCES ASSOCIÉES.....	571
28.2.1. Base légale	571
28.2.2. Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire	571
28.2.3. Demande d'accès par les opérateurs disposant d'un réseau existant	576
28.2.4. Accès à EuroPacketCable/EuroPacketCable MultiMedia	579
28.2.5. Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent l'accès à un débit binaire. .	585
28.2.6. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé.....	586
28.2.7. Aspects opérationnels	591
28.2.8. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels comparables	593
28.2.9. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service.....	594
28.3. OBLIGATIONS DE NON-DISCRIMINATION	596
28.3.1. Base légale	596
28.3.2. Obligation générique	596
28.3.3. Equivalence des extrants	600
28.3.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique	602
28.3.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)	606
28.3.6. Customer Premises Equipments (CPE)	607
28.4. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE	608
28.4.1. Base légale	608
28.4.2. Obligation générique	608
28.4.3. Offre de référence	610
28.4.4. Indicateurs de performance	613
28.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence.....	617

28.5. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....	622
28.5.1. Base légale	622
28.5.2. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès central aux réseaux câble	622
28.5.3. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau	628
28.5.4. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts	630
28.6. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS	631
PARTIE VI. MARCHÉ DE GROS DE LA RADIODIFFUSION.....	633
CHAPITRE 29. EXISTENCE D'UNE DEMANDE POUR UN ACCÈS DE GROS À LA RADIODIFFUSION SUR LES RÉSEAUX CÂBLÉS	634
CHAPITRE 30. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT	638
30.1. PRODUIT DE RÉFÉRENCE	638
30.2. SUBSTITUABILITÉ DE L'ACCÈS DE GROS À LA RADIODIFFUSION SUR CÂBLE ET PLATEFORMES DE TÉLÉVISION ALTERNATIVE (SATELLITE, IPTV).....	639
CHAPITRE 31. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE	642
31.1. ABSENCE DE SUBSTITUTION DES OFFRES DE RADIODIFFUSION DES RÉSEAUX CÂBLÉS DU CÔTÉ DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE	643
31.2. ABSENCE D'EFFET MANIFESTE DE SUBSTITUTION EN CHAÎNE ENTRE DEUX RÉSEAUX CÂBLÉS, SITUÉS DANS DES ZONES DE COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DIFFÉRENTES.....	645
31.3. CONCLUSION RELATIVE AUX MARCHÉS GÉOGRAPHIQUES PERTINENTS	646
CHAPITRE 32. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DU MARCHÉ	647
CHAPITRE 33. TELENET	648
33.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE	648
33.1.1. Parts de marché.....	648
33.1.2. Barrières à l'entrée	648
33.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs	650
33.1.4. Concurrence potentielle	651
33.1.5. Analyse prospective.....	651
33.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle	652
33.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »	652
33.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée	653

33.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective	655
33.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence	656
33.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères	658
CHAPITRE 34. BRUTÉLÉ.....	659
34.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE	659
34.1.1. Parts de marché	659
34.1.2. Barrières à l'entrée	659
34.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs	661
34.1.4. Concurrence potentielle	662
34.1.5. Analyse prospective	662
34.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle	663
34.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »	663
34.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée	664
34.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective	666
34.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence	667
34.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères	669
CHAPITRE 35. SFR.....	670
35.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE	670
35.1.1. Parts de marché	670
35.1.2. Barrières à l'entrée	670
35.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs	672
35.1.4. Concurrence potentielle	673
35.1.5. Analyse prospective	673
35.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle	674
35.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »	674
35.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée	675
35.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective	677
35.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence	678
35.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères	680
CHAPITRE 36. PROBLÈMES POTENTIELS DÉCOULANT DE LA DOMINANCE DE TELENET , BRUTÉLÉ ET SFR SUR LEURS RÉSEAUX RESPECTIFS.....	681

CHAPITRE 37. MESURES CORRECTRICES	685
37.1. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ	685
37.2. OBLIGATION D'ACCÈS CONCERNANT LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE ET ANALOGIQUE.....	685
37.2.1. Base légale	685
37.2.2. Accès à l'offre de télévision numérique et analogique	685
37.2.3. Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant	693
37.2.4. Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent l'accès à la plateforme de télévision numérique.....	696
37.2.5. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé.....	697
37.2.6. Aspects opérationnels et techniques	702
37.2.7. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels comparables	707
37.2.8. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service	708
37.2.9. Liberté de définition du bouquet de chaînes	709
37.3. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION.....	711
37.3.1. Base légale	711
37.3.2. Obligation générique	711
37.3.3. Equivalence des extrants	715
37.3.4. Evolutions du réseau et des offres de référence, et reproductibilité technique	717
37.3.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)	721
37.3.6. Customer Premises Equipments (CPE)	722
37.4. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE	723
37.4.1. Base légale	723
37.4.2. Obligation générique	723
37.4.3. Offre de référence	725
37.4.4. Indicateurs de performance	729
37.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence.....	732
37.5. OBLIGATIONS DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....	738
37.5.1. Base légale	738
37.5.2. Obligation de pratiquer des prix équitables	738
37.5.3. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau	744
37.5.4. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts	746
 PARTIE VII. DISPOSITIONS FINALES	 749
 CHAPITRE 38. DESTINATAIRES DE LA DÉCISION	 750
 CHAPITRE 39. ENTRÉE EN VIGUEUR ET VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION	 751

CHAPITRE 40. VOIES DE RECOURS	753
CHAPITRE 41. SIGNATURES	754
PARTIE VIII. ANNEXES	755
ANNEXE A. EVOLUTION DES PRIX DE DÉTAIL SUR LE MARCHÉ NATIONAL RÉSIDENTIEL.....	756
A.1. EVOLUTION DES PRIX DU HAUT DÉBIT STANDALONE.....	757
A.2. EVOLUTION DES PRIX DU DOUBLE PLAY (HAUT DÉBIT + TV NUMÉRIQUE).....	765
A.3. EVOLUTION DES PRIX DU TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT + TV NUMÉRIQUE + TÉLÉPHONIE FIXE) ..	770
ANNEXE B. ETUDE DE COMPARAISON DES PRIX À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE 778	
B.1. COMPARAISON DES PRIX ENTRE LA BELGIQUE ET SES PAYS VOISINS	778
B.2. COMPARAISON DES PRIX SUR LA BASE DE L'ÉTUDE BIAC MENÉE POUR LE COMPTE DE LA COMMISSION EUROPÉENNE	783
B.3. COMPARAISON DES PRIX SUR LA BASE DES PERSPECTIVES DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE DE L'OCDE	788
B.4. CONCLUSIONS	792
ANNEXE C. ÉTUDE DE COMPARAISON DES PRIX DES PRODUITS TÉLÉCOMS POUR LES UTILISATEURS PROFESSIONNELS	793
ANNEXE D. MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES	798
D.1. ÉCONOMIES (DE GAMME) PROPRES À LA CLIENTÈLE	799
D.2. ECONOMIES SUR LES FRAIS DE TRANSACTION ET LES AUTRES AVANTAGES DU CONSOMMATEUR	800
D.3. EFFET DE LEVIER	801
D.4. FRAIS DE MIGRATION	802
D.5. SYMÉTRIE EN PARTS DE MARCHÉ ET PÉNÉTRATION DES OFFRES GROUPÉES	803
D.6. CONCLUSION.....	804

ANNEXE E. RÉSUMÉ DES PARTS DE MARCHÉ ET INDICES HHI (2016).....805
ANNEXE F. MÉTHODOLOGIE DE MODÉLISATION DES COÛTS 807
F.1. PRINCIPE D'ORIENTATION SUR LES COÛTS 807
F.2. APPROCHE DE MODÉLISATION « TOP-DOWN » OU « BOTTOM-UP » 810
F.3. MÉTHODOLOGIE D'ALLOCATION DES COÛTS 813
F.4. CHOIX DE L'OPÉRATEUR MODÉLISÉ 816

ANNEXE G. SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS 817
G.1. CONTEXTE 817
G.2. CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS 819

G.2.1 Principes de base..... 819

G.2.2 Qualité de l'information..... 820

G.3. RÈGLES À SUIVRE ET DOCUMENTATION À PRÉPARER 821

G.3.1 Allocation des coûts 821

G.3.2 Valorisation des actifs 823

G.3.3 Suivi des modifications..... 825

G.3.4 Rôle de l'IBPT..... 825

G.4. DESCRIPTION DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....826
G.5. CONTRÔLE DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS.....828

G.5.1 Généralités 828

G.5.2 Tâches de l'auditeur 828

G.6. DÉLAIS 830

G.6.1 Généralités 830

G.6.2 Calendrier 831

G.6.3 Entrée en vigueur 832

ANNEXE H. DESCRIPTION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE 833
H.1. ACCÈS LOCAL.....836
H.2. ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE 836
H.3. ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CÂBLÉS 837
H.4. RADIODIFFUSION SUR LES RÉSEAUX CÂBLÉS 837

ANNEXE I. LIGNES DE CONDUITE POUR LES ADAPTATIONS RÉSEAU ET IT 838
I.1. DÉLAIS MINIMUM DE MISE EN ŒUVRE.....838

I.2. DOCUMENTATION	839
ANNEXE J. FORMES D'ACCÈS PASSIF À LA FIBRE.	840
J.1. DÉPLOIEMENT DU FTTH PAR PROXIMUS	840
J.2. GÉNÉRALITÉS.....	841
J.2.1 Co-localisation	842
J.2.2 Backhaul	842
J.2.3 Utilisation de connecteurs	842
J.3. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU FIBRE DE POINT À POINT À PARTIR DES LOCAUX ABRITANT LES OLTS	843
J.3.1 Description	843
J.3.2 Impact sur l'architecture du réseau	843
J.3.3 Obligations afférentes	844
J.4. CRÉATION DE POINTS DE MUTUALISATION DE CAPACITÉ SUFFISANTE ET DÉGROUPE À PARTIR DE CES POINTS	844
J.4.1 Description	844
J.4.2 Impact sur l'architecture du réseau	845
J.4.3 Obligations afférentes	846
J.5. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION MULTIFIBRES À PARTIR D'UN POINT DE MUTUALISATION DE TAILLE SUFFISANTE.....	847
J.5.1 Description	847
J.5.2 Impact sur l'architecture du réseau	847
J.5.3 Obligations afférentes	848
J.6. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU D'ALIMENTATION ET DE DISTRIBUTION MULTIFIBRES, SANS CHANGEMENT DE TOPOLOGIE	849
J.6.1 Description	849
J.6.2 Impact sur l'architecture du réseau	849
J.6.3 Obligations afférentes	850
J.7. PARTAGE DES DUCTS DE BOUT EN BOUT ET ACCÈS AU DROP CABLE.....	850
J.7.1 Description	850
J.7.2 Impact sur l'architecture du réseau	850
J.7.3 Obligations afférentes	851
J.8. CAPACITÉ AU DÉGROUPE PAR LONGUEUR D'ONDE.....	852
J.8.1 Description	852
J.8.2 Impact sur l'architecture du réseau	852
J.8.3 Obligations afférentes	853
ANNEXE K. CHAÎNE DE VALEUR ET MONITORING DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION	854

K.1. DESCRIPTION DE LA CHAÎNE DE VALEUR DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION	854
K.2. MONITORING DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION	855
ANNEXE L. ANALYSE DU CARACTÈRE RAISONNABLE DES DEMANDES D'ACCÈS ENTRE LES GRANDS OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE	862
ANNEXE M. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES.....	863

SYNTHÈSE

- S1. L'objectif d'une analyse de marché consiste à **évaluer le degré de concurrence** sur un marché donné afin de déterminer s'il est justifié d'un point de vue économique d'imposer des mesures réglementaires à certains opérateurs. La première étape d'une analyse de marché consiste à définir les marchés pertinents, tant du point de vue des produits que du point de vue géographique. Dans cet exercice, il est fait application des principes utilisés en droit de la concurrence (notamment la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre). Dans une deuxième étape, il convient d'évaluer si certains opérateurs disposent d'une puissance significative sur les marchés pertinents, c'est-à-dire s'ils sont en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de leurs concurrents, de leurs clients et, en fin de compte, des consommateurs. Conformément au cadre réglementaire, seuls les opérateurs qui disposent d'une puissance significative peuvent se voir imposer des mesures réglementaires. La troisième et dernière étape de l'analyse consiste à déterminer les mesures réglementaires les plus appropriées permettant de corriger les effets de la présence d'opérateurs puissants sur le marché.
- S2. Le choix des mesures correctrices est guidé par les objectifs du cadre réglementaire (la promotion de la concurrence, le développement du marché intérieur européen et le soutien des intérêts des citoyens de l'Union européenne) et par des principes tels que la transparence, la non-discrimination et la proportionnalité.
- S3. La présente décision vise **les marchés du haut débit (également appelés « marchés de la large bande ») et de la radiodiffusion**. L'analyse conjointe de ces marchés est justifiée par leur convergence croissante, tant au plan technique (il est désormais possible de transporter tous types de données, voix, images sur un même réseau) qu'au plan commercial (les principaux opérateurs proposent des offres combinant le haut débit et la télévision, le cas échéant avec d'autres services comme la téléphonie fixe et mobile).
- S4. Les services de haut débit fixe et les services de radiodiffusion reposent sur la connexion de chaque utilisateur (particulier ou entreprise) au réseau local d'un opérateur. Sur le territoire belge, il n'existe le plus souvent que deux réseaux pour connecter les utilisateurs. **Cette limitation du nombre de réseaux est un facteur déterminant de la structure et de la dynamique concurrentielle de ces marchés.** Ceci explique pourquoi Proximus et les câblo-opérateurs (Brutélé, Nethys, SFR et Telenet), qui disposent d'une infrastructure étendue, détiennent de manière durable d'importantes parts de marché.

S.1. LES MARCHÉS PERTINENTS

- S5. Dans le secteur des communications électroniques, il est d'usage de distinguer deux types de marchés : les services ou facilités fournis aux utilisateurs finals (marchés de détail) et les services ou facilités nécessaires en amont pour fournir ces services aux utilisateurs finals (marchés de l'accès ou encore marchés de gros).

S.1.1. Les marchés de détail

- S6. Dans le cadre de la présente décision, l'IBPT a défini les marchés de détail suivants :
- S6.1 Le marché de détail du **haut débit sur réseau fixe pour les clients résidentiels** (éventuellement élargi aux entreprises de moins de 10 personnes¹), sans distinction de technologies ni de débits ;
 - S6.2 Le marché de détail du **haut débit sur réseau fixe pour les clients non résidentiels** (éventuellement réduit aux entreprises de 10 personnes et plus) ;
 - S6.3 Le marché de détail pour la **fourniture de signaux de télévision**.
- S7. Dans le cadre de l'analyse de ces marchés de détail, l'IBPT a identifié **des barrières à l'entrée élevées** (comme la difficulté de dupliquer les réseaux des opérateurs historiques ou encore des économies d'échelle importantes) qui empêchent ou freinent le développement de la concurrence. L'IBPT a également mis en évidence le **degré de concentration élevé** des différents marchés –les parts de marché sont réparties entre un nombre limité d'acteurs –, ainsi que les **évolutions des prix défavorables aux utilisateurs**.
- S8. L'IBPT conclut qu'**en l'absence de régulation, la situation des marchés de détail serait insatisfaisante pour les utilisateurs**. Un risque sérieux existe que les marchés de détail soient encore plus concentrés. Les offres disponibles sur les marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion seraient vraisemblablement limitées aux offres des opérateurs disposant de leur propre infrastructure (Proximus et les câblo-opérateurs). En effet, en l'absence de régulation, ces opérateurs ne seraient vraisemblablement pas incités à proposer des offres d'accès à leurs concurrents (ou à tout le moins à leur proposer des offres suffisamment attractives). En outre, en l'absence de régulation, l'incitation à pratiquer la concurrence par les prix pourrait être inférieure à ce qu'elle est actuellement. Par conséquent, le bénéfice des utilisateurs – tant résidentiels que professionnels - en termes de choix et de prix

¹ Le classement des entreprises de moins de 10 personnes dans l'un ou l'autre marché de détail n'influence pas les conclusions de l'analyse de marché.

serait limité, alors qu'un bénéfice maximal dans ces domaines constitue un des objectifs majeurs du cadre réglementaire.

S.1.2. Les marchés de gros

S9. Tenant compte de cette situation concurrentielle, l'IBPT a défini et analysé les marchés de gros sous-jacents à ces marchés de détail :

S9.1 Le marché de gros de **l'accès local**. Ce marché inclut exclusivement l'accès physique passif aux réseaux cuivre et fibre au niveau local. Ce marché s'étend sur l'ensemble du territoire national. Proximus dispose d'une puissance significative sur ce marché.

S9.2 Le marché de **l'accès central relevant de la standardisation ITU SG15** (mode de standardisation mis en œuvre sur les réseaux cuivre et fibre). Ce marché s'étend sur l'ensemble du territoire national. **Proximus** dispose d'une puissance significative sur ce marché.

S9.3 Les marchés de **l'accès central relevant de la standardisation CableLabs** (mode de standardisation mis en œuvre sur les réseaux câblés), dont la dimension géographique correspond à la zone de couverture de chaque câblo-opérateur. **Brutélé, Nethys, SFR et Telenet** disposent chacun d'une puissance significative dans leurs zones de couverture respectives.

S9.4 Les marchés de gros de **l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés**, dont la dimension géographique correspond également à la zone de couverture de chaque câblo-opérateur. **Brutélé, SFR et Telenet** disposent chacun d'une puissance significative dans leurs zones de couverture respectives.

	Accès local cuivre et fibre	Accès central ITU SG15	Accès central CableLabs	Accès à la radiodiffusion sur câble ²
Dimension du (des) marché(s)	Nationale	Nationale	Empreinte de chaque câblo-opérateur	Empreinte de chaque câblo-opérateur
Opérateur(s) puissant(s)	Proximus	Proximus	Brutélé, Nethys, SFR et Telenet	Brutélé, SFR et Telenet

Résumé des conclusions relatives aux marchés de gros

² Sur le territoire relevant de la compétence de l'IBPT en matière de radiodiffusion, c'est-à-dire la Région de Bruxelles-Capitale.

- S10. La distinction opérée entre l'accès central relevant de la standardisation ITU SG15 et l'accès central relevant de la standardisation CableLabs s'explique par l'utilisation de **protocoles différents**. Ces protocoles différents entraînent l'absence de substituabilité entre ces deux produits. Du côté de la demande, la migration entre produits relevant de types de standardisation différents implique des coûts et des délais importants. Du côté de l'offre, le fournisseur d'un accès en gros à la large bande relevant d'un type de standardisation donné ne pourrait pas adapter ses moyens de production sans subir lui-même des coûts et des délais importants. Il n'existe pas non plus de contrainte indirecte suffisante pour justifier de réunir ces deux produits dans un même marché.

S.2. LES MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES

S.2.1. L'accès aux réseaux

- S11. Le constat de l'existence d'une position de puissance significative entraîne l'obligation, pour l'IBPT, d'imposer des obligations réglementaires aux opérateurs puissants. Au moins une obligation doit être imposée.
- S12. Un des problèmes essentiels résulte de la présence de barrières à l'entrée élevées que constituent les investissements nécessaires pour dupliquer les réseaux des opérateurs historiques, déployés à une époque où ces opérateurs bénéficiaient de droits exclusifs ou de monopoles de fait. L'IBPT considère par conséquent que le développement d'une concurrence effective et durable nécessite que des opérateurs tiers aient **accès aux réseaux de Proximus et des câblo-opérateurs**.
- S13. Les obligations imposées en matière d'accès sont sensiblement les mêmes que celles imposées lors de l'analyse de marché précédente. Certains ajustements sont cependant proposés, tels que :
- S13.1 Le délai de notification en cas du retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services est réduit à 2 ans (au lieu de 5 précédemment).
 - S13.2 Les opérateurs alternatifs doivent être en mesure de réaliser les installations et les réparations chez les clients.
 - S13.3 Un nouvel engagement de qualité de service (SLA – Service Level Agreement) tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture en journée, doit compléter les offres de référence.

S13.4 En ce qui concerne les câblo-opérateurs, de nouvelles obligations portent **sur l'accès haut débit vendu séparément de l'accès à la radiodiffusion et sur l'accès au protocole Europacketcable** (utilisé pour fournir des services téléphoniques).

S14. Pour rendre ces obligations d'accès efficaces, l'IBPT a jugé approprié de les compléter par une série d'autres mesures telles que la transparence sur les évolutions des réseaux, la publication d'une offre de référence, une obligation de non-discrimination et un contrôle des prix de gros. En l'absence de telles mesures, l'obligation d'accès ne serait pas suffisamment efficace et ne générerait pas les bénéfices attendus pour la concurrence à long terme et pour les utilisateurs.

S.2.2. L'accès au réseau de fibre optique

S15. La régulation concernait traditionnellement le réseau de paires de cuivre de Proximus et plus récemment le réseau de câble coaxial de Brutélé, Nethys, SFR et Telenet.

S16. L'IBPT estime nécessaire que le réseau de fibre optique dont Proximus a entamé le déploiement soit lui aussi ouvert à la concurrence, dans la mesure où ce réseau à vocation à remplacer à terme le réseau cuivre de Proximus, qui dispose d'une position dominante sur le marché. L'IBPT envisage **plusieurs options** à cet égard :

S16.1 Une obligation d'accès « passif » à la fibre partout où celle-ci est déployée³.

S16.2 Une obligation d'accès « passif » à la fibre uniquement là où au moins un opérateur manifeste son intérêt pour un tel accès.

S16.3 Pas d'obligation d'accès « passif » à la fibre mais uniquement une obligation d'accès « actif » ou « virtuel ».

S17. Dans le cadre de l'accès « passif » envisagé dans les deux premières options ci-dessus, **différentes solutions techniques** sont examinées :

S17.1 Le déploiement de fibres surnuméraires vers les utilisateurs, celles-ci pouvant être utilisées par d'autres opérateurs que Proximus.

S17.2 Un accès de bout en bout à des gaines pour fibres optiques, permettant à d'autres opérateurs de déployer leurs propres fibres dans ces gaines.

³ Un accès « passif » permet à l'opérateur alternatif d'utiliser ses propres équipements électroniques sur l'infrastructure de fibre optique, ce qui n'est pas le cas avec un accès « actif ».

S17.3 Un accès dégroupé à la fibre au niveau d'un point de flexibilité approprié, où la fibre d'un utilisateur pourrait être déconnectée du réseau de Proximus pour être connectée au réseau d'un autre opérateur.

S17.4 Un accès dégroupé sur la base de longueurs d'onde.

S18. La consultation publique doit permettre à l'IBPT de recueillir l'opinion des opérateurs sur les différentes options et les différentes solutions techniques envisageables.

S19. Le tableau ci-dessous résume les principales obligations d'accès imposées respectivement à Proximus et aux câblo-opérateurs.

Proximus		Câblo-opérateurs	
Accès local cuivre et fibre	Accès central ITU SG15	Accès central CableLabs	Accès à la radiodiffusion sur câble
• Accès physique aux réseaux cuivre et fibre	• Accès central sur les réseaux cuivre et fibre • Multicast	• Accès central sur le réseau câble • Accès à Europacketcable	• Accès à la plateforme de télévision numérique (avec revente de la télévision analogique)

Principales mesures correctrices en matière d'accès

S.2.3. La non-discrimination

S20. Afin d'assurer un accès et un niveau de qualité des prestations suffisants et équivalents à ceux dont les opérateurs puissants bénéficient eux-mêmes, l'IBPT propose d'imposer une obligation de non-discrimination sous la forme suivante :

S20.1 L'accès aux intrants de gros doit être comparable en termes de fonctionnalités et de prix, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et des processus différents (« équivalence des extrants »).

S20.2 Les opérateurs puissants doivent assurer la reproductibilité technique et ils ne peuvent bénéficier d'un avantage concurrentiel en termes de délai pour les nouveaux développements dont ils sont les initiateurs.

S20.3 Des cloisons structurelles doivent être mises en place entre les divisions de vente de gros et les divisions commerciales de l'opérateur puissant (« chinese walls »).

S20.4 Les opérateurs puissants doivent permettre aux opérateurs alternatifs d'utiliser l'équipement terminal (CPE – Customer Premises Equipment) de

leur choix. Des tests de certification sont autorisés pour autant qu'ils soient nécessaires et qu'ils se limitent au strict minimum.

S.2.4. La transparence

- S21. Afin notamment d'assurer la lisibilité des offres d'accès, de faciliter la négociation des accords et d'assurer le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination, l'IBPT propose d'imposer des obligations de transparence. Les opérateurs puissants doivent rendre publiques certaines informations définies par l'IBPT. Ils doivent en particulier publier une offre de référence précisant les conditions techniques et tarifaires de l'accès à leurs réseaux. Les opérateurs puissants doivent aussi faire preuve de transparence en ce qui concerne l'évolution de leurs réseaux et de leurs offres de référence.

S.2.5. Le contrôle des prix

- S22. L'IBPT propose de **rapprocher les modes de contrôle des prix applicables à Proximus d'une part et aux câblo-opérateurs d'autre part**. Jusqu'à présent, les tarifs de gros de Proximus devaient être orientés sur les coûts, tandis que les tarifs de gros des câblo-opérateurs devaient être déterminés selon une méthodologie dite « retail minus ». Après avoir examiné les avantages et les inconvénients des différents modes de contrôle des prix, l'IBPT a décidé d'abandonner la méthodologie retail minus, tout en veillant à ce que les opérateurs puissants conservent un incitant suffisant à investir dans des infrastructures nouvelles et améliorées.
- S23. Concrètement, l'IBPT propose les mesures suivantes :
- S23.1 une **obligation d'orientation sur les coûts** pour les services d'accès local et d'accès central sur le réseau cuivre.
 - S23.2 une obligation de pratiquer des **tarifs équitables pour les autres services de gros (sur fibre et sur câble)**. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Autrement dit, il peut exister une marge raisonnable entre les coûts du produit et le prix de gros.
 - S23.3 une **obligation d'orientation sur les coûts** pour les services auxiliaires (par exemple la colocation et les redevances d'installation) de tous les opérateurs puissants.

Proximus				Câblo-opérateurs	
Accès local cuivre	Accès local fibre	Accès central ITU SG15 sur cuivre	Accès central ITU SG15 sur fibre	Accès central Cablelabs	Accès à la radiodiffusion
Orientation sur les coûts	Prix équitables	Prix équitables	Prix équitables	Prix équitables	Prix équitables
Services auxiliaires : orientation sur les coûts					

Résumé des mesures correctrices en matière de contrôle des prix

- S24. L'IBPT formule **plusieurs propositions pour déterminer un niveau de prix équitable sans attendre le développement de nouveaux modèles de coûts**. Pour les services de gros des câblo-opérateurs, l'IBPT envisage soit le maintien des tarifs à leur niveau actuel, soit la correction de ces tarifs sur base d'un benchmark national et/ou international. Le caractère équitable de ces tarifs devrait ensuite être vérifié à l'aide d'un modèle de coûts. Si par contre un accord commercial équilibré était conclu par les opérateurs puissants, l'IBPT propose de valider les tarifs résultant de cet accord. Des dispositions similaires sont prévues pour les services de gros donnant accès au réseau de fibre optique.

S.3. LA RÉGULATION EST ALLÉGÉE LORSQUE LES CIRCONSTANCES LE JUSTIFIENT

- S25. Le cadre réglementaire prévoit que les mesures correctrices doivent tenir compte, notamment, de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommateurs dans les **différentes zones géographiques**. Dans le cadre de la présente décision, l'IBPT a identifié certaines circonstances particulières dans lesquelles les mesures correctrices peuvent être allégées :

S25.1 Des zones où au moins **trois opérateurs NGA**⁴ suffisamment indépendants seraient en concurrence. La présence de trois opérateurs NGA assure un niveau de concurrence par l'infrastructure plus élevé que dans les autres zones, ce qui permet un allègement des obligations réglementaires. Pour définir ces zones où au moins trois opérateurs NGA seraient en concurrence, l'IBPT propose de tenir compte notamment des accords de co-investissements qui seraient conclus entre les opérateurs. Dans ces zones, l'IBPT propose notamment d'alléger les obligations relatives à l'accès central, tout en veillant à ce que cet allègement n'affecte pas la concurrence entre les fournisseurs de services aux entreprises multi-sites.

⁴ C'est-à-dire des opérateurs offrant des services sur une infrastructure capable d'offrir des débits de 30 Mbps et plus.

S25.2 Des zones couvertes par **maximum une seule infrastructure NGA**. Dans ces zones, la qualité de service et/ou le choix des utilisateurs sont actuellement restreints et devraient le rester à l'horizon de la présente analyse. La priorité doit donc être de stimuler les investissements pour répondre à cette situation. L'IBPT propose par conséquent d'alléger les obligations pour toute nouvelle infrastructure NGA qui serait déployée dans ces zones, tout en veillant à ce que cela n'affecte pas la concurrence entre les fournisseurs de services aux entreprises multi-sites.

S26. Outre cet allègement des obligations selon des critères géographiques, l'IBPT propose de supprimer ou d'alléger un certain nombre de contraintes réglementaires. Ainsi, le délai dans lequel Proximus doit annoncer la fermeture de services de gros sur le réseau cuivre est ramenée de 5 ans à 2 ans. La revente de la télévision analogique n'est plus imposée qu'en combinaison avec l'accès à la plate-forme numérique. L'obligation de séparation comptable n'est plus imposée à Proximus (et n'est pas imposée aux câblo-opérateurs). Enfin, dans les cas qui ont été mentionnés ci-dessus, le contrôle des prix de gros proposé n'est pas une stricte orientation sur les coûts, mais une obligation de pratiquer des prix équitables.

Cette synthèse a uniquement pour but de faciliter et simplifier la lecture de la présente décision. Elle ne peut en aucun cas remplacer les termes de la décision elle-même, ni servir à interpréter cette dernière qui demeure le seul texte disposant d'une valeur juridique.

EXECUTIVE SUMMARY

- S1. The aim of a market analysis is to **evaluate the level of competition** in a particular market in order to determine whether it is justified from an economic point of view to impose regulatory measures on certain operators. The first step of a market analysis consists in defining the relevant markets, in terms of products and geography. To do so, principles used in competition law (the demand and offer substitutability, for instance) are applied. The second step consists in assessing whether certain operators have significant market power (SMP operators) in the relevant markets, i.e. whether they are able to behave to an appreciable extent independently of their competitors, customers and ultimately consumers. In accordance with the regulatory framework, only SMP operators can become the subject of regulatory measures. The third and last step consists in defining the most appropriate regulatory measures allowing to correct the effects of the presence of SMP operators.

- S2. The choice of remedies is based on the objectives of the regulatory framework (**promoting competition, development of the European internal market and supporting the European citizens' interests**) and on principles such as transparency, non-discrimination and proportionality.

- S3. This decision targets **the broadband and broadcasting markets**. The joint analysis of these markets is justified by their increasing convergence, in both technical (it is today possible to convey any type of data, voice or images on the same network) and commercial terms (the main operators propose offers including broadband and television, potentially with other services such as fixed and mobile telephony).

- S4. The fixed broadband and broadcasting services are based on the connection of each user (private person or company) to the local network of an operator. There are generally only two networks over the Belgian territory to connect users. **This limitation is a decisive factor of the structure and the competitive dynamic in these markets**. This is why Proximus and the cable operators (Brutélé, Nethys, SFR and Telenet) who own a vast infrastructure hold significant market share on a long-term basis.

S.1. RELEVANT MARKETS

- S5. In the electronic communications sector, there are at least two main types of relevant markets to consider: services or products provided to end users (retail markets), and services or inputs which are necessary for operators to provide services and products to end users (access markets or wholesale markets).

S.1.1. retail markets

- S6. Within the framework of this decision, the BIPT has defined the following retail markets:
- S6.1 The retail market of **broadband over fixed network for residential customers** (potentially extended to businesses with less than ten employees⁵), without distinction as to technologies or speed;
 - S6.2 The retail market of **broadband over fixed network for non-residential customers** (potentially reduced to businesses with ten or more employees);
 - S6.3 The retail market market for the **provision of a television signal**.
- S7. Within the framework of the analysis of these retail markets, the BIPT has identified **high entry barriers** (such as the difficulty to duplicate the historical operators' networks or significant economies of scale) preventing of restricting the development of competition. The BIPT has also underlined the **high concentration level** of the different markets – market shares are distributed among a limited number of players – and the **evolutions of prices detrimental to users**.
- S8. The BIPT concludes that **without regulation the retail markets situation would be unsatisfactory for users**. There is a serious risk that retail markets become more concentrated. The offers available on the broadband and broadcasting retail markets would be limited to the offers of operators with their own infrastructure (Proximus and the cable operators). In the absence of regulation indeed, these operators would not be encouraged to propose access offers to their competitors (or at least to propose sufficiently attractive offers). Moreover, without regulation, the encouragement to compete on price could be inferior to its current level. As a consequence, the benefit for both residential and professional users – in terms of choice and price – would be limited, while maximum benefit in these domains is one of the major objectives of the regulatory framework.

⁵ The categorization of the businesses with less than ten employees in one retail market or the other does not have an impact on the market analysis conclusions.

S.1.2. Wholesale markets

S9. Taking this competitive situation into account, the BIPT defined and analysed the wholesale markets underlying these retail markets:

S9.1 The **local access** wholesale market. This market exclusively includes the passive physical access to copper and fibre networks at a local level. This market covers the whole national territory. Proximus has significant market power in this market.

S9.2 The market of **central access under ITU SG15 standardisation** (standardisation mode implemented on copper and fibre networks). This market covers the whole national territory. **Proximus** has significant market power in this market.

S9.3 The market of **central access under CableLabs standardisation** (standardisation mode implemented on cable networks) with a geographical dimension matching the coverage area of each cable operator. **Brutélé, Nethys, SFR and Telenet** have significant market power in their respective coverage area.

S9.4 The wholesale market of **access to broadcasting over cable networks**, with a geographical dimension matching the coverage area of each cable operator. **Brutélé, SFR and Telenet** have significant market power in their respective coverage area.

	Local access copper and fibre	Central access ITU SG15	Central access CableLabs	Access to broadcasting over cable ⁶
Market(s) dimension	National	National	Footprint of each cable operator	Footprint of each cable operator
SMP(s)	Proximus	Proximus	Brutélé, Nethys, SFR and Telenet	Brutélé, SFR and Telenet

Summary of the findings regarding wholesale markets

S10. The distinction between central access under ITU SG15 standardisation and central access under CableLabs standardisation is due to the use of **different protocols**. These protocols lead to the absence of substitutability between both products. On the demand side, the migration between products under different types of standardisation generates considerable costs and delays. On the supply side, the

⁶ On the territory coming within the competence of BIPT regarding broadcasting, i.e. the Brussels Capital Region.

provider of a wholesale access to broadband under a particular type of standardisation would not be able to adapt his means of production without facing considerable costs and delays. There is also no sufficient indirect constraint to justify the fact of joining these two products together in the same market.

S.2. THE IMPOSED REMEDIES

S.2.1. Network access

- S11. The existence of significant market power results in the obligation for the BIPT to impose regulatory obligations on SMP operators. At least one obligation must be imposed.
- S12. One of the major issues results from high entry barriers resulting from the necessary investments to duplicate the historical operators' networks, which were rolled out at a time when these operators had exclusive rights or de facto monopolies. The BIPT consequently considers that the development of effective and sustainable competition requires that third operators should have **access to the networks of Proximus and of the cable operators**.
- S13. The imposed obligations in terms of access are very similar to those imposed during the previous market analysis. However, some adjustments are proposed, such as:
 - S13.1 The notification period in case of withdrawal of access within the framework of network adaptations and of the shutdown of certain services is reduced to 2 years (instead of 5 previously).
 - S13.2 Alternative operators must be able to perform installations and repairs at customers' sites.
 - S13.3 A new service level agreement (SLA) specifically taking into account the needs of small and medium sized enterprises, i.e. fast repair during operating hours during the day, must complete the reference offers.
 - S13.4 Regarding cable operators, new obligations concern **broadband access sold separately from broadcasting access, and the access to the Europacketcable** (a protocol used to provide telephony services).
- S14. To make these access obligations efficient, the BIPT considered it appropriate to complete them with a series of other measures such as transparency on the network developments, the publication of a reference offer, a non-discrimination obligation and a wholesale price monitoring. Without such measures the access obligation

would not be sufficiently efficient and would not generate the expected benefits for long term competition and for the users.

S.2.2. Access to the fibre network

- S15. The regulation concerned traditionally Proximus' copper pair network and more recently the coaxial cable network of Brutélé, Nethys, SFR and Telenet.
- S16. According to the BIPT, it is necessary to also open the fibre network that Proximus has started to roll out to competition, insofar as this network is destined to eventually replace the copper network of Proximus, which has significant market power. The BIPT considers **several options** in this respect:
 - S16.1 A "passive" access obligation to fibre wherever it is rolled out⁷.
 - S16.2 A "passive" access obligation to fibre only where at least one operator expresses interest for such an access.
 - S16.3 No "passive" access obligation to fibre, but only an "active" or "virtual" access obligation.
- S17. Regarding the "passive" access in the first two options, **several technical solutions** are being studied:
 - S17.1 The roll-out of supernumerary fibres to users, which could then be used by other operators than Proximus.
 - S17.2 An end-to-end access to fibre ducts, allowing other operators to roll out their own fibres in these ducts.
 - S17.3 An unbundled access to fibre at an appropriate flexibility point, where the fibre of a user could be disconnected from Proximus' network to be connected to an other operator's network.
 - S17.4 An unbundled access based on wavelengths.
- S18. The public consultation should allow the BIPT to gather the operators' opinion on the different options and the different possible technical solutions.

⁷ A "passive" access allows the alternative operator to use his own electronic equipment on the fibre infrastructure, which is not the case with an "active" access.

- S19. This table summarises the main access obligations respectively imposed upon Proximus and the cable operators:

Proximus		Cable operators	
Local access copper and fibre	Central access ITU SG15	Central access CableLabs	Access to broadcasting over cable
Physical access to copper and fibre networks	- Central access to copper and fibre networks - Multicast	- Central access over the cable network - Access to Europacketcable	Access to the digital television platform (with resale of analogue television services)

Main remedies in terms of access

S.2.3. Non-discrimination

- S20. In order to ensure an adequate access and performance quality level that are similar to those from which SMP operators benefit, the BIPT proposes to impose a non-discrimination obligation in the following form:

- S20.1 Access to wholesale inputs must be similar in terms of functionalities and price, but only by potentially using different systems and processes (“equivalence of output”).
- S20.2 SMP operators should ensure technical replicability and cannot gain a competitive edge in terms of delay for the new developments they initiated.
- S20.3 Structural dividing walls should be set up between the wholesale departments and the commercial departments of the SMP operator (“Chinese walls”).
- S20.4 SMP operators should allow alternative operators to use the terminal equipment (CPE – Customer Premises Equipment) of their choice. The certification tests are authorised to the extent that they are needed and limited to the strict minimum.

S.2.4. Transparency

- S21. In particular with a view to ensuring the readability of access offers, facilitating the negotiation of arrangements and ensuring the respect of the other obligations, such as the non-discrimination obligation, the BIPT proposes to impose transparency obligations. SMP operators must make public specific information defined by the BIPT. In particular, they should publish a reference offer specifying the technical and

tariff conditions of the access to their networks. SMP operators should also show transparency regarding the development of their networks and their reference offers.

S.2.5. Price control

- S22. The BIPT proposes to **reconcile the price control remedies applicable to Proximus on the one hand and to cable operators on the other hand**. Up to now Proximus' wholesale prices had to be cost oriented, while the wholesale prices of the cable operators had to be determined according to a "retail minus" methodology. After having examined the pros and cons of the different price control remedies, the BIPT has decided to give up the retail minus methodology, while ensuring that SMP operators are sufficiently encouraged to invest in new and improved infrastructures.
- S23. Concretely, the BIPT proposes following measures:
- S23.1 a **cost orientation obligation** for the local and central access services over the copper network.
 - S23.2 an obligation to apply **fair tariffs for the other wholesale services (over fibre and cable)**. By "fair", the BIPT means a price which may exceed the costs while keeping a link with costs. In other words, there can be a reasonable margin between the cost of the product and the wholesale price.
 - S23.3 a **cost orientation obligation** for the ancillary services (such as collocation and installation fees) of all the SMP operators.

Proximus				Cable operators	
Local access copper	Local access fibre	Central access ITU SG15 over copper	Central access ITU SG15 over fibre	Central access CableLabs	Broadcasting access
Cost orientation	Fair prices	Fair prices	Fair prices	Fair prices	Fair prices
Ancillary services: cost orientation					

Summary of the remedies regarding price control

- S24. The BIPT makes **several proposals to determine a fair price level without waiting for the development of new cost models**. Regarding the cable operators' wholesale services, the BIPT considers to maintain the tariffs at their current level or to adapt them based on a national and/or international benchmark. The fairness of these tariffs should then be analysed on the basis of a cost model. However, if a commercial agreement has been reached by the SMP operators, the BIPT proposes to validate the

tariffs resulting from this agreement. Similar provisions exist for the wholesale services giving access to the fibre network.

S.3. THE REGULATION IS REDUCED WHEN JUSTIFIED BY THE CIRCUMSTANCES

S25. The regulatory framework provides that the remedies have to take account, in particular, of the variety of situations in terms of competition and consumers in the **different geographical areas**. Within the framework of this decision, the BIPT has identified particular circumstances where remedies can be reduced:

S25.1 Areas where at least **three sufficiently independent NGA operators**⁸ would be in competition. The presence of three NGA operators ensures a higher level of competition via infrastructure than in the other areas, which allows to reduce the regulatory obligations. To define these zones where at least three NGA operators would be in competition, the BIPT proposes to take account of co-investment arrangements between operators, among others. In these areas, the BIPT proposes for instance to reduce the obligations regarding central access, while ensuring that it does not affect competition between providers of services to multi-site companies.

S25.2 Areas covered by **maximum one NGA infrastructure**. In these areas, the service quality and/or the users' choice are currently limited and could remain so during this analysis. The first priority must be to stimulate investments to try to resolve this situation. The BIPT proposes consequently to reduce the obligations for any new NGA infrastructure rolled out in these areas, while ensuring that it does not affect competition between providers of services to multi-site companies.

S26. In addition to reducing the obligations based on geographical criteria, the BIPT proposes to remove or reduce a number of regulatory constraints. The time in which Proximus must notify the shutdown of wholesale service over the copper network is reduced from 5 to 2 years. The resale of analogue television is now only imposed in combination with the access to the digital platform. The accounting separation obligation is no longer imposed on Proximus (and is not imposed on cable operators). Finally, in the cases mentioned above, the proposed wholesale price control is not a strict cost orientation, but an obligation to apply fair prices.

⁸ Meaning the operators providing services over an infrastructure offering speeds of 30Mbps and above.

The only purpose of this summary is to make this decision easier to read. It cannot replace the terms of the decision, nor be used to interpret the decision which remains the only text with legal value.

CHAPITRE 1. INTRODUCTION

1. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) veille à ce que la concurrence sur les marchés des communications électroniques puisse se développer pleinement et équitablement. A cet effet, il est tenu d'examiner à intervalles réguliers certains marchés pertinents dans le secteur des communications électroniques, de vérifier s'il y existe une concurrence effective et, dans le cas contraire, d'imposer des obligations adéquates aux entreprises disposant d'une puissance significative sur le marché concerné.
2. La présente décision vise les marchés du haut débit⁹ (également appelés « marchés de la large bande ») et de la radiodiffusion¹⁰. L'analyse conjointe de ces marchés est justifiée par leur convergence croissante, tant au plan technique (il est désormais possible de transporter tous types de données, voix, images sur un même réseau) qu'au plan commercial (les principaux opérateurs proposent des offres combinant haut débit et télévision, le cas échéant avec d'autres services comme la téléphonie fixe et mobile).
3. En Belgique, les compétences en matière de communications électroniques (au sens large) sont partagées constitutionnellement entre l'Etat fédéral et les Communautés. La Communauté française, la Communauté flamande et la Communauté germanophone sont compétentes en matière de radiodiffusion et de télévision en tant que « matières culturelles », domaine de compétence attribué aux Communautés par la Constitution belge¹¹. L'Etat fédéral est compétent pour les autres formes de communications électroniques.
4. Par conséquent, les activités de radiodiffusion télévisuelle relèvent du domaine de compétence de quatre régulateurs : l'IBPT, le Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA), le Vlaamse regulator voor de media (VRM) et le Medienrat. Ces quatre autorités réglementaires sont compétentes en matière de régulation des réseaux de communications électroniques et services associés utilisés pour la transmission

⁹ A savoir les marchés 3a et 3 b tels que listés dans la Recommandation de la Commission européenne du 9 octobre 2014 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (ci-après abrégé « la Recommandation de 2014 »).

¹⁰ Marché non listé dans la Recommandation de 2014.

¹¹ Les articles 127 et 130 de la Constitution belge attribuent aux Communautés la compétence de régler les matières culturelles. Parmi ces matières culturelles, l'article 4,6° de la loi spéciale de réformes institutionnelles du 8 août 1980 mentionne " les aspects de contenu et techniques des services de médias audiovisuels et sonores à l'exception de l'émission de communications du gouvernement fédéral ".

de signaux de radiodiffusion dans les limites de leur compétence territoriale respective. En la matière, l'IBPT est compétent sur le territoire de la Région bilingue de Bruxelles-Capitale. La présente décision concerne donc l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle dans les limites de cette compétence territoriale de l'IBPT.

5. Un accord de coopération entre l'Etat fédéral et les Communautés a été conclu le 17 novembre 2006 visant à organiser la coopération entre ces différentes institutions en matière de réseaux de communications électroniques¹². En vertu de cet accord, les régulateurs fédéral et communautaires doivent se transmettre leurs projets de décision respectifs relatifs aux réseaux de communications électroniques. Dans certaines conditions déterminées par l'accord de coopération, des décisions peuvent être adoptées au niveau de la Conférence des régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC), qui réunit l'IBPT, la CSA, le VRM et le Medienrat.
6. Pendant la préparation de leurs analyses de marché respectives, l'IBPT et les autres régulateurs média se sont informés à intervalles réguliers de l'avancement de ces analyses et ont échangé des informations à leur sujet.
7. La présente décision constitue une révision des analyses et conclusions produites dans le cadre des décisions suivantes visant les mêmes marchés :
 - 7.1. La décision de la Conférence des régulateurs des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande. Cette décision imposait à Proximus un certain nombre d'obligations telles que la fourniture aux opérateurs alternatifs d'un accès dégroupé à la boucle locale en cuivre et d'un accès en gros à la large bande, y compris la fonctionnalité multicast utilisée pour offrir des services de télévision. Cette décision a fait l'objet d'un arrêt d'annulation le 3 décembre 2014¹³. Une décision de réfection a été adoptée le 18 décembre 2014. Cette dernière a elle-même fait l'objet d'un arrêt

¹² 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, MB 28 décembre 2006 (Ed. 3), 75317

¹³ Cour d'Appel de Bruxelles, 2011/AR/2411.

d'annulation le 29 juin 2016¹⁴ en raison de l'absence de consultation de l'Autorité nationale de la concurrence et de notification à la Commission européenne. La Cour d'Appel a jugé dans cet arrêt que « Door de vernietiging van de bestreden beslissing geldt opnieuw het Vernieuwingsbesluit van 2 september 2009 tot een nieuwe beslissing houdende een nieuwe marktanalyse ». ¹⁵

7.2. Les quatre décisions de la Conférence des régulateurs des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle. Ces décisions visent respectivement les territoires de langue allemande, de langue française, de langue néerlandaise et bilingue de Bruxelles-Capitale. Elles imposent un certain nombre d'obligations aux opérateurs puissants sur le marché, à savoir Brutélé, Coditel (SFR), Tecteo (Nethys), et Telenet. Ces opérateurs doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant les services suivants :

- une offre de revente de leur offre de télévision analogique;
- un accès à leur plateforme de télévision numérique;
- une offre de revente de l'Internet large bande.

8. La présente décision est structurée comme suit :

8.1. La Partie I présente le cadre réglementaire applicable, la procédure suivie jusqu'à l'adoption de la décision, ainsi qu'un exposé de la méthodologie appliquée pour définir les marchés, les analyser et, le cas échéant, déterminer les mesures correctrices appropriées.

8.2. La Partie II présente les réseaux et les technologies actuelles et envisageables à l'horizon de la présente analyse.

8.3. La Partie III présente la définition et l'analyse des marchés de détail pertinents.

¹⁴ Cour d'Appel de Bruxelles, 2015/AR/196. Par conséquent, les références faites dans le présent document à la décision du 1^{er} juillet 2011 ou à la décision de réfection du 18 décembre 2014 doivent être considérées comme de simples références documentaires et non comme des références à une base juridique. Ces références concernent par ailleurs exclusivement des éléments non remis en cause par les arrêts d'annulation précités

¹⁵ Cour d'Appel de Bruxelles, 2015/AR/196, point 45.

- 8.4. La Partie IV présente la définition et l'analyse du marché de gros de l'accès local.
- 8.5. La Partie V fait de même pour ce qui concerne le marché de gros de l'accès central.
- 8.6. La Partie VI fait de même pour ce qui concerne le marché de gros de l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés.

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

CHAPITRE 2. BASES JURIDIQUES

2.1. CADRE RÉGLEMENTAIRE EUROPÉEN

9. Le Parlement européen et le Conseil de l'Union européenne ont adopté en 2002 cinq Directives visant à instaurer un nouveau cadre réglementaire pour la fourniture des réseaux et services de communications électroniques:
 - 9.1. La Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (ci-après abrégée « Directive Cadre »)¹⁶;
 - 9.2. La Directive 2002/20/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'autorisation des réseaux et de services de communications électroniques (ci-après abrégée « Directive Autorisation »)¹⁷;
 - 9.3. La Directive 2002/19/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion (ci-après abrégée « Directive Accès »)¹⁸;
 - 9.4. La Directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (ci-après « Directive Service universel »)¹⁹;
 - 9.5. La Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications

¹⁶ J.O. L 108 du 24/04/2002, p.33

¹⁷ J.O. L 108 du 24/04/2002, p.21

¹⁸ J.O. L 108 du 24/04/2002, p.7

¹⁹ J.O. L 108 du 24/04/2002, p.51

électroniques (ci-après abrégée « Directive vie privée et communications électroniques »)²⁰.

10. Ce cadre réglementaire européen a été amendé en 2009 par la publication des directives suivantes :

10.1. La Directive 2009/140/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant les Directives 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, 2002/19/CE relative à l'accès aux réseaux de communications électroniques et aux ressources associées, ainsi qu'à leur interconnexion et 2002/20/CE relative à l'autorisation de réseaux et de services de communications électroniques²¹ ;

10.2. La Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 modifiant la Directive 2002/22/CE concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques, la Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et le règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs ²².

11. D'autres dispositions européennes doivent être prises en compte à côté du cadre réglementaire de base de 2002, notamment :

11.1. La Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence²³

11.2. La Directive 2002/77/CE de la Commission européenne du 16 septembre 2002 relative à la concurrence dans les marchés des réseaux et des services de communications électroniques ²⁴;

²⁰ J.O. L 201 du 31/07/2002, p.37

²¹ J.O. L 337 du 18/12/2009,p.37

²² J.O. L 337 du 18/12/2009,p.11

²³ J.O. C 372 du 09/12/1997 p. 0005 - 0013

- 11.3. Les Lignes directrices de la Commission européenne sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), (ci-après abrégées : « les Lignes directrices »)²⁵;
- 11.4. La Recommandation de la Commission européenne du 15 octobre 2008 concernant les notifications, délais et consultations prévus par l'article 7 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques²⁶ ;
- 11.5. La Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (ci-après « la Recommandation NGA »)²⁷.
- 11.6. La Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.
- 11.7. La Directive 2014/61/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 relative à des mesures visant à réduire le coût du déploiement de réseaux de communications électroniques à haut débit²⁸
- 11.8. La Recommandation de la Commission européenne du 9 octobre 2014 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques ; (ci-après abrégé « la Recommandation de 2014 »)²⁹ . Cette

²⁴ J.O. L 249 du 17/09/2002, p.21

²⁵ J.O. C 165 du 11/07/2002, p.6

²⁶ J.O. L 301 du 12/11/2008

²⁷ J.O. L 251 du 25/09/2010, p.35

²⁸ J.O. L 155 du 23/05/2014, p.1

²⁹ J.O L 295 du 11/10/2014, p.79

recommandation est accompagnée d'une Note explicative, uniquement disponible en anglais (ci-après : « Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014 »).

2.2. CADRE RÉGLEMENTAIRE BELGE

12. Pour ce qui concerne les marchés du haut débit, la loi belge d'application est la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques³⁰. Certains aspects de cette loi relatifs aux analyses de marché ont été modifiés par la loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques³¹, ainsi que par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques³².
13. Pour ce qui concerne les marchés de la radiodiffusion, la loi belge d'application est la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale³³ (ci-après « la loi du 5 mai 2017 »).
14. Les missions et compétences générales de l'IBPT sont définies dans la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges (ci-après « la loi statut de 2003 »)³⁴.

³⁰ Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, M.B., 20 juin 2005, 28070.

³¹ Loi du 18 mai 2009 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, MB du 4 juin 2009, 39917.

³² Loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, MB du 25 juillet 2012, 40969.

³³ Loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale, MB du 23 mai 2017, 58970.

³⁴ Loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges, M.B. 24 janvier 2003, 2591.

CHAPITRE 3. PROCÉDURE

3.1. CONSULTATION NATIONALE

15. En vertu de l'article 19 de la loi du 17 janvier 2003 le Conseil de l'IBPT offre à toute personne directement et personnellement concernée par une décision la possibilité d'être entendue au préalable. L'IBPT peut par ailleurs organiser, de manière non discriminatoire, toute forme d'enquêtes et de consultations publiques (article 14 de la loi du 17 janvier 2003).
16. Les articles 140 de la loi du 13 juin 2005 et 60 de la loi du 5 mai 2017 imposent à l'IBPT d'organiser une consultation publique « *pour autant qu'un projet de décision de l'IBPT soit susceptible d'avoir des incidences importantes sur un marché pertinent* ».
17. La consultation nationale s'est tenue du [à compléter] au [à compléter].
18. Un résumé des contributions figure à l'annexe [à compléter].

3.2. AVIS DE L'AUTORITÉ BELGE DE LA CONCURRENCE

19. En vertu des articles 55, §§ 4 et 4/1, de la loi du 13 juin 2005 et 44, §§ 4 et 5 de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT soumet ses décisions en matière d'analyse de marché à l'Autorité belge de la concurrence qui dispose d'un délai de 30 jours pour émettre un avis.
20. Un projet décision a été soumis à l'Autorité belge de la concurrence le [à compléter].
21. L'avis de l'Autorité belge de la concurrence est repris à l'annexe [à compléter].

3.3. COOPÉRATION AVEC LES RÉGULATEURS MÉDIA

22. L'article 3 de l'Accord de coopération prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
23. 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 été 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.

- 24. Un projet décision a été soumis aux régulateurs média le [à compléter].
- 25. Les régulateurs média ont émis les commentaires suivants : [à compléter].

3.4. CONSULTATION EUROPÉENNE

- 26. Les articles 141 de la loi du 13 juin 2005 et 61 de la loi du 5 mai 2017 déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par l'IBPT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités de réglementation nationales (ARN) des autres États membres.
- 27. En application de ces dispositions, l'IBPT a notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter].
- 28. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter].

CHAPITRE 4. MÉTHODOLOGIE

4.1. DÉFINITION DES MARCHÉS

29. La première étape d'une analyse de marché consiste à définir les marchés pertinents, tant du point de vue des produits que du point de vue géographique³⁵. Dans cet exercice, il est fait application des principes utilisés en droit de la concurrence. Ces principes sont décrits notamment dans la Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence³⁶, dans les Lignes directrices et dans la Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014. Ces principes sont résumés dans la suite de cette section.
30. Selon la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union Européenne (CJUE), le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont **suffisamment interchangeables ou substituables** l'un à l'autre, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question³⁷. A contrario, la CJUE estime que les produits ou les services qui ne présentent entre eux qu'un degré faible ou relatif d'interchangeabilité ne font pas partie du même marché.³⁸
31. La définition des marchés pertinents est basée sur l'analyse des critères de substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre³⁹.

³⁵ Concernant la détermination des marchés pertinents par l'IBPT, cf. articles 54 de la loi du 13 juin 2005 et 43 de la loi du 5 mai 2017.

³⁶ J.O. C 372 du 09/12/1997 p. 0005 - 0013

³⁷ Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, Tetra Pak contre la CE, Recueil 1996, p. I-5951, point 13; affaire 31/80, L'Oréal, Recueil 1980, p. 3775, point 25; affaire 322/81, Michelin contre la CE, Recueil 1983, p. 3461, point 37; affaire C-62/86, AkzoChemie contre la CE, Recueil 1991, p. I-3359.

³⁸ Voir par exemple : Affaire C-333/94 P, Tetra Pak contre la CE, Recueil 1996, p. I-5951, point 13; affaire 66/86, AhmedSaeed, Recueil 1989, p. 803, points 39 et 40; affaire UnitedBrand s contre la CE, Recueil 1978, p. 207, points 22 à 29 et point 12.

- 31.1. Le critère de la **substituabilité du côté de la demande** est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les consommateurs sont disposés à substituer d'autres services ou produits au service ou produit en question. L'analyse de la substituabilité du côté de la demande repose sur des critères tels que les caractéristiques techniques des produits, l'usage qui en est fait par les utilisateurs ou la tarification (un écart de prix substantiel et durable entre différents produits pouvant constituer un indice de non-substituabilité). Ces critères ne sont ni obligatoires (il n'est pas nécessaire que tous les critères conduisent à la même conclusion), ni exhaustifs (selon les circonstances, d'autres critères peuvent être pertinents, comme l'environnement réglementaire, les normes utilisées, la perception de la marque d'un produit par les utilisateurs finals).
- 31.2. La **substituabilité du côté de l'offre** indique si des fournisseurs autres que ceux qui offrent le produit ou le service en question réorienteraient, sans délai ou à court terme, leur production ou offriraient les produits ou les services en question sans encourir d'importants coûts supplémentaires. Elle permet de « tenir compte de la probabilité que des entreprises qui ne sont pas encore actives sur le marché pertinent de produits décident d'y entrer dans un délai raisonnable ». Une « substituabilité du côté de l'offre purement hypothétique ne suffit pas aux fins de la définition du marché ». L'analyse de la substituabilité du côté de l'offre doit évaluer si les coûts globaux d'adaptation de la production au produit en question sont relativement négligeables.
32. Pour déterminer la substituabilité du côté de la demande et de l'offre, on peut, lorsque cela est approprié, utiliser le **test du monopoleur hypothétique**. Le principe de ce test est de considérer le marché comme un service, ou un ensemble de services, sur lequel un monopoleur hypothétique, supposé exempt de toute régulation en matière de prix, cherche à maximiser ses profits de manière durable en augmentant ses prix de vente. Cette augmentation hypothétique des prix est communément qualifiée d'« augmentation des prix relatifs » ou SSNIP test (small significant non-transitory increase in price). Il s'agit généralement d'une augmentation de l'ordre de 5% à 10% pendant une période d'un an. Si cette augmentation des prix est rentable pour le monopoleur hypothétique, le service ou l'ensemble de services considéré constitue un marché au sens du droit de la concurrence. Si l'augmentation des prix n'est pas rentable, le marché doit être élargi pour inclure les services qui exercent une pression concurrentielle sur les prix.

33. Le droit de la concurrence accorde une plus grande importance à la détermination de la substituabilité de la demande qu'à celle de la substituabilité de l'offre. Si la substituabilité du côté de la demande est établie, il n'est pas indispensable d'examiner la substituabilité du côté de l'offre (une analyse de la substituabilité du point de vue de l'offre ne pourrait que confirmer l'analyse de la substituabilité du côté de la demande). Dans certains cas, la substituabilité au niveau de la demande sera faible voire inexistante. Dans ces cas précis, l'existence d'une substituabilité au niveau de l'offre pourra infirmer les conclusions au niveau de la demande et donc permettre d'inclure deux produits dans un même marché. Ce raisonnement est illustré dans le tableau ci-dessous.

A et B substituables du point de vue de la demande ?	A et B substituables du point de vue de l'offre ?	A et B inclus dans un même marché ?
Oui	-	Oui
Non	Oui	Oui
Non	Non	non

Tableau 1 : Arbre de décision concernant l'appartenance de deux produits à un même marché

34. Par ailleurs, aucune disposition légale ou principe méthodologique n'impose que les définitions de marché à différents niveaux de la chaîne de production soient identiques. La substituabilité des produits sur le marché de détail n'implique pas nécessairement la substituabilité des services intermédiaires sur les marchés en amont. En d'autres termes, le régulateur peut décider de définitions de marché différentes au niveau de détail et au niveau de gros – sans pour autant être en contradiction avec les principes du droit de la concurrence pour ce qui concerne la délimitation du marché pertinent - , si cela découle d'une analyse de substitution correcte.⁴⁰
35. Les critères de substituabilité du côté de l'offre et de la demande et le test du monopoleur hypothétique sont également utilisés pour définir la **dimension géographique** des marchés. Un marché géographique pertinent est « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires* ».

⁴⁰ Bruxelles 3 décembre 2014, point 36

voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes »⁴¹. « La définition du marché géographique n'implique pas (...) que les conditions de concurrence entre négociants ou prestataires de services soient parfaitement homogènes. Il suffit qu'elles soient similaires ou suffisamment homogènes et, par voie de conséquence, seuls les territoires sur lesquels les conditions de concurrence sont « hétérogènes » ne peuvent être considérés comme constituant un marché uniforme »⁴². Dans le domaine des communications électroniques, deux critères principaux sont traditionnellement utilisés : la zone couverte par les réseaux⁴³ et l'existence d'instruments légaux et réglementaires⁴⁴.

36. Dans sa Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014⁴⁵, la Commission européenne précise:

“...The exact criteria to be taken into account when assessing the homogeneity of competitive conditions in different geographic areas may vary depending on the market(s) in question but are based on the same competition law principles to be applied for any geographic market delineation. This means that NRAs should look at the number and size of potential competitors, distribution of market shares, price differences or variation in prices across geographies, and other related competitive aspects, which may result from relevant competitive variations between geographic areas (nature of demand, differences in commercial offers, marketing strategies etc.) When looking into supply-side substitutability, NRAs should also take into account

⁴¹ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, § 8 (JO C 372 du 9/12/1997, p. 0005 - 0013).

⁴² Deutsche Bahn C/ Commission, §92. Affaire T-229/94.

⁴³ Cependant, « The fact that competitors have a supply area which is not national does not suffice to conclude that there are distinct geographic markets. Further evidence relating to demand-side and supply-side substitutability on the relevant market will have to be considered. », Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, p.14. Traduction libre : Le fait que les concurrents ont une zone de fourniture qui n'est pas nationale ne suffit pas pour conclure qu'il existe des marchés géographiques distincts. Des éléments probants supplémentaires relatifs à la substituabilité sur le marché du côté de la demande et du côté de l'offre devront être pris en considération.

⁴⁴ Lignes directrices, § 59.

⁴⁵ Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, p. 13

*any existing legal or regulatory requirements, which could prevent a timely entry into the relevant market”.*⁴⁶

37. La Commission ajoute que la pression concurrentielle peut varier d’une région à l’autre en raison de la présence de plateformes alternatives, par exemple des technologies telles que le câble, le Wi-Fi, le haut débit mobile ou les réseaux de fibre optique⁴⁷.
38. Le régulateur peut également considérer que certaines différences constatées entre différentes parties du territoire doivent être prises en compte via l’imposition de remèdes différenciés d’un point de vue géographique :

*« In situation where NRAs could not clearly identify substantially and objectively different conditions stable over time in order to define wholesale sub-national markets, the existence of geographically differentiated constraints on a SMP operator who operates nationally, such as different levels of infrastructure competition in different parts of the territory, are more appropriately taken into account at the remedies stage by imposing a geographically differentiated set of obligations. ».*⁴⁸

39. Il convient également d’évaluer la présence éventuelle d’un phénomène de **substitution en chaîne**.⁴⁹ Ce phénomène peut conduire à inclure dans un même

⁴⁶ Traduction libre : « ...Les critères exacts à prendre en compte lors de l’évaluation de l’homogénéité des conditions concurrentielles au sein de différentes zones géographiques peuvent varier en fonction du ou des marchés en question, mais reposent toutefois sur les mêmes principes du droit de la concurrence qu’il convient d’appliquer à toute délimitation du marché géographique. Cela signifie que les ARN devraient se pencher sur le nombre et la taille des concurrents potentiels, la distribution des parts de marché, les différences tarifaires ou les variations tarifaires dans différentes régions et d’autres aspects en matière de concurrence pouvant découler de différences pertinentes au niveau de la concurrence entre les zones géographiques (nature de la demande, différences en termes d’offres commerciales, stratégies de marketing, etc.). Lors de l’analyse de la substituabilité du côté de l’offre, les ARN devraient également tenir compte de toute exigence légale et réglementaire existante pouvant empêcher une entrée en temps opportun sur le marché pertinent. »

⁴⁷ Ibidem.

⁴⁸ Note explicative de la Recommandation de 2014, p.14. Traduction libre : « Lorsque les ARN ne peuvent pas recenser avec précision des conditions substantiellement et objectivement différentes qui sont stables dans la durée afin de définir des marchés de fourniture en gros infranationaux, il convient de prendre en compte des contraintes différenciées géographiquement pour un opérateur PSM agissant au niveau national, comme différents niveaux de concurrence des infrastructures dans différentes parties du territoire, au stade des mesures correctrices en imposant un ensemble d’obligations différenciées géographiquement. »

⁴⁹ Bruxelles, 13 mai 2015, point 130 : « Le marché géographique pertinent doit être délimité suivant ces zones de couverture, sauf s’il devait être admis que la substitution en chaîne produit une pression indirecte sur les prix entre zones géographiques »

marché des produits ou des territoires qui ne sont pas directement substituables. Il y a substituabilité en chaîne lorsqu'il peut être démontré que, bien que les produits A et C ne soient pas directement substituables, le produit B peut se substituer au produit A et au produit C et ceux-ci peuvent donc être considérés comme appartenant au même marché de produits, étant donné que la fixation de leur prix pourrait être influencée par leur substituabilité avec le produit B. Étant donné le risque inhérent à toute extension excessive du marché pertinent, la présence d'un phénomène de substituabilité en chaîne doit être attestée par des éléments suffisamment probants⁵⁰.

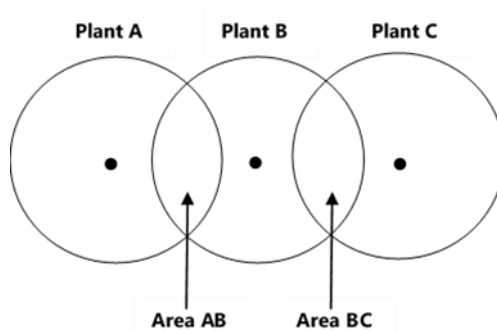


Figure 1: Illustration d'un phénomène de substitution en chaîne

40. Enfin, la définition des marchés pertinents peut varier au fil du temps, à mesure que les caractéristiques des produits et des services évoluent et que les possibilités de substitution du côté de la demande et de l'offre changent⁵¹. Dans la délimitation de ces marchés, les ARN tiennent compte de manière prospective de l'évolution tant technologique que commerciale ainsi que de l'ensemble des circonstances nationales.⁵²

4.2. MARCHÉS POUVANT ÊTRE SOUMIS À UNE RÉGULATION EX ANTE

41. **Trois critères cumulatifs** doivent être satisfaits pour qu'un marché soit susceptible d'être soumis à une réglementation ex ante. Il suffit donc que l'un d'eux ne soit pas rempli pour que le test soit négatif et que le marché ne puisse pas être régulé ex ante.

⁵⁰ Lignes directrices, § 62.

⁵¹ Recommandation de 2014, considérant 3.

⁵² Recommandation de 2014, considérant 25.

- 41.1. Le premier critère consiste à déterminer si un marché est caractérisé par des **barrières à l'entrée élevées et non provisoires**. Il peut s'agir de barrières structurelles ou de barrières légales ou réglementaires.
- 41.2. Le deuxième critère consiste à déterminer si les caractéristiques d'un marché laisser présager une **évolution vers une situation de concurrence effective**. Ce critère est dynamique ; il s'agit de prendre en compte un certain nombre d'aspects structurels et comportementaux pour estimer si, sur la période considérée, le marché va devenir plus concurrentiel. Il y a lieu de tenir compte de l'évolution passée, de la situation présente et également de l'avenir pour autant que ce soit fait dans des limites temporelles précises et non comme une spéculation théorique.
- 41.3. Le troisième critère envisage **l'efficacité suffisante du droit de la concurrence** (en l'absence de réglementation ex ante), compte tenu des caractéristiques du secteur des communications électroniques.
42. Les trois critères sont présumés satisfaits pour les marchés listés dans la recommandation de la Commission européenne sur les marchés pertinents. Les ARN doivent donc analyser les marchés de produits et de services énumérés en annexe de la Recommandation de 2014⁵³. Lorsqu'elles recensent des marchés autres que ceux qui sont énoncés par la Recommandation⁵⁴, les ARN doivent s'assurer que ces trois critères sont cumulativement remplis⁵⁵.

4.3. ANALYSE CONCURRENTIELLE

43. L'analyse concurrentielle⁵⁶ a pour objectif de mettre en évidence les caractéristiques des marchés, tant d'un point de vue quantitatif (en particulier la taille du marché et les parts de marchés) que d'un point de vue qualitatif (en particulier la présence éventuelle de barrières à l'entrée ou à l'expansion).
44. Le marché pertinent est examiné à la lumière des développements attendus sur le marché au cours de la période d'analyse. La Directive Cadre dispose que l'analyse

⁵³ Recommandation de 2014, article 1.

⁵⁴ Recommandation de 2014, considérant 21.

⁵⁵ Recommandation de 2014, article 2.

⁵⁶ Concernant l'analyse des marchés pertinents par l'IBPT, cf. articles 55 et 56 de la loi du 13 juin 2005, et 44 et 45 de la loi du 5 mai 2017.

du caractère effectif de la concurrence doit notamment porter sur les perspectives que ce marché offre en termes de concurrence afin de déterminer si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer⁵⁷. En outre, les Lignes directrices précisent qu'aux fins de l'analyse de marché, les ARN procèdent « à une évaluation structurelle prospective du marché pertinent, en se fondant sur les conditions du marché existantes ». Les ARN devront donc essayer de déterminer si un marché sera potentiellement concurrentiel dans le futur et si une éventuelle absence de concurrence effective est susceptible de perdurer, « en tenant compte de l'évolution escomptée ou prévisible du marché pendant une période d'une durée raisonnable ».⁵⁸

45. En particulier, dans le cas des marchés de gros pertinents, l'analyse concurrentielle a pour objectif d'évaluer s'il existe ou non des entreprises disposant d'une puissance significative sur ces marchés. Le concept de puissance sur le marché est équivalent au concept de dominance en droit de la concurrence. Une position dominante peut être simple ou conjointe.
46. Les critères pour apprécier la puissance sur le marché sont décrits notamment dans les Lignes directrices relatives à la puissance significative sur le marché du 17 juillet 2002. Ils sont résumés dans la suite de cette section.

4.3.1. Position dominante simple

47. Une entreprise est considérée comme disposant d'une puissance significative sur le marché si, individuellement ou conjointement avec d'autres, elle se trouve dans une position équivalente à une position dominante, c'est-à-dire qu'elle est en mesure de se comporter, dans une mesure appréciable, de manière indépendante de ses concurrents, de ses clients et, en fin de compte, des consommateurs⁵⁹.
48. Une position dominante sera déterminée en fonction d'un certain nombre de critères. Parmi ces critères, **les parts de marché** sont souvent utilisées comme un indicateur de puissance. Les Lignes directrices ⁶⁰ rappellent plusieurs principes à ce sujet :

⁵⁷ Directive Cadre, considérant 27.

⁵⁸ Lignes directrices, point 20.

⁵⁹ Article 55, § 3, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 et article 44, § 3, alinéa 2 de la loi du 5 mai 2017. Cf. également Lignes directrices, §70.

⁶⁰ Lignes directrices, § 75.

- 48.1. Bien qu'une forte part de marché ne soit pas à elle seule suffisante pour établir l'existence d'une puissance sur le marché, il est improbable que des entreprises dont la part de marché n'excède pas 25% détiennent une position dominante individuelle sur le marché pertinent ; une position dominante individuelle n'est généralement à craindre que pour des entreprises dont la part de marché dépasse 40 %.
- 48.2. D'après une jurisprudence constante, la présence de parts de marché très élevées (à savoir supérieures à 50 %) suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante. Une entreprise « ayant une part de marché élevée peut être présumée constituer une entreprise puissante, c'est-à-dire bénéficier d'une position dominante si cette part est restée stable dans le temps » : l'érosion progressive de la part de marché peut indiquer que le marché devient plus concurrentiel bien que ceci n'empêche pas de conclure à la position dominante de l'entreprise qui la détient.
49. En complément du calcul des parts de marché, un certain nombre d'autres critères permettent d'évaluer si une entreprise détient ou non une puissance significative sur le marché. Les Lignes directrices⁶¹ contiennent une **liste de critères pertinents**⁶². Cette liste n'est ni exhaustive, limitative, c'est-à-dire qu'une position dominante pourrait être le résultat de la combinaison de certains des critères susmentionnés qui, pris séparément, ne sont pas nécessairement déterminants⁶³.
- 4.3.2. Position dominante conjointe**
50. Deux entreprises (ou plus) peuvent être en situation de dominance conjointe même s'il n'existe entre elles aucun lien structurel ou autre. La dominance conjointe peut être constatée dans un marché dont la structure est considérée comme propice à produire des effets coordonnés.

⁶¹ Lignes directrices 2002, § 75 et ss.

⁶² La taille globale de l'entreprise, le contrôle d'une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer, les avancées ou la supériorité technologique, l'absence ou la faible présence de contre-pouvoir des acheteurs, l'accès facile ou privilégié aux marchés des capitaux et aux ressources financières, la diversification des produits et/ou des services, les économies d'échelle et de gamme, l'intégration verticale, l'existence d'un réseau de distribution et de vente très développé, l'absence de concurrence potentielle ou encore l'existence d'entraves à l'expansion.

⁶³ Lignes directrices, § 79.

51. Lorsque les ARN procèdent à une évaluation visant à déterminer si deux entreprises, ou plus occupent conjointement une position dominante sur un marché, elles se conforment aux dispositions du droit communautaire et tiennent le plus grand compte des Lignes directrices⁶⁴.
52. Les Lignes directrices⁶⁵ stipulent que, pour établir ex ante l'existence probable ou l'émergence d'un marché qui est ou pourrait être favorable à la création d'une position dominante conjointe sous la forme d'une coordination tacite, les ARN doivent déterminer par analyse:
- 52.1. si, de par ces caractéristiques, le marché est de nature à entraîner une coordination tacite, et
- 52.2. si cette forme de coordination est viable, c'est-à-dire i) si l'un ou l'autre membre de l'oligopole a la capacité et la motivation de s'écarter du comportement coordonné, compte tenu de la capacité et de la motivation des autres membres à prendre des mesures de rétorsion contre un comportement déviant, et ii) si des acheteurs/concurrents marginaux/nouveaux arrivants potentiels ont la capacité et la motivation de remettre en question des comportements coordonnés anticoncurrentiels.)
53. L'annexe II de la Directive cadre dresse par ailleurs une liste indicative et non limitative de critères non cumulatifs pour apprécier la position dominante conjointe : faible élasticité de la demande, parts de marché similaires, importantes barrières juridiques ou économiques à l'entrée, absence de contre-pouvoir des acheteurs, absence de concurrence potentielle. Les Lignes directrices contiennent quant à elles une liste de critères élargie⁶⁶.

4.4. IMPOSITION DE MESURES CORRECTRICES

54. Lorsqu'une ARN détermine qu'un marché pertinent n'est pas effectivement concurrentiel et qu'elle a identifié les entreprises puissantes sur ce marché, elle doit imposer à ces entreprises des obligations réglementaires basées sur la nature des problèmes constatés, appliquées de façon proportionnelle et justifiées (au moins une obligation doit être imposée). Les mesures adoptées doivent être

⁶⁴ Art 14(2) de la Directive cadre.

⁶⁵ Lignes directrices, §§ 86 à 106.

⁶⁶ Lignes directrices, §97.

proportionnelles aux objectifs du cadre réglementaire et respecter les principes d'objectivité, de transparence, de non-discrimination et de neutralité technologique⁶⁷. A contrario, si l'ARN conclut qu'un marché pertinent est effectivement concurrentiel, elle n'impose ni ne maintient aucune de ces obligations.⁶⁸

55. Le cadre réglementaire⁶⁹ prévoit que peuvent être imposées les obligations suivantes :

55.1. Des obligations **d'accès**, c'est-à-dire l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et des ressources associées ;

55.2. Des obligations de **non-discrimination** ;

55.3. Des obligations de **transparence** (y compris la publication d'une offre de référence, comprenant une description des services offerts accompagnée modalités et conditions correspondantes, y compris des tarifs) ;

55.4. Des obligations de **séparation comptable**, en particulier l'obligation de tenir un compte de résultat séparé pour certaines activités ;

55.5. Des obligations de **contrôle des prix de gros et de comptabilisation des coûts**. Cela peut notamment consister en une obligation d'orienter les prix de gros sur les coûts pertinents.

56. Dans certaines circonstances strictement définies, d'autres obligations peuvent être imposées :

56.1. Des obligations relatives au **contrôle des prix de détail** (par exemple l'interdiction de pratiquer des prix anormalement haut ou encore des prix d'éviction). Ces obligations peuvent être imposée si le régulateur constate

⁶⁷ Articles 5 et 55, § 3 de la loi du 13 juin 2005 et articles 34 et 44, § 3, de la loi du 5 mai 2017.

⁶⁸ Articles 55, § 2 de la loi du 13 juin 2005 et article 44, § 2 de la loi du 5 mai 2017

⁶⁹ Articles 58 à 62 de la loi du 13 juin 2005 et article 47 à 51 de la loi 5 mai 2017.

que les obligations listées ci-dessus ne permettraient pas de réaliser les objectifs du cadre réglementaire⁷⁰.

56.2. Une obligation de **séparation fonctionnelle**, c'est-à-dire de confier certaines activités à une entité fonctionnellement indépendante. Une telle obligation peut être imposée lorsque les autres obligations imposées n'ont pas permis d'assurer une concurrence effective et que d'importants problèmes de concurrence et/ou défaillances du marché persistent en ce qui concerne la fourniture en gros de certains produits d'accès⁷¹.

57. Les obligations imposées doivent poursuivre la réalisation des principaux objectifs du cadre réglementaire à savoir la promotion de la concurrence, le développement du marché intérieur européen et le soutien des intérêts des citoyens de l'Union européenne⁷².

58. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit⁷³ :

- promouvoir la prévisibilité réglementaire en assurant une approche réglementaire cohérente sur des périodes de révision appropriées ;
- veiller à ce que, dans des circonstances similaires, il n'y ait pas de discrimination dans le traitement des entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques ;
- préserver la concurrence au profit des consommateurs et promouvoir, s'il y a lieu, une concurrence fondée sur les infrastructures ;
- promouvoir des investissements efficaces et des innovations dans des infrastructures nouvelles et améliorées, notamment en veillant à ce que toute obligation d'accès tienne dûment compte du risque encouru par les entreprises qui investissent et en permettant diverses modalités de coopération entre les investisseurs et ceux qui recherchent un accès, afin de diversifier le risque d'investissement, tout en veillant à ce que la concurrence sur le marché et le principe de non-discrimination soient respectés ;
- tenir dûment compte de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommateurs dans les différentes zones géographiques ;

⁷⁰ Articles 64 de la loi du 13 juin 2005 et article 52 de la loi du 5 mai 2017.

⁷¹ Articles 65/1 et 65/2 de la loi du 13 juin 2005.

⁷² Articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 et articles 53 et 54 de la loi du 5 mai 2017.

⁷³ Article 8/1 de la loi du 13 juin 2005 et article 38 de la loi du 5 mai 2017.

- n'imposer des obligations de réglementation ex ante que lorsqu'il n'y a pas de concurrence efficace et durable, et suspendre ou supprimer celles-ci dès que cette condition est satisfaite.

4.5. PRISE EN COMPTE DES RELATIONS AMONT-AVAL ENTRE LES MARCHÉS

59. La Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014⁷⁴ identifie au moins deux types de marchés pertinents dans le secteur des communications électroniques : les marchés des services ou facilités fournis aux utilisateurs finals (marchés de détail) et les marchés de l'accès aux infrastructures nécessaires pour fournir ces services (marchés de gros).
60. Dans cette section, l'IBPT synthétise un certain nombre d'aspects méthodologiques qui ont trait à la prise en compte des relations amont/aval entre marchés de gros et de détail : la séquence d'analyse des marchés appartenant à une même chaîne de valeur, la portée de l'examen du marché de détail, les approches *greenfield* et *modified greenfield* et la prise en compte de l'autofourniture des entreprises intégrées verticalement. L'IBPT présente ensuite l'approche qu'il va suivre dans la présente décision.

4.5.1. Séquence d'analyse des marchés

61. En vertu de l'article 1^{er} de la Recommandation de 2014, il est recommandé aux autorités réglementaires nationales d'analyser les marchés de produits et de services qui sont énumérés par la Commission européenne dans sa recommandation sur les marchés pertinents. Les marchés listés dans cette recommandation sont susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante. Il appartient à l'IBPT de procéder à l'analyse de ces marchés. La question se pose alors de l'ordre dans lequel l'ARN est supposée procéder à cette analyse.
62. Le Considérant (7) de la Recommandation de 2014 stipule ce qui suit :

«Pour la Commission et les autorités réglementaires nationales, le point de départ du recensement des marchés de gros susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante est l'analyse des marchés de détail correspondants. Cette analyse tient compte

⁷⁴ Recommandation 2014/710/UE de la Commission du 9 octobre 2014 concernant les marchés pertinents de produits et de services dans le secteur des communications électroniques susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante conformément à la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques, JOCE L 295. 11 octobre 2014, page 79.

de la substituabilité du côté de la demande et, si besoin est, du côté de l'offre dans une perspective d'avenir et un délai déterminé.»

63. La Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014 précise à ce sujet que :

« When a retail market has been identified as not being effectively competitive absent regulation, the market to be analysed first is the one that is most upstream of the retail market in question in the vertical supply chain. Taking into account the ex ante regulation imposed on that market (if any), an assessment should be made as to whether SMP is likely on a forwardlooking basis on the related downstream market(s). Thus, the analysis that the NRA conducts should gradually concern markets that are downstream from a regulated upstream input, until it reaches the stage of the retail market(s). A retail market should only be subject to direct regulation if it is not effectively competitive despite the presence of appropriate wholesale regulation on each of the related upstream market(s). »⁷⁵

4.5.2. Portée de l'examen du marché de détail en aval

64. La Recommandation de 2014 n'identifie pas de marchés de détail du haut débit ou de la radiodiffusion comme étant susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante. Ces marchés ne font donc pas partie de la liste des marchés pour lesquels il appartient aux ARN, en vertu de l'article 1^{er} de la Recommandation de 2014, de procéder à un exercice d'analyse complet. Cependant,

« L'objectif ultime de toute intervention en matière de réglementation ex ante est de procurer des avantages à l'utilisateur final en rendant les marchés de détail effectivement concurrentiels de manière durable. »⁷⁶

65. S'il est effectivement utile et important pour la suite du processus d'analyse des marchés de gros concernés, de définir le périmètre du marché de détail, le

⁷⁵ Note explicative de la Recommandation 2014, p. 15. Traduction libre : « Lorsqu'il est constaté qu'un marché du détail n'est pas effectivement concurrentiel en l'absence de régulation, le marché à analyser en premier lieu est celui se trouvant le plus en amont du marché du détail en question dans la chaîne d'approvisionnement verticale. Compte tenu de la régulation ex ante imposée sur ce marché (s'il y en a une), une évaluation devrait être réalisée afin de savoir si une position PSM est probable sur une base prospective sur le ou les marchés en aval pertinents. Par conséquent, l'autorité réglementaire nationale devrait effectuer une analyse graduelle des marchés qui sont situés en aval d'un intrant réglementé en amont jusqu'à atteindre le ou les marchés de détail. Un marché du détail devrait uniquement faire l'objet d'une régulation directe s'il n'est pas effectivement concurrentiel malgré la présence d'une régulation de gros appropriée dans chacun des marchés en amont pertinents. »

⁷⁶ Recommandation de 2014, considérant 2.

régulateur n'est en soi nullement tenu d'en effectuer une analyse complète (par exemple une analyse qui viserait à déterminer la présence éventuelle d'entreprises puissantes sur ce marché de détail). Il appartient donc à l'ARN de déterminer la mesure dans laquelle il y a lieu d'examiner le marché de détail aval tenant compte des liens entre ce marché aval et les marchés de gros amont objets de la présente analyse. Les pratiques des ARN en ce qui concerne la prise en compte du marché de détail de l'accès à large bande ne sont d'ailleurs pas uniformes.

66. En l'espèce, l'IBPT considère qu'il est utile d'examiner le ou les marché(s) de détail sous-jacents de l'accès à large bande et de la radiodiffusion dans la mesure où un tel examen permet de mieux appréhender les relations et interactions entre le(s) marché(s) de détail et le ou les marché(s) de gros et les conséquences qui peuvent découler de cette interaction. La meilleure connaissance des conditions de concurrence sur le marché de détail permet d'analyser plus finement les marchés de gros en amont aussi bien en termes d'acteurs présents sur le marché et de leur puissance, qu'au niveau d'un choix éclairé de mesures correctrices éventuellement nécessaires.
67. L'examen du marché de détail des services d'accès à large bande ne vise pas en tant que tel à définir un marché de détail pertinent dans la perspective d'une éventuelle régulation de ce marché. Cet examen est donc effectué dans la stricte mesure où il est utile à l'analyse de ces marchés de gros.
68. Pour la même raison, l'IBPT considère que, tout en examinant un certain nombre de données de marché permettant d'appréhender le marché de détail pertinent dans sa dimension géographique, il n'est nullement requis pour le régulateur de délimiter précisément le périmètre géographique du marché de détail dès le moment où l'examen de ce marché n'est nullement effectué en vue d'une régulation ex ante mais uniquement dans la mesure où ceci est utile pour éclairer l'analyse des marchés de gros amont et pour la poursuite des objectifs du cadre

réglementaire. C'est également la position d'autres régulateurs européens⁷⁷ et de la Commission européenne⁷⁸.

4.5.3. Approche « greenfield » ou « modified greenfield »

69. On entend par approche « greenfield » stricte, une approche d'analyse consistant à analyser un marché déterminé en faisant abstraction de toute régulation qui serait imposée sur ce marché.⁷⁹
70. On entend par approche « modified greenfield », une approche consistant à analyser un marché déterminé en tenant compte de la régulation ex ante imposée sur les marchés situés en amont du marché examiné ainsi que d'autres formes de réglementations étrangères à la régulation ex ante.⁸⁰
71. L'approche « modified greenfield » est préconisée par la Commission européenne. Elle précise notamment qu'un marché aval ne pourrait faire l'objet d'une régulation que si les conditions de concurrence sur ce marché aval font apparaître une absence de concurrence effective alors que le marché amont est régulé⁸¹. Ainsi, l'approche « modified greenfield » doit être appliquée tenant compte de la séquence d'analyse des marchés :

⁷⁷ Voir Comreg, Market Review: Wholesale (Physical) Network Infrastructure Access (Market 4), § 3.107. Voir aussi la position d'ACM telle que reflétée dans les décisions de la Commission dans les dossiers NL/2015/1727 et NL/2015/1794: Wholesale local access provided at a fixed location in the Netherlands.

⁷⁸ Voir dossier NL/2015/1794: Wholesale local access provided at a fixed location in the Netherlands, p. 14: "While the Commission does not consider it necessary to find that KPN has SMP at the retail level to conclude on its SMP at the wholesale level, nevertheless the dynamics of competition at the retail level must inform the analysis of market power of the directly related upstream markets" (traduction libre: Alors que la Commission ne considère pas nécessaire que KPN soit identifiée comme PSM sur le marché de détail, la dynamique de la concurrence au niveau du marché de détail doit néanmoins éclairer l'analyse du pouvoir de marché sur les marchés amont directement liés).

⁷⁹ L'approche greenfield « Est un concept méthodologique qui vise à éviter la circularité du raisonnement économique lors de l'analyse de marchés candidats à la régulation ex ante et a notamment pour but d'éviter qu'un marché soit dérégulé lorsque la concurrence sur ce marché résulte de la régulation existante », Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

⁸⁰ L'approche greenfield « Doit prendre en compte, dans le cadre d'une approche greenfield modifiée, l'impact de la régulation existante sur les marchés autres que le marché considéré, en vue d'apprécier la concurrence sur ce marché ; Entre dans une logique séquentielle d'analyse de marchés liés verticalement entre eux, par laquelle on évite de réguler directement un marché aval lorsque la régulation imposée sur un marché amont contribue indirectement à une concurrence effective sur le marché aval. », Bruxelles, 7 mai 2009, point 111.

⁸¹ Note explicative de la Recommandation de 2014, pages 15 et 37.

« After imposing regulatory remedies at the most upstream wholesale level, a « modified Greenfield approach » should be carried out at retail level in order to determine whether ex ante regulation of a more downstream market – in this case Wholesale Central Access – is necessary as well in order to remedy any remaining competition problem ».⁸²

72. Dans le cadre de la mise en œuvre d'une approche « modified greenfield », il y a lieu de tenir également compte du fait que « le faible impact de la régulation du marché en amont sur le marché en aval ne justifie pas son retrait lorsqu'un impact réel peut être raisonnablement attendu pendant l'horizon temporel de la décision. ».⁸³

73. En ce qui concerne plus précisément l'application de la méthodologie « greenfield » et le choix du produit/tarif de départ (régulé ou non régulé) lors de l'étape de définition du marché, les Lignes directrices⁸⁴ précisent que

« En principe, le « test du monopoleur hypothétique » n'est applicable que pour les produits ou les services dont le prix est fixé librement et non réglementé. L'hypothèse de travail sera donc que les prix en vigueur sont fixés à des niveaux concurrentiels. Toutefois, si un service ou un produit est offert à un prix réglementé, calculé en fonction du coût, ce prix, en l'absence d'indications contraires, est présumé fixé à un niveau qui, sinon, serait concurrentiel, et il doit par conséquent être pris comme point de départ pour l'application du « test du monopoleur hypothétique ».

74. La Cour d'Appel de Bruxelles a jugé que le régulateur n'était pas légalement tenu de suivre une approche greenfield au niveau de la définition du marché. Cependant la Cour a précisé qu'il convient d'examiner si la prise en compte, comme point de départ de la définition de marché, d'éléments régulés existants sur les marchés concernés ne fausse pas l'analyse de marché, sans correctifs possibles.⁸⁵ Cet examen est effectué via des tests de substituabilité prenant en compte l'existence de multiples produits,. Ainsi, la Cour a validé en 2009 les définitions de marché

⁸² Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, p.37. Traduction libre : « Après l'imposition de mesures correctrices réglementaires au niveau de gros le plus en amont, une approche Greenfield modifiée devrait être suivie au niveau du détail afin de déterminer si une réglementation ex ante d'un marché plus en aval – en l'occurrence la fourniture en gros d'accès central – est également nécessaire afin de remédier à tout problème de concurrence subsistant. »

⁸³ Bruxelles, 7 mai 2009, points 154-155.

⁸⁴ Lignes directrices, point 42.

⁸⁵ Bruxelles, 7 mai 2009, point 113.

établies par l'IBPT pour les marchés de gros du haut débit en considérant que prendre comme point de départ un produit façonné par la régulation ex ante n'excluait pas en soi de rendre compte correctement des pressions concurrentielles effectives lors de la détermination du périmètre du marché comme lors de l'analyse concurrentielle ultérieure.⁸⁶

75. De façon similaire, la Cour d'appel a jugé en 2014 que les produits régulés peuvent être pris comme point de départ dans le cadre d'une analyse de substitution, à condition que (i) ces produits régulés répondent à une demande réelle et que (ii) l'on puisse, vis-à-vis des tarifs imposés, raisonnablement supposer que ceux-ci ne divergent pas substantiellement d'un prix de marché concurrentiel.⁸⁷
76. Enfin, il convient de tenir compte du fait qu'un marché en aval peut être relié à plusieurs marchés de gros et qu'inversement un marché de gros peut être en amont de plusieurs marchés en aval. La Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014 déclare à cet égard que :

"...In this respect it is worth noting that some downstream markets require more than one wholesale input (e.g. retail call markets require termination, origination and transit as inputs), and some wholesale inputs affect several downstream markets (e.g. broadband access can give operators access to several retail markets other than internet services, such as, for example, voice, broadcasting and SMS). Therefore, the regulation of wholesale inputs may continue to be necessary even when one of the related retail markets appears to be effectively competitive, and, conversely, regulation of a particular wholesale input may not be sufficient to address a market failure at the retail level."

4.5.4. Autofourniture

77. L'autofourniture ou encore production interne, c'est-à-dire la fabrication par une entreprise d'un bien intermédiaire aux fins de sa propre production, peut revêtir une grande importance dans une analyse de la concurrence en tant que contrainte

⁸⁶ Elle a ainsi jugé que « Conformément au test retenu par la Cour (n°114), force est de constater que, nonobstant l'exclusion du câble de la définition du marché et la prise en compte initiale des caractéristiques du produit régulé (référence à la paire de cuivre) lors de la détermination du périmètre du marché de produit, l'IBPT a procédé à une analyse complète de substituabilité (y inclus les réseaux câblés) , dans la perspective d'un éventuel élargissement du périmètre du marché. »Bruxelles, 7.05.2009, points 121, 187 204.

⁸⁷ Cour d'Appel de Bruxelles, arrêt du 3.12.2014, points 137.

concurrentielle ou en tant que facteur qui renforce la position d'une entreprise sur le marché⁸⁸.

78. De façon générale, la Commission européenne souligne l'importance de la question de la prise en compte de l'autofourniture, qu'elle intervienne au niveau de la définition du marché ou de son analyse⁸⁹. Il appartient dès lors au régulateur d'examiner in concreto la question de la prise en compte (ou non) de l'autofourniture au niveau de la définition du marché et il dispose en la matière d'un réel pouvoir d'appréciation⁹⁰.
79. Enfin, la Cour a jugé plus généralement en ce qui concerne la prise en compte des pressions concurrentielles que «Toute pression concurrentielle ne doit pas nécessairement être prise en compte dans la définition d'un marché. Seule une pression suffisante et immédiate est pertinente pour l'analyse de substituabilité. Or la pression concurrentielle de l'autofourniture peut s'exercer de deux manières : directe sur le marché de gros ou indirecte sur le marché de détail. (...)»⁹¹.
80. Cave, Stumpf et Valletti⁹² envisagent la prise en compte de l'autofourniture dans trois hypothèses :
- 80.1. L'absence de tout marché de gros vu l'absence de régulation ex ante.
- 80.2. L'opérateur historique est le seul fournisseur sur le marché de gros, mais une substitution est possible du côté de l'offre. En effet, si les opérateurs alternatifs s'autofournissent des inputs, ils pourraient être en mesure de les fournir aussi à des tiers⁹³.

⁸⁸ Point 94 de la Communication de la Commission : lignes directrices sur les restrictions verticales [COM (2010/C 130/1). Journal officiel C130/1 du 19.5.2010].

⁸⁹ Note accompagnant la Recommandation de 2014, p.18.

⁹⁰ Bruxelles, 7.05. 2009, points 207-208 et 210.

⁹¹ Bruxelles, 7.05. 2009, points 202.

⁹² Cave, Stumpf et Valetti (2006), "A review of certain markets included in the Commission's Recommendation on relevant Markets subject to ex ante regulation. Pages 14 et suivantes.

⁹³ Selon Cave, Stumpf et Valletti (2006), cette possibilité dépend de facteurs tels que les contraintes de capacité, la nécessité de disposer d'un système de facturation et de gestion pour les clients wholesale, la nécessité de disposer d'une couverture géographique suffisante ou l'existence de coûts de migration (switching costs)

80.3. L'opérateur historique est le seul fournisseur sur le marché de gros et une substitution n'est pas possible du côté de l'offre. Dans ce cas, une contrainte indirecte pourrait cependant être exercée sur l'opérateur historique par le biais du marché de détail.

81. La Commission européenne envisage les hypothèses suivantes :

« In many cases the incumbent is the only firm that is in a position to provide a potential wholesale service. It is likely that there is no merchant market as this is often not in the interest of the incumbent operator. Where there is no merchant market and where there is consumer harm, it is justifiable to construct a notional market when potential demand exists. Here the implicit self-supply of this input by the incumbent to itself should be taken into account.

In cases where there is likely demand substitution, i.e. where wholesale customers are interested in procuring from alternative operators, it may be justified to take the self-supply concerned into consideration for the sake of market delineation. Even where there is an alternative potential supplier, it may share the same strategic interests as the incumbent regarding supply to third parties, to discourage market entry. Alternative operators' self-supply should, in particular, be assessed when alternative operators' networks are included in the relevant market due to the strong direct pricing constraints they exert on the incumbent operator. However, this is not justified if alternative operators face capacity constraints, or their networks lack the ubiquity expected by access seekers, and/or if alternative providers have difficulty in entering the merchant market readily. »⁹⁴

4.5.5. Approche suivie dans la présente décision

82. Compte tenu des éléments développés dans les sections précédentes, l'IBPT suivra la logique suivante dans la présente décision :

82.1. Dans un premier temps, le marché de détail sera défini tel qu'il existe effectivement au moment de l'analyse : à savoir un marché de détail non régulé mais incluant les offres reposant sur des produits de gros régulés en amont à la suite de décisions antérieures. Le cas échéant, l'IBPT mettra en évidence les caractéristiques de chaque marché de détail qui méritent d'être prises en compte lors de l'examen des marchés de gros situés en

⁹⁴ Note explicative de la Recommandation de 2014, page 18.

amont de ce marché parce qu'elles sont susceptibles d'affecter la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire.

82.2. Les marchés de gros seront examinés séquentiellement, en commençant par le marché de gros situé le plus en amont de la chaîne de valeur.

83. Chaque marché de gros sera examiné en faisant abstraction de la régulation sectorielle ex ante dont il fait lui-même l'objet, mais en tenant compte :

- de la régulation sectorielle ex ante existant sur des marchés situés en amont du marché examiné ;
- d'autres formes de réglementation éventuelles, étrangères à la régulation sectorielle ex ante.

84. Lorsqu'il existe déjà un marché de gros (fut-il le résultat d'une régulation antérieure), l'analyse de l'IBPT partira des produits vendus sur ce marché. Des tests de substituabilité devront déterminer s'il est justifié ou non d'étendre sa définition à d'autres produits (par exemple, le cas échéant, avec l'autofourniture d'opérateurs intégrés verticalement).

85. En l'absence de contrainte directe entre deux produits mais en présence d'une substitution possible via le marché de détail, l'IBPT examinera s'il existe une contrainte indirecte suffisante pour justifier d'élargir la définition du marché considéré.

86. En tout état de cause, l'autofourniture sera prise en considération au stade de l'analyse du caractère concurrentiel des marchés et de la détermination de l'existence d'éventuels opérateurs puissants.

Partie II. Réseaux et technologies

CHAPITRE 5. EVOLUTION DES RÉSEAUX

87. Il existe actuellement trois boucles locales dont les vocations initiales étaient différentes : la boucle locale en paires de cuivre utilisée pour la téléphonie et la transmission de données bas débit, la boucle locale coaxiale utilisée pour la radiodiffusion télévisuelle et la boucle locale fibre pour les entreprises requérant une transmission de données à (très) haut débit.
88. Les deux premières boucles ont évolué pour offrir également de la transmission de données à haut débit. Dans ce but, les opérateurs s'efforcent de déployer la fibre de plus en plus près de l'utilisateur final, réduisant par-là la longueur des segments cuivre et coaxiaux.
89. Les sections qui suivent présentent les réseaux et les technologies actuellement disponibles et leurs évolutions possibles à l'horizon de la présente analyse⁹⁵.

5.1. LE RÉSEAU DE PAIRES DE CUIVRE ET SES ÉVOLUTIONS

5.1.1. Broadband on copper

90. Traditionnellement, le réseau de cuivre a été déployé afin de proposer des services de téléphonie. Chez l'utilisateur final, une paire de cuivre va jusqu'à la cabine de rue (Street Cabinet ou Sub Distribution Frame, SDF), où les différentes paires de cuivre sont physiquement regroupées dans un câble d'alimentation plus grand. Les différentes paires de cuivre sont reliées au central (Main Distribution Frame, MDF) (réseau point à point). Pour proposer des services large bande (données), des équipements DSLAM (Digital Subscriber Line Access Multiplexer⁹⁶) sont installés dans le central. Ces centraux sont reliés les uns aux autres via un réseau de transport en fibre optique.

⁹⁵ La terminologie utilisée pour les différentes architectures n'est que partiellement normalisée, il est donc possible que certaines d'entre elles soient décrites dans la littérature professionnelle sous d'autres dénominations.

⁹⁶ Aussi appelé MSAN (Multi-Service Access Node).

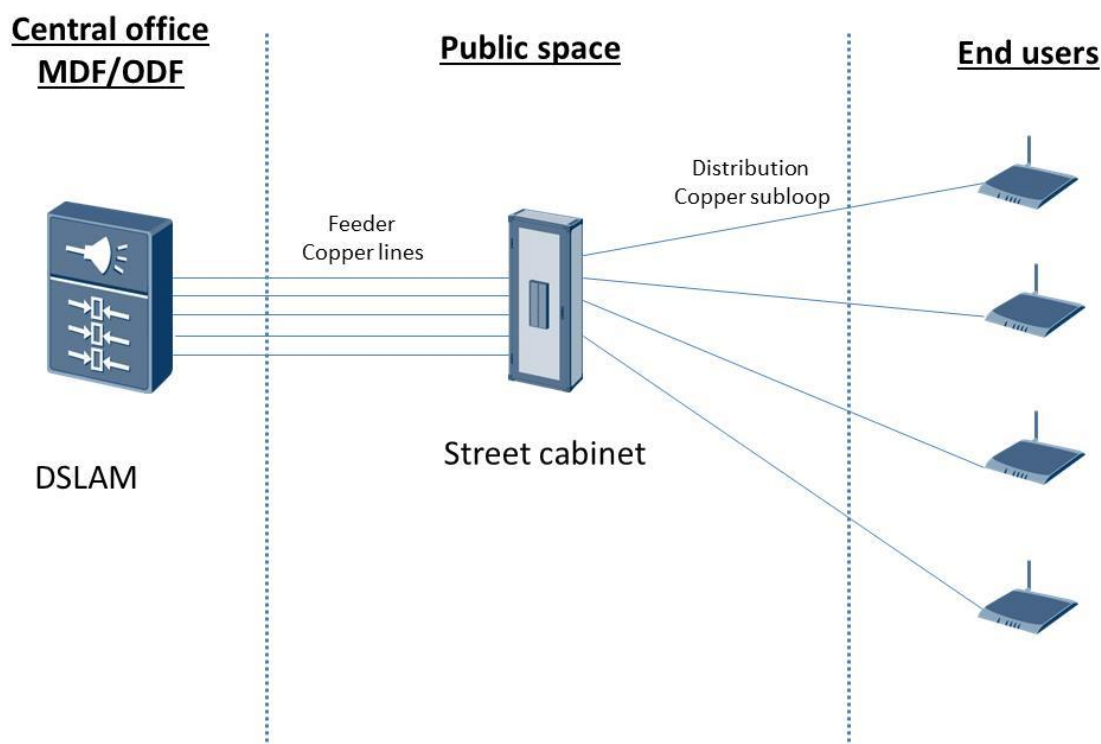


Figure 2 : Situation traditionnelle du réseau d'accès

91. Ce qui est caractéristique pour un réseau de cuivre, c'est qu'une paire de cuivre personnelle est attribuée à l'utilisateur final entre le central et son habitation, de sorte que la capacité haut débit n'est pas partagée avec d'autres utilisateurs finals (réseau point à point). En outre, le fait est que la capacité disponible pour le haut débit sur une paire de cuivre diminue à mesure que la distance qui doit être parcourue augmente.
92. Les technologies de transmission de données utilisées sur la boucle locale cuivre sont les différentes variantes du xDSL (Digital Subscriber Line), avec pour familles principales la version asymétrique (ADSL – Asymmetric DSL) et la version symétrique (SDSL). Ces technologies sont distribuées sur la paire de cuivre à partir du central. Les débits maximum atteignables sont :

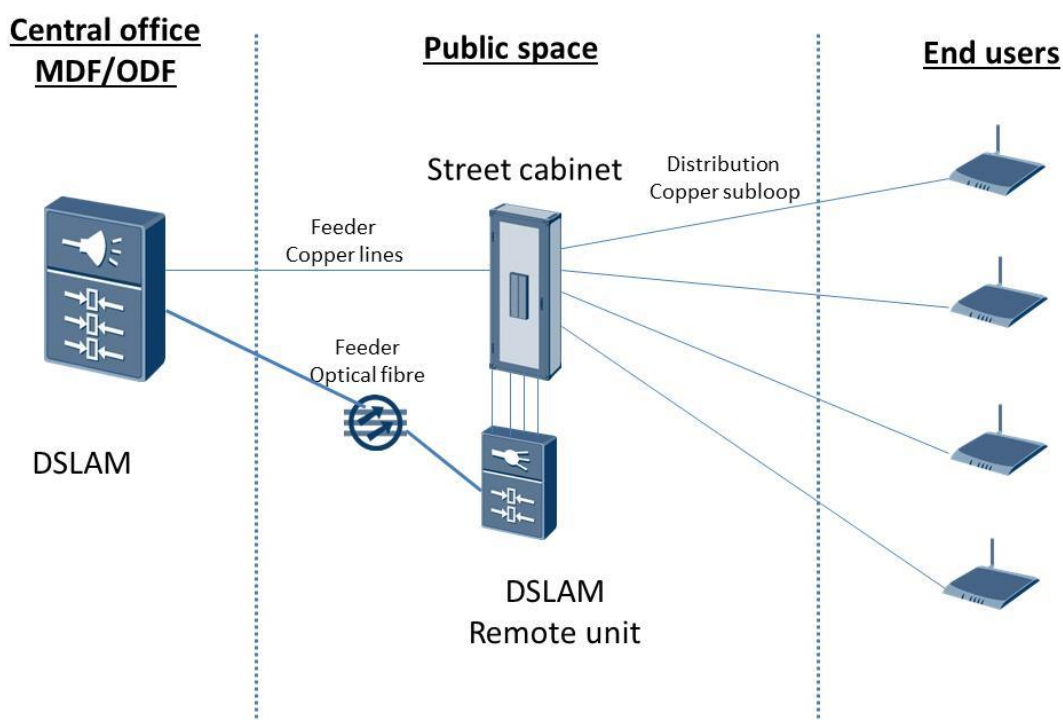
Technologie	Débit en liaison descendante (maximum)	Débit en liaison montante (maximum)
ADSL	256 kbit/s à 6 144 kbit/s	64 kbit/s à 512 kbit/s
Re-ADSL2	32 kbit/s à 1.120 kbit/s	32 kbit/s à 192 kbit/s
ADSL2+	288 kbit/s à 18 000 kbit/s	256 kbit/s à 512 kbit/s
SDSL	192 kbit/s à 2.304 kbit/s	192 kbit/s à 2.304 kbit/s (symétrique)

Tableau 2 : Caractéristiques techniques de l'ADSL et du SDSL

93. Proximus a développé en coopération avec Tessares une solution qui combine les réseaux d'accès fixes et mobiles (DSL + 4G/LTE) pour augmenter le débit Internet dans les zones rurales étendues et peu denses. Un projet pilote de 9 mois a été mené dans la commune de Frasnes-Lez-Anvaing, qui a permis d'augmenter le débit internet de 20 Mbps. Proximus envisage désormais d'élargir ce projet pilote en organisant un Live User Test dans tout le pays⁹⁷.
94. La technologie SDSL permet aussi de grouper plusieurs lignes pour donner au client final un débit allant jusqu'à 20 Mbps symétriques.

5.1.2. Fibre To The Cabinet / Curb (FTTC)

95. Étant donné qu'un signal électrique s'atténue avec la distance, et ce d'autant plus que la fréquence est élevée⁹⁸, il s'est avéré qu'une solution était de déployer des DSLAMs à des niveaux intermédiaire dans le réseau d'accès⁹⁹, notamment en les raccordant directement aux répartiteurs des armoires de rue (SDF). Il peut s'agir d'un équipement complet ou simplement d'une unité distante d'un DSLAM toujours localisé au MDF (comme c'est le cas en Belgique).



⁹⁷ Proximus, communiqué de presse, 16 mai 2017.

⁹⁸ L'augmentation des débits offerts demande d'utiliser des fréquences de plus en plus élevées afin d'étendre la capacité spectrale (et par conséquent le débit binaire) du câble de cuivre.

⁹⁹ C'est-à-dire entre le central (LEX – Local Exchange) et le point de raccordement chez le client.

Figure 3 : Scénario Fiber to the cabinet

96. La technologie déployée dans les armoires de rue est le VDSL2¹⁰⁰ utilisant actuellement les fréquences jusqu'à 17 MHz. Différentes techniques permettent d'augmenter le débit pour une même bande passante :
- 96.1. Dynamic Line Management (DLM) : sur les connexions haut débit stables, la bande passante est progressivement augmentée tant que la stabilité est conservée¹⁰¹ ;
 - 96.2. Vectoring : l'injection d'un anti-bruit permet de neutraliser les éléments perturbateurs des environs¹⁰² ce qui permet d'envoyer plus de bande passante via une paire de cuivre¹⁰³ ;
 - 96.3. L'extension de la bande passante du VDSL2 jusqu'à 35 MHz (parfois identifié sous le nom de VPLUS, Midi-DSL ou SuperVectoring en dépit du fait qu'il puisse être déployé sans faire usage du vectoring) ;
 - 96.4. VDSL pair bonding : le regroupement de plusieurs lignes d'accès permet de multiplier la bande passante ;
 - 96.5. Le G.Fast, par l'utilisation de fréquences jusqu'à plus de 100 MHz, et dont les performances attendues permettent d'envisager son usage aux SDF mais les équipements pour un tel déploiement (nécessitant une plus grande capacité en termes de ports et une extension du vectoring G.Fast pour cette capacité) n'existent pas encore.

¹⁰⁰ L'ADSL peut aussi être utilisé depuis les SDF pour éviter une trop grande utilisation du spectre pour des débits plus faibles

¹⁰¹ La vitesse de transmission d'une ligne dépend du rapport entre la puissance du signal et la puissance de bruit présent sur cette ligne. Lorsqu'il applique un profil de vitesse, l'opérateur applique une marge de sécurité pour s'assurer de pouvoir délivrer le débit proposé. Dans de nombreux cas, cette marge de sécurité peut être réduite. Le DLM est un mécanisme qui a pour but de déterminer dynamiquement la meilleure marge de sécurité à appliquer.

¹⁰² Seules les interférences électro-magnétiques entre paires d'un même câble (diaphonies) sont visées par le vectoring.

¹⁰³ La vitesse de transmission d'une ligne dépend du rapport entre la puissance du signal et la puissance de bruit présent sur cette ligne. Le vectoring permet de réduire la puissance de bruit. La vitesse de transmission peut par conséquent être augmentée.

97. La technique du vectoring nécessite que le DSLAM puisse contrôler toutes les lignes utilisant le VDSL2 sur un même câble, ce qui rend aujourd'hui impossible d'installer des DSLAMs d'opérateurs différents pour alimenter des paires de cuivre faisant partie d'une même câble d'alimentation (feeder cable). L'Union internationale des télécommunications (UIT) a stoppé les travaux de standardisation pour le Multi-Operator Vectoring (MOV). Les opérateurs italiens, sous la direction du régulateur AGCOM, ont développé un standard MOV mais ils ne l'ont pas encore publié à destination des fournisseurs de DSLAMs et il n'y a aucune garantie que ce standard soit mis en œuvre à l'avenir.
98. Le vectoring peut être employé soit uniquement sur les fréquences supérieures à celles utilisées par l'ADSL, soit sur la totalité du spectre utilisé. Dans ce dernier cas, il ne peut plus y avoir de paires d'un même câble utilisant l'ADSL.

5.1.3. Fibre To The Distribution point (FTTDp)

99. La recherche d'amélioration des performances a conduit à déployer les DSLAMs dans les SDF plutôt que dans les MDF (cf. section précédente). La même logique amène à rapprocher les DSLAM encore plus près du client final en créant de nouveaux points de raccordement (points de distribution), de dimension plus petite, ne nécessitant pas nécessairement la mise en place d'une armoire de rue.
100. A ces nouveaux points de raccordement peuvent être déployés du VDSL2 (dont les performances montent à 200 Mbps sur de courtes distances) ou du G.Fast. Toutefois, le G.Fast n'est pas compatible avec le VDSL2 d'un point de vue spectral (ces deux technologies exploitent des fréquences communes). Si pour servir différents clients, l'opérateur veut faire coexister le VDSL2 délivré à partir de l'armoire de rue avec le G.Fast délivré à partir du point de distribution, il ne peut utiliser pour le G.Fast que les fréquences supérieures à celles utilisées par le VDSL2, ce qui en réduit les performances.

5.1.4. Fibre To The Building (FTTB)

101. L'architecture FTTB est similaire au FTTC ou FTTDp avec le DSLAM installé dans le sous-sol des immeubles desservis. Il est aussi possible d'installer dans les immeubles un switch Ethernet ou d'utiliser une infrastructure interne en câble coaxial avec la technologie MoCA (Multimedia over Coax Alliance). En Belgique ce déploiement est fait de façon similaire au FTTC (et non au FTTDp). Pour cette raison, il ne sera plus fait de distinction entre FTTB et FTTC dans la suite de ce document.

5.1.5. Fibre To The Home (FTTH)

102. La notion de Fibre To The Home (FTTH) regroupe diverses technologies / topologies décrites dans la présente section.
103. Dans toutes les architectures décrites dans les sections ci-dessous, il est possible que la fibre ne soit pas introduite dans le bâtiment, parce que cette introduction pose des problèmes techniques ou que l'utilisateur final refuse les travaux que cette introduction impose. Dans ces cas, un autre support (paire de cuivre ou câble coaxial) peut être utilisé sur les derniers mètres jouxtant le bâtiment ainsi qu'à l'intérieur, support sur lequel d'autres technologies telles que le G.Fast peuvent être mises en œuvre. On parle alors de Fibre To The Front door (FTTFd), il s'agit donc d'une architecture utilisée ponctuellement s'il n'y a pas moyen d'introduire la fibre.
104. Les différentes technologies FTTH peuvent coexister sur une même fibre du fait que l'UIT a attribué des paires de longueurs d'onde différentes pour chacune d'entre elles.

5.1.5.1. Fiber-Point-to-Point (PtP)

105. La topologie **Fibre-Point-to-Point (PtP)** offre à chaque utilisateur final sa propre fibre optique jusqu'à l'Optical Distribution Frame (ODF) dans le central, tout comme un câble de cuivre va actuellement jusqu'au central. Dans le central se trouve l'équipement actif, l'Optical Line Terminal (OLT), qui émet et reçoit des données sous forme de signaux lumineux.

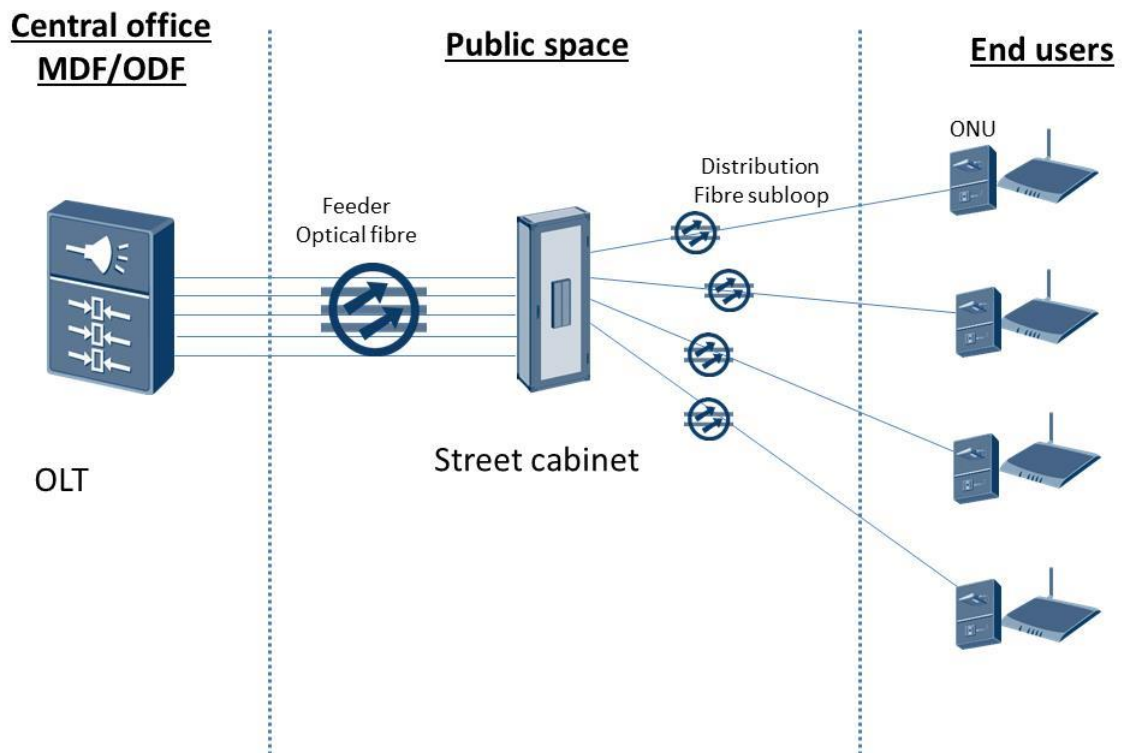


Figure 4 : Fiber to the Home - scenario Point-to-Point

106. La topologie de l'architecture PtP est comparable à celle d'un réseau cuivre traditionnel où le dégroupage a également lieu dans le central. L'ODF (fibre) a une fonction analogue au MDF (cuivre) et l'OLT a une fonction analogue au DSLAM.

5.1.5.2. Gigabit Passive Optical Network (GPON)

107. Le Gigabit Passive Optical Network (GPON), standardisé par l'UIT sous la référence G.984, est une solution point à multipoint. De façon simplifiée, une seule fibre relie l'ODF à un séparateur (splitter) optique. Ce splitter, placé à un niveau intermédiaire entre l'ODF et le point de raccordement chez le client (le point de flexibilité), permet de propager la capacité d'une seule fibre optique en amont entre plusieurs fibres optiques en aval, qui peuvent à leur tour être reliées à d'autres splitters ou utilisateurs, ce qui crée une sorte de structure en arbre du central jusqu'au domicile du client. Comme dans le cas du PtP ci-dessus, l'équipement actif qui émet et reçoit des signaux lumineux, l'Optical Line Terminal (OLT), se trouve dans le central. La capacité de cette architecture est de maximum 2.5 Gbps symétriques mais la majorité des mises en œuvre actuelles est de 2.5 Gbps en voie descendante (downstream) et 1.25 Gbps en voie montante (upstream).

108. Sous la référence G.987, l'UIT a amélioré les performances du G-PON en développant un PON à 10 Gbps symétriques sous le vocable 10G-PON ou XG-PON (voie montante 10Gbps, voie descendante 2.5Gbps) et XGS-PON (10 Gbps symétrique). D'une part le débit a été augmenté mais l'architecture est restée inchangée, d'autre part XG-PON utilise des longueurs d'onde différentes du GPON, raisons pour lesquelles ces deux technologies peuvent cohabiter sur une même fibre.

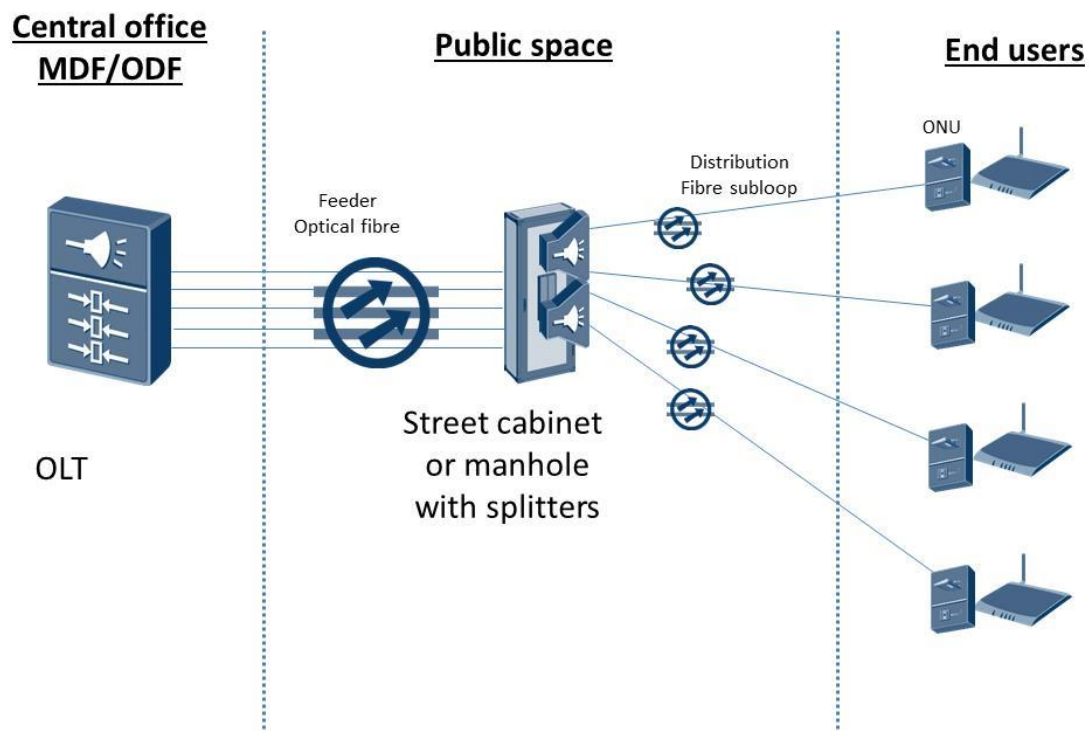


Figure 5 : Fiber to the Home - scénario gigabit passive optical network (GPON)

109. La section de la boucle locale en aval du point de flexibilité (emplacement du splitter) est la plus proche de l'utilisateur final et est la plus coûteuse à dupliquer. La longueur de cette section dépend de différentes conditions (densité de la population, type de bâtiment, ...).
110. La topologie fibre GPON est comparable à celle du réseau cuivre VDSL2 dans lequel une fibre optique commune relie le central et la cabine de rue et dont le dégroupage doit se faire au niveau de la cabine de rue. Néanmoins, le splitter GPON est physiquement plus proche des utilisateurs finals que l'armoire de rue utilisée pour le VDSL2 et il dispose d'une capacité de raccordement nettement inférieure (typiquement de 16 à 32 abonnés GPON contre 100 à 150 abonnés VDSL2).

- 111. La topologie PON permet aux opérateurs VDSL2 de conserver l'infrastructure fibre optique existante jusqu'à l'armoire de rue VDSL et de limiter les travaux de pose de la fibre uniquement aux segments terminaux (entre l'armoire de rue et les splitters, ainsi que des splitters aux utilisateurs finals).
- 112. Lorsque le nombre de fibres pouvant être posées entre l'armoire de rue, le point de flexibilité et les bâtiments à raccorder est limité (notamment pour un déploiement aérien sur façades ou sur poteaux), deux splitters peuvent être placés en cascade (aussi dit en série). En général un splitter présentant un taux de séparation 1 pour 16 (1:16)¹⁰⁴ est utilisé au niveau supérieur. Chacune de ces 16 fibres est ensuite répartie entre plusieurs bâtiments via un deuxième splitter (p.ex. 1:4). On parle alors de « cascaded GPON ».

5.1.5.3. Next Generation - Passive Optical Network (NG-PON2)

- 113. L'UIT a développé la 3^{ème} génération PON, G.989 NG-PON2 selon deux versions :
 - 113.1. Le TWDM-PON : L'accès est assuré par un système PON utilisant 4 ou 8 longueurs d'onde (WDM - wavelength division multiplexing), chaque paire offrant une capacité de 10Gbps symétriques. Les utilisateurs se partagent donc une capacité jusqu'à 80 Gbps, en fonction de leur trafic, en se voyant attribuer des timeslots avec une paire de longueurs d'onde correspondantes¹⁰⁵

¹⁰⁴ Cela signifie qu'une fibre d'alimentation (feeder – du côté du réseau) est séparée en 16 fibres individuelles (du côté du client final).

¹⁰⁵ TWDM : Time Wavelength Division Multiplexing.

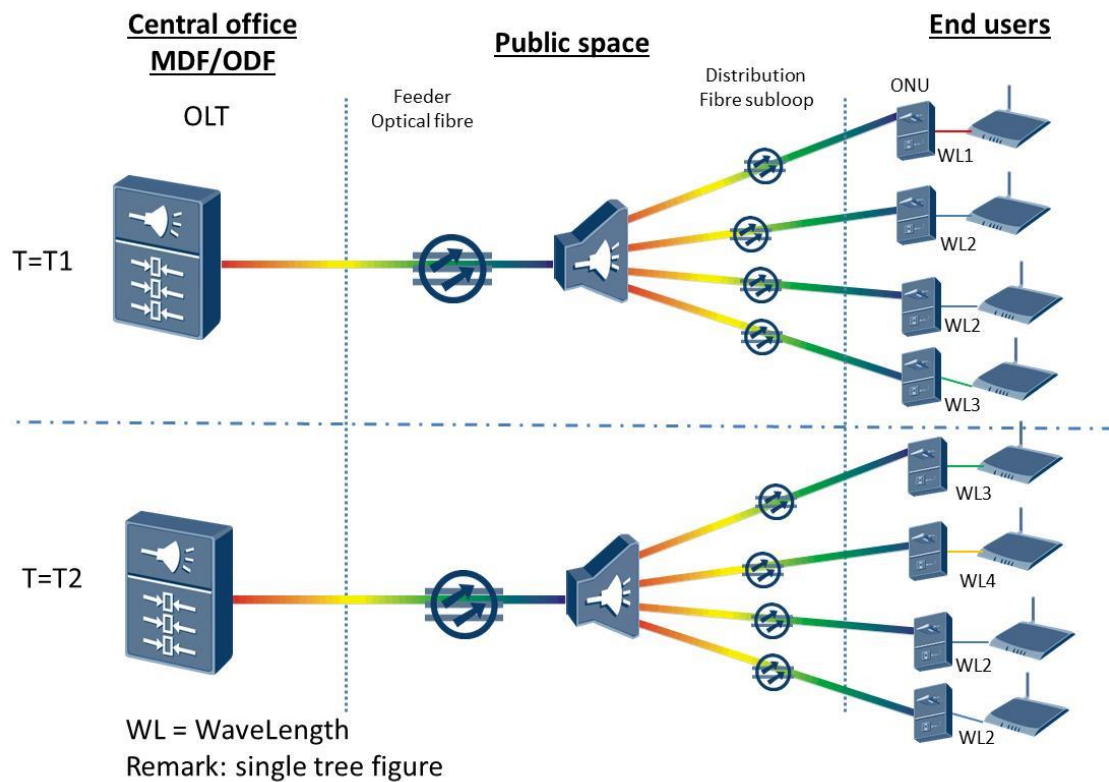


Figure 6 : Infrastructure fibre NG-PON2 - TWDM-PON

- 113.2. Le WDM-PON: chaque utilisateur final reçoit une paire de longueur d'onde (avec un total disponible de 32, 40, voire plus). L'ambition est de proposer à chaque utilisateur final la même capacité que la technologie PtP alors qu'il n'existe que peu de fibres entre le central et le point de flexibilité (emplacement du splitter).

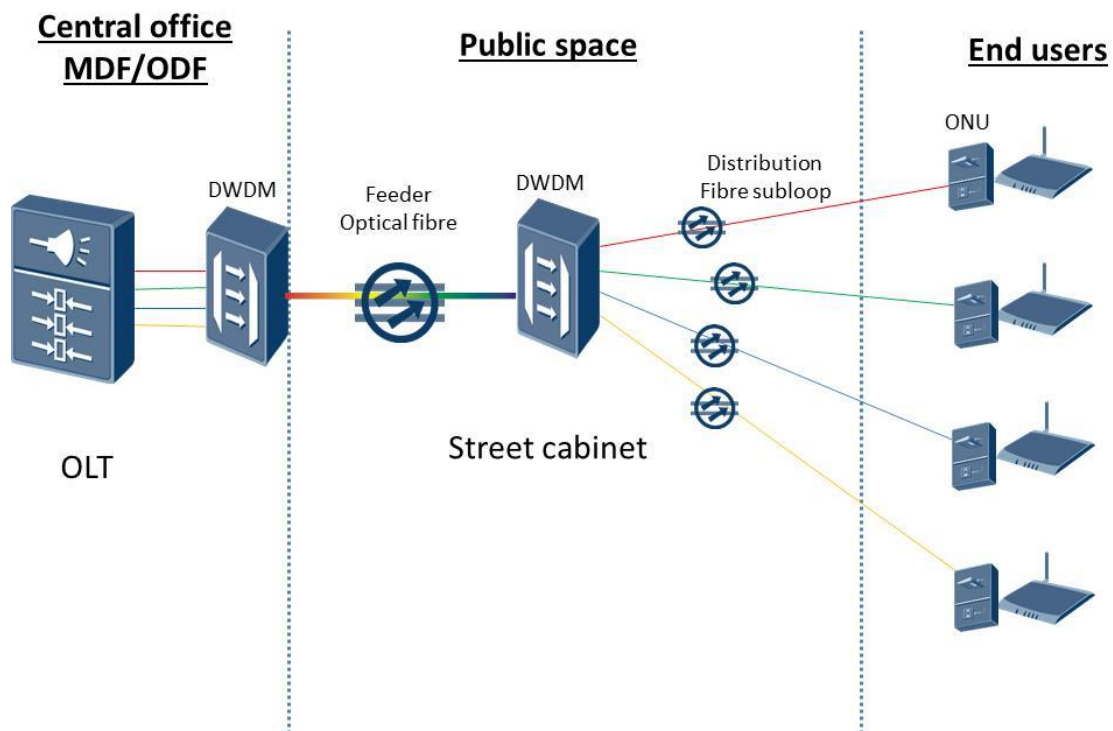


Figure 7 : Infrastructure fibre NG-PON2 - WDM-PON

114. Aucun projet de déploiement de ce type n'est actuellement annoncé en Belgique.

5.2. LA BOUCLE LOCALE COAXIALE ET SES ÉVOLUTIONS

5.2.1. Hybrid Fibre Coax network (HFC)

115. À l'origine, le réseau coaxial a été déployé afin de faciliter la distribution de la télévision. Au lieu de passer par une antenne sur chaque maison, les signaux de télévision étaient désormais captés par une grande antenne à un emplacement central (le « head-end ») et ensuite envoyés dans chaque salon via un réseau ramifié de ligne coaxiale.
116. Ce réseau unidirectionnel a été transformé en réseau bidirectionnel dans les années 1990, permettant aux signaux d'être envoyés dans les deux directions sur le câble de sorte que des services voix et haut débit pouvaient également être proposés via le réseau coaxial. Ce faisant, les données des services haut débit et voix prennent la forme via la norme (Euro)Docsis de signaux de radiodiffusion, de sorte qu'ils peuvent être distribués de la même manière que les signaux de télévision sur le réseau. En outre, l'on a prévu suffisamment de capacité en tirant la fibre du « head-end » jusque dans chaque quartier, d'où le réseau coaxial existant est réutilisé. C'est ainsi qu'est apparu un réseau hybride fibre coaxial (HFC).

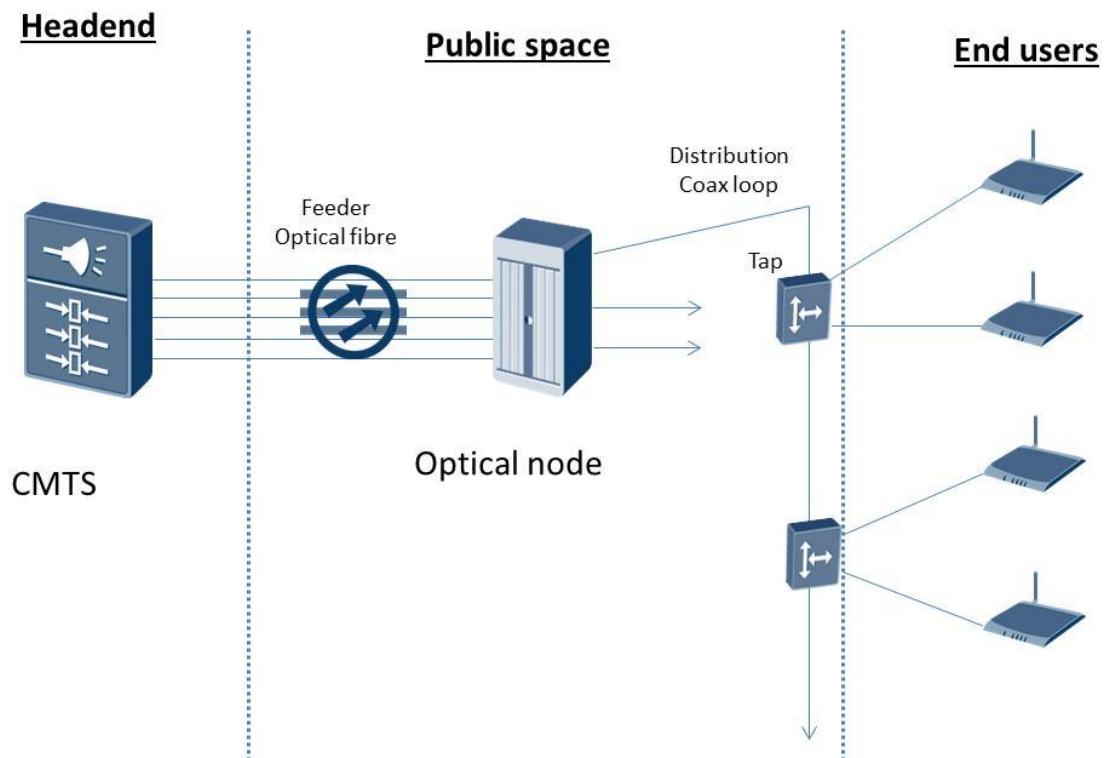


Figure 8 : réseau Hybrid Fiber Coax (HFC)

117. Un réseau HFC se caractérise par une infrastructure partagée obligeant tous les utilisateurs finals reliés au même nœud de quartier à partager la capacité disponible. Comme mentionné ci-avant, le segment fibre permet de délivrer un signal d'une excellente qualité sur plusieurs kilomètres, ce qui permet d'augmenter les capacités sur les segments coaxiaux.
118. Une nouvelle augmentation de la capacité est possible entre autres en continuant à diviser les nœuds de quartier, en supprimant les chaînes analogiques, ce qui libère davantage d'espace de fréquences sur le câble, et en remplaçant ces chaînes analogiques par des chaînes numériques, en prévoyant davantage de fibres optiques et en améliorant les techniques de compression et de modulation.
119. La norme EuroDocsis 3.0 actuelle permet des vitesses de téléchargement jusqu'à 1 Gbps en regroupant différents canaux. La nouvelle norme EuroDocsis 3.1 permettra des vitesses encore supérieures (jusqu'à 10 Gbps). Les premiers

équipements répondant à cette norme ont été certifié par CableLabs¹⁰⁶ en janvier 2016.

5.2.2. Fibre To The Last amplifier (FTTLa)

120. L'évolution du réseau amène à déployer de la fibre de plus en plus près de l'utilisateur. A un moment donné, elle est déployée jusqu'à l'amplificateur le plus éloigné du head-end, amplificateur qui peut ainsi être supprimé. Cela donne plus de flexibilité dans l'allocation des bandes de fréquence, d'où une dénomination différente.

5.2.3. Hybrid - Passive Optical Network (H-PON)

121. L'évolution de l'extension de la fibre dans les réseaux des câblo-distributeur est le HPON avec la Fibre to the Tap. Au niveau de l'infrastructure passive, le HPON est similaire à une architecture FTTFd avec l'utilisation du G.Fast sur le câble d'introduction coaxial (voir 96.5) pour l'introduction dans le bâtiment mais le protocole utilisé reste Eurodocsis et l'équipement actif est un R-ONU (Radio – Optical Network Unit) restituant le signal classique des réseaux câble.

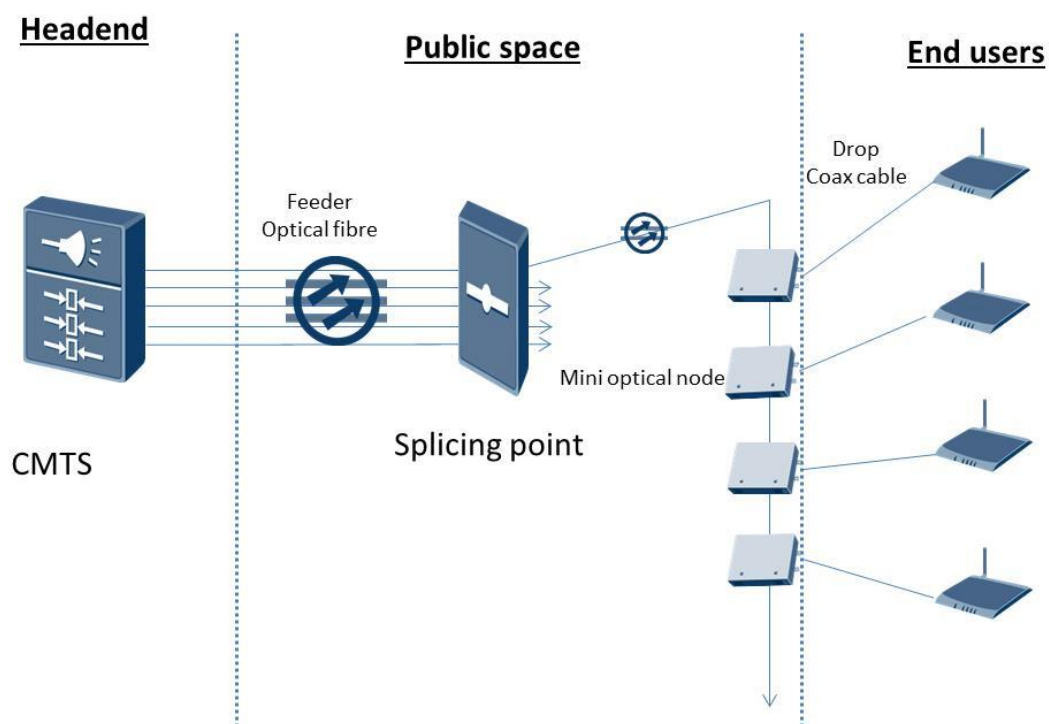


Figure 9 : Hybrid Passive Optical Network

¹⁰⁶ Laboratoire fondé par l'industrie de la télévision par câble et qui assure des missions de standardisation et de certification pour cette industrie.

5.3. LA BOUCLE LOCALE FIBRE POUR ENTREPRISES - FIBRE TO THE OFFICE (FTTO)

122. Le FTTO est une boucle locale en fibre dont l'architecture est en forme d'anneau (ring) ou » ou d'arborescence (tree). Il raccorde à très haut débit des sites d'entreprises en utilisant les technologies SDH, Ethernet et éventuellement WDM. Chaque client dispose d'un débit au niveau de la couche physique¹⁰⁷, donc garanti et sans contention (fibre, longueur d'onde ou conteneurs SDH), ou d'un débit au niveau de la couche de liaison de données¹⁰⁸ garanti à très faible taux de pertes de paquets (service E-Line défini par le Metro Ethernet Forum).

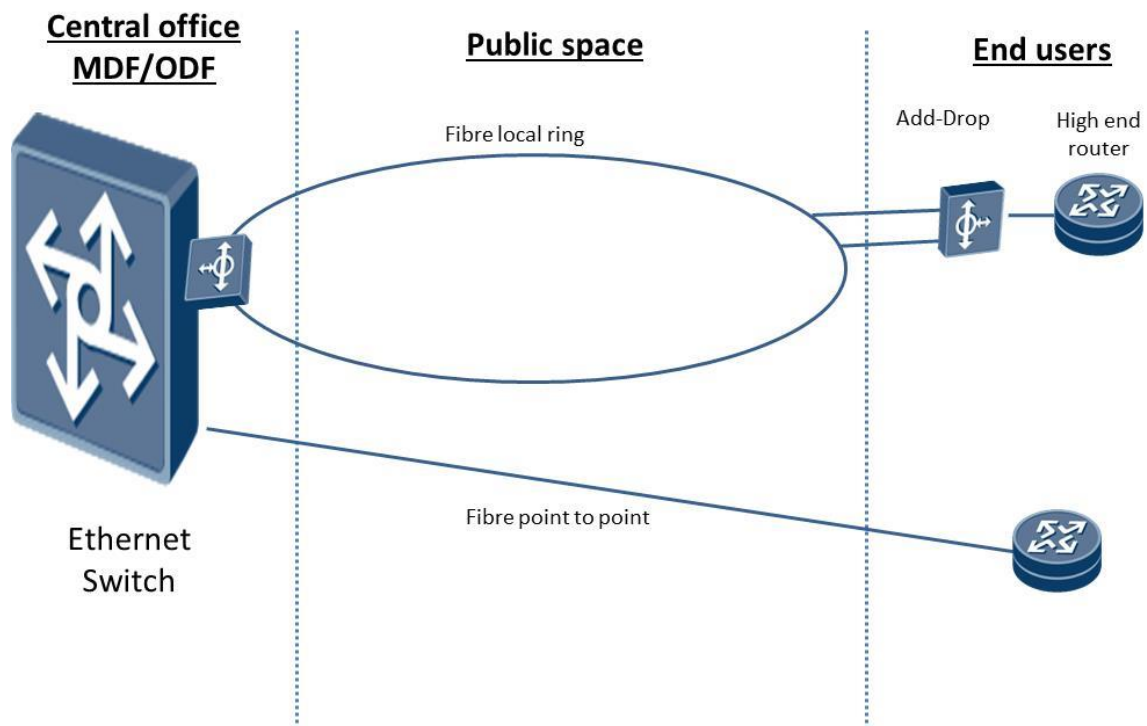


Figure 10 : Fibre to the Office

123. Ces boucles locales FTTO ne desservent que les zones et voiries avec un nombre suffisant d'immeubles de bureau et sites d'entreprises. En comparaison avec le FTTH, le nombre de points de raccordement pour l'introduction de la fibre dans les bâtiments est limité. Pour cette raison, introduire la fibre dans les bâtiments peut requérir des travaux de génie civil sur une certaine distance.

¹⁰⁷ Couche 1 du modèle OSI.

¹⁰⁸ Couche 2 du modèle OSI.

Partie III. Marché de détail

CHAPITRE 6. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

124. Dans cette troisième partie, l'IBPT définit et analyse les marchés de détail pertinents, c'est-à-dire les marchés des services ou facilités fournis aux utilisateurs finals. Ces marchés sont ensuite analysés afin de déterminer s'ils présentent un caractère suffisamment concurrentiel ou non. L'IBPT définit et analyse premièrement les marchés de détail du haut débit (Chapitre 7.), puis fait de même avec les marchés de détail de la radiodiffusion (Chapitre 8.). Compte tenu de la convergence croissance, tant au plan technique qu'au plan commercial, l'analyse s'intéresse également à la vente de services de haut débit et de radiodiffusion sous la forme d'offres groupées, le cas échéant avec d'autres services comme la téléphonie fixe et mobile (cf. Chapitre 9. et Chapitre 10.).
125. Dans le cadre de cette analyse, l'IBPT a identifié des barrières à l'entrée (comme la difficulté de dupliquer les réseaux des opérateurs historiques ou encore les économies d'échelle importantes) qui empêchent ou freinent le développement de la concurrence. L'IBPT a également mis en évidence le degré de concentration élevé des différents marchés, ainsi que les évolutions des prix défavorables aux utilisateurs. Les conclusions de cette analyse sont présentées plus largement au Chapitre 7.

6.1. OPÉRATEURS

126. Plusieurs acteurs fournissent à la fois des services haut débit et des services de radiodiffusion :
- 126.1. Proximus (anciennement Belgacom) est l'opérateur historique de télécommunications en Belgique. Proximus a été à plusieurs reprises identifiée comme opérateur puissant par l'IBPT sur divers marchés de communications électroniques, notamment le marché de gros de l'accès à la boucle locale et le marché de gros de l'accès large bande. Proximus commercialise ses offres au niveau national sous son nom et sous le nom de sa filiale Scarlet, qui propose des offres haut débit d'entrée de gamme, en combinaison ou non avec la téléphonie et la télévision.

- 126.2. Les câblo-opérateurs Telenet, Coditel (opérant sous la marque SFR, précédemment Numericable)¹⁰⁹, Brutélé et Nethys (anciennement Tecteo) (ces derniers opérant sous la marque commune VOO) ont longtemps détenu un monopole de fait sur les services de radiodiffusion dans leurs zones de couvertures respectives. Ils ont adapté leur réseau câblé à la fourniture de services de téléphonie fixe et de services d'accès à haut débit¹¹⁰. Leurs réseaux couvrent chacun une partie distincte du territoire belge, correspondant largement mais pas entièrement aux régions administratives. En 2011, les câblo-opérateurs ont été identifiés comme opérateurs puissants sur le marché de la radiodiffusion.

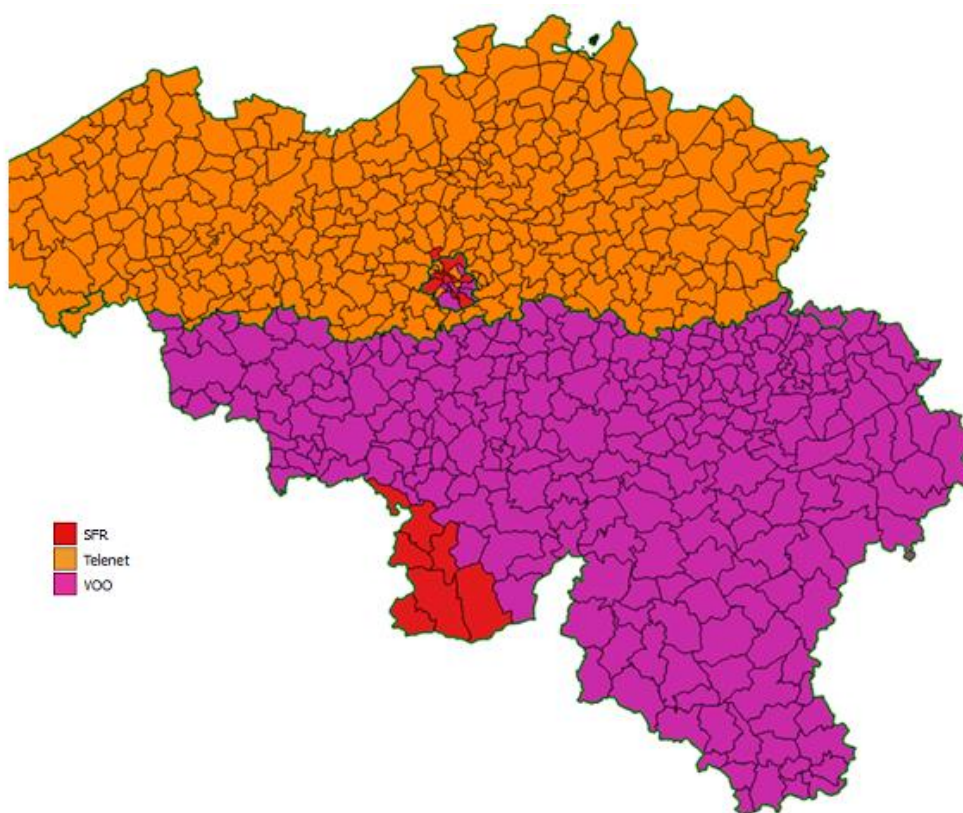


Figure 11 : Couverture des réseaux des câblo-opérateurs

¹⁰⁹ Le 22 décembre 2016, Telenet Group SPRL, une filiale directe de Telenet Group Holding SA, a conclu un accord définitif pour le rachat de Coditel Brabant SPRL à Coditel Holding S.A., une filiale d'Altice N.V. (communiqué de presse de Telenet). Cette concentration a été approuvée sous conditions par l'Autorité belge de la concurrence le 12 juin 2017. L'IBPT tiendra compte des conséquences de cette concentration dans la version finale de ce projet de décision.

¹¹⁰ Adaptation encore partielle dans le cas de Nethys.

- 126.3. Orange Belgium (anciennement Mobistar) est le deuxième opérateur mobile du pays. Jusqu'en 2013, Mobistar proposait des offres haut débit et des offres combinées haut débit, téléphonie fixe et télévision (par satellite). Les services haut débit et téléphonie fixe reposaient sur les offres de gros régulées de Proximus. Dans le courant de l'année 2013, Mobistar a mis fin à la commercialisation de ses offres à destination de la clientèle résidentielle. Pour ce type d'offres, Mobistar utilise depuis mars 2016 les services de gros régulés offerts par les câblo-opérateurs Telenet, Brutélé et Nethys¹¹¹.
- 126.4. M7 (bouquets TV Vlaanderen et Telesat) propose des services de télévision par satellite et des services d'accès haut débit et de téléphonie fixe, basés sur des offres commerciales de Proximus (*Carrier DSL*)¹¹².
127. Certains opérateurs fournissent des services haut débit mais pas des services de radiodiffusion. C'est le cas en particulier des opérateurs alternatifs qui utilisent les produits de gros régulés ou non régulés fournis par Proximus : Alpha Networks (sous la marque Billi)¹¹³, BT, Colt, EDPNet, Schedom (sous la marque Dommel), Verizon, United Telecom, Cybernet, Belcenter. Certains d'entre eux sont plus spécifiquement orientés vers le marché des (grandes) entreprises (BT, Colt, Verizon). Astra Connect, KA-SAT Tooway, SkyDSL proposent des offres haut débit par satellite. Broadband Belgium propose aux entreprises des offres haut débit par boucle locale radio.
128. Les opérateurs publics RTBF et VRT offrent uniquement des services de radiodiffusion en utilisant la TNT (Télévision Numérique Terrestre)¹¹⁴, gratuite pour l'utilisateur. Différents prestataires proposent également des services de

¹¹¹ Au moment de rédiger ce document, Orange a demandé à bénéficier des services de gros régulés de SFR mais n'exploite pas encore de services de détail sur cette base.

¹¹² Les bouquets télévisuels payants de Telenet, Nethys, Brutélé, SFR et M7 peuvent être souscrits seuls, sans accès Internet et téléphonie.

¹¹³ Billi propose des offres d'accès haut débit, le cas échéant avec la téléphonie fixe. Billi a interrompu la fourniture de ses services de télévision, qui étaient offerts sur la base du dégroupage dans un nombre limité de LEX.

¹¹⁴ Standard DVB-T (Digital Video Broadcasting - Terrestrial).

radiodiffusion via l'internet haut débit, également appelés services « over the top » (OTT)¹¹⁵.

129. Plusieurs de ces opérateurs proposent des offres conjointes (encore appelées « packs », « bundles » ou offres « multiple play »). Ces « offres conjointes » sont des offres commerciales fournies par un ou plusieurs opérateurs et composées de deux ou plusieurs des services suivants : (1) la large bande fixe, (2) la téléphonie fixe, (3) les services mobiles (voix et/ou large bande) et (4) la télévision payante¹¹⁶.
130. Les offres groupées associant des services haut débit et des services de radiodiffusion ont un impact populaire et concurrentiel important, qui sera examiné au Chapitre 10. Plus de 80 % des services haut débit et plus de 70 % des services de radiodiffusion sont vendus dans le cadre d'offres groupées. Proximus, les câblo-opérateurs, Orange et M7¹¹⁷ sont les seuls opérateurs qui proposent des produits groupés reprenant à la fois une composante de radiodiffusion et une composante Internet large bande.

6.2. LES RÉSEAUX DES PRINCIPAUX OPÉRATEURS

6.2.1. Proximus

131. Afin de pouvoir augmenter la capacité de la large bande fournie, Proximus a, dès 2004, déployé la fibre optique jusqu'à la majorité des cabines de rue (« KVD » dans la nomenclature de Proximus). Dans ce scénario « Fiber to the cabinet », à côté de la cabine de rue, une deuxième cabine a été construite et l'équipement VDSL2 actif y a été installé. Cette deuxième cabine est appelée « Remote optical platform » (ROP).
132. En outre, il existe aussi d'autres évolutions technologiques actuellement implémentées ou étudiées, telles que :

132.1. le Dynamic Line Management (implémenté par Proximus depuis 2013) ;

¹¹⁵ Voir plus loin : « Services de radiodiffusion linéaire « over the top » » et « 8.1.2. Télévision non linéaire ».

¹¹⁶ Les « offres conjointes » peuvent être des offres conjointes pures comprenant des services indisponibles individuellement, des combinaisons de services comprenant un service pouvant uniquement être acheté en connexion avec un autre service ou des offres mixtes combinant des services disponibles individuellement, alors l'achat conjoint de ces services est encouragé en accordant au client des conditions avantageuses.

¹¹⁷ M7 propose des offres groupées, fournissant une composante Internet large bande via DSL et une composante de radiodiffusion via satellite.

132.2. le vectoring (implémenté par Proximus depuis 2014, avec une couverture de 57 % de la population au deuxième trimestre 2016¹¹⁸) ;

132.3. le VDSL pair bonding (phase d'examen) ;

132.4. le G.Fast (phase d'examen).

133. Ces évolutions permettent d'encore augmenter la largeur de bande du VDSL2, comme illustré dans la figure ci-dessous.

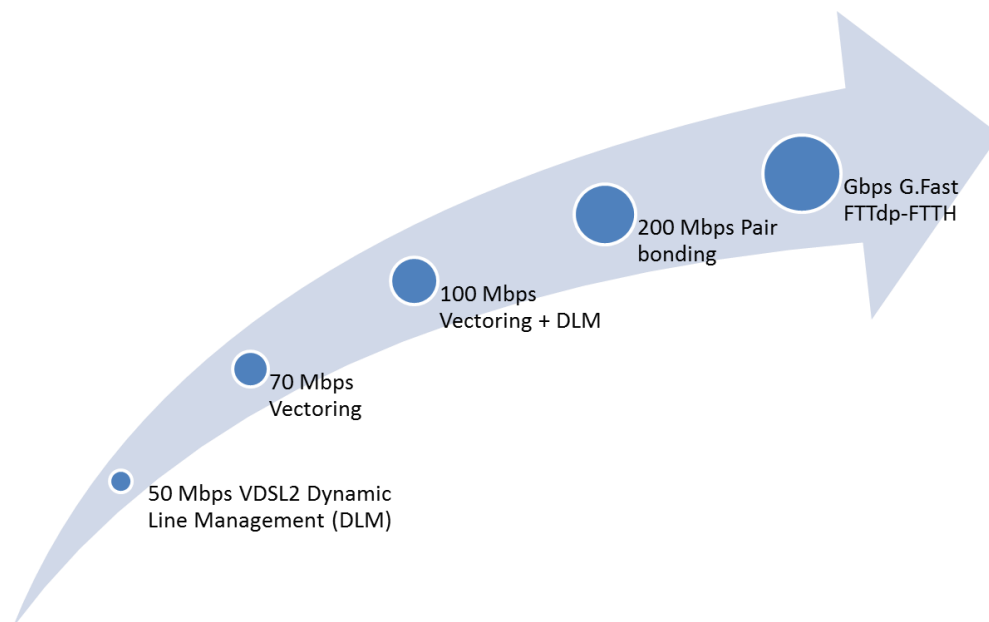


Figure 12 : Technology roadmap Belgacom (Source : Investor relations presentations 2014)

134. En outre, une série d'immeubles (à appartements) sont équipés de la fibre optique jusqu'à l'intérieur et l'équipement VDSL2 est installé à la cave. Il s'agit du « Fiber to the Building » (FTTB). Le processus décisionnel, opérationnel et technique est le même que pour le projet « Fiber to the Cabinet » (FTTC).

135. D'après ses présentations les plus récentes, le réseau de Proximus pourrait connaître une ou plusieurs des évolutions suivantes :

¹¹⁸ Proximus, Results Presentation, Q2 2016.

- 135.1. L'extension du vectoring aux basses fréquences de l'ADSL2 pour de meilleures performances, par exemple pour les clients les plus défavorisés par la longueur de leur ligne, mais sans impact sur le débit maximum du service.
 - 135.2. Le pair bonding jusqu'au client final, qui nécessite de gros travaux pour que le client dispose de deux paires directes.
 - 135.3. Le rapprochement du VDSL du client final, avec un ROP satellite (la VDSL Boost Box ou VBB). Proximus a déjà déployé un nombre limité de VBB connectés en fibre optique. La connexion de VBB par bonding de paires de cuivre est actuellement à l'étude¹¹⁹.
 - 135.4. L'exploitation du VDSL dans les fréquences jusqu'à 35 MHz.
 - 135.5. Le déploiement du G.Fast au Distribution Point n'est actuellement qu'une hypothèse de déploiement futur¹²⁰, la coexistence avec le VDSL2 nécessitant de réduire la bande passante du G.Fast et donc ses performances.
 - 135.6. Dans le cas d'un déploiement FTTH, le G.Fast serait utilisé sur les câbles d'introduction et sur le câblage vertical des immeubles à appartement existants, en cas de difficultés d'introduction de la fibre à l'intérieur des bâtiments.
136. Le FTTH est l'évolution ultime d'un réseau d'accès et est devenu la solution retenue pour les zones de nouvelle urbanisation. En 2014, Proximus a lancé le déploiement du FTTH dans certains « nouveaux lotissements » (dits « greenfields ») ou lorsque l'urbanisme exige la suppression des KVD et ROP (par exemple la zone piétonne du centre de Bruxelles). Proximus a opté pour l'architecture G.PON pour ses premiers déploiements en greenfield. Le 16 décembre 2016, Proximus a annoncé un investissement de 3 milliards d'euros dans les 10 prochaines années en vue du déploiement de la fibre optique en Belgique, avec un objectif de couverture de plus de 85 % des entreprises et plus de 50 % des ménages. Les zones urbaines à forte densité de population devraient être à terme entièrement couvertes par la fibre optique, avec un déploiement

¹¹⁹ Proximus, TNO Ultra-Fast Broadband seminar The Hague, 16-19 juin 2015.

¹²⁰ Proximus, TNO Ultra-Fast Broadband seminar The Hague, 16-19 juin 2015.

progressif dans 6 villes (Anvers, Bruxelles, Charleroi, Gand, Namur et Roulers) dès le début de l'année 2017¹²¹.

137. En 2017, le réseau Proximus se décompose en 10 nœuds de service (nœuds IP) en redondance par couple, de 582 LEX (11 devant être fermés dans la période 2018-2020) + 5 mini-MDF (couvrant une zone restreinte de LEX fermés), 28.000 street cabinets (dont 22.000 équipés de VDSL2) et 600 points de distribution (1800 points supplémentaires sont en projet).

6.2.2. Les câblo-opérateurs

138. Le principal câblo-opérateur, Telenet, exploite un réseau de télédistribution sur l'ensemble du territoire de la région flamande (à l'exception de Wemmel, Drogenbos et Voeren), quelques communes bruxelloises et une commune wallonne. Le réseau Telenet se composait en 2008 de 5 nœuds principaux, 47 headends et 2255 nœuds optiques¹²².
139. Dans les années 2005-2009, Telenet a procédé à une mise à niveau de son réseau selon les 3 axes suivants :
- 139.1. Augmentation du débit par MHz en passant de la modulation 64 QAM à 256 QAM ;
- 139.2. Augmentation de la bande passante upstream en passant de la bande 0-25 MHz à la bande 0-65 MHz ;
- 139.3. Augmentation de la bande passante downstream en augmentant la bande passante totale du réseau de 450 MHz à 600 MHz.
140. La norme EuroDocsis 3.0 actuelle permet des vitesses de téléchargement jusqu'à 1 Gbps en regroupant différents canaux. La nouvelle norme EuroDocsis 3.1 permettra des vitesses encore supérieures (jusqu'à 10 Gbps).
141. Entre 2014 et 2019, Telenet prévoit des investissements dans l'extension de son réseau (« les Grands Travaux du Réseau »). Concrètement, Telenet augmentera la bande passante de 600 mégahertz (MHz) à 1 gigahertz (GHz) et donc le débit pour les accès à Internet, comme illustré à la Figure 13.

¹²¹ Proximus, communiqué de presse, 16 décembre 2016.

¹²² Telenet Investor and Analyst Conference du 13 mai 2008.

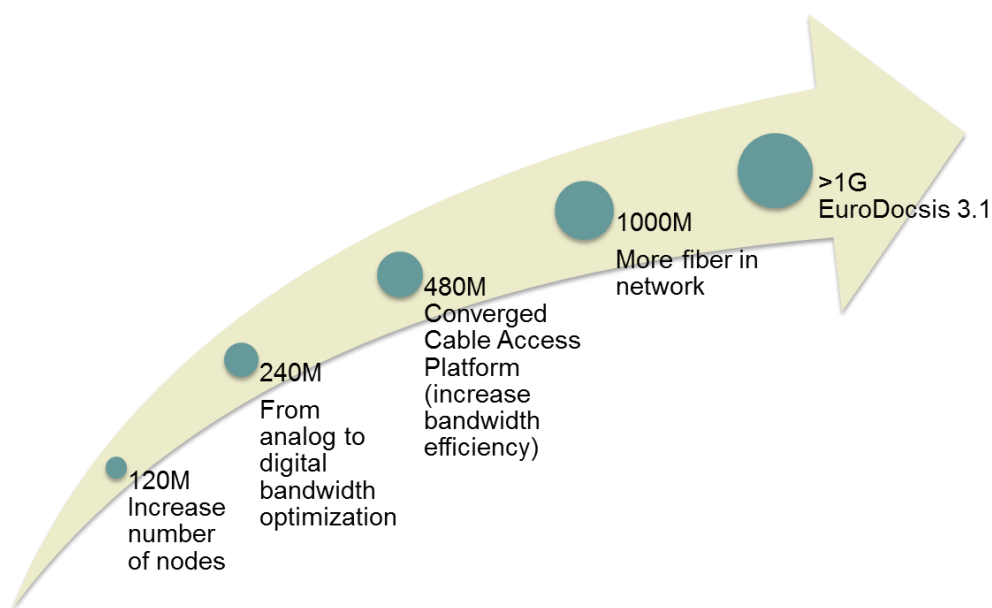


Figure 13 : Technology roadmap Telenet (Source : Investor relations presentations 2014)

142. Coditel, Brutélé et Nethys possèdent des réseaux dont l'architecture générale est relativement comparable à celle de Telenet ou qui devraient évoluer vers une telle architecture dans les prochaines années.
143. On notera cependant que le réseau de Nethys n'est pas encore entièrement bidirectionnel et ne supporte donc pas le haut débit, la télévision numérique interactive et la téléphonie fixe sur l'ensemble de sa zone de couverture.

6.3. PÉNÉTRATION DES SERVICES HAUT DÉBIT

144. La Commission européenne a adopté en 2010 un plan d'action dénommé Agenda numérique pour l'Europe (Digital Agenda for Europe¹²³), dans lequel sont déterminés des objectifs à atteindre dans le domaine du haut débit :
- Haut débit de base pour tous au plus tard en 2013 : couverture en haut débit de base pour 100 % des citoyens de l'UE.
 - Haut débit rapide au plus tard en 2020 : couverture en haut débit à 30 Mbps pour 100 % de la population de l'UE.

¹²³ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions : Une stratégie numérique pour l'Europe, COM(2010) 245 final/2.

- Haut débit ultra-rapide au plus tard en 2020 : 50 % des foyers européens devraient alors disposer d'abonnements offrant un débit supérieur à 100 Mbps.

145. Fin 2016, la Belgique comptait 37,8 abonnements « internet fixe à haut débit » pour 100 habitants, au-dessus de la moyenne européenne (32,7 fin juin 2016). La Belgique est toutefois précédée au classement par ses principaux voisins (Pays-Bas, France, Allemagne, Royaume-Uni) et par le Danemark et Malte.
146. Fin 2016, la proportion des abonnements « internet fixe à haut débit » supportant au moins 30 Mbps se situait à 81 %.
147. Par ailleurs, 96,6 % des entreprises établies en Belgique disposent d'un accès à Internet¹²⁴.

6.4. ANALYSE DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE L'INTERNET HAUT DÉBIT ET DE LA RADIODIFFUSION

148. Dans ce qui suit, les marchés de détail de l'internet haut débit et de la radiodiffusion sont analysés¹²⁵.
149. La situation concurrentielle sur les deux marchés de détail est fortement marquée par l'achat d'offres groupées, dites « multiple play »¹²⁶, comprenant une composante de radiodiffusion et une composante Internet haut débit.
150. En 2016, sur l'ensemble des clients de la radiodiffusion, 73 % ont acheté leurs produits de radiodiffusion dans le cadre d'une offre groupée, alors que 84 % des clients de l'internet haut débit ont acheté leur produit dans le cadre d'une telle offre¹²⁷. Le Chapitre 10. « Eventualité d'un marché des offres groupées » contient une analyse détaillée de la pénétration, de l'évolution des prix et des aspects stratégiques des offres groupées.

¹²⁴ Digital Agenda Scoreboard.

¹²⁵ Le Chapitre 4. présente la méthodologie.

¹²⁶ Le « multiple play » (ou « multiplay ») fait référence à un mode de vente commerciale dans le cadre duquel plusieurs produits, tels que la télévision numérique, l'internet large bande et la téléphonie, sont vendus via une offre commune. Les produits seuls comprennent par contre uniquement une composante de radiodiffusion.

¹²⁷ Voir Figure 88 : Part des abonnés à la large bande fixe achetant la large bande dans le cadre d'une offre conjointe (Source : IBPT), p. 154.

151. L'importance toujours croissante des produits groupés constitue par conséquent un facteur essentiel dans l'analyse concurrentielle tant du marché de détail de l'internet haut débit que du marché de détail de la radiodiffusion.

CHAPITRE 7. MARCHÉS DU HAUT DÉBIT

7.1. OFFRES ET TARIFS SUR LE MARCHÉ DE DÉTAIL DU HAUT DÉBIT

152. Les principales offres sur le marché de détail résidentiel de l'internet haut débit sont reprises dans le Tableau 3¹²⁸.

Opérateur	Offre	Limite	Vitesse	Abonnement
Proximus	Internet Start	100 GB	50 Mbps	€ 27,50
Proximus	Internet Maxi	Illimité	100 Mbps	€ 48,20
Telenet	Basic Internet	150 GB	30 Mbps	€ 27,50
Telenet	Internet Fiber 100	200 GB	100 Mbps	€ 50,35
Telenet	Internet Fiber 200	Illimité	200 Mbps	€ 72,15
VOO	Toudoo	100 GB	75 Mbps	€ 24,95
VOO	Wahoo	Illimité	125 Mbps	€ 45,95
SFR	Net SFR 50	150 GB	50 Mbps	€ 26,99
SFR	Net SFR 100	200 GB	100 Mbps	€ 39,99
Scarlet	Internet ADSL	Illimité	12 Mbps	€ 26,40
Scarlet	Internet VDSL	Illimité	50 Mbps	€ 35,00

Tableau 3: Aperçu des plans tarifaires pour la large bande (standalone), redevance d'abonnement (modem compris). Source : sites Internet des opérateurs, 24/11/16

153. Comme déjà indiqué¹²⁹, la situation concurrentielle sur le marché de détail de l'internet haut débit est fortement marquée par l'achat de produits groupés. Il convient par conséquent de souligner que l'analyse du marché de détail de l'internet haut débit est définie par la relation entre respectivement :
- L'analyse de la situation concurrentielle sur le marché de détail de l'internet haut débit, telle que décrite dans ce chapitre, en se concentrant sur les offres de radiodiffusion isolées.

¹²⁸ Voir l'Annexe A pour un aperçu complet des offres résidentielles et non résidentielles pour l'internet large bande.

¹²⁹ Voir la « section 6.4. Analyse des marchés de détail de l'internet haut débit et de la radiodiffusion »

- L'analyse de l'évolution des prix, de la pénétration et des aspects stratégiques des offres groupées avec une composante Internet haut débit, telle que décrite au Chapitre 10.¹³⁰

7.2. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUITS

154. Pour définir le marché de détail pertinent pour l'internet haut débit, les critères de substituabilité du côté de l'offre et de la demande sont examinés ci-dessous¹³¹. L'on vérifiera en outre si les produits suivants appartiennent au même marché :

- les services d'accès haut débit pour la clientèle résidentielle et pour la clientèle non résidentielle ;
- les services d'accès haut débit utilisant différentes technologies : xDSL, câble, fibre, radio ;
- les services d'accès de différents débits ;
- les services d'accès haut débit fixes et mobiles ;
- les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par Wi-Fi ;
- les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par satellite.

7.2.1. Substituabilité entre les services d'accès haut débit pour la clientèle résidentielle et pour la clientèle non résidentielle

Substituabilité du côté de la demande

155. Deux grands types d'offres se distinguent généralement sur le marché des services d'accès à large bande :

155.1. Les offres destinées à une clientèle résidentielle, qui disposent généralement de débits asymétriques, qui peuvent être limitées en volume d'utilisation ou illimitées (éventuellement sous la condition d'un usage « raisonnable »¹³²).

155.2. Les offres destinées à une clientèle non résidentielle, qui peuvent disposer d'une qualité de service supérieure (taux de contention, garantie de débit...) et, généralement, d'un débit montant souvent supérieur à celui

¹³⁰ Comme décrit au chapitre Chapitre 10. , les offres groupées ne constituent pas un marché distinct.

¹³¹ Voir le Chapitre 4. pour la description méthodologique de la définition du marché.

¹³² « Fair Use Policy » ou FUP.

proposé à la clientèle résidentielle, voire de débits montants et descendants symétriques. Ces offres peuvent également se caractériser par une ou plusieurs adresses IP fixes. Elles peuvent aussi être utilisées pour un service de téléphonie non résidentielle pour raccorder un commutateur téléphonique numérique d'entreprise en voix sur IP (« VoIP »).

156. La frontière entre les marchés de services à la clientèle résidentielle et les marchés de services à la clientèle non résidentielle est une frontière floue qu'il peut être complexe de déterminer lorsqu'il s'agit des professions libérales ou des artisans. Pour ce type d'activités professionnelles, les préférences exigées par l'utilisateur peuvent être similaires à celles de l'utilisateur résidentiel (hormis des exigences supérieures en termes de temps de rétablissement de service). Une grande partie du marché non résidentiel a toutefois des exigences spécifiques, différentes de celles d'un utilisateur résidentiel, qui utilise principalement l'internet large bande pour son usage privé.
157. Une partie de ce marché non résidentiel se distingue en outre par sa dimension « multi-sites » : certaines (grandes) entreprises ont des sites répartis dans différentes régions mais souhaitent faire appel à un seul fournisseur pour l'ensemble de leurs besoins. Ce type de clients réclament également parfois que tous leurs sites soient connectés avec la même technologie.
158. Les offres à destination de la clientèle résidentielle et celles à destination de la clientèle non résidentielle présentent de nombreuses différences du point de vue des **caractéristiques** (options de sécurité, qualité de service et disponibilité, généralement aussi un débit montant élevé¹³³) et des **usages** (applications de réseaux privés virtuels - Virtual Private Network notamment).
159. Les **tarifs** sont généralement plus élevés pour la gamme des produits destinés à la clientèle non résidentielle. Par exemple, chez Proximus, les prix des offres résidentielles « Internet » s'échelonnent de 27,50 à 48,20 € TVAC, tandis que Proximus propose un plan tarifaire destiné à la clientèle professionnelle (Internet Maxi avec Bizz Services) pour 45,46 € (hors TVA, donc 55 € TVAC). Des variations de prix s'observent aussi entre les packs haut débit plus téléphonie fixe résidentiels (55 € TVAC) et non résidentiels (de 59 € HTVA, donc 71,39 € TVAC). Il en va de même chez VOO où l'offre dual play Internet + téléphonie fixe coûte 32,95

¹³³ Comme observé par la Commission européenne dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014 (p. 34 et 36).

€ par mois TVAC pour les clients résidentiels et 62,20 € par mois HTVA (52,20 € pendant 12 mois suite à une promotion) pour les indépendants et les petites entreprises jusqu'à 4 personnes¹³⁴. Les tarifs des offres destinées aux entreprises de plus grande taille ne sont pas publics, mais se situent à un niveau supérieur à celui des offres destinées aux PME. Cela s'explique par le fait que les entreprises de plus grande taille sont généralement plus exigeantes quant aux caractéristiques des produits.

160. En cas d'augmentation légère mais permanente du prix d'une offre résidentielle, on peut donc supposer que le client résidentiel ne choisira généralement pas une offre professionnelle, bien souvent plus onéreuse et présentant des caractéristiques non nécessaires pour répondre à ses besoins. Inversement, le client professionnel ne va généralement pas choisir une offre résidentielle car les caractéristiques de celles-ci ne seront pas adaptées à une utilisation professionnelle.
161. Sur la base de ces éléments, l'IBPT considère que le degré de substituabilité du côté de la demande n'est pas suffisant pour pouvoir intégrer les offres d'accès à large bande résidentielles et les offres d'accès à large bande non résidentielles dans un même marché pertinent.

Substituabilité du côté de l'offre

162. D'un point de vue de l'offre, fournir des offres destinées à la clientèle résidentielle ou à la clientèle non résidentielle réclame des **capacités différentes**. Ainsi, gérer un nombre important de clients résidentiels nécessite par exemple la mise en place de helpdesks avec une capacité suffisante. Ceci peut exiger des investissements humains et logistiques qui rendent difficile, pour un opérateur actif sur le marché non résidentiel uniquement, une entrée immédiate sur le marché résidentiel. Ainsi, en réaction à une augmentation légère mais permanente des prix des offres résidentielles, un opérateur non résidentiel ne pourrait pas fournir des produits résidentiels à court terme sans encourir d'importants coûts supplémentaires.
163. Réciproquement, un opérateur résidentiel ne pourrait entrer sur le marché non résidentiel à court terme sans encourir d'importants **coûts supplémentaires**. Une telle initiative nécessite par exemple des investissements importants en vue de pouvoir assurer aux clients non résidentiels les garanties de niveau de service

¹³⁴ Prix relevés sur le site Internet de VOO en décembre 2016.

qu'ils attendent de leur opérateur (temps de rétablissement, support client, adaptabilité des offres).

164. Le **mode de commercialisation** est également différent. Sur le marché non résidentiel, les clients sont généralement approchés et suivis par des chargés de relation (« account managers »), une catégorie de personnel dont ne dispose pas un opérateur qui s'adresse exclusivement à la clientèle résidentielle.
165. Sur la base de ces éléments, l'IBPT considère que le degré de substituabilité du côté de l'offre n'est pas suffisant pour pouvoir intégrer les offres d'accès à large bande résidentielles et les offres d'accès à large bande non résidentielles dans un même marché pertinent.

Conclusion

166. Les services d'accès haut débit pour la clientèle résidentielle et les services d'accès haut débit pour la clientèle non résidentielle appartiennent à deux marchés de produits distincts.
167. Les clients non résidentiels ne forment cependant pas nécessairement un ensemble homogène. Les clients du segment des petites entreprises (entreprises de moins de 10 personnes) peuvent avoir des besoins plus proches de ceux des clients résidentiels que de ceux des entreprises de taille plus importante, si ce n'est des exigences supérieures en termes de temps de rétablissement de service.
168. L'IBPT estime qu'il n'est pas indispensable de tirer une conclusion définitive quant à la délimitation précise entre le marché de détail de l'accès haut débit pour la clientèle résidentielle et le marché de détail de l'accès haut débit pour la clientèle non résidentielle pour procéder ensuite à une analyse éclairée des marchés de gros en amont. Compte tenu de la frontière floue entre marché résidentiel et non résidentiel, l'IBPT présentera les parts de marché en tenant compte du fait que les petites entreprises peuvent être considérées comme faisant partie du marché résidentiel ou non résidentiel. Le cas échéant, les constatations de l'analyse de marché seront nuancées pour tenir compte de cette situation.

7.2.2. Substituabilité entre les services d'accès haut débit utilisant les technologies xDSL, câble, fibre, radio

169. Les services haut débit peuvent reposer sur différentes technologies : xDSL, câble, fibre optique, radio. Dans cette section, la substituabilité entre ces différentes technologies est évaluée entre offres de débit égal. La substituabilité entre offres de débits différents fait l'objet d'un test distinct.

Substituabilité du côté de la demande

170. Les accès de type xDSL et câble sont les plus fréquemment rencontrés en Belgique. La couverture géographique du réseau DSL et celle des réseaux câblés sont largement similaires, même si elles ne se recouvrent pas totalement¹³⁵.
171. L'accès large bande via les réseaux en fibre optique jusqu'à l'abonné (FTTH/FTTB/FTTO) est offert en Belgique sur le marché non résidentiel, principalement dans des zones à forte concentration d'entreprises. Sur le marché résidentiel, Proximus a commencé en 2014 le déploiement du FTTH dans certains nouveaux lotissements résidentiels (appelés « greenfields »). Un déploiement à plus grande échelle a démarré en janvier 2017 (cf. § 136).
172. L'accès large bande radio (Wimax et autres) est limité en termes géographiques et n'a encore qu'une pénétration marginale.
173. A débit égal, ces différentes technologies offrent des **performances** et permettent des **usages largement similaires**. Les offres reposant sur ces différentes technologies peuvent donc être considérées comme interchangeables à ce niveau du point de vue de l'utilisateur final.
174. Il existe des **coûts de migration** d'une technologie à l'autre pour un utilisateur final, du fait que les modems/routeurs sont spécifiques à chaque technologie, mais ces coûts sont suffisamment faibles pour ne pas constituer une barrière au changement. Les modems/routeurs sont parfois inclus dans le prix de l'abonnement mensuel, ce qui évite à l'utilisateur un investissement initial élevé. En outre, les opérateurs pratiquent parfois des promotions telles que : installation gratuite, modem gratuit, premiers mois gratuits¹³⁶. Ce type de promotions abaisse le coût de migration pour l'utilisateur final.
175. Au sein de chacun des types de réseau, l'opérateur ne spécifie pas ses offres en faisant référence au type d'équipement (xDSL, EuroDocsis...) et le client final ne le connaît généralement pas. Une même offre peut, par exemple, être mise en œuvre en ADSL2+ ou VDSL2 selon les cas. A débit égal, les différentes technologies utilisées sur les différents types de réseau permettent donc d'offrir des services comparables.

¹³⁵ Le câble est par exemple historiquement moins présent dans les zones industrielles.

¹³⁶ Par exemple, entre le 16 août et le 10 octobre 2016 inclus, VOO offrait l'installation et l'activation gratuite pour tout nouvel abonnement à un Trio Wahoo ou Tatoo. En septembre 2016 Proximus proposait l'installation complète par un technicien sans autres frais supplémentaires que l'activation.

176. Il existe par ailleurs un **degré élevé d'homogénéité tarifaire** entre les offres de tous les réseaux d'accès fixes, comme illustré à la section « 7.5.6. Evolution des prix ».
177. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande entre les services d'accès haut débit quelle que soit la technologie utilisée.

Substituabilité du côté de l'offre

178. Ayant conclu à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'examiner la substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

179. Les services d'accès haut débit utilisant les technologies xDSL, câble, fibre, radio font partie d'un même marché de produits.

7.2.3. Substituabilité entre les services d'accès de différents débits

Substituabilité du côté de la demande

180. On observe sur le marché des offres d'accès à Internet proposant des débits de 4 Mbps à 200 Mbps, la plupart des offres se situant entre 50 et 100 Mbps¹³⁷.
181. En termes **d'usage**, l'ensemble des offres à haut débit supporte la majorité des applications les plus courantes (courrier électronique, consultation de pages web, téléchargement, *streaming*¹³⁸). Il n'existe pas aujourd'hui d'application généralement répandue qui exigerait nécessairement un accès très haut débit. Pour des applications telles que le courrier électronique et la consultation de pages web, l'utilisateur ne perçoit pas nécessairement la différence de débits. Les applications exigeant un temps de réponse en temps réel (téléphonie, streaming) ne nécessitent pas un très haut débit. Pour d'autres applications (par exemple le téléchargement de films), un débit supérieur sera plus facilement perceptible, sans que cette performance supérieure ne soit nécessairement déterminante dans le choix de l'utilisateur. En effet, les films téléchargés ne sont pas nécessairement

¹³⁷ Les connexions bas débit de type « dialup » ne sont plus prises en considération dans la présente analyse étant donné qu'elles ne représentent plus qu'un volume marginal (179 connexions au 3^{ème} trimestre 2013 selon l'association professionnelle ISPA).

¹³⁸ Lecture (écoute) en continu d'un flux vidéo (audio) au fur et à mesure de sa diffusion, sans téléchargement. A titre d'exemple, Netflix nécessite un débit de 0,5 Mbps mais un débit de 1,5 Mbps est recommandé. Au maximum, un débit 25 Mbps est recommandé pour une qualité Ultra HD.

destinés à être visionnés immédiatement, ce qui relativise l'intérêt d'un téléchargement plus rapide. En outre, l'utilisateur intéressé par les téléchargements sera attentif à d'autres critères que le débit, en particulier le volume de téléchargement autorisé par son opérateur.

182. Différentes études corroborent cette appréciation :

182.1. L'autorité de réglementation française ARCEP estime qu'« aucune application spécifique au très haut débit ne semble susceptible d'induire à elle seule un clivage dans le comportement des consommateurs à court terme »¹³⁹. Le débit plus élevé fourni par les offres très haut débit permet avant tout une amélioration du confort d'utilisation des services existants¹⁴⁰.

182.2. Une enquête du SPF Economie liste les principaux motifs pour avoir accès à l'internet à domicile et il n'y figure pas d'application réclamant un débit particulier¹⁴¹.

182.3. Une étude de la fondation britannique Nesta analysant les bénéfices du FTTH pour la Grande-Bretagne est arrivée à la conclusion qu'il n'existe pas encore d'application phare (« killer application ») pour le très haut débit¹⁴².

183. Par ailleurs, selon différentes études, la vitesse de connexion n'est **pas le critère de choix principal** pour les utilisateurs¹⁴³. Il ressort par exemple de l'étude réalisée en septembre 2016 par Profacts pour le compte de l'IBPT que moins de 1 % des utilisateurs déclarent que la vitesse est la principale raison pour laquelle

¹³⁹ ARCEP, Décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014 portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché Document transmis à la Commission européenne.

¹⁴⁰ ARCEP, Consultation publique du 9 février au 15 mars 2017, Analyse du marché 3a de fourniture en gros d'accès local en position déterminée : marché pertinent du haut et du très haut débit fixe.

¹⁴¹ SPF Economie, PME, classes moyennes et énergie, Baromètre de la société de l'information (2014, p. 10 et 2015, p. 10). Les motifs cités en premier sont des usages qui ne réclament pas un débit particulier : s'informer à domicile, le courrier électronique et les services bancaires en ligne.

¹⁴² Nesta, « Exploring the costs and benefits of FTTH in UK », mars 2015.

¹⁴³ IBPT, Enquête sur la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des utilisateurs (août 2016) et Profacts, Etude de marché concernant l'utilisation du haut débit et des services de radiodiffusion (septembre 2016).

ils ont choisi leur opérateur Internet. Il ressort de cette enquête que le prix est le facteur le plus déterminant pour le choix d'un opérateur.

184. On peut observer la **relation entre le prix demandé et le débit offert**. La figure ci-dessous représente les prix et les débits observés pour une série d'offres Internet seul. La tendance générale est une augmentation du prix en fonction du débit. Les opérateurs pratiquent généralement des prix croissants en fonction du débit.

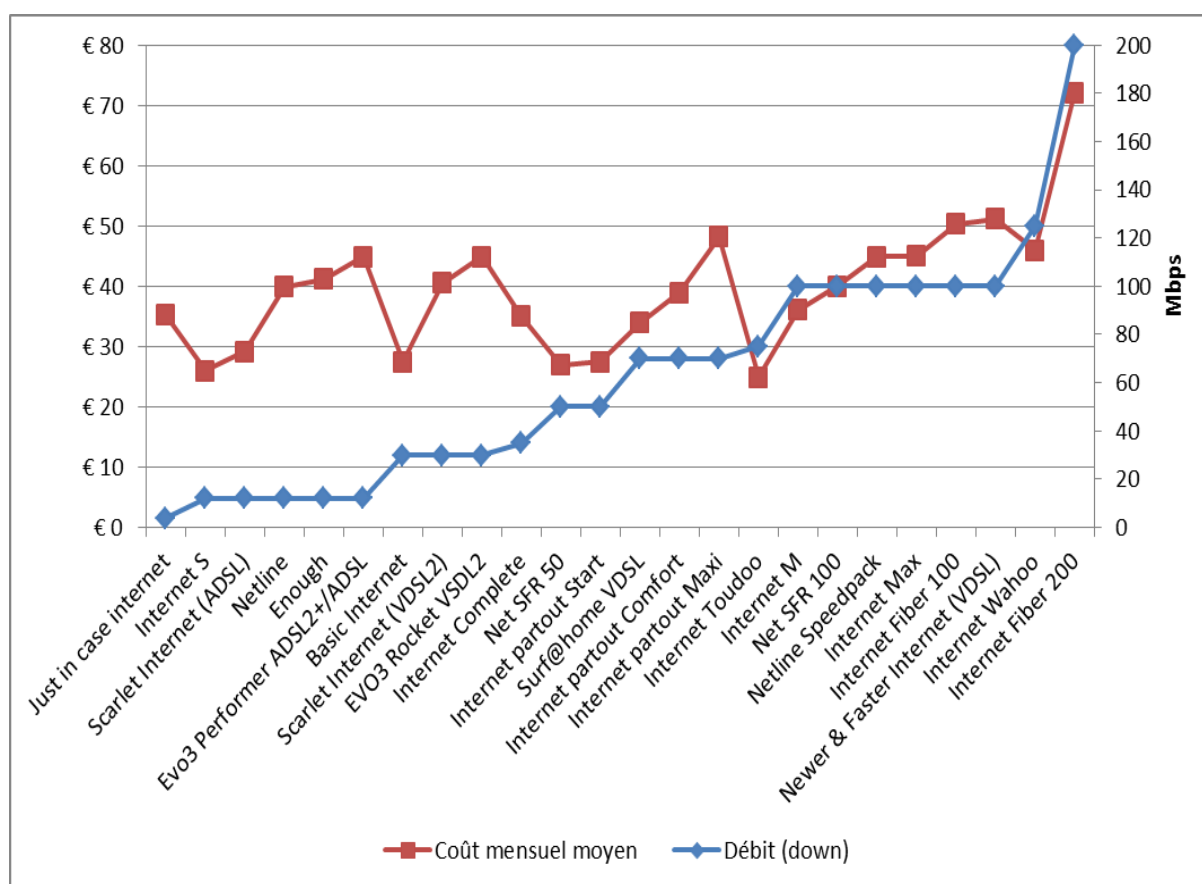


Figure 14 : Relation entre débit descendant et prix¹⁴⁴

185. De manière générale, les produits offrant un degré de qualité moindre peuvent exercer une pression concurrentielle sur les produits de qualité supérieure¹⁴⁵.

¹⁴⁴ Source : site Internet opérateurs, 29/08/2016. Le coût d'un abonnement haut débit affiché, TVA, ligne louée et modem compris. Il n'est pas tenu compte des coûts d'installation et d'activation.

Dans le cas présent, on peut constater l'existence d'un continuum de prix et de débit et en déduire qu'une offre d'un débit donné est susceptible d'exercer (de subir) une contrainte concurrentielle sur (de la part de) les offres de débits légèrement inférieurs ou supérieur.

186. L'IBPT note par ailleurs qu'il ne semble pas exister de **coûts de migration** (*switching costs*) tels qu'ils dissuaderaient un utilisateur d'opter pour un débit différent. Si, dans certains cas, l'utilisateur doit changer de modem, cette nécessité est liée au changement de technologie (par ex. câble/DSL ou inversement) plutôt qu'au changement de débit¹⁴⁶.
187. Dans la Note explicative accompagnant la Recommandation de 2007, la Commission européenne considérait quant à elle qu'il n'existait pas d'élément démontrant que les différents services d'accès large bande de détail utilisant les différentes catégories de services DSL (ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL ou autres) n'appartiennent pas au même marché :

*« Experience under the market analysis and Article 7 review procedures so far indicates that at retail level broadband access services over these platforms, where available, generally belong to a single product market. Likewise, within the category of DSL-based services, there is no evidence suggesting that retail broadband services using ADSL, ADSL2, ADSL2+, VDSL or other DSL technologies would not be part of a single product market ».*¹⁴⁷

188. Dans la note explicative accompagnant la recommandation de 2014, la Commission constate de nouveau la coexistence de différentes technologies (permettant chacune une certaine gamme de débits), sans toutefois en tirer de conclusion en termes de définition de marché¹⁴⁸.

¹⁴⁵ Office of Fair Trading, Market definition, 2004, p. 8 : « Although one [product] is of a lower quality, customers might still switch to this product if the price of the more expensive product rose such that they no longer felt that the higher quality justified the price differential ». Traduction libre : Bien qu'un produit soit d'une qualité inférieure, les clients peuvent tout de même migrer vers ce produit si le prix du produit plus cher augmente de telle manière qu'ils ne perçoivent plus que la qualité supérieure justifie la différence de prix.

¹⁴⁶ Dans certains cas, l'inclusion du prix du modem dans la redevance mensuelle ou les promotions accordées lors de l'activation ou de l'installation réduisent l'impact que peut avoir la nécessité de changer le modem.

¹⁴⁷ Note explicative accompagnant la Recommandation 2007, p. 30.

¹⁴⁸ Note explicative accompagnant la Recommandation 2014, p. 35.

189. La plupart des opérateurs interrogés¹⁴⁹ se déclarent d'accord avec le maintien de la définition de marché utilisée en 2011 (soit un marché tous débits confondus) ou ne formulent pas de commentaires spécifiques à ce sujet. Un opérateur ajoute que, prospectivement, seuls les réseaux NGA pouvant supporter des offres multiple play pourront proposer des offres véritablement compétitives en télévision et en large bande. Cet opérateur n'en tire pas la conclusion que le marché de détail devrait être scindé en fonction du débit.
190. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande entre les services d'accès de différents débits.

Substituabilité du côté de l'offre

191. Ayant conclu à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'examiner la substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

192. Les services d'accès haut débit, quel que soit le débit offert, font tous partie d'un même marché de produits.

7.2.4. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et mobiles

Substituabilité du côté de la demande

193. L'accès à l'internet au moyen de terminaux mobiles (smartphones, tablettes, ordinateurs portables) a connu un développement significatif au cours des dernières années avec les troisième puis quatrième générations de services mobiles (3G et 4G). En Belgique, ce développement a cependant été confronté à certains freins tels que le sous-équipement en matière de smartphones (avec un taux de pénétration de 42 % fin 2012, contre 57 % en moyenne dans les 5 principaux pays d'Europe occidentale)¹⁵⁰. Bien que la pénétration du haut débit mobile en Belgique ait progressé ces dernières années pour atteindre 66,3 %, la Belgique reste à l'arrière du peloton, la moyenne européenne étant de 83,9 %¹⁵¹.

¹⁴⁹ Des questionnaires destinés aux entreprises du secteur des communications électroniques ont été publiés par l'IBPT en décembre 2013 et en juillet 2016.

¹⁵⁰ Idate, Promotion de la pénétration du haut débit mobile en Belgique, avril 2014. Etude disponible sur le site www.ibpt.be.

¹⁵¹ Source : Digital Agenda Scoreboard, juin 2016.

194. A l'heure actuelle, les trois opérateurs de réseaux mobiles (Proximus, Orange et Base/Telenet) commercialisent des offres de haut débit mobile caractérisées par des vitesses de téléchargement d'environ 10 Mbps en 3G et de 30 Mbps en 4G. Au cours de l'année écoulée, les opérateurs mobiles ont lancé le déploiement de la technologie 4G+, grâce à laquelle des vitesses jusqu'à 225 Mbps peuvent être atteintes.
195. Pour comparer adéquatement les performances des services d'accès haut débit fixes et mobiles, il convient de tenir compte de certains **facteurs qui freinent l'obtention du débit maximal théorique** :
- 195.1. Pour un réseau DSL, il s'agit de la distance entre l'utilisateur et le LEX ou le ROP, ainsi que le partage de la capacité entre l'accès Internet et la télévision ;
- 195.2. Pour un réseau câble, il s'agit du partage de la capacité entre les utilisateurs ;
- 195.3. Pour un réseau mobile, ces facteurs sont la distance par rapport à la station de base (les performances sont moindres en bordure de cellule), le partage de la capacité entre les utilisateurs¹⁵² et le partage des ressources entre l'accès Internet et la télévision.
196. L'accès haut débit mobile est donc affecté par davantage de facteurs limitatifs que le câble et le DSL.
197. Différents facteurs peuvent expliquer que l'appréciation de la qualité de service mobile reste relativement inférieure (notamment par rapport aux réseaux fixes et Wi-Fi), ainsi que cela a été constaté dans l'étude Idate¹⁵³. Parmi ces facteurs est citée la **difficulté de proposer une expérience utilisateur similaire** à celle des services haut débit fixe et Wi-Fi (avec la 3G).

¹⁵² Les vitesses offertes pourraient donc être réduites sensiblement si le nombre d'utilisateur 4G augmente.

¹⁵³ Idate, Promotion de la pénétration du haut débit mobile en Belgique, avril 2014, p. 28. Etude disponible sur <http://bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/promotion-de-la-penetration-du-haut-debit-mobile-en-belgique>.

198. S'agissant de la 4G¹⁵⁴, les licences octroyées aux opérateurs prévoient des obligations de couverture en extérieur (de 30 % en 2015 à 98 % fin 2019). Cependant, **les niveaux de couverture obtenus à l'intérieur des bâtiments sont moindres.**
199. Par ailleurs, les **limites de volumes de téléchargement** se situent très largement en-dessous de celles du haut débit fixe. Par exemple l'offre haut débit fixe de base de Proximus, Internet Start comprend un volume de 100 GB par mois¹⁵⁵, tandis que les offres Internet mobile de Proximus comprennent au maximum 5 GB par mois (abonnement Favorite pour ordinateur portable ou tablette) ou 8 GB (abonnement L pour smartphones), soit nettement moins. En septembre 2013, la consommation mensuelle moyenne d'un abonné haut débit mobile (y compris les clés 3G et tablettes) chez Proximus était de 220 MB¹⁵⁶. Selon des données collectées par l'IBPT, un abonné mobile moyen a utilisé en 2015 environ 482 MB par mois (avec une carte SIM sur laquelle les données mobiles étaient activées). L'acquisition de volume supplémentaire (au prix de 0,03 € par MB pour les utilisateurs des plans Mobile Internet Comfort ou Favorite de Proximus) rendrait les tarifs du haut débit mobile beaucoup plus élevés que ceux du haut débit fixe.

Opérateur	Offre	Limite	Abonnement	Prix par MB supplémentaire / remarque
Internet Fixe				
Proximus	Internet Start	100 GB	€ 27,50	0,00025 € (20 GB pour 5 €)
	Internet Maxi	Illimité	€ 48,20	Vitesse réduite au-delà de 500 GB, sauf activation (gratuite) d'un volume supplémentaire de 150 GB
Telenet	Basic Internet	150 GB	€ 27,50	/
	Internet Fiber 100	200 GB	€ 50,35	/
	Internet Fiber 200	Illimité	€ 72,15	Vitesse réduite pendant les heures pleines au-delà de 750 GB
VOO	Toudoo	100 GB	€ 24,95	0,002 € (500 MB pour 1 €)
	Wahoo	Illimité	€ 45,95	/
Internet mobile (pour tablettes ou ordinateurs portables)				
Proximus	Mobile	2 GB	€ 19,99	0,03 €

¹⁵⁴ La 5G devrait offrir des performances supérieures mais sa commercialisation n'est pas attendue avant 2020.

¹⁵⁵ Utilisable sur la connexion fixe à domicile ou sur les accès Wi-Fi (hotspots et homespots).

¹⁵⁶ Calculs IDATE sur la base de données Vodafone et PTS.

Opérateur	Offre	Limite	Abonnement	Prix par MB supplémentaire / remarque
	Internet Comfort			
	Mobile Internet Favorite	5 GB	€ 34,99	0,03 €
	Pay & Surf (prepaid)	500 MB	€ 10	/
Orange	Internet Everywhere	2 GB	€ 10 (abonnés) € 15 (non abonnés)	0,01 € (5 € pour 500 MB ou 10 € pour 1 GB)
	Easy Internet @ Home	15 GB	€ 15	Vitesse réduite à 256 kbps au-delà de 15 GB
Telenet	King Surf	500 MB	€ 5	0,06 €
	Kong Surf	2 GB	€ 10	0,06 €

Tableau 4 : Tableau comparatif d'une sélection d'offres haut débit fixes et mobiles, (Source : sites Internet des opérateurs, Q4 2016)

200. Le constat n'est pas différent pour le plan Internet Easy Internet@home d'Orange (accès Internet destiné à un usage à la maison mais qui utilise le réseau mobile d'Orange). Cette offre (15 €/mois) inclut un volume de téléchargement de 15 GB, supérieur au volume généralement inclus dans les offres mobiles mais très inférieur au volume généralement inclus dans les offres fixes. En septembre 2016, des recharges de 10 GB étaient disponibles pour un prix de 5 €. Cela signifie qu'il faudrait déboursier 57,50 € pour disposer de 100 GB (au lieu de par exemple 27,50 € pour des produits haut débit fixes de Proximus ou Telenet) et 257,50 € pour disposer d'un accès de 500 GB (au lieu de prix proches de 50 € pour des offres haut débits fixe avec débit « illimité »). On peut en conclure que les prix des services haut débit fixes et des services haut débit mobiles ne s'influencent pas mutuellement.
201. Il convient aussi de noter que, si le nombre d'accès au haut débit mobile a augmenté sensiblement ces dernières années, il s'agit principalement de smartphones (en complément d'un abonnement de téléphonie mobile) plutôt que de PC ou de tablettes. Les smartphones ne permettent **pas un usage comparable** à un ordinateur connecté à un accès haut débit fixe (à cause de la taille limitée de l'écran, de la limite de mémoire disponible sur ces appareils ou, comme expliqué ci-dessus, du volume de téléchargement limité). Pour cette raison, l'accès à Internet via un smartphone est davantage un complément plutôt qu'un substitut à l'accès haut débit fixe.

202. Quant aux tablettes, si les ventes sont importantes (1,5 million en 2013, mais 870.000 en 2015)¹⁵⁷, toutes les tablettes ne sont pas équipées d'une carte SIM pour l'accès 3G/4G¹⁵⁸. Le prix d'achat de ce type de tablettes reste en effet **relativement élevé** (en général 200 € et plus pour une tablette compatible 4G de moins de 10 pouces, 300 € pour une tablette compatible 4G de 10 pouces). La Belgique comptait à la fin du 1^{er} semestre 2016 plus de 7 millions d'accès par smartphones et 10 fois moins d'accès haut débit mobile sans abonnement de téléphonie mobile (PC ou tablette).
203. La croissance du haut débit mobile entre 2010 et 2016 n'a pas eu pour effet une baisse du nombre d'accès haut débit fixes, ce qui contredit l'hypothèse d'une substituabilité entre les deux types de services.
204. Ces éléments sont confirmés par les résultats de l'étude de marché réalisée en 2016 par Profacts pour le compte de l'IBPT. Plus de 38 % des personnes interrogées n'utilisent pas l'internet mobile, tandis que près de 86 % des utilisateurs disposant d'un abonnement à un service d'internet mobile et d'un abonnement à un service d'internet fixe utilise l'internet fixe comme source principale pour surfer. Ces résultats sont confirmés par l'enquête Eurobaromètre menée pour le compte de la Commission européenne en octobre 2015 : seuls 10 % des répondants belges déclarent disposer seulement d'une offre haut débit mobile, tandis que 66 % déclarent disposer à la fois d'une offre haut débit mobile et d'une offre haut débit fixe. Ces chiffres indiquent une complémentarité entre ces produits, plutôt qu'une substituabilité. Il ressort de l'enquête réalisée par Profacts que, dans l'hypothèse où leur fournisseur d'accès Internet fixe augmenterait ses prix de 10 %, seule une minorité des répondants abandonneraient leur connexion Internet fixe pour utiliser exclusivement l'internet mobile.
205. Enfin, il convient de tenir compte de l'expérience tirée de la téléphonie. Vingt ans après l'introduction de la téléphonie mobile, les régulateurs et les autorités de la concurrence concluent régulièrement¹⁵⁹ que celle-ci reste un marché distinct de celui de la téléphonie fixe. Il n'y a pas d'indications selon lesquelles il en irait autrement pour le haut débit mobile à l'horizon de la période d'analyse.

¹⁵⁷ De Tijd 05/02/2014 : Belgische verkoop smartphones kent eerste kwartaaldaling ooit. Traduction libre : La vente de smartphones en Belgique connaît son premier trimestre de baisse. Le Soir, 27/01/2016 : Carton plein pour les smartphones.

¹⁵⁸ Il en va de même des ordinateurs portables.

¹⁵⁹ Par exemple, dans l'affaire M.7637 Liberty Global / BASE Belgium.

206. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande entre les services d'accès haut débit fixes et mobiles. La plupart des ARN des autres Etats Membres sont parvenus à une conclusion similaire¹⁶⁰.

Substituabilité du côté de l'offre

207. En cas d'augmentation légère mais significative et durable des prix de l'accès haut débit fixe, il est improbable qu'un opérateur fournissant des accès haut débit mobiles puisse entrer sur le marché du haut débit fixe à court terme et sans encourir d'importants coûts supplémentaires. A titre d'illustration, l'offre Easy Internet @Home est limitée par Orange à 10.000 souscriptions, ce qui témoigne l'impossibilité de généraliser ce type d'offres à court terme. En effet, il serait nécessaire soit que les opérateurs mobiles déploient un réseau fixe, soit qu'ils augmentent la capacité de leur réseau mobile de manière à pouvoir offrir une offre d'accès haut débit réellement substituable à un nombre important de clients. De telles solutions nécessiteraient des délais et des investissements importants.
208. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre entre les services d'accès haut débit fixes et mobiles.

Conclusion

209. Les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit mobiles appartiennent à deux marchés de produits distincts.

7.2.5. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par Wi-Fi

Substituabilité du côté de la demande

210. Un accès haut débit sur Wi-Fi n'est pas indépendant d'un accès fixe. Pour fournir un accès Wi-Fi, il est indispensable de disposer d'un accès fixe sous-jacent¹⁶¹. Cet accès fixe sous-jacent peut alors être suppléé sur une certaine distance par un accès radio. La fonctionnalité Wi-Fi équipe la plupart des modems et des ordinateurs ou tablettes. Ces caractéristiques en font plutôt un complément aux accès fixes.

¹⁶⁰ Seul le régulateur autrichien RTR est parvenu à la conclusion qu'au vu des circonstances nationales, les services haut débit fixes et mobiles résidentiels faisaient partie du même marché de produits (cf. le cas AT/2013/1475-1476: Wholesale broadband access and wholesale (physical) network infrastructure access markets in Austria).

¹⁶¹ De la même manière qu'un téléphone sans fil nécessite un accès téléphonique fixe sous-jacent.

211. Les plus gros fournisseurs d'accès Wi-Fi sont par conséquent les opérateurs d'accès haut débit fixe eux-mêmes, soit sous la forme de hotspots¹⁶², soit sous la forme de Wi-Fi communautaires ou homespots¹⁶³ tels que ceux exploités par Proximus (FON), Telenet ou VOO (Wi-Free). Ces accès Wi-Fi n'exercent pas de pression concurrentielle sur les accès haut débit fixes de ces opérateurs étant donné qu'ils font partie intégrante de leurs offres fixes.
212. FON, partenaire de Proximus pour la fourniture de Wi-Fi communautaire, est accessible également aux utilisateurs non clients de Proximus (moyennant l'acquisition d'un routeur), mais cela ne dispense pas ces utilisateurs de disposer d'une connexion haut débit fixe auprès d'un autre opérateur.
213. Quant aux hotspots installés dans des lieux publics (hôtels, restaurants, gares), il est improbable qu'ils constituent un substitut satisfaisant aux accès haut débit fixes étant donné la nécessité de se déplacer pour en bénéficier. Les hotspots gratuits sont pour leur part souvent accessibles aux seuls clients d'un opérateur particulier, comme c'est le cas des homespots.
214. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande entre les services d'accès haut débit fixes et les accès haut débit par Wi-Fi.

Substituabilité du côté de l'offre

215. Pour offrir un véritable substitut au haut débit fixe, un opérateur de bornes publiques Wi-Fi devrait **se doter d'un réseau fixe** pour collecter le trafic de ses homespots ou hotspots. Déployer un tel réseau nécessiterait des investissements et des délais importants.
216. En outre, gérer un réseau de points d'accès Wi-Fi ou des accès fixes à large bande nécessite des compétences techniques et commerciales très différentes.
- 216.1. Un opérateur de bornes publiques Wi-Fi n'a pas à gérer de nombreux points d'accès chez le client final (modems, routeurs...); il ne possède donc pas un service de support client aussi développé que celui d'un opérateur d'accès haut débit fixe, ni les mêmes outils de diagnostic, ni certains serveurs de services annexes comme les serveurs mail.

¹⁶² Accès Wi-Fi mis à disposition dans un lieu public.

¹⁶³ Accès Wi-Fi d'un utilisateur mis à la disposition d'autres utilisateurs.

- 216.2. Au niveau commercial, il vend à des intermédiaires (hôtels, restaurants, services publics) et la vente à de tels intermédiaires n'implique pas la même approche commerciale que la vente aux utilisateurs finals.
217. Ainsi, en réaction à une augmentation légère mais permanente des prix des offres fixes large bande, un opérateur de bornes publiques Wi-Fi ne pourrait pas entrer sur le marché de l'accès fixe à large bande à court terme sans consentir des investissements importants.
218. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre entre les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit fixes par Wi-Fi.

Conclusion

219. Les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par Wi-Fi ne font pas partie d'un même marché de produit.

7.2.6. Substituabilité entre les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par satellite

Substituabilité du côté de la demande

220. Certains opérateurs comme Astra Connect, KA-SAT Tooway, SkyDSL proposent des offres haut débit par satellite. Les débits offerts peuvent s'élever théoriquement jusqu'à 22 Mbps.
221. Les tarifs du haut débit par satellite s'échelonnent entre 29,90 € (skyDSL2+ FLAT S, 6 Mbps, volume illimité) et 99,95 € (KA SAT Tooway EXTRA : 22 Mbps en réception et 6 Mbps en émission, volume mensuel de 100 GB). Seul SkyDSL propose des plans tarifaires avec volume illimité, alors que les principaux opérateurs fixes proposent tous au moins un plan tarifaire sans limitation de volume. Comme illustré par le tableau ci-dessous, les offres haut débit par satellite sont généralement plus chères que les offres des opérateurs de réseaux fixes. Or le prix est le facteur de choix le plus important pour les consommateurs¹⁶⁴.

¹⁶⁴ Profacts, Etude de marché concernant l'utilisation du haut débit et des services de radiodiffusion (septembre 2016).

Opérateur	Offre	Limite	Vitesse	Abonnement	Prix par MB supplémentaire / remarque
Internet Fixe					
Proximus	Internet Start	100 GB	50 Mbps	€ 27,50	0,00025 € (20 GB pour 5 €)
	Internet Maxi	Illimité	100 Mbps	€ 48,20	Vitesse réduite au-delà de 500 GB, sauf activation (gratuite) d'un volume supplémentaire de 150 GB
Telenet	Basic Internet	150 GB	30 Mbps	€ 27,50	/
	Internet Fiber 100	200 GB	100 Mbps	€ 50,35	/
	Internet Fiber 200	Illimité	200 Mbps	€ 72,15	Vitesse réduite pendant les heures pleines au-delà de 750 GB
VOO	Toudoo	100 GB	75 Mbps	€ 24,95	0,002 € (500 MB pour 1 €)
	Wahoo	Illimité	125 Mbps	€ 45,95	/
Internet par satellite					
KA-Sat Tooway	Tooway 10	10 GB	22 Mbps	32,50 €	/
	Tooway 25	25 GB	22 Mbps	€ 49,95	/
	Tooway 40	40 GB	22 Mbps	€ 74,40	/
	Tooway Extra	100 GB	22 Mbps	€ 99,95	/
SkyDSL	SkyDSL2+ S	Illimité	6 Mbps	€ 29,90	€ 19,90 après la première année
	SkyDSL2+ M	Illimité	16 Mbps	€ 44,90	/
	SkyDSL2+ L	Illimité	20 Mbps	€ 59,90	/
Astra Connect	20/5	5 GB	20 Mbps	€ 29,95	/
	20/15	15 GB	20 Mbps	€ 40,28	/
	20/20	20 GB	20 Mbps	€ 56,80	/
	20/25	25 GB	20 Mbps	€ 60,92	/
	20/50	50 GB	20 Mbps	€ 71,26	/

Tableau 5: Tableau comparatif d'une sélection d'offres haut débit fixes et d'offres haut débit par satellite (Source : sites Internet des opérateurs, Q4 2016)

222. Le haut débit par satellite nécessite par ailleurs des frais d'équipement assez élevés (par exemple, 399 € - 349 € en période de promotion – chez SkyDSL en novembre 2016).

223. Le satellite est soumis à des retards de transmission du signal, il offre dans la pratique une bande passante limitée et il ne supporte pas l'internet à très haut débit, ainsi qu'il ressort d'une étude de la Commission européenne¹⁶⁵.
224. Comme dans le cas du haut débit mobile, l'obtention du débit maximal théorique offert par le satellite est entravée par le partage de la bande passante entre les utilisateurs. Pour cette raison, la bande passante utilisable par un utilisateur particulier peut se révéler très inférieure au débit annoncé. Le satellite est également limité dans ses capacités à supporter des services interactifs, ce qui est un handicap pour construire des offres associant haut débit et télévision¹⁶⁶.
225. Le satellite est par ailleurs un mode de service peu apprécié des utilisateurs belges et par conséquent peu utilisé en Belgique. Les noms des fournisseurs de services haut débit par satellite n'apparaissent pas dans l'enquête consommateurs en réponse à la question « qui est votre fournisseur Internet ? ». Il ressort de l'enquête réalisée par Profacts en août 2016 que seuls 5 % des répondants reçoivent la télévision par satellite ; le pourcentage d'utilisateurs ayant recours au satellite pour le haut débit est vraisemblablement encore inférieur. L'attitude des utilisateurs vis-à-vis du satellite est analysée de manière plus approfondie dans le cadre de l'analyse du marché de la radiodiffusion¹⁶⁷.
226. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande entre les services d'accès haut débit fixes et ceux fournis par satellite.

Substituabilité du côté de l'offre

227. Dans le cadre de la problématique des zones blanches non desservies par des réseaux haut débit fixes, l'IBPT a eu des contacts avec différents fournisseurs de solutions par satellites pour l'accès à Internet. Suite à ces contacts, il est apparu que le satellite est confronté à des contraintes de capacité qui rendent cette technologie inapte à contribuer significativement à résoudre la problématique des zones blanches. Eutelsat a par exemple reconnu que le satellite KA-SAT (Eutelsat

¹⁶⁵ <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/The-Broadband-State-Aid-rules-explained/content>

¹⁶⁶ Voir aussi la section 8.2.5. « Substituabilité entre les offres de télévision numérique sur réseaux fixes et les offres de télévision par satellite ».

¹⁶⁷ Idem.

9A) commençait à saturer et qu'elle avait décidé de suspendre la distribution de ses abonnements Internet haut débit dans 28 départements français¹⁶⁸.

228. En cas d'augmentation légère mais significative et durable des prix de l'accès haut débit fixe, il est par conséquent improbable qu'un opérateur fournissant des accès haut débit par satellite puisse entrer sur le marché du haut débit fixe à court terme et sans devoir supporter des coûts additionnels significatifs. En effet, il serait nécessaire soit que les opérateurs satellites déploient un réseau fixe, soit qu'ils augmentent la capacité de leur réseau de manière à pouvoir offrir une offre réellement substituable à un nombre important de clients. De telles solutions nécessiteraient des délais et des investissements importants. Il est d'ailleurs symptomatique que les fournisseurs de services de télévision par satellite Telesat et TV-Vlaanderen proposent des offres haut débit basées non pas sur le satellite mais sur des offres de gros d'accès aux réseaux fixes.
229. Sur la base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'absence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre entre les services d'accès haut débit fixes et ceux fournis par satellite.

Conclusion

230. Les services d'accès haut débit fixes et les services d'accès haut débit par satellite appartiennent à deux marchés de produits distincts.
231. En tout état de cause, vu le faible volume concerné¹⁶⁹, l'inclusion des services d'accès haut débit par satellite dans le même marché que les services d'accès haut débit fixes n'est pas susceptible d'influencer les conclusions qui peuvent être tirées de l'analyse de ce marché.

7.3. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE

232. Selon les Lignes directrices de la Commission européenne, le marché géographique pertinent peut être défini comme « le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence

¹⁶⁸ Le satellite KA-SAT partiellement saturé en France, 24 juillet 2015, article publié sur le site www.ariase.com.

¹⁶⁹ Les noms des fournisseurs de services haut débit par satellite n'apparaissent pas dans l'enquête consommateurs en réponse à la question « qui est votre fournisseur Internet ? ». Le volume de leurs ventes peut donc être considéré comme négligeable.

similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes »¹⁷⁰.

7.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents sur le marché de détail de l'internet haut débit

233. En termes de couverture, la majeure partie du pays est couverte par deux infrastructures haut débit : le réseau DSL de Proximus et le réseau des câblo-opérateurs. Les réseaux des différents câblo-opérateurs couvrent chacun une partie distincte du territoire belge mais, considérés ensemble, ces réseaux ont une couverture quasi nationale¹⁷¹. Plus de 99 % de la population a accès à l'ADSL, plus de 90 % de la population a accès au VDSL2 et environ 96 %¹⁷² a accès aux réseaux câblés¹⁷³.
234. Les autres infrastructures (fibre optique, radio) sont actuellement peu développées et il n'existe pas non plus de projets de déploiement à grande échelle susceptibles de remettre en cause le constat de base fait au paragraphe précédent.
235. Le 9 juin 2017, l'IBPT a publié des cartes illustrant la couverture des réseaux fixes à large bande en Belgique. Elles indiquent le taux de ménages connectables au service d'accès à la large bande dans chaque section de commune, en fonction de différentes vitesses de téléchargement.
236. D'après ces cartes, 99,9 % des logements en Belgique ont aujourd'hui accès à une connexion fixe offrant du 1 Mbit/s. Pour le haut débit (30 Mbps), la Belgique a un taux de couverture estimé à 95,5 % des ménages et, pour le très haut débit (100 Mbps), le taux de couverture est estimé à 92,5 % des ménages. Les zones où se situent les ménages qui ne sont pas encore connectables à du 30 Mbps¹⁷⁴ pourraient éventuellement constituer un marché géographique distinct parce que la qualité des offres disponibles pour les utilisateurs est différente de ce qu'elle est

¹⁷⁰ Lignes directrices, § 56.

¹⁷¹ Il existe toutefois certaines zones qualifiées de « blanches » dans lesquelles aucune de ces deux infrastructures n'est disponible.

¹⁷² Broadband Coverage in Europe, 2015, Commission européenne.

¹⁷³ La totalité des réseaux câblés n'est cependant pas en mesure de supporter la fourniture d'accès haut débit, ces réseaux devant pour cela être rendus bidirectionnels.

¹⁷⁴ L'Agenda numérique européen vise notamment à ce que tous les citoyens de l'Union européenne aient accès à un débit descendant de 30 Mbps d'ici 2020.

dans le reste du pays¹⁷⁵. Cependant, ces zones n'influencent pas la politique commerciale des opérateurs (pour les offres de moins de 30 Mbps, il n'y a pas de différence de prix chez un même opérateur entre ces zones et le reste du pays), probablement parce qu'elles sont relativement petites à l'échelle du territoire. Il en va de même des zones où une seule infrastructure est en mesure de supporter des offres à 30 Mbps et plus : le choix pour les utilisateurs y est limité comparativement aux autres zones, mais elles n'influencent pas la politique commerciale des opérateurs, probablement parce qu'elles sont relativement petites à l'échelle du territoire.

237. On constate l'existence tant d'opérateurs nationaux que d'opérateurs régionaux. Les câblo-opérateurs sont chacun présents sur une partie du territoire national, correspondant largement mais pas entièrement aux régions administratives¹⁷⁶.
238. A l'inverse, les principaux acteurs DSL (Proximus, EDPnet) sont présents sur l'ensemble du territoire. Jusqu'il y a peu, c'était également le cas d'Orange (Mobistar) et de Base¹⁷⁷. Orange a décidé d'utiliser dorénavant les services de gros régulés offerts par Telenet, Brutélé et Nethys. En se fournissant chez ces câblo-opérateurs, Orange peut proposer ses services sur une très large partie du territoire.
239. Les opérateurs qui s'adressent à une clientèle non résidentielle sont quant à eux actifs sur tout le territoire. S'agissant des grandes entreprises, cela s'explique par le fait que celles-ci peuvent avoir des sites répartis dans différentes régions mais qu'elles souhaitent généralement faire appel à un seul fournisseur pour l'ensemble de leurs besoins. Le marché des entreprises présente davantage les caractéristiques d'un marché national, étant donné sa dynamique de concurrence (clients multi-sites).

7.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence sur le marché de détail de l'internet haut débit

240. Ainsi que cela sera illustré à la section 7.5. , l'impact de la présence des câblo-opérateurs se traduit par un certain nombre de différences régionales en termes de parts de marché.

¹⁷⁵ Environ 342.000 logements ne sont pas encore connectables à du 30 Mbps. Ces logements apparaissent essentiellement dans les provinces de Hainaut, de Liège, de Namur et de Luxembourg.

¹⁷⁶ Sauf la région de Bruxelles-Capitale, qui est partagée entre les zones de couverture de Brutélé, SFR et Telenet.

¹⁷⁷ Base a arrêté la commercialisation de ses offres groupées haut débit et télévision sous la marque Snow.

241. Toutefois, comme l'indique la Commission européenne dans sa Note explicative à la Recommandation 2014 sur les marchés pertinents : « *the fact that competitors have a supply area which is not national does not suffice to conclude that there are distinct markets* »¹⁷⁸. Il convient en effet d'analyser les conditions de concurrence afin d'établir la dimension géographique du marché.
242. A cet effet, l'IBPT relève que les offres des opérateurs nationaux ne sont pas différenciées géographiquement, ni sur le plan des caractéristiques, ni sur le plan des tarifs. En particulier, Proximus applique pour ses offres haut débit les mêmes tarifs de détail sur tout le territoire. Il en va de même pour ses offres groupées et ses promotions, ainsi que pour sa filiale Scarlet. Le même constat peut être fait pour d'autres opérateurs DSL.
243. De même, les tarifs des offres « carrier DSL » de Proximus sont fixés sur une base nationale. Carrier DSL est une offre de haut débit de gros et non une offre de détail. Cependant, le fait que cette offre de gros non régulée soit caractérisée par un tarif national indique que, sur le marché de la revente, Proximus rencontre des acheteurs qui veulent pouvoir être actifs sur le marché de détail sur tout le territoire.
244. Par ailleurs, les services haut débit sont de plus en plus vendus dans des offres groupées comprenant également des services de radiodiffusion. Or les services de radiodiffusion sont caractérisés par une dimension régionale forte.

7.3.3. Hétérogénéité des instruments légaux et réglementaires sur le marché de détail de l'internet haut débit

245. Contrairement au marché de détail de la radiodiffusion¹⁷⁹, on ne constate pas l'existence d'instruments légaux et réglementaires propres aux services haut débit qui induiraient une différenciation géographique.

7.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique du marché de détail de l'internet haut débit

246. Les éléments relevés ci-dessus tendent pour certains à la définition d'un marché national et pour d'autres à la définition de marchés géographiquement distincts¹⁸⁰. Les principaux facteurs sont illustrés sur la figure suivante.

¹⁷⁸ Note explicative 2014, p. 14. Traduction libre : le fait que certains concurrents ont une zone d'activité qui n'est pas nationale ne suffit pas à conclure qu'il existe différents marchés.

¹⁷⁹ Voir la section 8.3.3. Hétérogénéité concernant les instruments réglementaires et légaux.

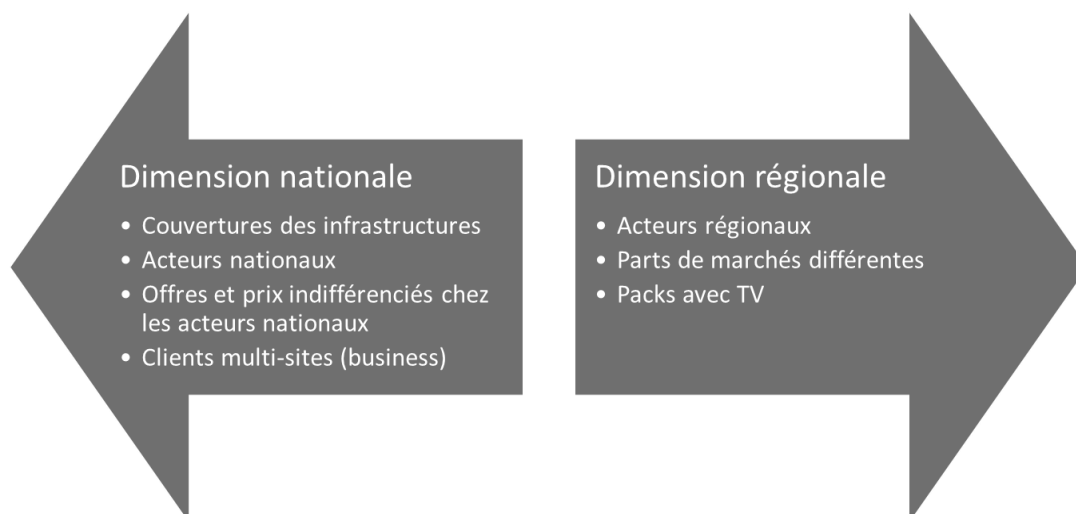


Figure 15 : Principaux facteurs tendant à la définition d'un marché national ou régional

247. Comme il a été rappelé plus haut, le marché de détail de l'accès à large bande ne fait pas partie des marchés qui sont listés par la Commission européenne dans la Recommandation de 2014 comme marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante. L'IBPT a procédé à un examen de ce marché de détail en Belgique en tant que point de départ pour l'analyse des marchés de gros de l'accès à large bande et non en vue d'une éventuelle régulation ex ante du marché de détail en soi.
248. En l'espèce, l'IBPT estime que la conclusion qui serait tirée quant à la délimitation géographique des marchés de détail de l'accès à large bande en Belgique n'est pas nécessaire pour procéder ensuite à une analyse éclairée des marchés de gros amont. En effet, comme illustré à la section 7.5. la situation concurrentielle ne diffère pas fondamentalement selon qu'elle est analysée au niveau national ou au niveau de la zone de couverture des câblo-opérateurs.
249. Par contre, l'IBPT considère que les données et informations dont il dispose concernant le marché de détail sont des éléments importants à prendre en compte dans le cadre de l'examen des marchés de gros de l'accès à large bande, ainsi que dans le cadre de la détermination des mesures correctrices éventuellement nécessaires.

¹⁸⁰ Régional ne devant pas être compris au sens des régions administratives belges mais au sens des zones de couverture des opérateurs.

7.4. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DES MARCHÉS DE DÉTAIL DU HAUT DÉBIT

250. Sur la base des analyses menées aux sections 7.2. et 7.3. , l'IBPT conclut que les marchés de détail suivants peuvent être définis pour les besoins de la présente décision :
- 250.1. Le marché de détail du haut débit sur réseau fixe pour les clients résidentiels (éventuellement élargi aux entreprises de moins de 10 personnes), sans distinction de technologies ni de débits ;
- 250.2. Le marché de détail du haut débit sur réseau fixe pour les clients non résidentiels (éventuellement réduit aux entreprises de 10 personnes et plus), sans distinction de technologies ni de débits.
251. Pour les besoins de la présente décision, la question de la dimension géographique de ces marchés peut rester ouverte.

7.5. ANALYSE CONCURRENTIELLE

252. L'analyse concurrentielle ci-dessous porte sur la situation du marché et la position des différents prestataires sur le marché de détail de l'internet large bande. Les marchés analysés sont les marchés de détail de l'internet large bande tels que délimités dans les sections précédentes de cette analyse de marché.
253. Compte tenu du fait que la dimension géographique de ces marchés a été laissée ouverte, les parts de marchés sont présentées tant au niveau national qu'au niveau des zones de couverture des câblo-opérateurs.
254. Cette analyse concurrentielle abordera les éléments suivants :
- Pénétration du haut débit
 - Ajouts nets de lignes Internet large bande et parts de marché
 - Revenus générés par la large bande
 - Développement du NGA
 - Evolution des prix
 - Barrières à l'entrée
255. L'IBPT rappelle en outre qu'en 2015, plus de 80 % des services haut débit étaient vendus dans le cadre d'offres groupées. La dynamique concurrentielle spécifique aux offres groupées est examinée au Chapitre 10. Sauf mention contraire, les volumes, parts de marché, additions nettes et revenus présentés dans les sections

suivantes concernent la totalité des services haut débit, y compris ceux qui sont vendus dans le cadre d'offres groupées.

256. Sauf mention contraire, les données relatives à Proximus concernent à la fois Proximus et sa filiale Scarlet.

7.5.1. Au niveau national

7.5.1.1. Pénétration

257. Le marché national du haut débit fixe continue de croître. Sur la période allant de 2013 à 2016, la croissance semestrielle du marché du haut débit résidentiel est en moyenne de 1,9 %, alors que celle du marché du haut débit non résidentiel est en moyenne de 1,5 %.

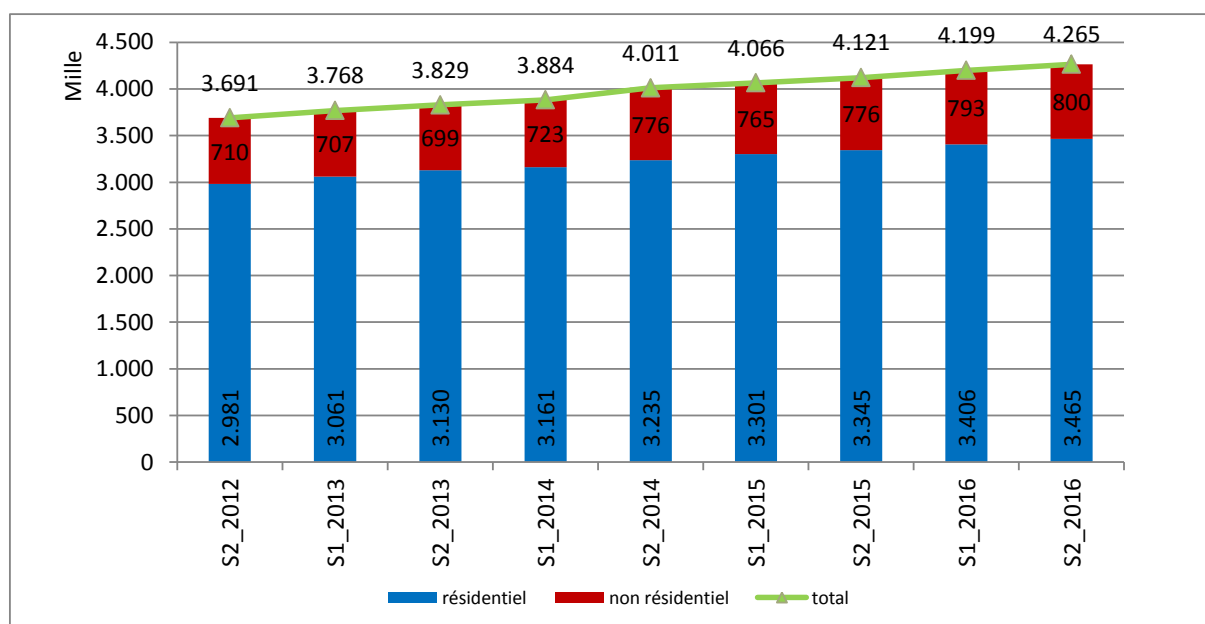


Figure 16 : Lignes large bande fixes résidentielles/non résidentielles

258. Le taux de pénétration évolue à 37,8 % en termes de population et à 90,8 % en termes de ménages.

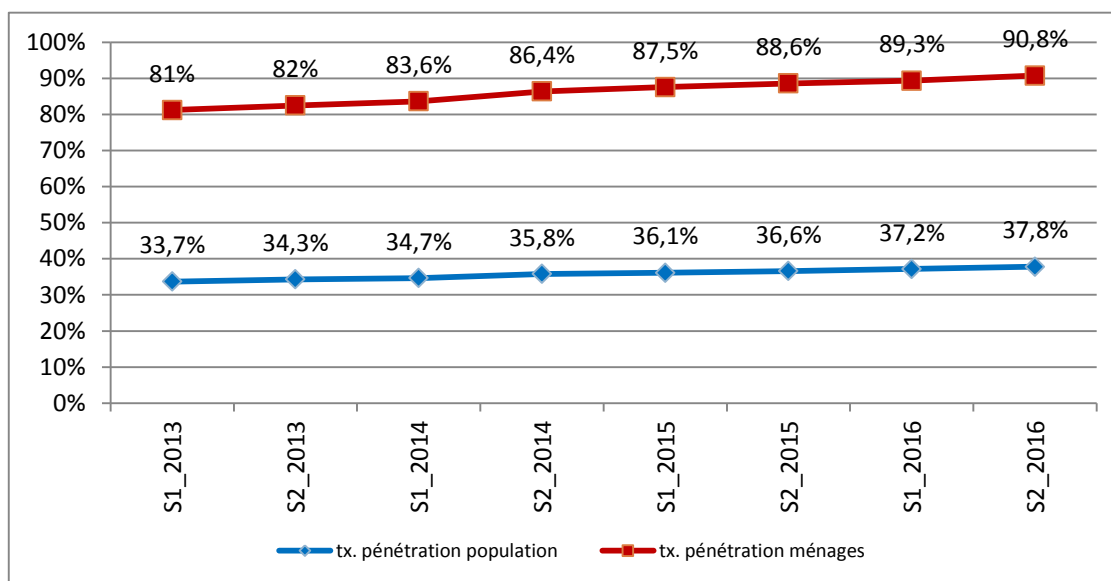


Figure 17 : Taux de pénétration en termes de population et de ménages

259. Dans le classement européen, la Belgique occupe la septième place en juillet 2016, soit une place de moins par rapport au début de l'année 2015.

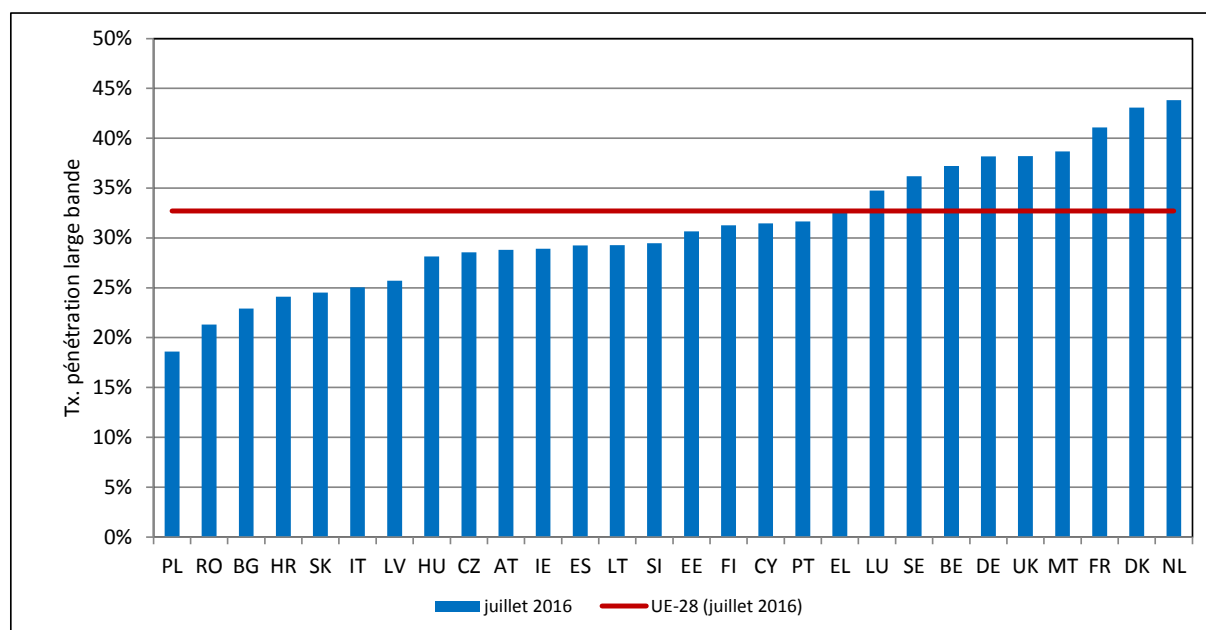


Figure 18 : lignes large bande fixes par 100 habitants dans l'UE-28 (juillet 2016)

7.5.1.2. Additions nettes et parts de marché

Marché résidentiel et non résidentiel

260. Le rythme de croissance annuelle sur le marché résidentiel en 2016 (120.899) est supérieur au niveau de 2015 (109.137). Sur le marché non résidentiel, la

croissance négative de 2013 (-11.326) est suivie par trois années de croissance positive : + 76.978 ajouts nets en 2014, +632 en 2015 et + 23.078 en 2016.

261. Au cours du second semestre de l'année 2016, la croissance nette reste positive pour les deux segments de marché : +59.775 lignes large bande fixes sur le marché résidentiel et +6.520 lignes large bande fixes sur le marché non résidentiel.

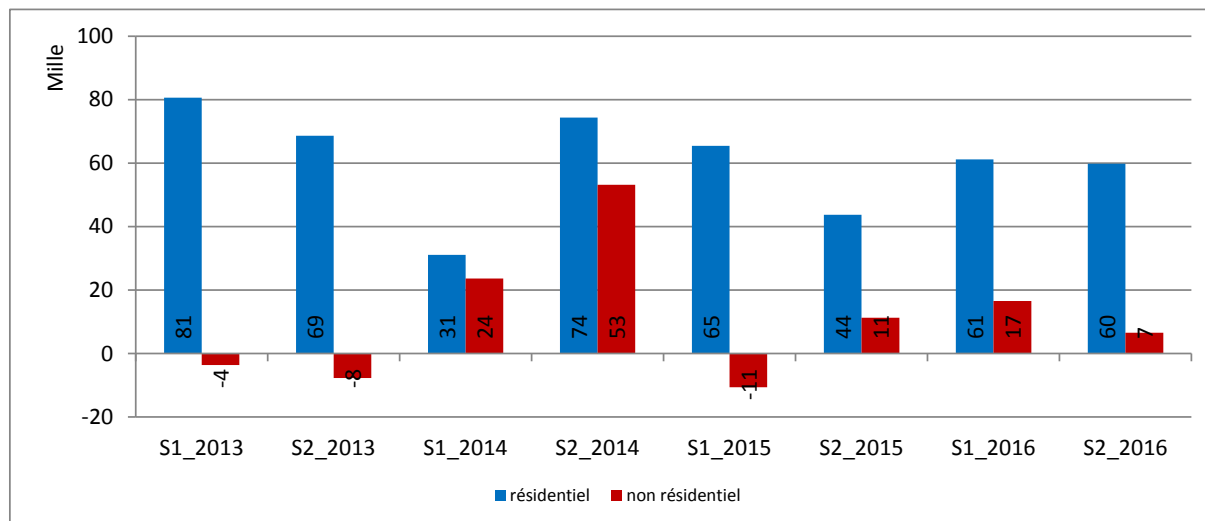


Figure 19 : Ajouts nets large bande fixe résidentielle/non résidentielle

262. Tant Proximus que les câblo-opérateurs font état d'ajouts nets positifs continus sur **le marché résidentiel**. En 2016, la croissance nette de Proximus dépasse celle des câblo-opérateurs. En 2015 également, les ajouts nets sont plus nombreux chez Proximus. Les années précédentes, c'était chez les câblo-opérateurs que les ajouts nets étaient les plus importants.

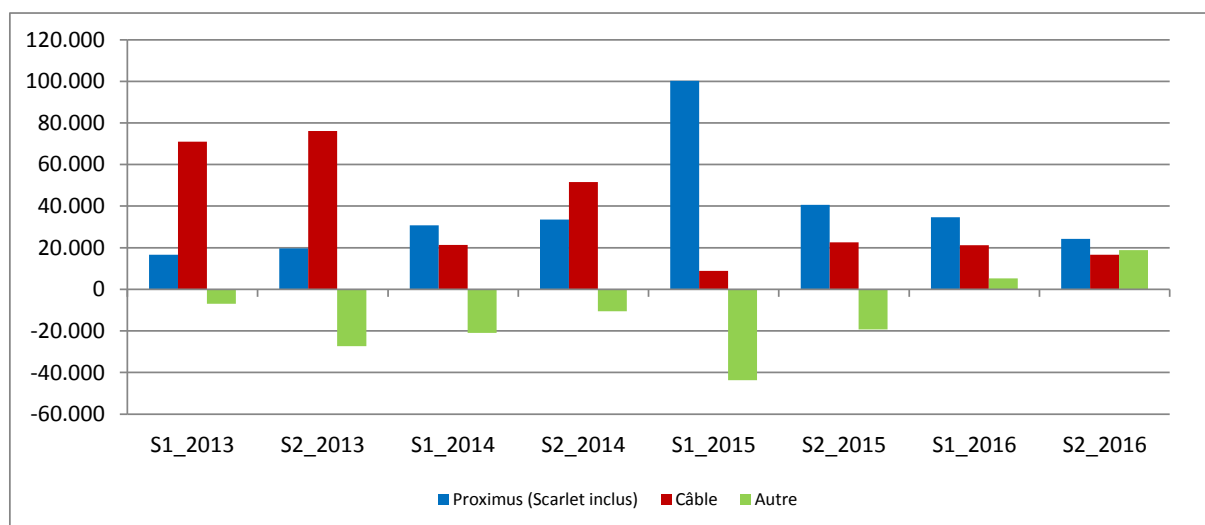


Figure 20 : Ajouts nets sur le marché large bande fixe résidentiel, par opérateur

263. En termes de parts de marché, l'évolution des ajouts nets sur le marché résidentiel se reflète dans la croissance de la part de marché de Proximus (de [40-50] % début 2015 à [40-50] % fin juin 2016) au détriment des câblo-opérateurs, qui perdent 1 % de part de marché (de [50-60] % à [50-60] %). Les autres opérateurs qui proposent le haut débit sur la base de l'accès de gros régulé (de Proximus ou des câblo-opérateurs) continuent ensemble à perdre du terrain (de 4 à 2,2 %). Orange offre également l'internet haut débit depuis 2016 (uniquement disponible dans une offre conjointe avec la télévision) et a signalé 33.400 clients pour cette offre à la fin de l'année 2016¹⁸¹.

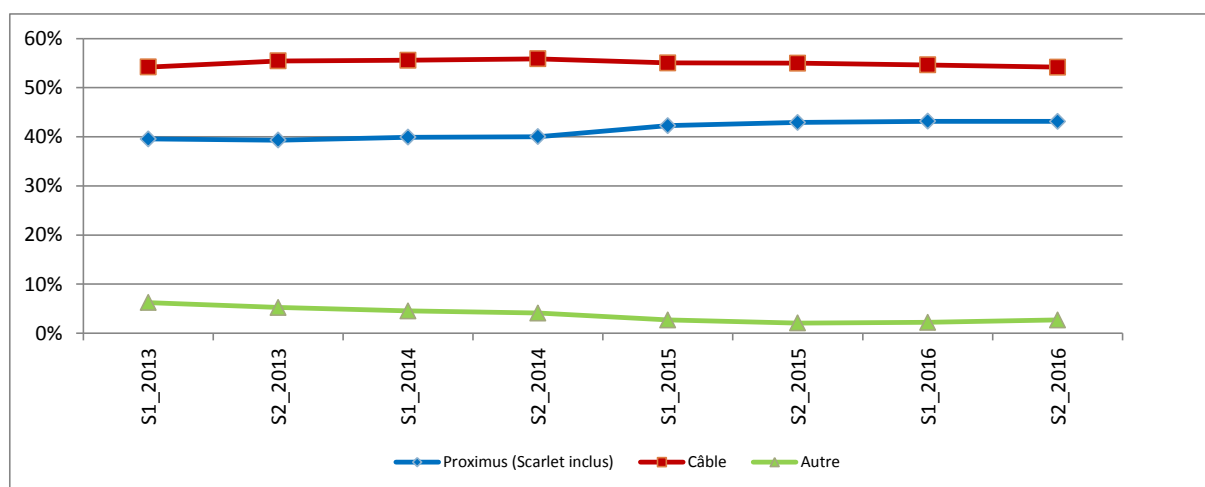


Figure 21 : Parts de marché sur le marché large bande fixe résidentiel, par opérateur

264. Sur le **marché non résidentiel**¹⁸², l'on peut observer en 2016 une légère croissance du nombre d'ajouts nets annuels (+23.078 par rapport à +711 en 2015), mais celle-ci reste sous le niveau de 2014 (+76.798). La croissance est due aux ajouts positifs nets de Proximus et des câblo-opérateurs. Au cours du second semestre de l'année 2016, la croissance nette globale sur le marché non résidentiel s'élève à +6.520.

¹⁸¹ Orange, communiqué de presse, 9 février 2017.

¹⁸² Défini ici comme l'ensemble des clients non résidentiels.

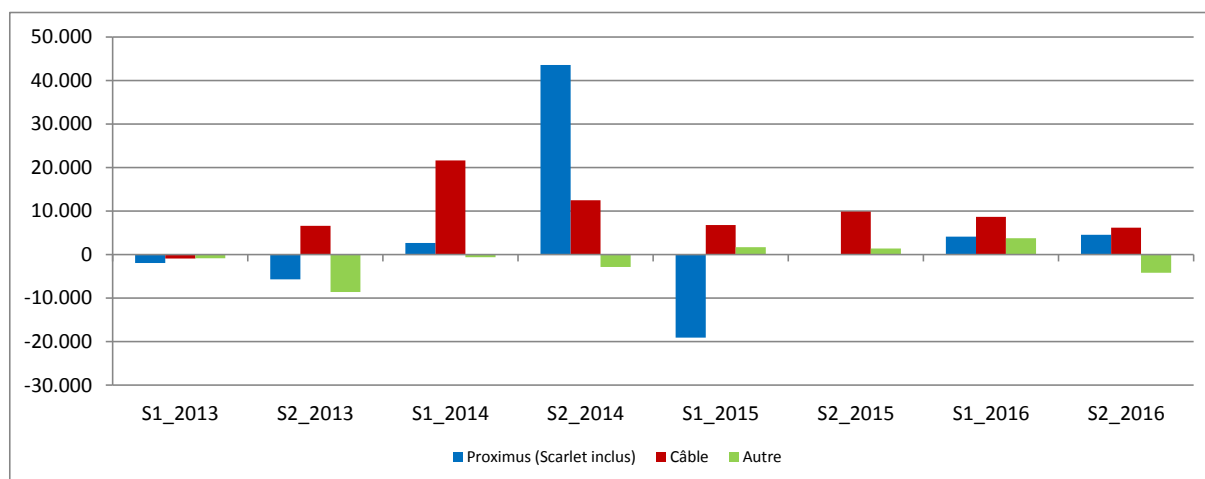


Figure 22 : Ajouts nets sur le marché large bande fixe non résidentiel, par opérateur

265. Comme le nombre d'ajouts nets en 2016 est moins important qu'en 2014, la part de marché de Proximus enregistre une diminution : de [60-70] % fin 2014 à [50-60] % fin 2016. Les câblo-opérateurs récupèrent cette perte et connaissent une croissance de 3 points de pourcentage, passant de [30-40] % de parts de marché à [30-40]%. Les OLO disposent de 6 % de parts de marché.

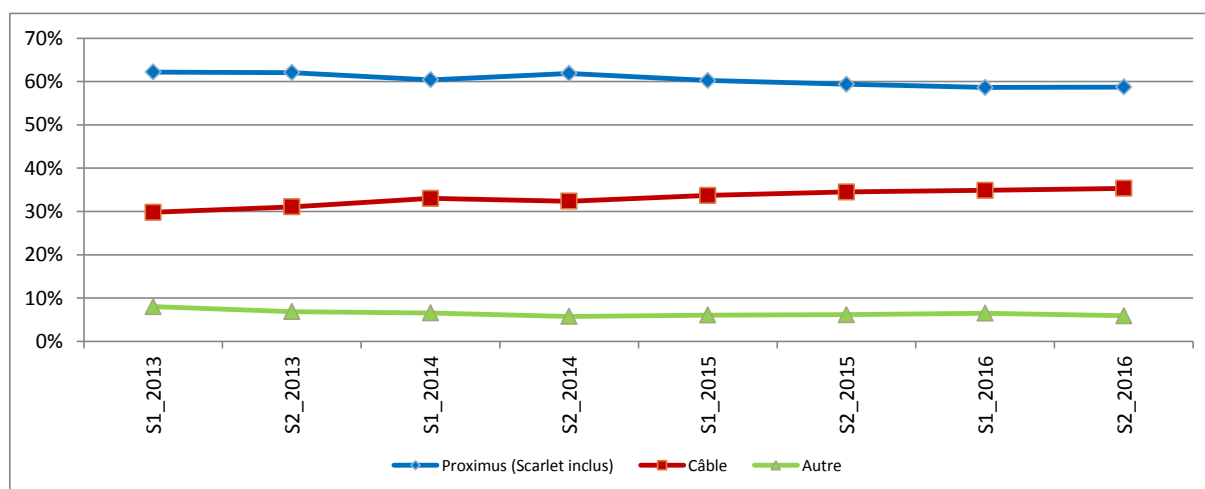


Figure 23 : Parts de marché sur le marché large bande fixe non résidentiel, par opérateur

Impact de la classification des entreprises de moins de 10 personnes

266. Lorsqu'un « mass market » est défini en supprimant les petites entreprises du segment non résidentiel et en les ajoutant au marché résidentiel, cela a peu d'impact sur les parts de marché. C'est ce que montrent les figures ci-dessous.
267. Fin 2016, Proximus a une part de marché sur le « mass market » supérieure de seulement [0-5] points de pourcentage à sa part de marché sur le marché résidentiel classique des ménages.

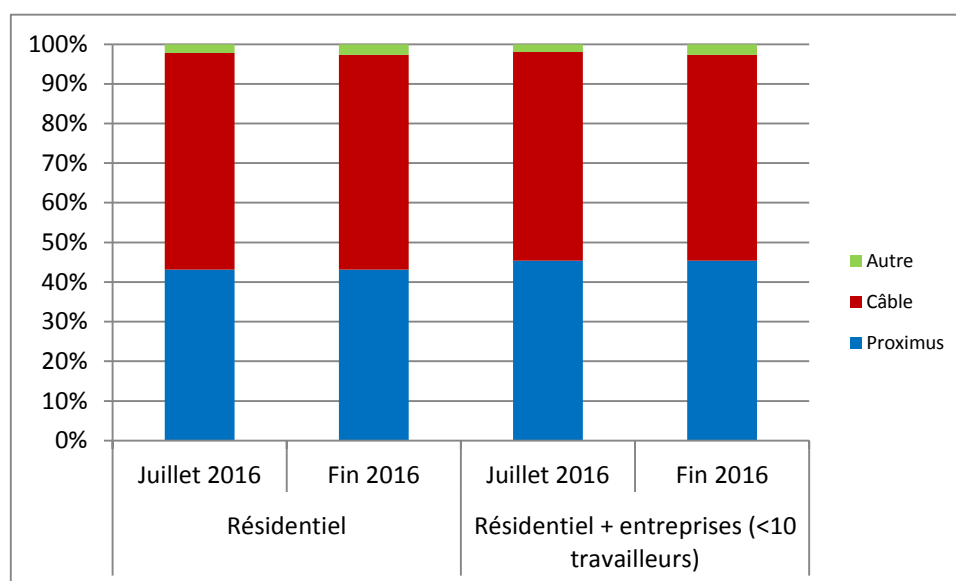


Figure 24 : Parts de marché sur le marché résidentiel (ménages) et sur le « mass market » (ménages + entreprises < 10 travailleurs)

268. Une différence dans la segmentation de la clientèle sur le marché non résidentiel n'entraîne pas davantage un grand glissement des parts de marché. Lorsque les lignes vendues aux entreprises qui comptent au moins 10 travailleurs ne sont pas comptabilisées, Proximus totalise une part de marché de [60-70] %. C'est un point de pourcentage de plus que sa part de marché sur le marché non résidentiel total (en incluant les lignes vendues aux entreprises comptant au moins de 10 travailleurs). Une augmentation de la part de marché des opérateurs alternatifs peut être observée lorsqu'on considère les entreprises de 10 personnes et plus. Cette augmentation est vraisemblablement surestimée du fait de la moindre qualité des données (certains opérateurs n'ont pas été en mesure de communiquer des chiffres détaillés par catégorie d'entreprises).

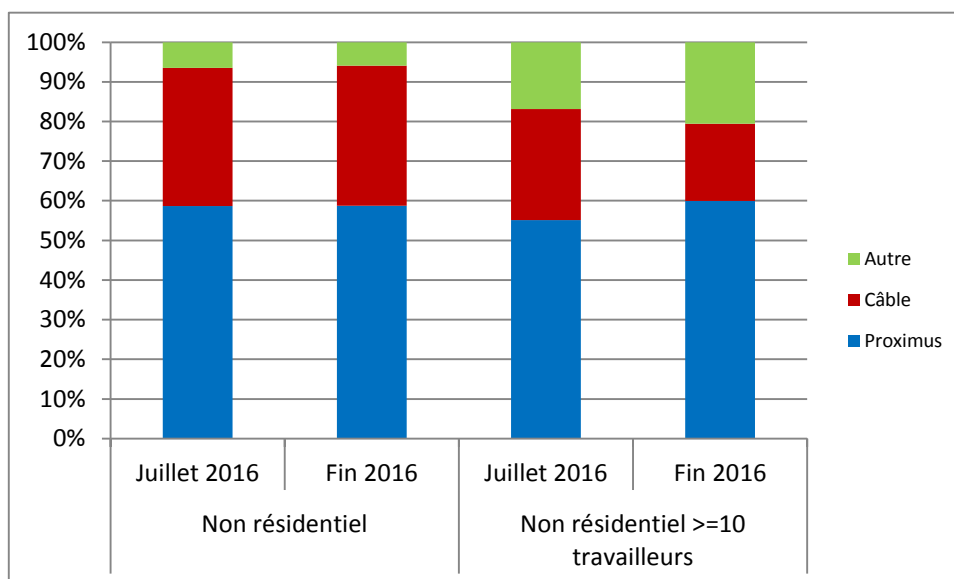


Figure 25 : Parts de marché sur le marché non résidentiel (avec et sans les entreprises >= 10 travailleurs)

7.5.1.3. Revenus générés par la large bande

269. Le haut débit fixe représente en 2016 un chiffre d'affaires de détail de 1,744 milliard d'euros, +7,1 % sur une base annuelle.

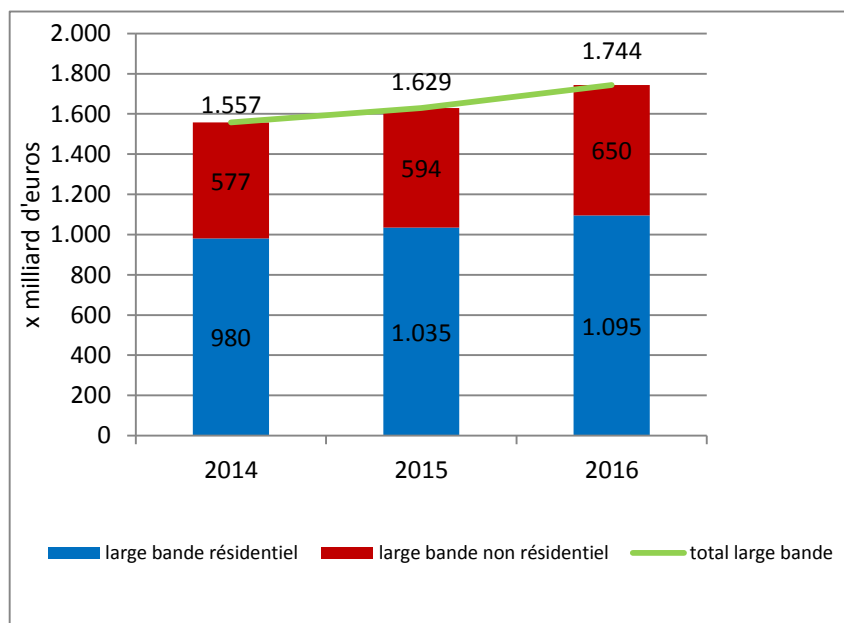


Figure 26 : Chiffre d'affaires de détail généré par la large bande fixe résidentielle/non résidentielle

270. Sur le marché résidentiel, Proximus a la plus grande part de marché en chiffre d'affaires (entre 40 et 50 %), suivie par Telenet. Les autres acteurs possèdent une part de marché individuelle se situant entre 0 et 15 %.

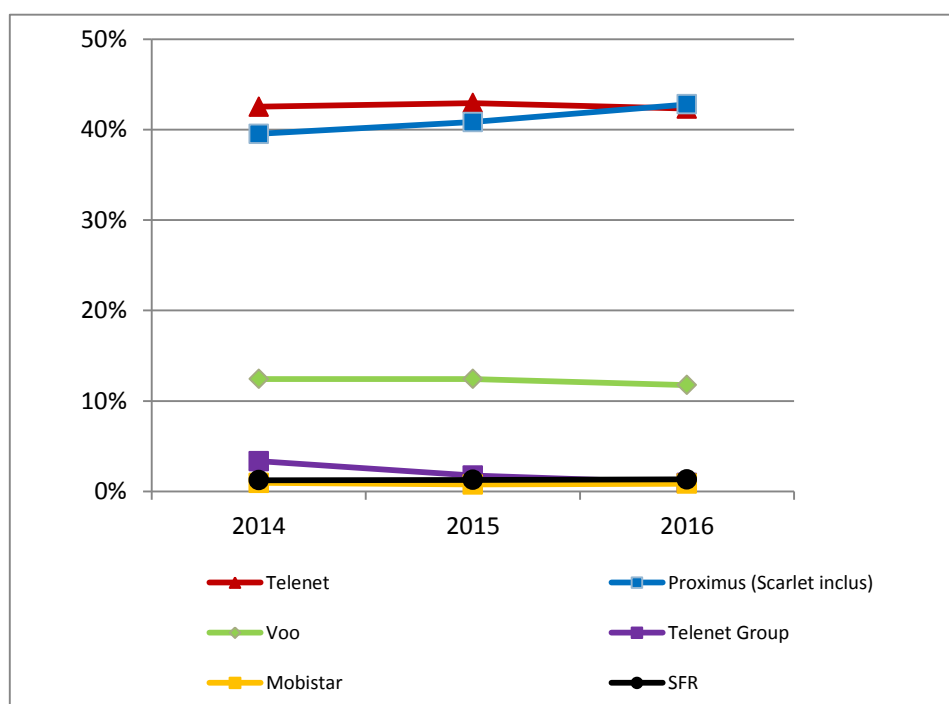


Figure 27 : Parts de marché en chiffre d'affaires de détail générées par la large bande fixe résidentielle.

271. Sur le marché du haut débit fixe non résidentiel, Proximus domine le marché avec une part de marché en chiffre d'affaires d'un peu plus de 50 %. Telenet suit, avec une part de marché nationale inférieure à 30 %. Les autres acteurs possèdent une part de marché individuelle nationale se situant entre 0 et 10 %.

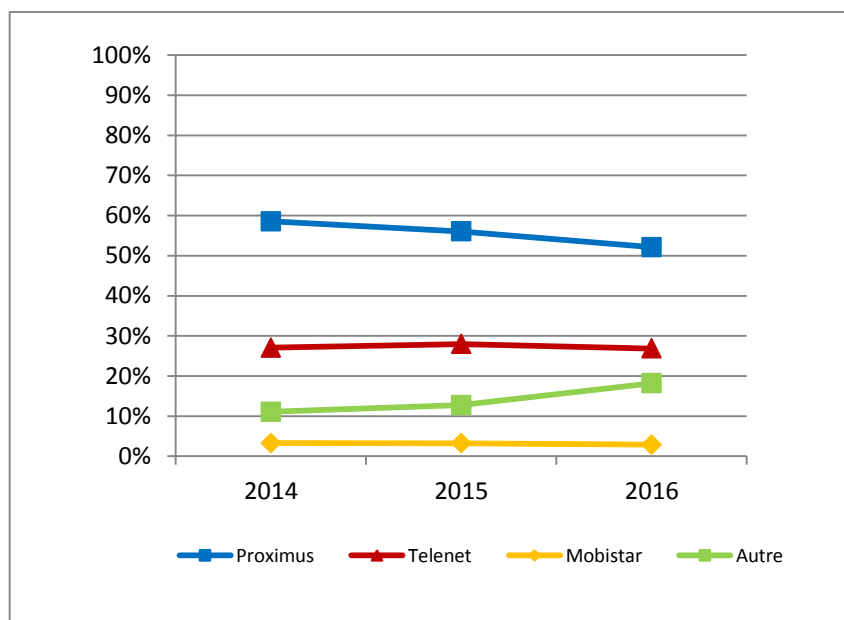


Figure 28 : Parts de marché en chiffre d'affaires de détail générées par la large bande fixe non résidentielle

7.5.1.4. Développement du NGA

Volume et pénétration

272. Entre juillet 2013 et 2016, le nombre de lignes NGA¹⁸³ a augmenté de 1,56 million de lignes. Sur le marché résidentiel, le nombre de lignes NGA augmente sur cette période de 1,28 million de lignes pour atteindre 3.163.597, soit 91,3 % du nombre total de lignes large bande fixes résidentielles. Le marché non résidentiel compte fin 2016 688.471 lignes large bande NGA, ce qui représente 86,1 % du nombre total de lignes haut débit fixes non résidentielles.

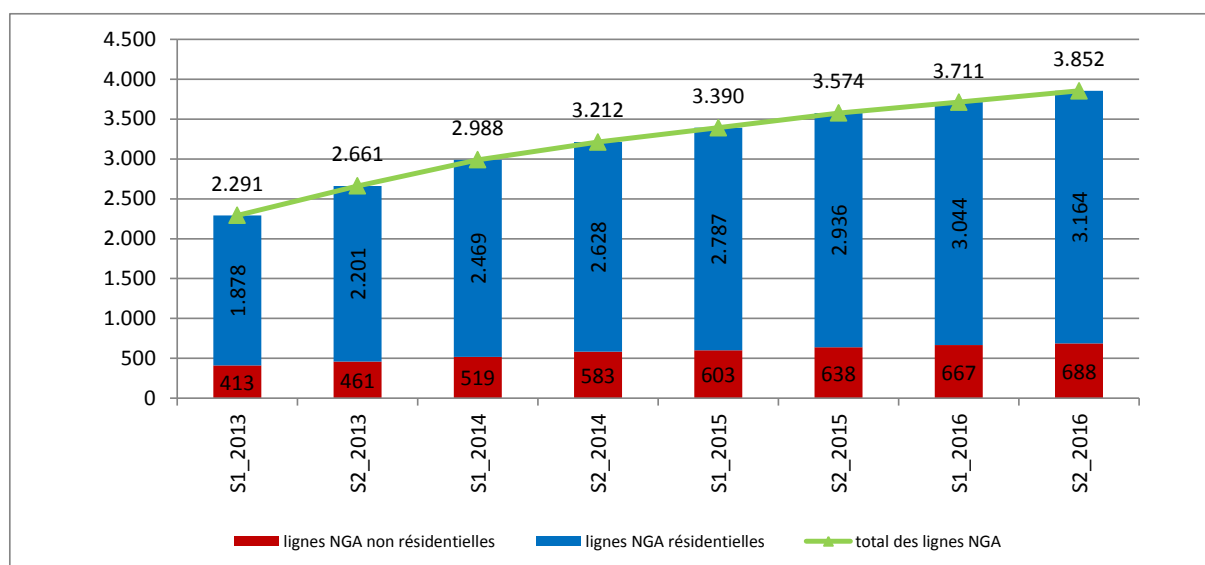


Figure 29 : Nombre de lignes NGA résidentielles/non résidentielles

273. Au sein de l'UE-28, la Belgique est le pays ayant la plus grande proportion de lignes NGA : en juillet 2016, sur 100 lignes haut débit fixes, 88 lignes sont NGA.

¹⁸³ Les lignes NGA étant définies comme les lignes avec débit de 30 Mbps et plus.

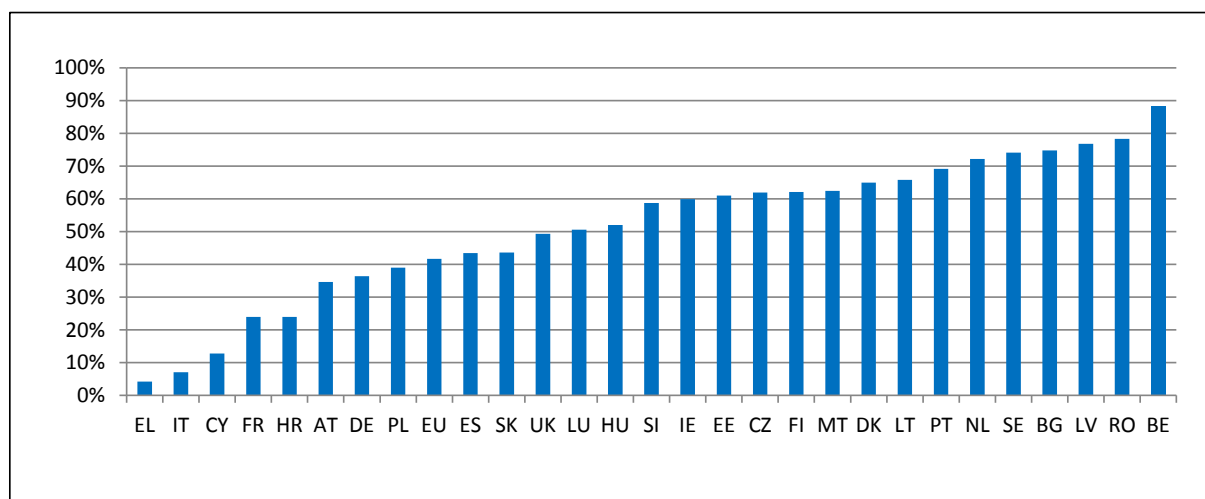


Figure 30 : Part des lignes NGA dans le nombre total de lignes haut débit fixes

Additions nettes et parts de marché

274. La diminution du nombre d'ajouts nets sur le marché NGA résidentiel en 2016 est une poursuite de la tendance à la baisse entamée en 2014. La diminution du nombre d'ajouts nets s'amointrit : en 2016, l'on compte 80.102 ajouts nets de moins qu'en 2015, alors qu'en 2015 l'on compte encore 119.880 ajouts nets de moins qu'en 2014. En 2014, l'on enregistre 166.148 ajouts nets de moins.

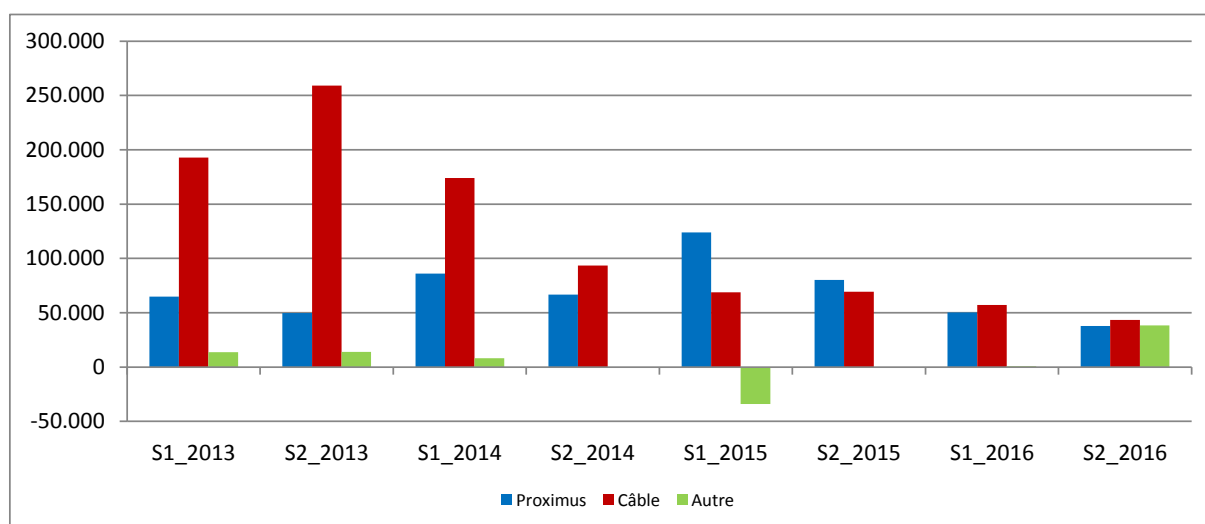


Figure 31 : Ajouts nets de lignes NGA résidentielles par opérateur

275. Le marché de détail résidentiel NGA se divise entre Proximus et les câblo-opérateurs avec une part individuelle entre [40-50] %. Depuis fin 2014, la part de marché de Proximus augmente au détriment des câblo-opérateurs qui voient leur part légèrement diminuer.

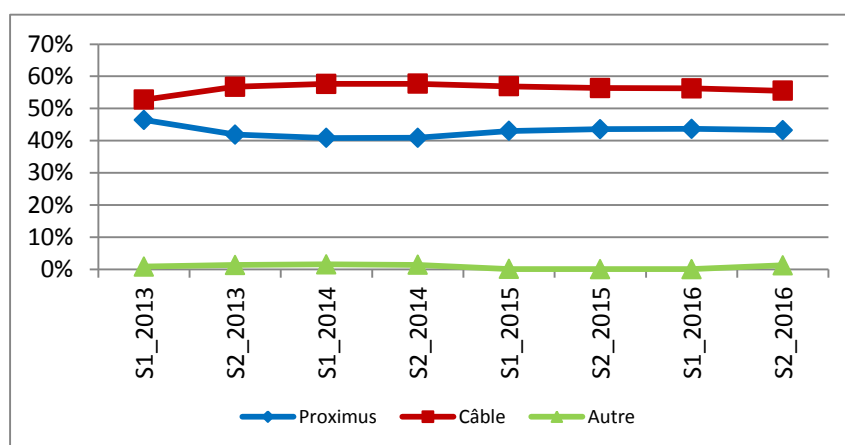


Figure 32 : Parts de marché sur le marché NGA résidentiel, par opérateur

276. Les 21.283 ajouts nets sur le marché NGA non résidentiel au cours du second semestre de l'année 2016 sont inférieurs de 26 % aux ajouts nets au cours du premier semestre de l'année 2016 (28.877), et 40 % inférieurs à ceux du second semestre de l'année 2015. Par rapport au premier semestre de l'année 2015, il y a bien une augmentation de 8 %.

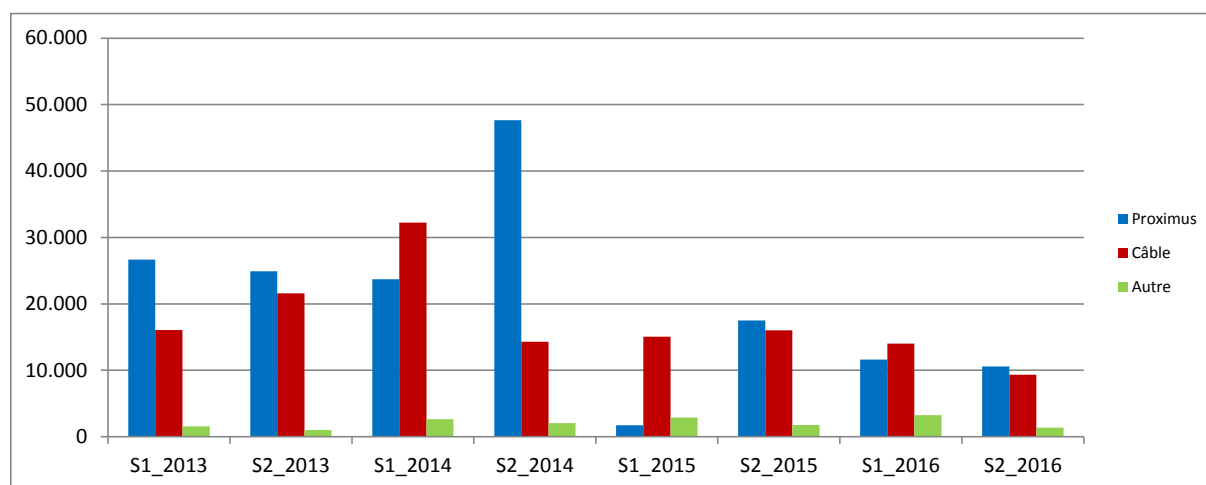


Figure 33 : Ajouts nets de lignes NGA non résidentielles

277. Contrairement au marché NGA résidentiel, dominé par le câble avec une part de marché de 55,5 %, la part de marché du câble sur le marché NGA non résidentiel est inférieure (37 %) à celle de Proximus (autour de 60 %).

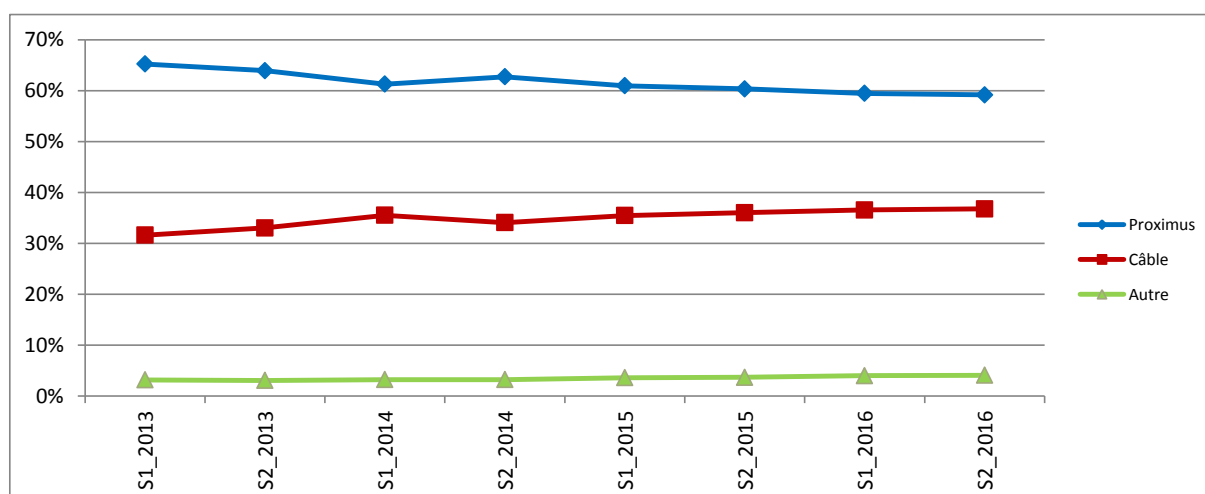


Figure 34 : Parts de marché sur le marché NGA non résidentiel, par opérateur

7.5.2. Au niveau de la zone Telenet

278. Le nombre de lignes haut débit fixes dans la zone câblée de Telenet est fin 2010 d'environ 2,04 millions et augmente à 2,593 millions à la fin de l'année 2016 (+495.367 lignes).

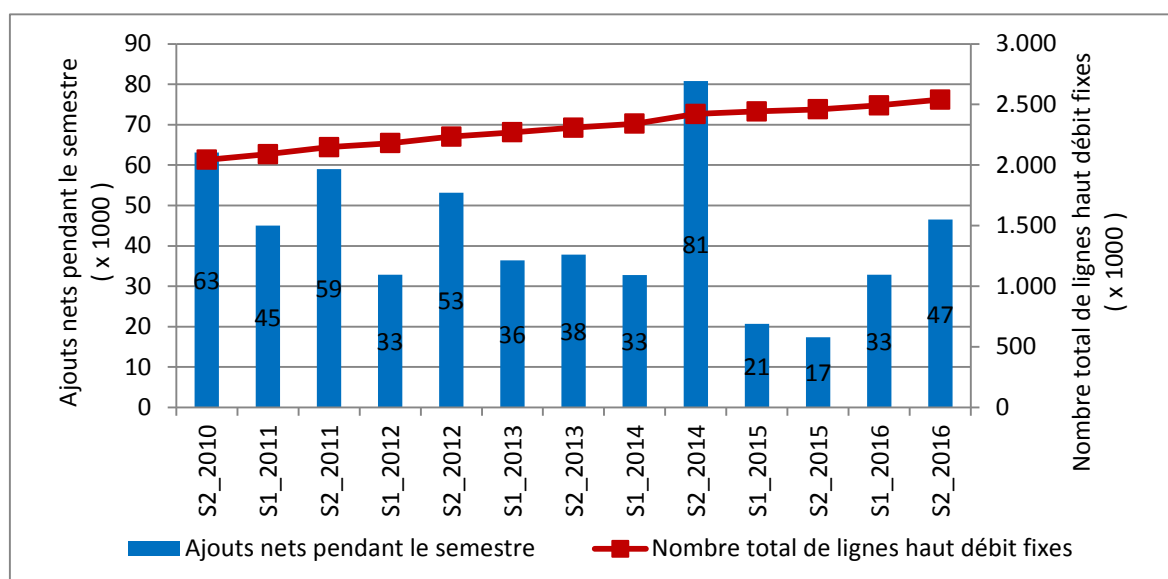


Figure 35 : Nombre total de lignes haut débit fixes et d'ajouts nets dans la zone câblée de Telenet

279. La croissance supérieure de Telenet et des autres opérateurs (notamment Orange) entraîne en 2016 une diminution de la part de marché de Proximus de [0-5] point de pourcentage. Telenet gagne [0-5] point de pourcentage en part de marché dans sa propre zone câblée.

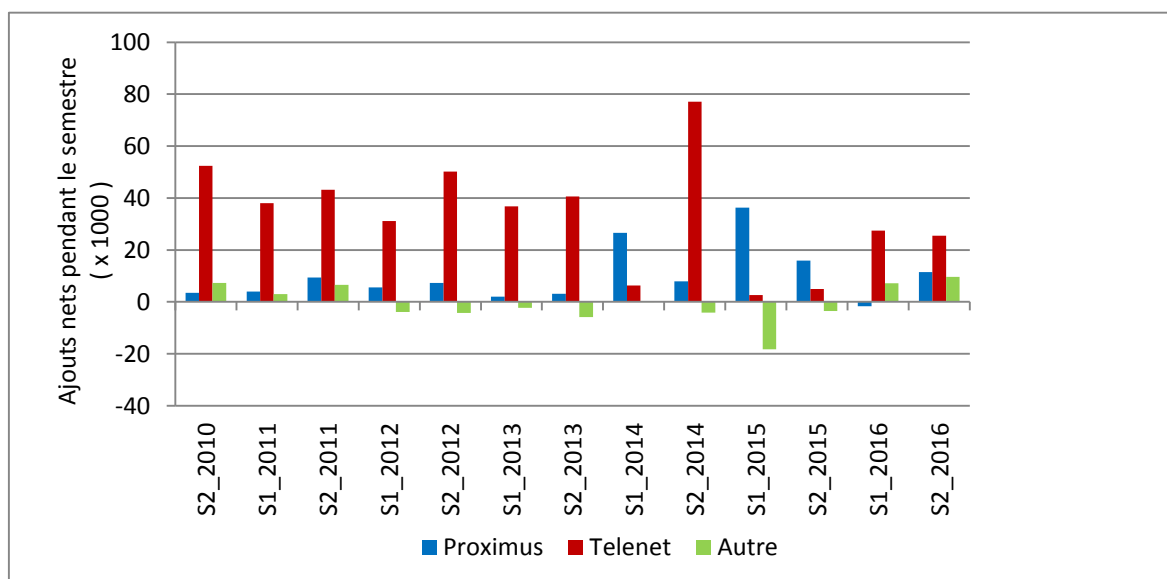


Figure 36 : Ajouts nets par opérateur

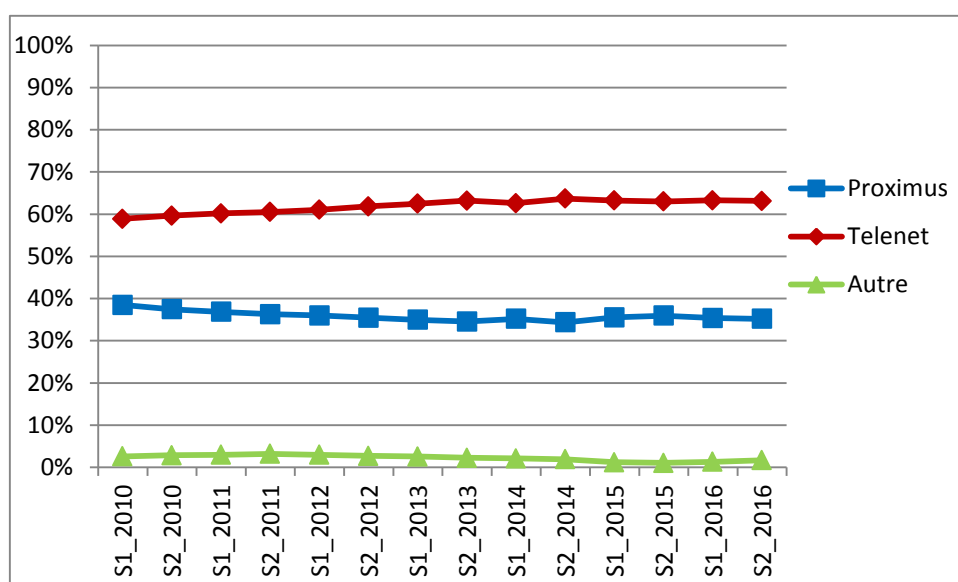


Figure 37 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe dans la zone câblée de Telenet

280. Parmi les lignes haut débit fixes dans la zone câblée de Telenet, 82,5 % sont achetées par des clients résidentiels, ce qui représente 2,096 millions de lignes. Les 443.877 lignes haut débit fixes restantes sont des services non résidentiels payés par une entreprise (y compris les indépendants et les entreprises comptant moins de 10 personnes).

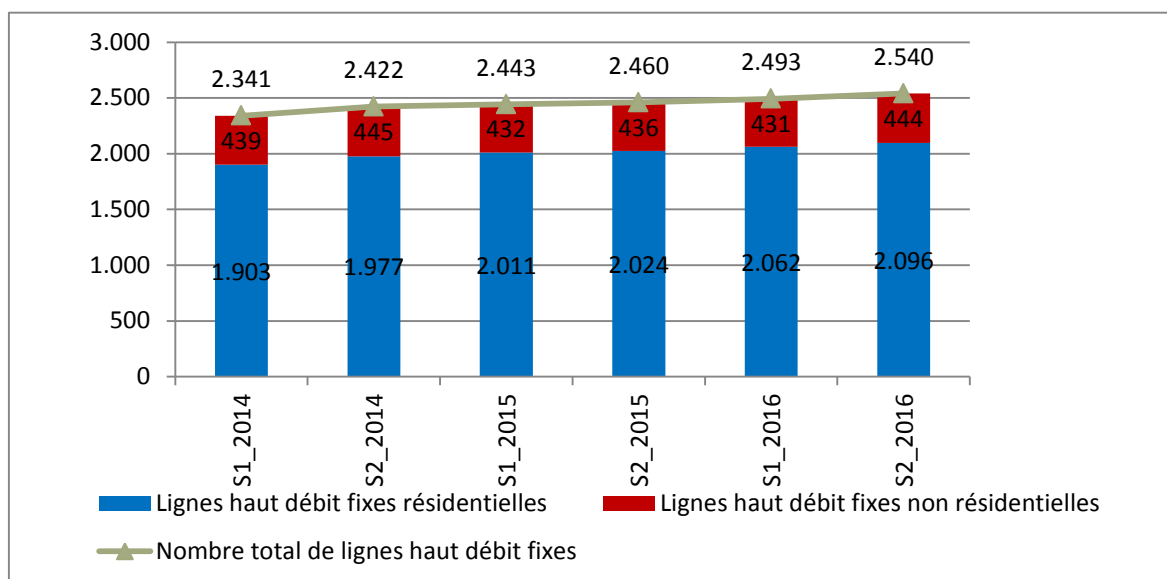


Figure 38 : Nombre de lignes haut débit fixes résidentielles/non résidentielles dans la zone câblée de Telenet

281. Sur le marché résidentiel, Telenet détient une part de marché entre 60 et 70 % dans sa zone câblée alors que celle-ci se situe entre 50 et 60 % sur le marché non résidentiel total (y compris les entreprises de moins de 10 personnes).

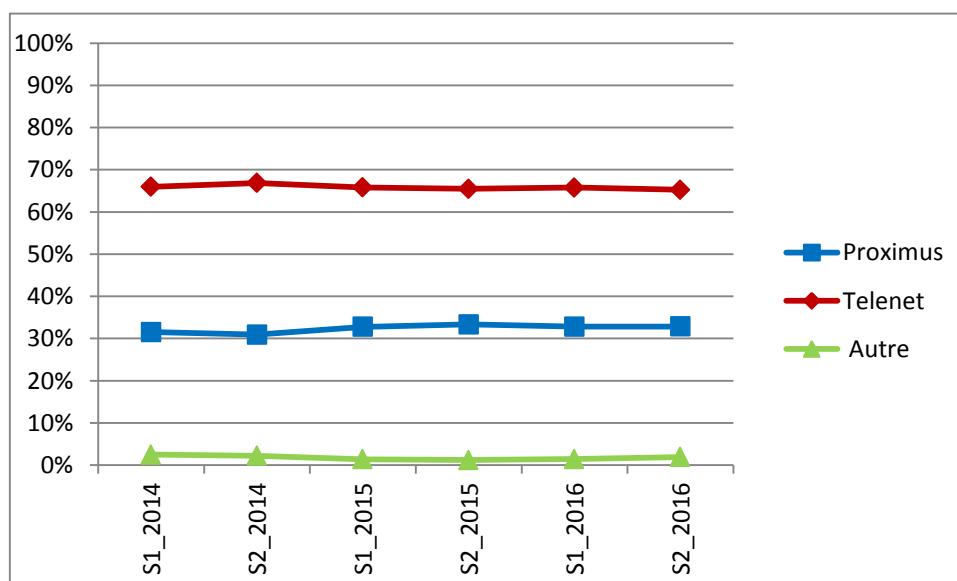


Figure 39 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe résidentiel dans la zone câblée de Telenet

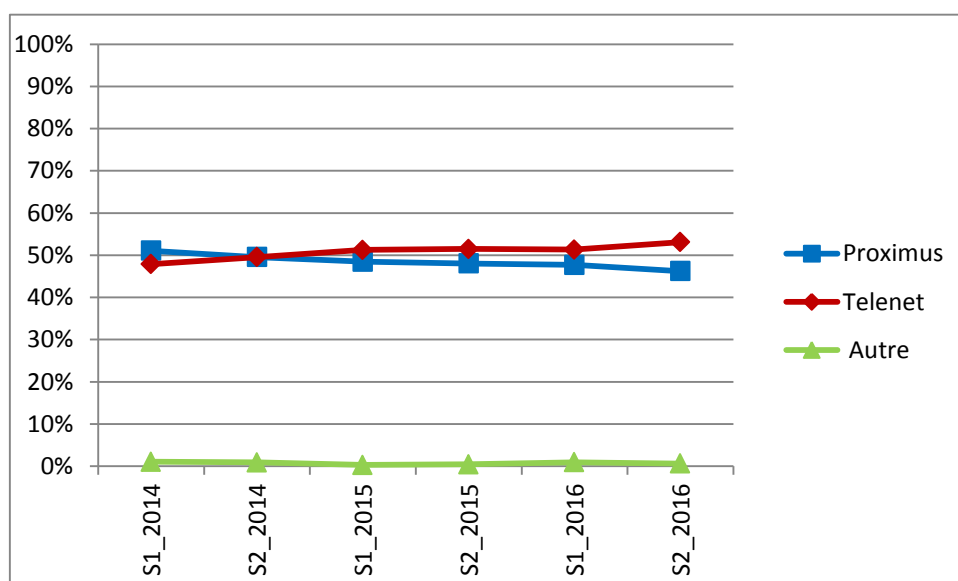


Figure 40 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe non résidentiel dans la zone câblée de Telenet

282. Dans la zone de couverture de Telenet, les parts de marché sur le marché haut débit résidentiel et celles sur le « mass market » haut débit, qui se compose des lignes haut débit des ménages et des entreprises comptant moins de 10 travailleurs, sont comparables.

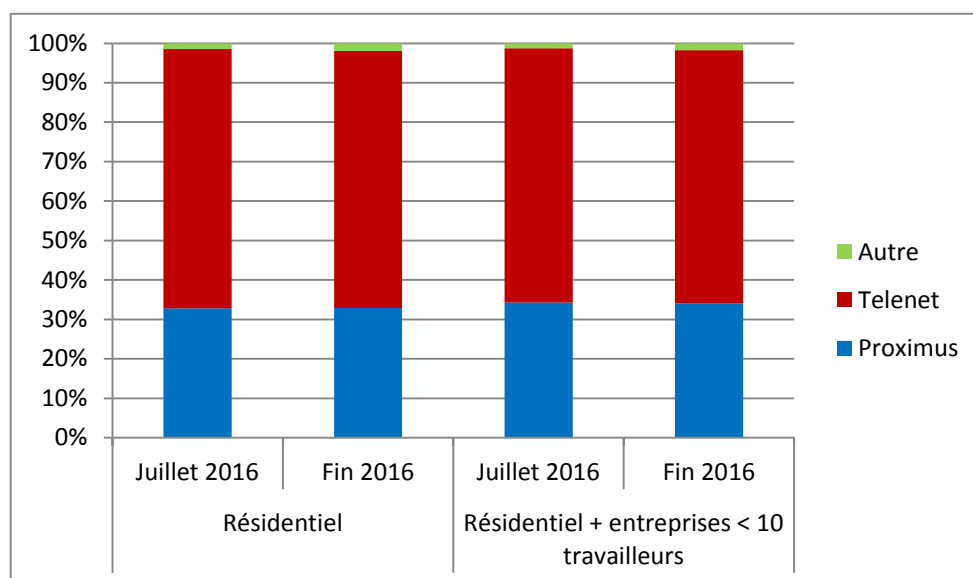


Figure 41 : Parts de marché sur le marché résidentiel (ménages) et « mass market » (résidentiel + entreprises < 10 travailleurs) dans la zone de couverture de Telenet

283. Une comparaison des parts de marché sur le marché non résidentiel total et sur le marché non résidentiel des entreprises comptant au moins 10 travailleurs, permet

d'observer une augmentation de la part de marché de Proximus de [40-50] % à [60-70] %. La part de marché de Telenet recule de [50-60] % à [25-30] %. ¹⁸⁴

7.5.3. Au niveau de la zone Brutélé

284. Fin 2016, l'on comptait 338.361 lignes haut débit fixes dans la zone de couverture de Brutélé. Il s'agit d'une augmentation de 3,4 % sur une base annuelle. Depuis fin 2011, l'on observe une augmentation d'en moyenne 1,9 % par semestre.

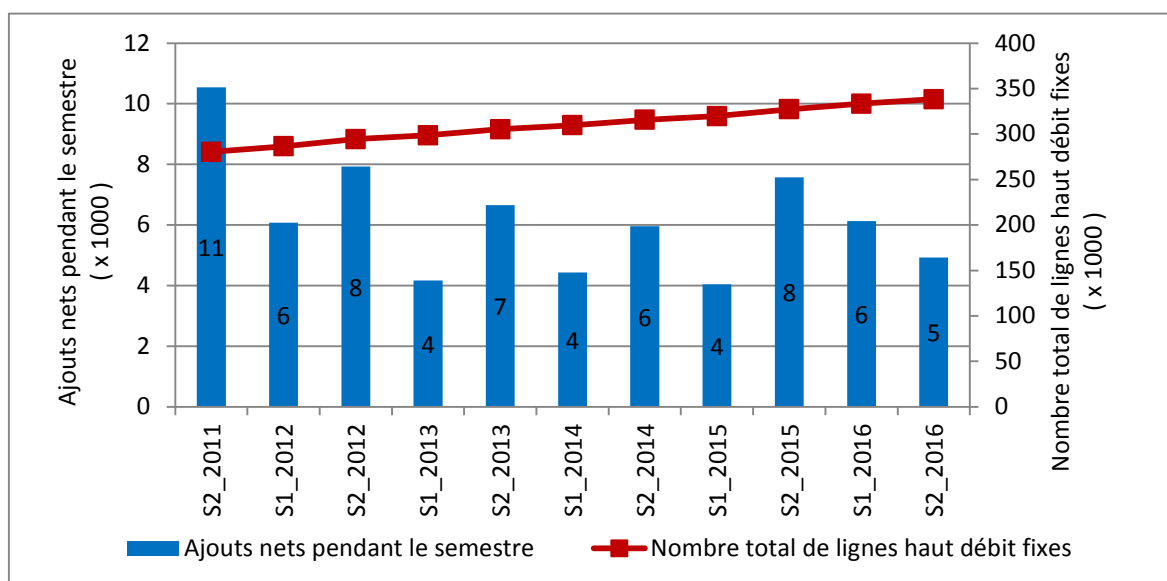


Figure 42 : Nombre total de lignes haut débit fixes et d'ajouts nets dans la zone câblée de Brutélé

285. Depuis 2014, les ajouts nets de Proximus dépassent ceux de Brutélé, ce qui fait que la part de marché de Proximus augmente entre 2014 et juillet 2016 de [50-60] % à [50-60] %.

¹⁸⁴ Les parts de marché selon cette définition (mass market versus entreprises de plus de 10 personnes) ne sont pas disponibles pour les autres zones câblées faute de données suffisantes.

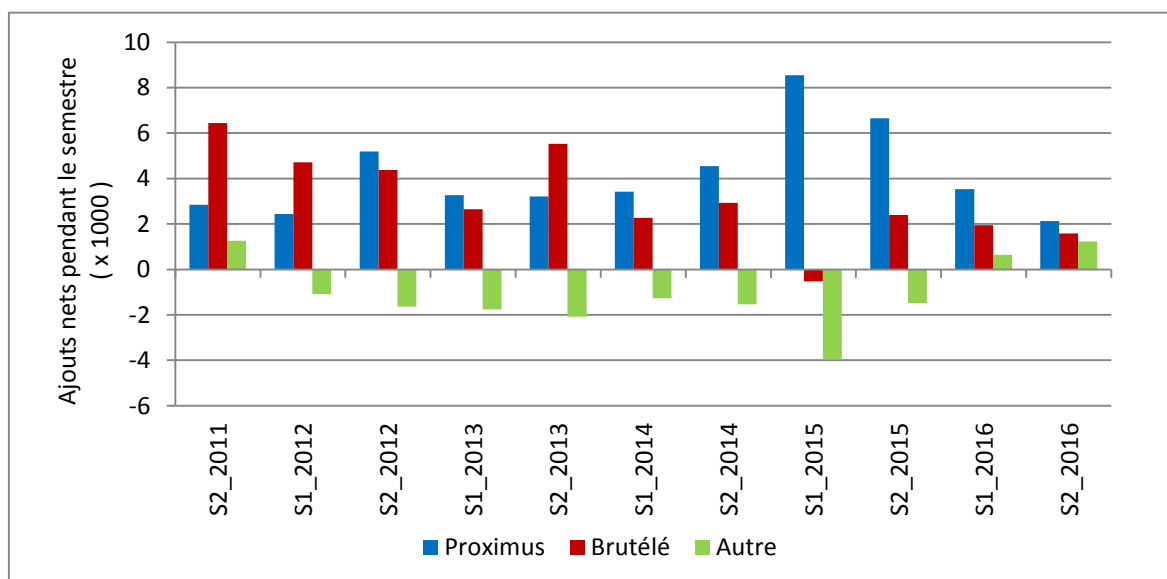


Figure 43 : Ajouts nets par opérateur

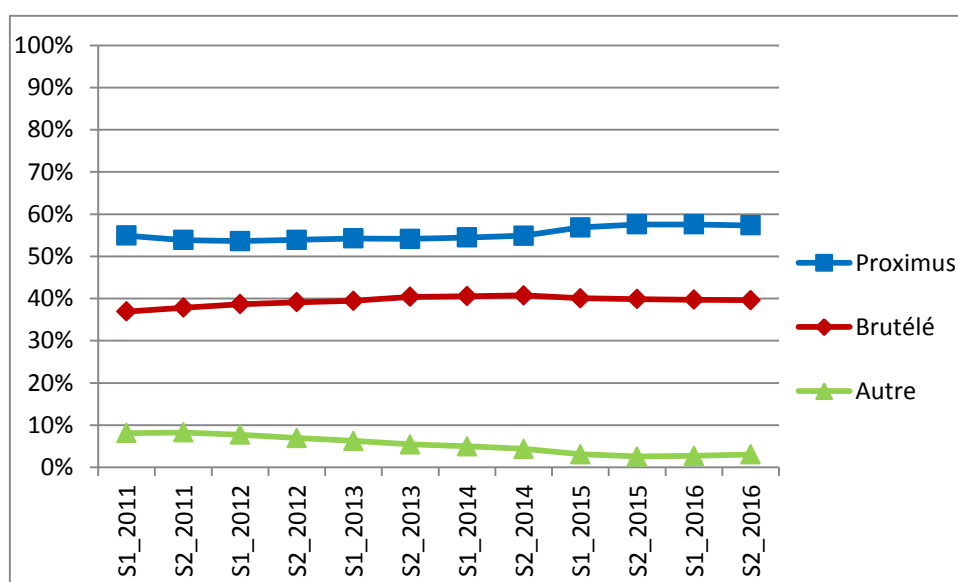


Figure 44 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe dans la zone câblée de Brutélé

286. Le marché résidentiel se développe sur la période allant de 2014 à 2016 en un marché d'environ 284.000 lignes haut débit, ce qui représente 84 % du marché haut débit total. Le marché non résidentiel évolue de 51.827 à 54.174, une croissance de 2.347 lignes.

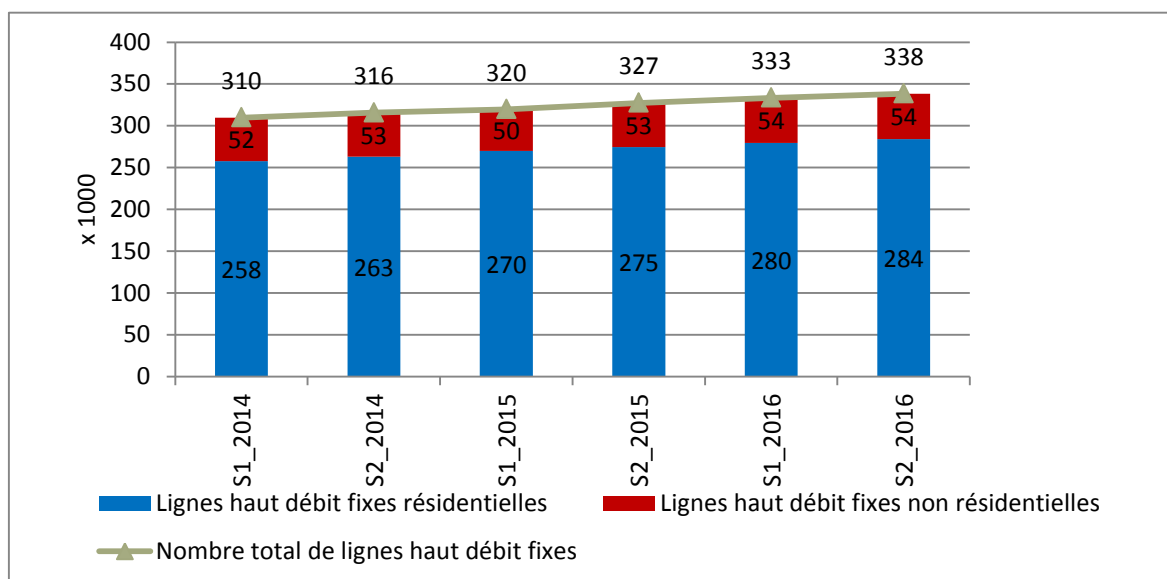


Figure 45 : Nombre de lignes haut débit fixes résidentielles/non résidentielles dans la zone câblée de Brutélé

287. Au niveau des parts de marché, les marchés résidentiel et non résidentiel affichent une tendance contraire. Alors que sur le marché résidentiel, Brutélé perd des parts de marché au bénéfice de Proximus, Brutélé en gagne bel et bien sur le segment non résidentiel total. La part de marché de Proximus reste toutefois très élevée ([70-80] %).

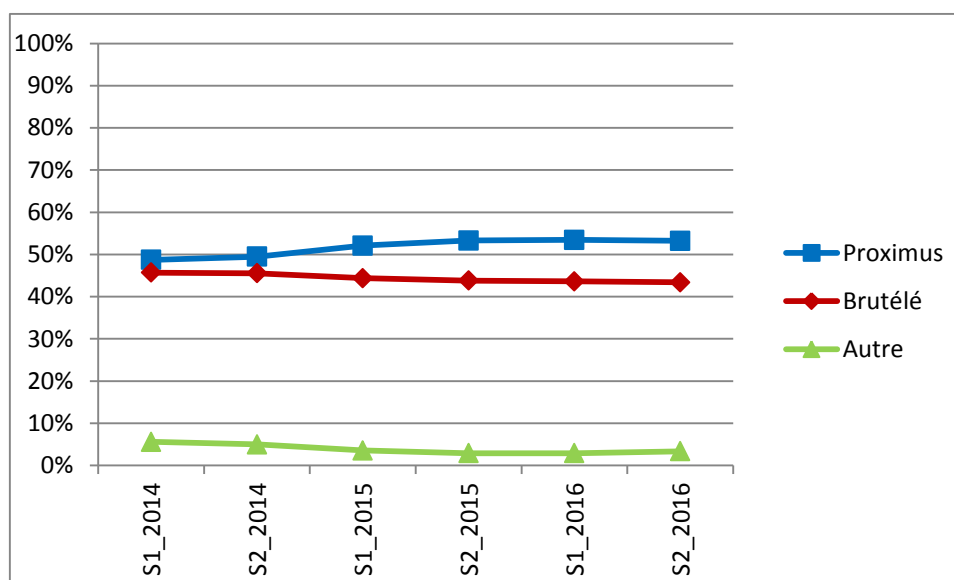


Figure 46 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe résidentiel dans la zone câblée de Brutélé

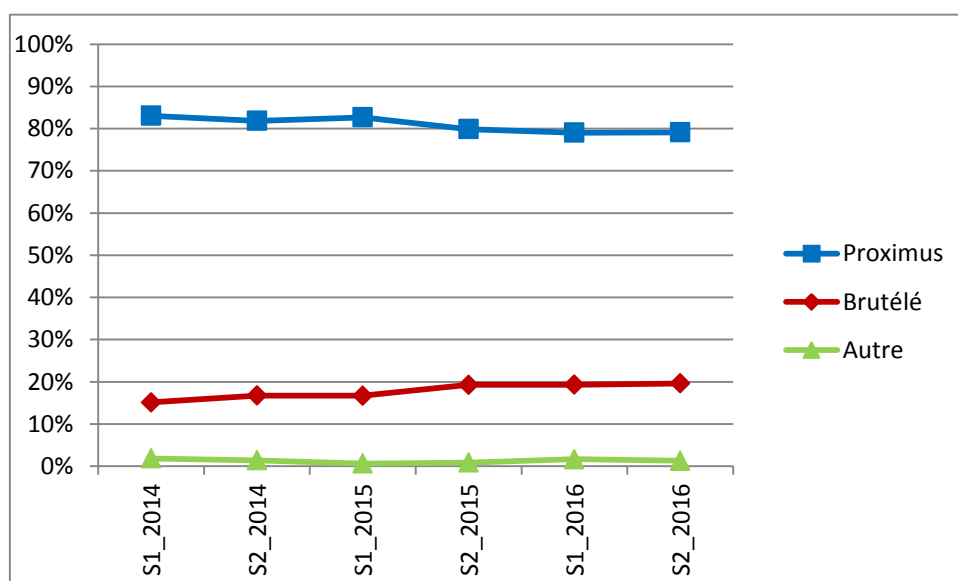


Figure 47 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe non résidentiel dans la zone câblée de Brutélé

7.5.4. Au niveau de la zone Nethys

288. L'on observe une croissance semestrielle moyenne des lignes haut débit fixes dans la zone de couverture du câblo-opérateur Nethys de 2 % sur la période allant de 2012 à 2016, pour atteindre un total d'un peu plus d'un million.

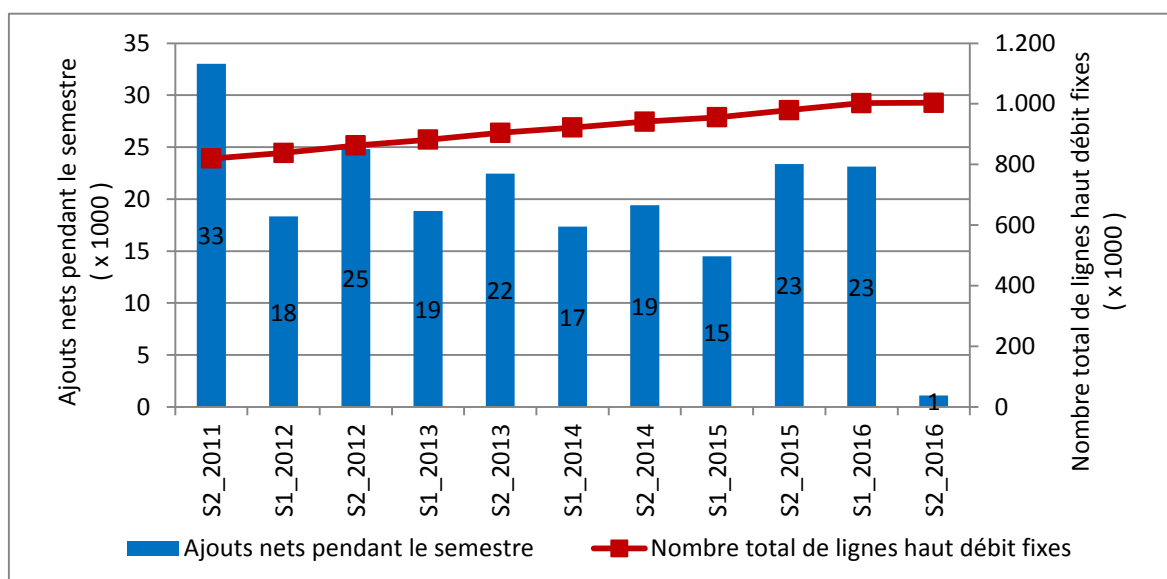


Figure 48 : Nombre total de lignes haut débit fixes et d'ajouts nets dans la zone câblée de Nethys

289. Sur le plan des ajouts nets, Nethys réalise, lors du second semestre de l'année 2014 et toute l'année 2015, moins d'ajouts que Proximus. Au cours du premier semestre de l'année 2016, la situation s'inverse.

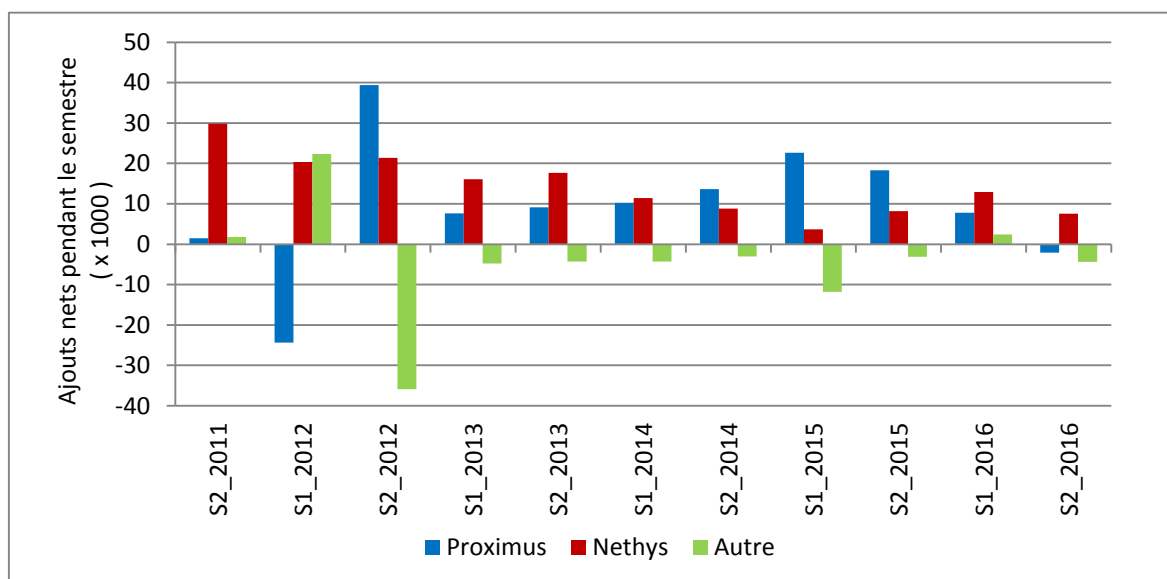


Figure 49 : Ajouts nets par opérateur

290. De par la réalisation d'ajouts nets supérieurs au cours du dernier semestre de l'année 2014 et au cours de l'année 2015, Proximus récupère des parts de marché au cours de cette période (de [60-70] % début 2014 à [60-70] % fin 2015). Cette récupération est suivie par une légère perte au cours du premier semestre de l'année 2016.

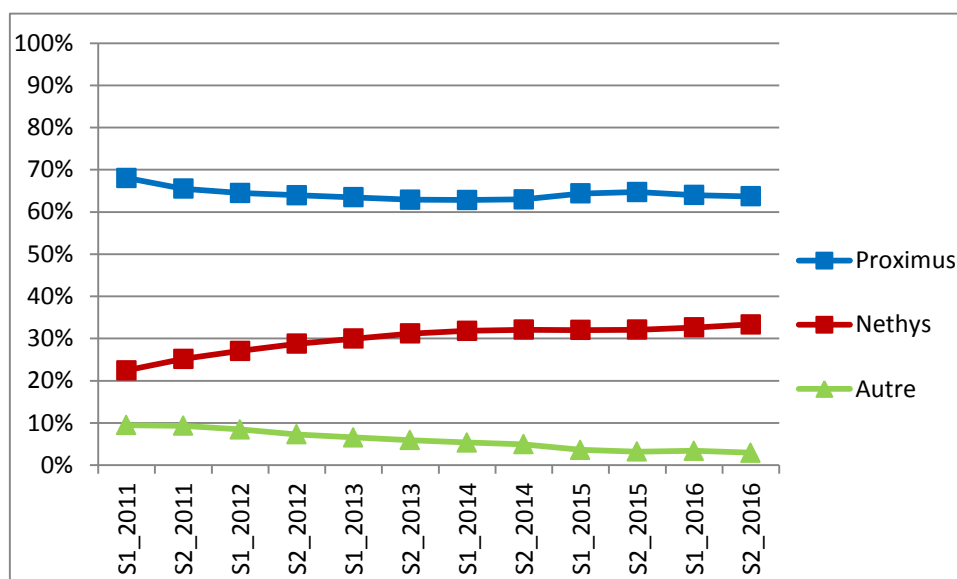


Figure 50 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe dans la zone câblée de Nethys

291. Au cours de la période allant de juillet 2014 à 2016, la croissance semestrielle moyenne est de 2 % sur le marché résidentiel, pour atteindre 844.851 lignes haut débit. Le marché non résidentiel compte, fin 2016, 158.279 lignes haut débit fixes et a réalisé une croissance semestrielle moyenne de 0,3 %.

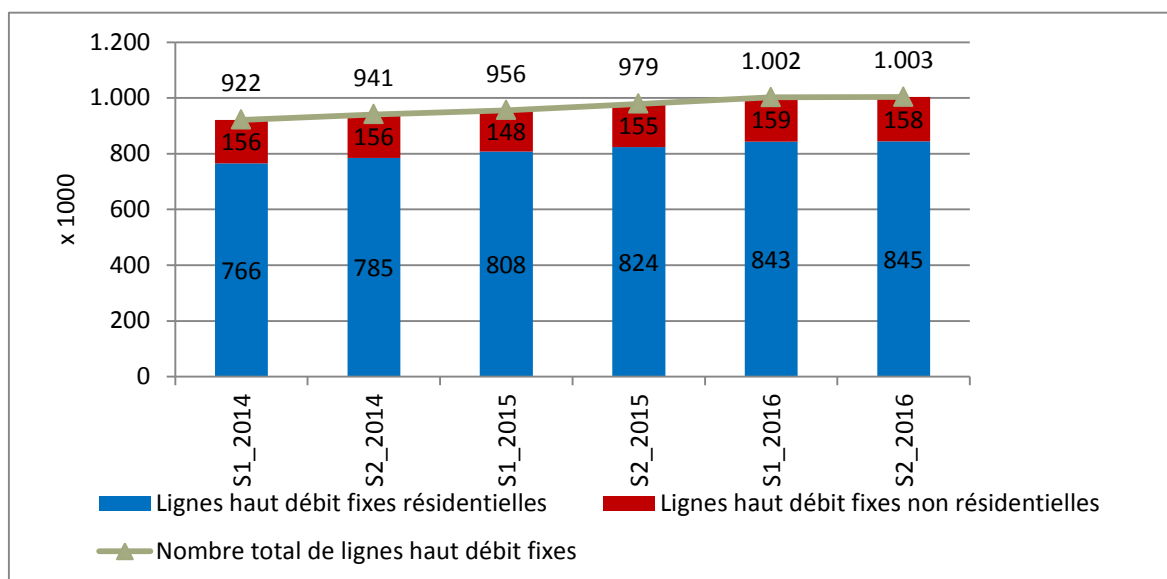


Figure 51 : Nombre de lignes haut débit fixes résidentielles/non résidentielles dans la zone câblée de Nethys

292. Il ressort des parts de marché en matière de volume que Proximus a une position forte sur le segment résidentiel ([60-70] %) et non résidentiel ([80-90] %). Par rapport à fin 2014, Proximus a su étendre sa part de marché sur le marché résidentiel (+[0-5] points de pourcentage). Sur le marché non résidentiel par contre, Proximus perd du terrain en faveur de Nethys, qui voit sa part de marché augmenter de [5-10] points de pourcentage.

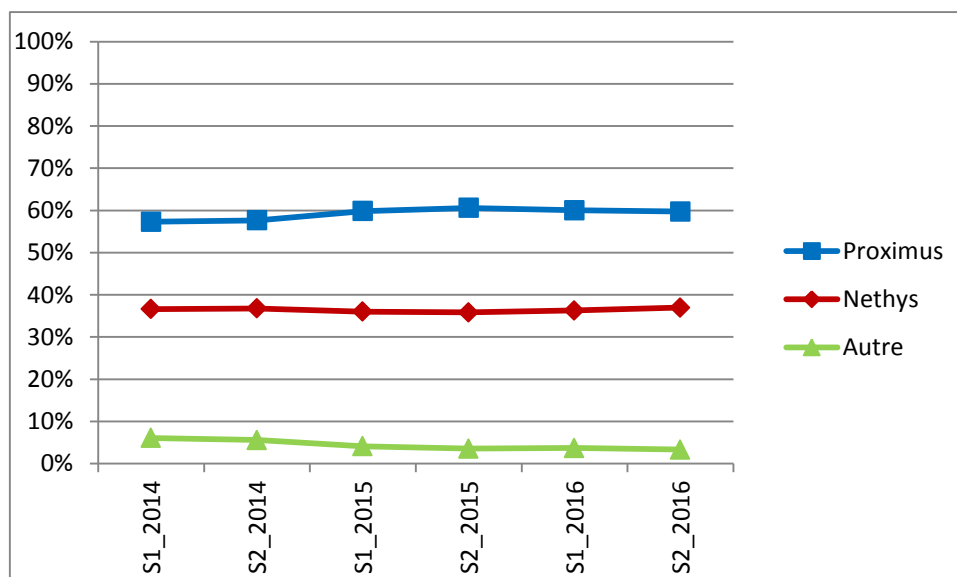


Figure 52 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe résidentiel dans la zone câblée de Nethys

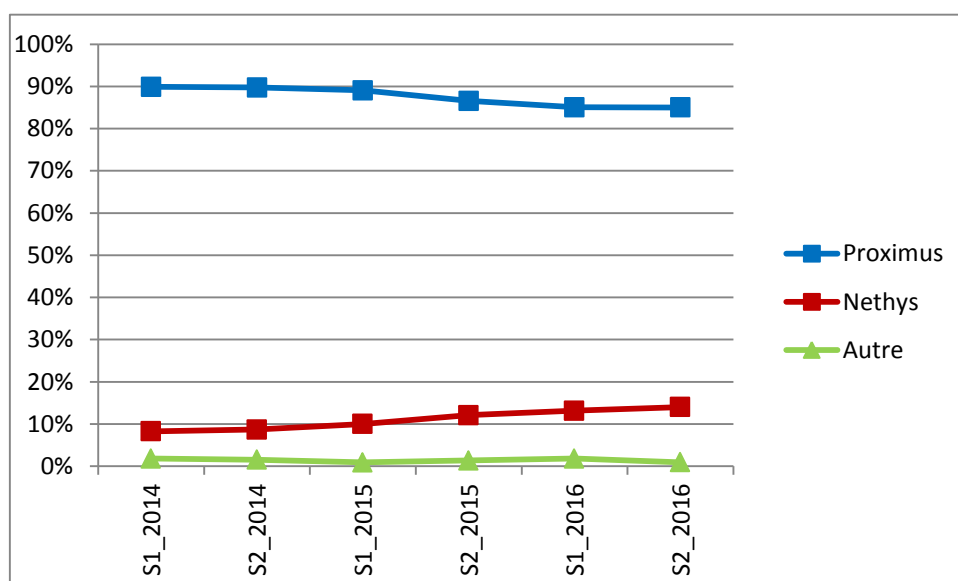


Figure 53 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe non résidentiel dans la zone câblée de Nethys

7.5.5. Au niveau de la zone SFR

293. Le volume de lignes haut débit fixes dans la zone câblée de SFR augmente de 55 % au cours de la période allant de 2011 à 2016 pour atteindre 192.026 lignes. Les ajouts nets totaux tournent autour de 20.000 lignes par semestre en 2016.

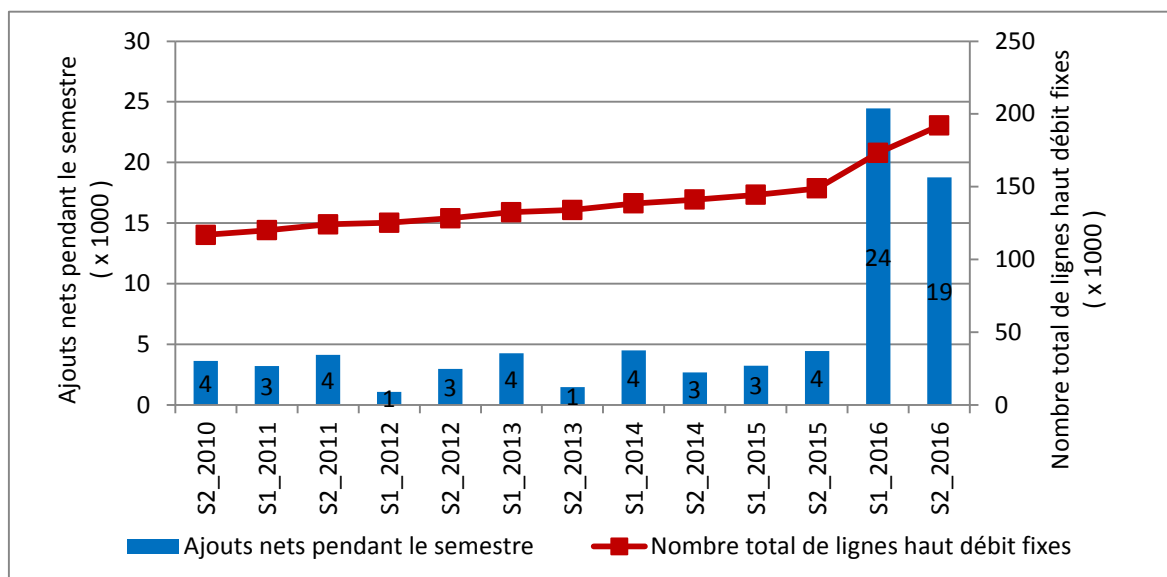


Figure 54 : Nombre total de lignes haut débit fixes et d'ajouts nets dans la zone câblée de SFR

294. Proximus enregistre une plus grande croissance que SFR sur la période allant de 2011 à 2016.

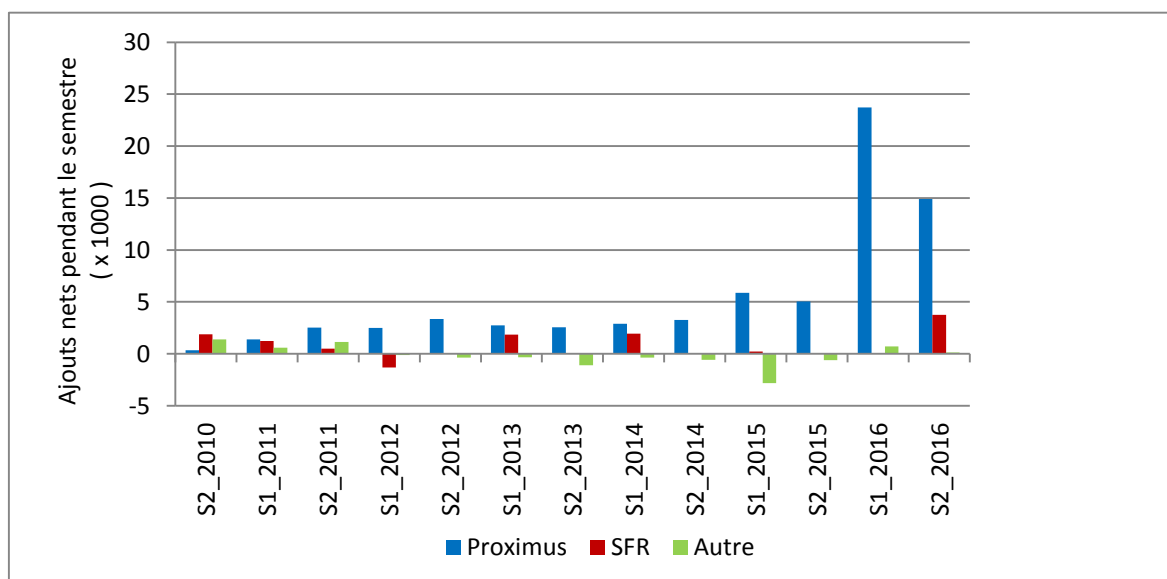


Figure 55 : Ajouts nets par opérateur

295. Comme dans les autres zones, le marché est en majeure partie divisé entre Proximus et SFR. Au cours de la période allant de 2011 à 2016, la part de marché de Proximus grimpe à un peu plus de 70 %, alors que SFR perd 10 points de pourcentage de part de marché et atteint moins de 30 %.

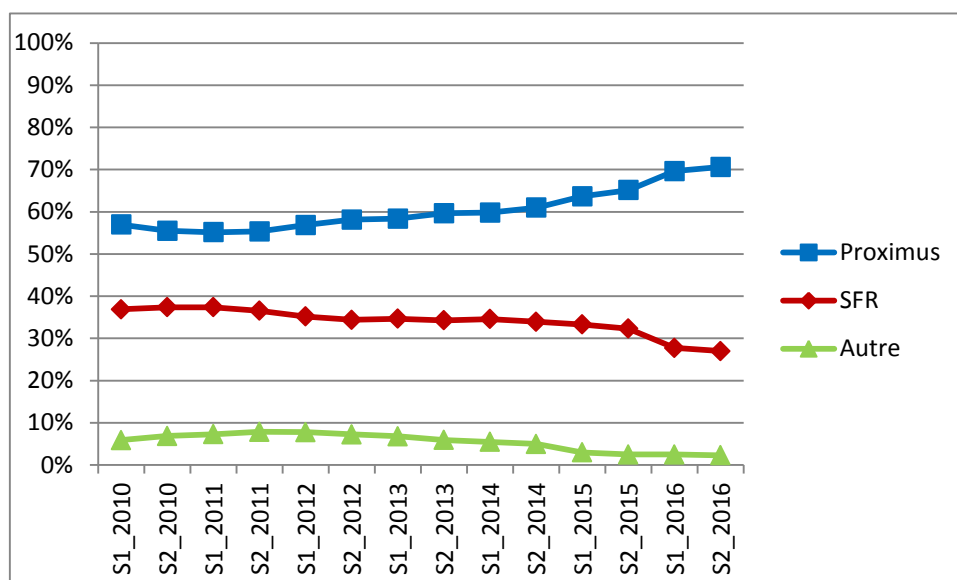


Figure 56 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe dans la zone câblée de SFR

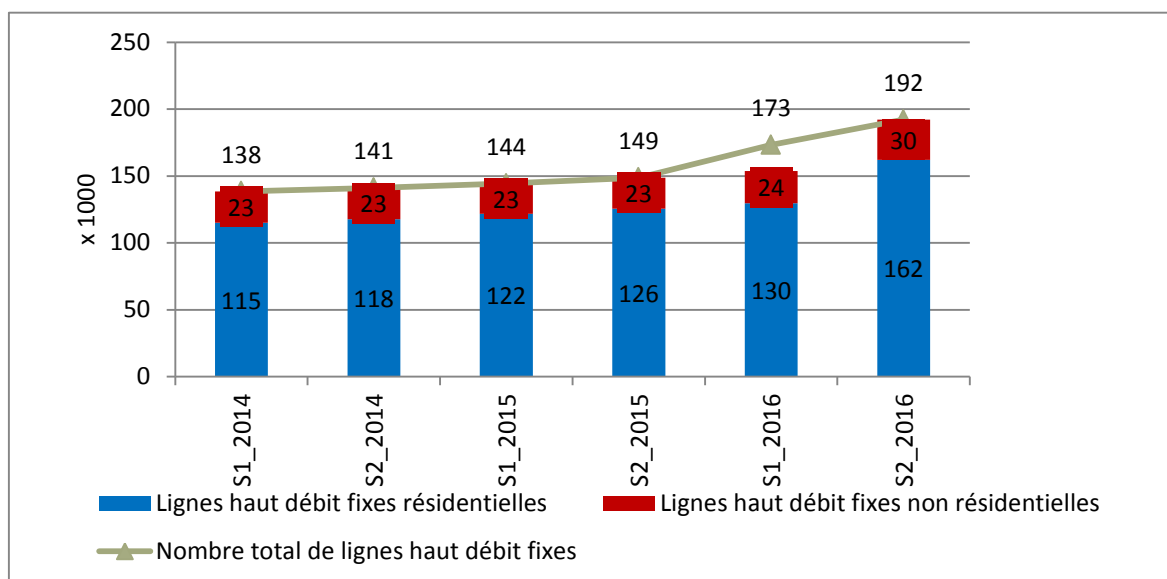


Figure 57 : Nombre de lignes haut débit fixes résidentielles/non résidentielles dans la zone câblée de SFR

296. Sur le marché résidentiel, Proximus est le fournisseur principal, avec une part de marché entre [60-70] %. La part de marché de SFR est [30-40] %.

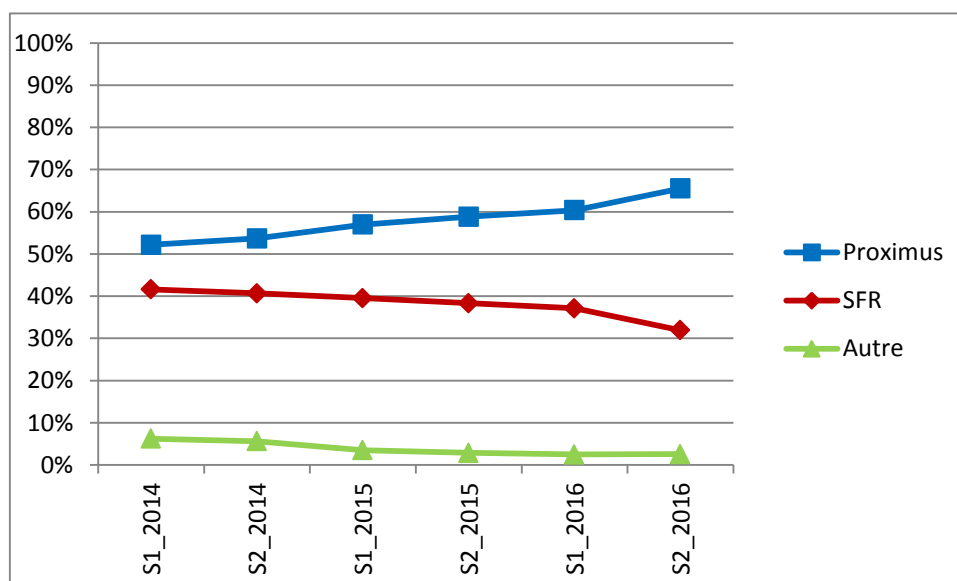


Figure 58 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe résidentiel dans la zone câblée de SFR

297. Le marché non résidentiel est presque entièrement dominé par Proximus, vu que SFR ne rapporte pas de clients non résidentiels.

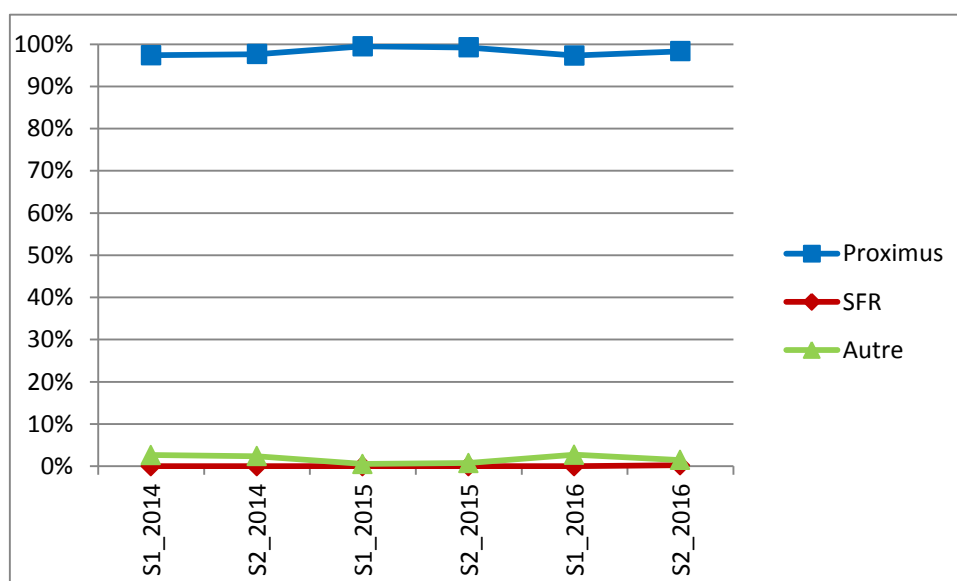


Figure 59 : Parts de marché sur le marché haut débit fixe non résidentiel dans la zone câblée de SFR

7.5.6. Evolution des prix

7.5.6.1. Prix résidentiels

298. Le tableau ci-dessous représente l'évolution nominale des prix pour l'Internet haut débit standalone.

Plans tarifaires ¹⁸⁵	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
Proximus Internet Start (50)	19,15	24,95	24,95	25,50	27,50	27,50	27,50	44%
Proximus Internet Comfort (70)	32,92	34,05	35,95	36,95	38,95	38,95		
Proximus Internet Maxi (70)	43,46	44,94	46,20	46,20	48,20	48,20	48,20	11%
Telenet Basic Internet (30)	24,95	24,95	25,50	26,00	26,99	27,50	27,80	11%
Telenet Internet Fiber 100	44,95	44,95	46,50	47,40	49,39	50,35	51,00	12%
Telenet Internet Fiber 200	65,95	64,95	66,50	67,80	70,79	72,15	73,00	10%

¹⁸⁵ L'appellation des plans tarifaires dans le tableau se base sur le nom actuel du plan tarifaire. Pour plus d'informations concernant l'ancienne appellation du produit, voir l'annexe A « Evolution des prix de détail sur le marché national résidentiel ».

Plans tarifaires ¹⁸⁵	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
VOO Internet un Peu (35)	24,95	24,95	24,95	24,95				
VOO Internet Beaucoup (45)	35,95	35,95	34,95	35,95				
VOO Internet Passionnement (55)	45,95	45,95	44,95	45,95				
VOO Internet A la folie (100)	55,95	55,95	54,95	56,95				
VOO Internet Fiber 120/100 (120)	76,95	76,95	74,95	76,95				
VOO Internet Toudoo (75)					24,95	24,95	24,95	
VOO Internet Wahoo (125)					45,95	45,95	45,95	
SFR Net SFR 50	32,90	29,90	29,90	29,90	35,90	26,99	27,99	-15%
SFR Net SFR 100 (100)	44,90	39,90	49,90	49,90	45,90	39,99	39,99	-11%
Numericable Internet 200 Mega (200)		49,90	59,90	59,90				
Scarlet Internet ADSL (12)	31,40	31,40	31,40	26,40	26,40	26,40	23,00	-16%
Scarlet Internet VDSL2 (50)	36,40	36,40	36,40	36,40	37,50	35,00	35,00	-4%
EDPNet Just in case (4)	32,70	32,70	32,70	35,20	35,20			
EDPNet ADSL XL (12)	35,95	40,00	40,00	41,20	41,20	27,70		
EDPNet VDSL XL (100)	45,95	45,95	45,95	51,20	51,20	37,70		

Tableau 6 : Evolution nominale des prix pour l'internet haut débit standalone (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

299. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)¹⁸⁶. L'évolution des deux est ce faisant examinée vis-à-vis du point de base (Q4 2011 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire est au-dessus (sur l'axe vertical) de celle de l'IPC, cela indique que les

¹⁸⁶ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général. L'IPC a augmenté de 8,12 % de 2011 à 2017.

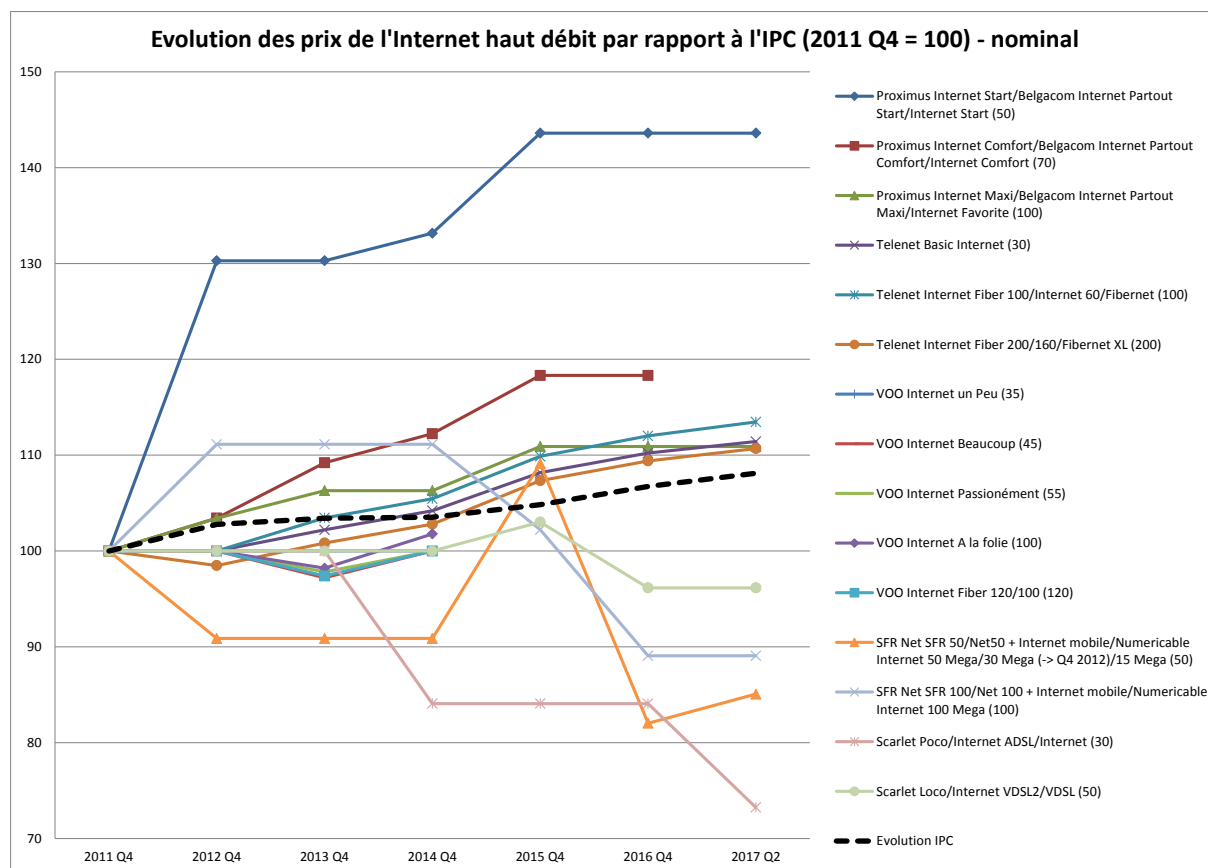


Figure 60 : Evolution nominale des prix pour l'internet haut débit standalone

300. Pour obtenir des informations plus détaillées sur l'évolution des prix entre 2011 et 2017 par opérateur, voir l'annexe A « Evolution des prix de détail sur le marché résidentiel national ». Les évolutions des prix des offres conjointes avec la large bande sont présentées à la section 10.3.
301. Sur la base de l'édition la plus récente de l'étude de comparaison des prix internationale pour le marché résidentiel, en ce qui concerne l'internet haut débit (standalone), la Belgique est la moins chère dans la catégorie « débit élevé » (30 Mbps à 100 Mbps), suivie par la France et les Pays-Bas. Pour la catégorie « très haut débit » (+100 Mbps), la Belgique est quasiment aussi compétitive que les Pays-Bas et le Luxembourg (la différence de niveau de prix est de moins d'un euro). Seuls la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.

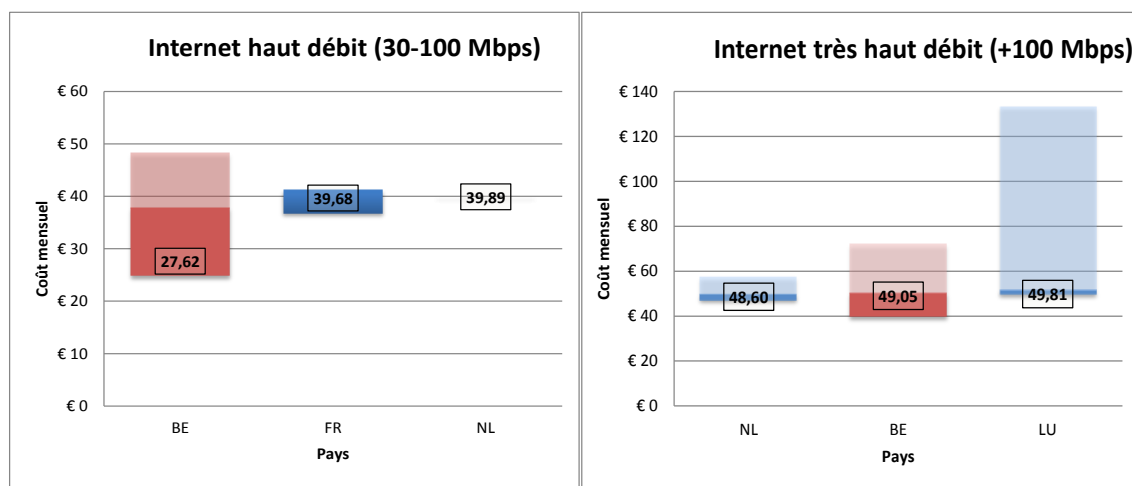


Figure 61: Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 2 (30-100) et Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 3 (+100). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

Conclusion

- Pour le haut débit standalone, nous observons deux tendances sur le marché résidentiel national :
 - ✓ Une augmentation du niveau des prix de la large bande standalone de Proximus (« Internet Start » +44 %, « Internet Maxi » +11 %) et de Telenet (« Basic Internet » +11 %, « Internet Fiber 100 » +12 %, « Internet Fiber 200 » + 10 %) ;
 - ✓ Le maintien (VOO) ou la diminution du niveau des prix de la large bande standalone (SFR, Scarlet et l'opérateur alternatif EDPnet).
- En ce qui concerne la large bande en produit standalone, la Belgique obtient de bons résultats par rapport aux autres pays (sur la base de l'étude de l'IBPT, une comparaison entre trois pays) ou des résultats moyens (sur la base de l'étude BIAC¹⁸⁷, une comparaison entre 28 pays) pour la catégorie de vitesse 30-100 Mbps. En ce qui concerne l'internet super rapide (+100 Mbps), les prix en Belgique sont plutôt moyens (sur la base de l'étude de l'IBPT) ou élevés (sur la base de l'étude BIAC).

¹⁸⁷Source : Commission européenne, DG Connect, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/broadband-internet-access-cost-biac-study>.

7.5.6.2. Marché non résidentiel

302. L'évolution nominale des prix des principaux produits haut débit standalone ou packs comprenant des produits haut débit sur le marché non résidentiel est représentée dans le tableau ci-dessous

Prix nominaux	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Evolution des prix depuis 2011
Proximus/Belgacom Office & GO Comfort (w/MBB)		33,13	34,84	36,16	36,16	37,82	
Proximus/Belgacom Office & GO Maxi (w/MBB)/Bizz Internet Favourite	40,91	42,13	43,41	43,81	43,81	45,46	11,12%
Telenet Fibernet 150/Business Internet 120/Business Internet 80/FibreNet M	45,00	45,00	46,00	46,90	49,00	50,00	11,11%
Telenet Fibernet 240+/Business Internet 200+/Business Internet 120+/FibreNet L	70,00	70,00	72,00	73,40	76,00	77,00	10%

Tableau 7 : Evolution nominale des prix des principaux produits haut débit standalone ou packs comprenant des produits haut débit sur le marché non résidentiel (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

303. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)¹⁸⁸. L'évolution des deux est ce faisant examinée vis-à-vis du point de base (Q4 2011 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire est au-dessus (sur l'axe vertical) de celle de l'IPC, cela indique que les prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général. L'IPC a augmenté de 6,75 % de 2011 à 2016.

¹⁸⁸ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions mensuelles du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

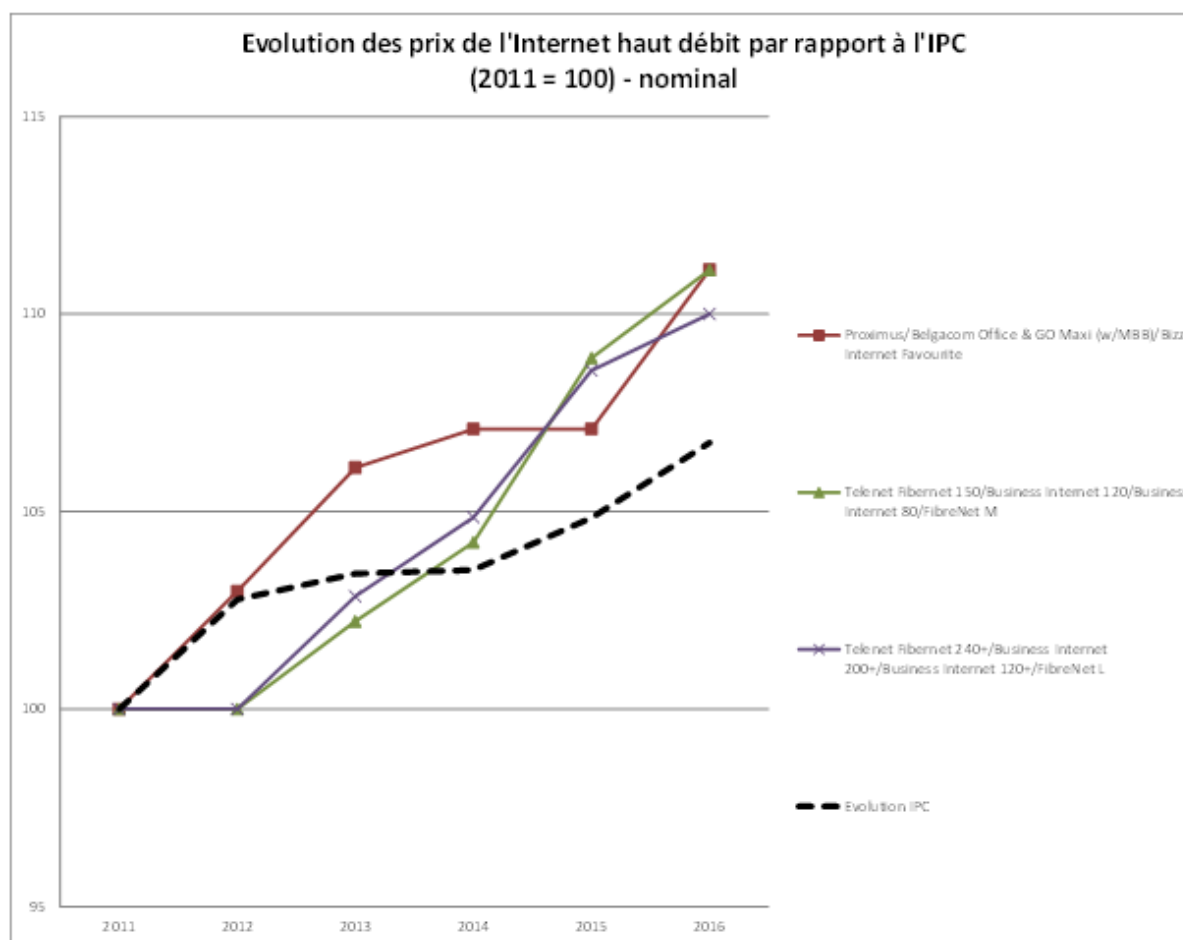


Figure 62 : Evolution nominale des prix des principaux produits haut débit standalone ou packs comprenant des produits haut débit sur le marché non résidentiel

7.5.6.3. Conclusion

304. Les prix des produits large bande standalone professionnels de Proximus et de Telenet ont été en hausse constante depuis 2011. En cinq ans, les prix ont augmenté d'environ 10 %, ce qui est bien supérieur à l'augmentation de l'indice général.
305. Il ressort d'une étude comparative des prix à l'échelle internationale réalisée pour l'IBPT pour le marché non résidentiel¹⁸⁹ que :
- 305.1. En ce qui concerne le haut débit fixe, la Belgique occupe une position avantageuse par rapport à ses voisins lorsque l'on prend en considération les types d'entreprises comptant un seul utilisateur. Pour ces types

¹⁸⁹ Voir l'annexe C « Conclusions de l'étude de comparaison des prix des produits télécoms pour les utilisateurs professionnels ».

d'entreprises, les services haut débit résidentiels sont également pris en considération, ceux-ci étant souvent moins chers que des offres haut débit professionnelles et étant concurrentiels en soi en Belgique.

- 305.2. Pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs, les prix des services large bande fixes sont moins concurrentiels en Belgique que dans les autres pays de l'étude. Cette position moins avantageuse est due au fait que pour de telles entreprises, seuls les services large bande professionnels sont pris en considération et que ceux-ci sont généralement plus chers en Belgique que dans les pays voisins.

7.5.7. Barrières à l'entrée et à l'expansion

7.5.7.1. Infrastructures qu'il n'est pas aisé de dupliquer

306. Le marché identifié est caractérisé par des barrières à l'entrée élevées et non temporaires. Les réseaux de Proximus et des câblo-opérateurs sont caractérisés par des investissements considérables (qui sont également des « sunk costs », des coûts irrécupérables) et un nouvel acteur potentiel aurait besoin de beaucoup de temps et de ressources pour dupliquer ces réseaux.

7.5.7.2. Barrières au changement

307. Les barrières au changement sont des facteurs qui compliquent le passage d'un opérateur à un autre. Ces barrières peuvent permettre de renforcer la position dominante des câblo-opérateurs et de Proximus, du fait que de nouveaux acteurs et le concurrent existant ont plus de difficultés à gagner des clients.
308. Dans le courant de l'année 2016, 10,4 %¹⁹⁰ des lignes large bande fixes résidentielles ont été résiliées. Sur le marché non résidentiel, la perte de clientèle est moindre avec un taux d'attrition de 7,7 %¹⁹¹.
309. Les consommateurs qui souhaitent changer d'opérateur connaissent des barrières au changement, **comme des obstacles techniques et administratifs**. Le délai de résiliation dans lequel un dédommagement doit être payé, l'installation de nouveaux équipements, la pose éventuelle de nouveaux câbles et le paiement de nouveaux frais d'activation en cas de migration vers un autre opérateur sont autant d'éléments qui constituent des barrières au changement.

¹⁹⁰ Chiffres de l'IBPT, Situation du marché des communications électroniques 2016

¹⁹¹ Chiffres de l'IBPT, Situation du marché des communications électroniques 2015

310. Il ressort de l'enquête auprès des consommateurs réalisée par Profacts en 2016 que 40 % d'entre eux estiment qu'il est difficile de changer d'opérateur Internet. Parmi les consommateurs qui estiment difficile de changer d'opérateur, 43 % souhaitent un traitement administratif et technique plus simple du changement et 41 % souhaiteraient que le changement d'opérateur soit gratuit.
311. Le programme Easy Switch a été lancé par l'IBPT pour faciliter le changement d'opérateur fixe (téléphone fixe, internet, télévision dans le cadre d'un pack) et a été concrétisé par l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Cependant, ce programme n'apporte pas une solution à l'ensemble des obstacles. L'installation de nouveaux équipements, d'un nouveau câblage ou les coûts d'activation sont des obstacles qu'Easy Switch ne peut supprimer. Les effets d'Easy Switch devront par ailleurs être analysés après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal précité, entrée en vigueur prévue le 1^{er} juillet 2017.



Basis: 886 respondenten voor wie het moeilijk lijkt van operator te veranderen

Figure 63 : Enquête Profacts auprès des consommateurs – Eléments qui devraient faciliter le changement d'opérateur

- 311.1. **Les offres multiple play :** Les offres multiple play de câblo-opérateurs et de Proximus constituent un obstacle à la migration vers d'autres opérateurs. Du fait que l'internet haut débit fixe soit vendu avec d'autres produits, comme la télévision et la téléphonie, dans une seule offre, la

disposition d'un client à migrer vers un autre opérateur ne dépend pas seulement du service Internet mais de l'ensemble des produits (voir le point 675). C'est ce que confirment les taux d'attrition publiés par les plus grands opérateurs¹⁹².

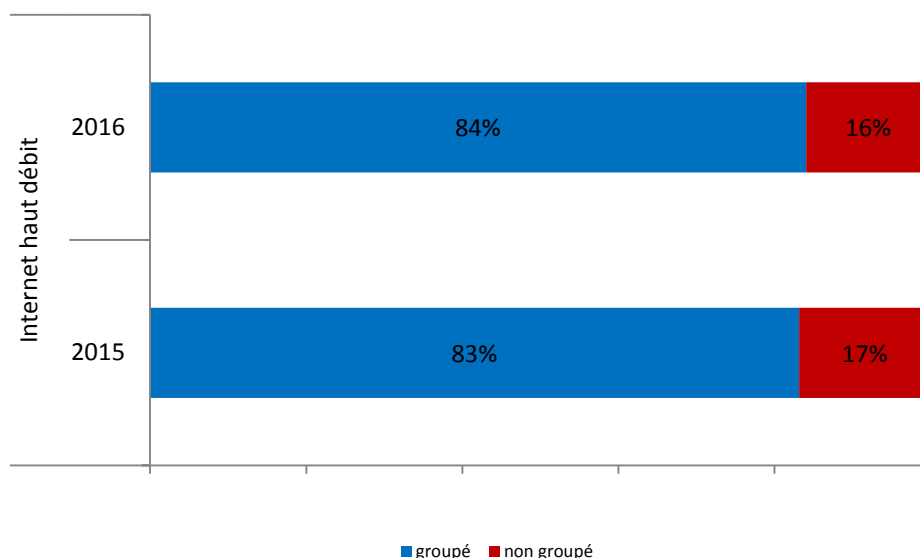


Figure 64 : Proportion de services Internet haut débit vendus dans des offres groupées

7.5.7.3. Economies d'échelle

312. Les économies d'échelle se produisent lorsque le coût moyen de la production d'un produit baisse à mesure que sa production et sa vente augmentent. Ces économies sont généralement réalisées dans des situations où les coûts fixes sont élevés et les coûts variables faibles, ce qui est le cas dans le secteur des communications électroniques. Les économies d'échelle peuvent constituer un avantage par rapport aux concurrents existants et aux entrants potentiels sur le marché, du fait que ces derniers ne disposent pas immédiatement d'une vaste clientèle permettant de réaliser des économies d'échelle.
313. Proximus et les câblo-opérateurs disposent d'une clientèle considérable sur le marché haut débit (déjà constituée en partie lorsqu'ils étaient encore monopoleurs dans leurs marchés d'origine). Grâce à leur clientèle considérable, ils peuvent entre autres mieux répartir sur une plus grande échelle les coûts de systèmes administratifs et le développement de nouveaux produits.

¹⁹² Voir les rapports annuels ou les présentations de Proximus et de Telenet.

314. Les économies d'échelle des câblo-opérateurs et de Proximus constituent un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, étant donné qu'au départ, ils ne disposent pas d'une grande clientèle et qu'ils seront donc soumis à des coûts unitaires considérablement plus élevés.

7.5.7.4. Economies de gamme

315. Les économies de gamme se produisent lorsque le coût moyen de production d'un produit baisse à mesure que la gamme de produits d'une entreprise s'élargit. Ces économies sont réalisées grâce à la possibilité de répartir les coûts communs (par ex. : coûts de gestion de réseau, de marketing ou de facturation) entre tous les produits. Sur le marché de détail du haut débit, les économies de gamme sont principalement possibles du fait qu'un opérateur :
- peut utiliser un même réseau pour offrir plusieurs services (par exemple l'internet haut débit et les services de téléphonie fixe) ;
 - peut vendre ces services dans des offres communes (les « offres conjointes »).
316. Parmi les consommateurs, 84 % ont aujourd'hui accès à l'internet haut débit dans le cadre d'une offre conjointe. Les économies de gamme dont bénéficient Proximus et les câblo-opérateurs grâce aux offres multiple play constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

7.5.7.5. Dépenses pour la publicité

317. Des dépenses élevées en marketing peuvent constituer une barrière à l'entrée. L'Union belge des Annonceurs (UBA) publie dans son rapport annuel un classement des 100 entreprises dépensant le plus en publicité. Proximus et les câblo-opérateurs y occupent des positions importantes.

RANK 2015	ADVERTISERGROUP	2015 IN KEURO	2014 IN KEURO
4	PROXIMUS GROUP (EX BELGACOM)	71.205	70.731
17	TELENET GROUP HOLDING	33.575	30.494
19	FRANCE TELECOM	33.214	34.896
53	BASE COMPANY	12.821	17.635

Tableau 8 : Rapport annuel UBA, consultable sur http://www.ubabelgium.be/uba/view/fr/knowledge_center/uba_rapport_annuel_2015

318. Ces dépenses portent bel et bien sur l'ensemble des activités des groupes (radiodiffusion et télécommunications). Par contre, il est indiqué que les publicités ne représentent qu'une partie du budget marketing total (qui englobe par exemple aussi les présentations dans les espaces commerciaux, les frais de personnel du département marketing, le sponsoring sportif, etc.).

7.5.8. Conclusion de l'analyse concurrentielle

319. L'IBPT estime que le marché de détail pour l'accès Internet à haut débit présente certaines caractéristiques qu'il convient de prendre en compte dans le cadre de l'examen des marchés de gros qui se situent en amont de ce marché, parce qu'elles peuvent influencer la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire :
- Le marché de détail résidentiel pour l'accès Internet à haut débit reste très concentré. Proximus ([40-50] % seule) et les câblo-opérateurs contrôlent ensemble [90-100] % du marché résidentiel national. Les autres opérateurs qui proposent le haut débit sur la base de l'accès de gros régulé de Proximus continuent à perdre du terrain ([0-5] %). Grâce à l'ouverture du câble, Orange offre également l'internet haut débit depuis 2016 (uniquement disponible dans une offre conjointe avec la télévision) et a signalé 33.400 clients pour cette offre, ce qui donne une part de marché de [0-5] %.
 - Le marché haut débit fixe non résidentiel est lui aussi très concentré : le premier opérateur, Proximus, a [50-60] % de parts de marché et les câblo-opérateurs 35,3 % sur le marché non résidentiel national. Les opérateurs alternatifs disposent de 5,9 % des parts de marché.
 - Si nous considérons les parts de marché du marché résidentiel et non résidentiel par zone câblée, nous ne remarquons pas de grandes différences par rapport aux conclusions susmentionnées. Les marchés résidentiel et non résidentiel de l'accès haut débit sont également très concentrés par zone câblée.
 - Les offres groupées gagnent constamment en popularité, surtout les offres comprenant l'accès Internet à haut débit et la télévision numérique. Aujourd'hui, 84 % des consommateurs ont le haut débit fixe dans le cadre d'une offre conjointe.
 - Les prix en vigueur sur le marché de détail belge pour l'internet haut débit sont régulièrement augmentés. Par rapport aux pays voisins d'une part et à l'ensemble des pays européens d'autre part, les prix de notre pays sont respectivement avantageux et moyens pour la catégorie de vitesse 30-100 Mbps. Les prix belges sont respectivement plutôt moyens et chers en ce qui concerne l'internet super rapide (+100 Mbps). (voir l'annexe C).

- Un risque sérieux existe que le marché haut débit fixe soit encore plus concentré sans offres régulées. Il serait vraisemblablement limité aux opérateurs qui disposent de leurs propres infrastructures (Proximus et les câblo-opérateurs). Ces infrastructures ont en grande partie été installées lorsqu'ils disposaient de droits exclusifs et restent aujourd'hui difficiles à dupliquer.

CHAPITRE 8. MARCHÉ RETAIL DE LA RADIODIFFUSION

320. Sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle, différents acteurs assurent un large éventail de services afin de proposer la radiodiffusion télévisuelle à l'utilisateur final, de la création de contenu audiovisuel à la transmission de signaux de radiodiffusion à l'utilisateur final¹⁹³.
321. Les utilisateurs finals de la radiodiffusion télévisuelle reçoivent dans la pratique trois services : l'accès à la plateforme de télévision¹⁹⁴, la fourniture de signaux de radiodiffusion et le contenu télévisuel en tant que tel.
322. La présente analyse du marché retail de la radiodiffusion télévisuelle¹⁹⁵ traite de la fourniture de signaux de radiodiffusion télévisuelle et de l'accès au réseau de radiodiffusion télévisuelle. Les opérateurs, tels que par exemple Proximus et les câblo-opérateurs, fournissent ainsi à l'utilisateur final du contenu audiovisuel, des signaux de radiodiffusion et l'accès au réseau de radiodiffusion via leurs plateformes de radiodiffusion télévisuelle respectives¹⁹⁶. Bien que le contenu télévisuel ne fasse donc pas partie de cette analyse de marché, celui-ci peut toutefois avoir une influence sur le marché en question. Lorsque cela s'avérera nécessaire, les effets de celui-ci seront pris en compte.
323. Précédemment, la CRC a adopté, le 1er juillet 2011, la décision concernant le marché de la radiodiffusion télévisuelle. Celle-ci a défini le marché de détail de la radiodiffusion télévisuelle, examiné la situation concurrentielle et désigné les parties disposant d'une puissance significative sur le marché. L'IBPT considère qu'il est nécessaire d'à nouveau analyser les conditions du marché de la radiodiffusion télévisuelle, d'examiner leur impact pour l'utilisateur final et de déterminer l'approche réglementaire la plus appropriée¹⁹⁷.
324. C'est la raison pour laquelle l'on définit dans ce qui suit les différents types de services de radiodiffusion télévisuelle qui appartiennent au même marché. La

¹⁹³ Les différents rôles de cette chaîne de valeur sont décrits à l'Annexe K.

¹⁹⁴ Il s'agit du réseau de communications électroniques via lequel les signaux de radiodiffusion sont fournis à l'utilisateur final.

¹⁹⁵ Ci-après aussi : « marché de la radiodiffusion télévisuelle ».

¹⁹⁶ Les opérateurs sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle peuvent remplir plusieurs rôles dans la chaîne de valeur du large marché de la radiodiffusion, comme décrits à l'annexe K.

¹⁹⁷ L'impact pour l'utilisateur final et l'approche réglementaire appropriée sont décrites aux chapitres 11 et 12.

situation concurrentielle sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle est ensuite analysée sur cette base¹⁹⁸.

325. Le présent chapitre se concentre en outre sur les produits de radiodiffusion achetés seuls par l'utilisateur final. La situation concurrentielle sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle est aussi fortement marquée par l'achat d'offres groupées, dites « multiple play »¹⁹⁹, comprenant une composante de radiodiffusion. En 2016, sur l'ensemble des clients de la radiodiffusion, 73 % ont en effet acheté leurs produits de radiodiffusion dans le cadre d'une offre groupée²⁰⁰.
326. Le chapitre 5 contient une analyse détaillée de la pénétration, de l'évolution des prix et des aspects stratégiques des offres groupées comprenant une composante de radiodiffusion.
327. Comme décrit dans l'analyse concurrentielle de ce chapitre et dans le Chapitre 10.²⁰¹, la proposition d'offres groupées comprenant une composante de radiodiffusion procure une série d'avantages aux opérateurs sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle, comme la conservation de leurs clientèles respectives, une hausse des revenus par relation commerciale et la création de convergences technologiques entre différents produits proposés via une même plateforme.
328. L'importance toujours croissante des produits groupés avec une composante de radiodiffusion constitue par conséquent un facteur essentiel dans l'analyse concurrentielle du marché de la radiodiffusion télévisuelle.
329. Il convient par conséquent de souligner que l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle est définie par la relation entre respectivement :

¹⁹⁸ La méthodologie relative à l'analyse du marché, par le biais de la définition du marché et de l'analyse concurrentielle, a été décrite plus haut, au chapitre 3.

¹⁹⁹ Le « multiple play » (ou « multiplay ») fait référence à un mode de vente commerciale dans le cadre duquel plusieurs produits, tels que la télévision numérique, l'internet large bande et la téléphonie, sont vendus via une offre commune. Les produits seuls comprennent par contre uniquement une composante de radiodiffusion.

²⁰⁰ Voir Figure 88 : Part des abonnés à la large bande fixe achetant la large bande dans le cadre d'une offre conjointe (Source : IBPT), p. 156.

²⁰¹ L'impact des offres groupées sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle est également décrit dans l'analyse concurrentielle de ce chapitre .

- L'analyse de la situation concurrentielle sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle, telle que décrite dans ce chapitre, en se concentrant sur les offres de radiodiffusion isolées.
- L'analyse de l'évolution des prix, de la pénétration et des aspects stratégiques des offres groupées avec une composante de radiodiffusion, telle que décrite au chapitre 10.

8.1. OFFRES SUR LE MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION

330. Les services de radiodiffusion télévisuelle sont proposés à l'utilisateur final par les opérateurs via différentes plateformes :
- la télévision analogique via le câble
 - la télévision numérique via le câble et l'IPTV
 - les autres plateformes : télévision satellite, télévision terrestre et services de radiodiffusion « over the top ».
331. L'utilisateur final regarde le contenu audiovisuel via ces plateformes de deux manières différentes :
- Soit de manière linéaire : un service de médias audiovisuels dont les programmes sont destinés à être reçus simultanément par l'ensemble du public ou une partie de celui-ci au moment décidé par l'éditeur de services de médias audiovisuels sur la base d'une grille de programmes élaborée par lui.
 - Soit de manière non linéaire (comme le visionnage en différé²⁰², la vidéo à la demande et la « web tv » non linéaire) : un service de médias audiovisuels dont les programmes sont destinés à être reçus à la demande et au moment choisi par l'utilisateur, sur la base d'un catalogue de programmes établi par un éditeur de services de médias audiovisuels.
332. Les différentes plateformes de télévision, tant pour la télévision linéaire que non linéaire, sont discutées ci-dessous.

²⁰² Voir plus bas, la section 8.1.2. « Télévision non linéaire ».

8.1.1. La télévision linéaire

8.1.1.1. La télévision analogique

333. La télévision analogique (également appelée « télévision standard ») est un service envoyant le signal de télévision de manière analogique²⁰³. Afin de recevoir la télévision analogique, l'utilisateur final n'a besoin, en plus de l'abonnement de base, d'aucun équipement périphérique supplémentaire.
334. Comme indiqué ci-dessus, l'on distingue actuellement cinq câblo-opérateurs. Quatre d'entre eux offrent des services de radiodiffusion analogique²⁰⁴ :
- Telenet couvre la région de langue néerlandaise, certaines zones de la région bilingue de Bruxelles-Capitale et une commune de la région de langue française ;
 - Nethys couvre plus de 75 % de la région de langue française, la région de langue allemande et une commune de la région de langue néerlandaise ;
 - Brutélé couvre 24 communes de la région de langue française et 6 communes de la région bilingue de Bruxelles-Capitale ;²⁰⁵
 - Brutélé et Nethys ont regroupé leurs activités de télévision sous la marque commerciale VOO. Ensemble, ils couvrent près de 95 % de la région de langue française et 100 % de la région de langue allemande.
 - SFR couvre certaines communes de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, deux communes de la région de langue néerlandaise et certaines communes de la Province du Hainaut (région de langue française). SFR n'offre encore la télévision analogique que dans certaines communes de la Province du Hainaut.

²⁰³ Avec la télévision analogique, le son et l'image sont envoyés à l'utilisateur final via des signaux analogiques continus. Avec la télévision numérique par contre, les signaux de télévision numérique sont envoyés comme des données et reçus par l'utilisateur final via une set-up box (décodeur). La télévision numérique fournit une meilleure qualité d'image que la télévision analogique et offre la possibilité de trafic bidirectionnel, ce qui permet des services interactifs.

²⁰⁴ Orange (précédemment Mobistar) propose depuis mars 2016 des services de radiodiffusion via les réseaux des câblo-opérateurs sur la base de l'offre régulée (voir ci-dessous). Les chaînes analogiques sont reprises dans l'offre standard de télévision numérique d'Orange et ne sont pas proposées séparément.

²⁰⁵ SFR (précédemment : Numericable) n'offre plus de services de télévision analogique (disponibles en Région bilingue de Bruxelles-Capitale [jusqu'au 4 avril 2016]).

Opérateur	Appellation commerciale du plan tarifaire	Nombre de chaînes
Telenet	Abonnement au câble (télévision analogique)	22
Voo	La TV analogique	20

Tableau 9 : offres de télévision analogique des câblo-opérateurs au 13 juillet 2016

8.1.1.2. Télévision numérique : télévision numérique via le câble et l’IPTV

335. Tant les câblo-opérateurs que Proximus proposent une offre pour la télévision numérique²⁰⁶ avec un large éventail de packs, allant des offres de base (comprenant de manière standard environ 70 chaînes de télévision) à d’autres packs avancés, incluant des chaînes thématiques et premium.
336. La télévision numérique offre une meilleure qualité d’image que la télévision analogique et permet un trafic bidirectionnel. Les utilisateurs finals peuvent ainsi consulter des services interactifs²⁰⁷. Un décodeur est nécessaire pour recevoir la télévision numérique.
337. Proximus propose la télévision numérique via sa plateforme IPTV, des services de radiodiffusion étant fournis à l’utilisateur final via le réseau télécoms bifilaire sur la base de l’xDSL (soit le cuivre) ou du FTTH.
338. Les câblo-opérateurs proposent des services de télévision numérique, de manière groupée avec la télévision analogique, via leur réseau coaxial²⁰⁸. Le service de télévision analogique est compris dans les offres de télévision numérique. Cela signifie qu’un client qui souscrit à la télévision numérique par le câble reçoit également le service de télévision analogique. La télévision numérique par le câble offre une meilleure qualité de télévision que la télévision analogique par le câble, tant en ce qui concerne l’image que le son.

²⁰⁶ Ces services de télévision sont proposés à l’utilisateur final via une plateforme de télévision qui est indépendante de l’internet public.

²⁰⁷ Comme par exemple : Guide électronique des programmes, enregistrement intégré, interactivité (VOD, vote en direct, catch up TV).

²⁰⁸ À l’exception de SFR dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et dans la région de langue néerlandaise.

339. Orange (précédemment Mobistar) propose depuis mars 2016 des services de radiodiffusion via le réseau des câblo-opérateurs sur la base de l'offre régulée²⁰⁹. L'offre d'Orange est exclusivement disponible dans le cadre d'une offre groupée, avec l'internet large bande et des services mobiles.

340. Le tableau ci-dessous résume les offres de télévision numérique.

Opérateur	Appellation commerciale du plan tarifaire	Chaînes	Caractéristiques
Telenet	Télévision numérique (avec HD Digibox)	75	Enregistrement impossible, demande de films et de programmes possible
Telenet	Télévision numérique (avec HD Digicorder)	75	Enregistrement possible, services VoD
Telenet	TV avec carte	75	Avec carte CI+, enregistrement ou services VoD impossibles
VOO	La TV Numérique Interactive (avec VOOcorder)	70	Enregistrement d'émissions possible, services VoD
VOO	La TV Numérique Interactive (avec Box .évasion)	70	Enregistrement illimité avec DD amovible, grand nombre de services interactifs (VoD)
VOO	La TV Carte Numérique	70	Avec carte CI+, enregistrement impossible et pas de VoD
SFR	TV SFR Silver	130	Enregistrement d'émissions possible, services VoD
SFR	TV SFR Black	175	Enregistrement d'émissions possible, VoD, différentes chaînes thématiques supplémentaires également comprises
Proximus	Proximus TV	70	Prix de la télévision numérique (VoD et enregistrement) téléphonie fixe comprise (uniquement disponible en pack)
Orange	Orange TV	70	Uniquement disponible dans des offres groupées avec

²⁰⁹ Orange utilise actuellement l'offre régulée sur les réseaux de Telenet, Brutélé et Nethys. Au moment de la rédaction de la présente analyse de marché, des négociations pour utiliser l'offre régulée sur le réseau de SFR étaient en cours.

Opérateur	Appellation commerciale du plan tarifaire	Chaînes	Caractéristiques
			l'internet large bande (services interactifs compris) et des services mobiles.

Tableau 10 : offres de télévision numérique par le câble et l'IPTV au 13 juillet 2016 (Source : sites Internet des opérateurs)

8.1.1.3. Autres plateformes et offres

341. Outre la télévision par le câble et l'IPTV, des services de télévision sont également proposés via les plateformes de radiodiffusion suivantes.

La télévision numérique par satellite

342. L'on distingue deux types de télévision par satellite :
- La télévision par satellite payante (SATV payante) : dans cette formule, le client final reçoit des signaux de télévision cryptés par satellite dans le cadre d'un abonnement payant ;
 - La télévision par satellite « free-to-air » (FTA SATV) : dans cette formule, le client final reçoit des signaux de télévision par satellite sans abonnement payant. Il s'agit ici d'offres avec principalement des chaînes publiques étrangères.
343. Tout comme pour l'IPTV et la télévision numérique par le câble, la SATV offre la haute définition, tant pour l'image que pour le son. La télévision numérique par satellite offre également des chaînes thématiques à la carte. En Belgique, la couverture de la télévision par satellite est nationale.
344. Le fournisseur satellite principal est « M7 Group », qui propose deux offres différentes de SATV payante, à savoir TV Vlaanderen (pour les téléspectateurs néerlandophones) et TéléSAT (pour les téléspectateurs francophones). Ces deux offres proposent la télévision numérique et comprennent des chaînes de télévision belges et environ 500 chaînes de télévision et de radio (en particulier des chaînes de France dans l'offre TéléSAT et des chaînes des Pays-Bas dans l'offre TV Vlaanderen).²¹⁰

²¹⁰ Orange (précédemment Mobistar) n'offre plus de services de télévision par satellite depuis le 1^{er} septembre 2013 (voir aussi « 8.5.2.4. Parts de marché des autres opérateurs »).

345. En région de langue allemande, une part significative des ménages **[confidentiel]** reçoit des offres de télévision par satellite gratuites étrangères (*free-to-air satellite-tv*, « FTA SATV » comme ASTRA et EUTELSAT) qui leur donne accès à de nombreux services de médias audiovisuels en langue allemande, édités aussi bien par des instituts de radiodiffusion publics que privés.

Opérateur	Appellation commerciale du plan tarifaire	Chaînes	Caractéristiques spécifiques
TéléSAT	Basic Light	27, upgrade à plus de 500 chaînes possible grâce au satellite	« Pack de Location » avec enregistreur HD interactif
TéléSAT	Basic	54, upgrade à plus de 500 chaînes possible grâce au satellite	« Pack de Location » avec enregistreur HD interactif
TéléSAT	Basic+	72, upgrade à plus de 500 chaînes possible grâce au satellite	« Pack de Location » avec enregistreur HD interactif
TV Vlaanderen	Basic Light	35, upgrade à plus de 400 chaînes possible grâce au satellite	Location du set complet pour la HDTV avec enregistreur HD interactif
TV Vlaanderen	Basic	73, upgrade à plus de 400 chaînes possible grâce au satellite	Location du set complet pour la HDTV avec enregistreur HD interactif
TV Vlaanderen	Basic+	90, upgrade à plus de 400 chaînes possible grâce au satellite	Location du set complet pour la HDTV avec enregistreur HD interactif

Tableau 11 : offres de SATV payante au 13 juillet 2016 (Source : sites Internet des opérateurs)

Télévision numérique terrestre (DVB-T)

346. La télévision numérique terrestre renvoie aux services de radiodiffusion diffusés par les ondes à l'aide d'antennes d'émission terrestres. La norme utilisée à cet effet est la « Digital Video Broadcast Terrestrial » (DVB-T)²¹¹.

²¹¹ L'émission analogique via les ondes n'existe plus en Belgique depuis le 3 novembre 2008.

347. Via la DVB-T, les utilisateurs finals peuvent recevoir, avec le bon équipement de réception²¹², un nombre limité de chaînes sans abonnement. L'espace limité de spectre pour l'envoi de services de radiodiffusion via la DVB-T n'autorise qu'un nombre limité de chaînes. La DVB-T permet aussi un trafic bidirectionnel (limité), ce qui rend possibles des services interactifs.
348. Les plateformes DVB-T existantes émettent uniquement « free-to-air » sans abonnement, ce qui permet de recevoir les chaînes des émetteurs publics. Pour le moment, il n'y a pas d'offre payante pour la DVB-T sur le marché de la radiodiffusion.

Services de radiodiffusion linéaire « over the top »

349. Outre les plateformes de télévision susmentionnées, des services de radiodiffusion linéaire « over the top » (OTT) sont également proposés. Le terme OTT regroupe les applications et services de radiodiffusion qui sont proposés à l'utilisateur final via l'internet large bande public, sans qu'il n'y ait de garantie de priorité spécifique.²¹³
350. Le fait que de tels services n'aient pas de priorité spécifique sur d'autres trafics de données arrivant via l'internet large bande jusqu'à l'utilisateur final peut entraîner une qualité d'image fluctuante. Le contenu audiovisuel via l'internet large bande doit en effet être envoyé via la largeur de bande présente.
351. Dans le cadre des services de radiodiffusion linéaire OTT, la grille d'émission des producteurs de radiodiffusion et/ou des émetteurs est proposée en intégralité à l'utilisateur final via une connexion Internet haut débit. L'utilisateur final reçoit ce faisant le contenu audiovisuel selon la grille d'émission proposée par le fournisseur de radiodiffusion.
352. Plusieurs acteurs de télévision linéaire payante qui proposent leurs services de radiodiffusion via l'IPTV et le réseau câblé, proposent également leur contenu linéaire à travers des applications mobiles ou pour tablettes ainsi que par le biais

²¹² Il s'agit d'un décodeur (aussi appelé démodulateur ou tuner) compatible avec la norme DVB-T/MPEG2. Ce dernier est toutefois déjà présent dans tous les téléviseurs récents.

²¹³ Les services OTT ne doivent pas être confondus avec la « téléphonie mobile » telle que décrite dans l'analyse de marché de la CRC du 1er juillet 2011. La télévision mobile a été décrite dans cette analyse de marché comme la radiodiffusion télévisuelle via des offres de téléphonie mobile, entre autres proposées par Proximus et Mobistar (aujourd'hui Orange). Il a entre-temps été mis fin à ces offres. Toutefois, les services de radiodiffusion peuvent être reçus via les normes standard telles que la 3G et la 4G.

de sites Internet en direct et sans supplément tarifaire. Ce faisant, l'abonnement existant à la télévision est complété par des services qui permettent à l'utilisateur final de regarder directement le contenu audiovisuel sur différents appareils via une connexion Internet haut débit. L'application TV Proximus, www.proximus.tv, l'application Yelo Play, yelotv.be, BeTvGO, et VooMotion²¹⁴ en sont des exemples.

353. En outre, plusieurs chaînes de télévision et d'autres fournisseurs offrent aussi leur contenu audiovisuel de manière linéaire gratuitement via l'internet haut débit, à travers des sites Internet, des applications mobiles ou pour tablettes. Stieve Free (un pack de six chaînes)²¹⁵, VTM.be, RTBF Auvio et Arte en sont des exemples. Avec « VRT NU »²¹⁶, la « Vlaamse Radio en Televisiemaatschappij » (VRT) a lancé, le 30 janvier 2017, une plateforme vidéo permettant de regarder gratuitement et directement du contenu audiovisuel de différentes chaînes via l'ordinateur, la tablette, le smartphone ou la console vidéo.
354. En 2012, WeepeeTV a été lancée, une offre payante dans le cadre de laquelle l'on pouvait choisir 10 chaînes dans un pack de 26 pour un abonnement de 10 à 12 euros par mois. Ces services de radiodiffusion pouvaient être achetés via une connexion Internet haut débit. En décembre 2013, l'offre a été arrêtée.

8.1.2. Télévision non linéaire

355. Dans le cadre de services de télévision non linéaire, l'utilisateur final a la possibilité de regarder des services de télévision en choisissant le moment et la composition. Il s'agit ici de services de radiodiffusion qui existent à la fois comme services complémentaires aux offres de télévision linéaire, mais qui peuvent aussi être proposés séparément à l'utilisateur final, sans être associés à une offre linéaire.
356. Le fait de revoir des émissions déjà diffusées (visionnage en différé), la possibilité de mettre sur pause et de continuer la lecture d'émissions linéaires plus tard et la

²¹⁴ Proximus TV, Yelo Play et VooMotion sont des services qui sont exclusivement compris dans les offres de radiodiffusion existantes en combinaison avec l'internet haut débit chez les opérateurs donnés. Ces exemples dépendent donc du réseau.

²¹⁵ Outre la version gratuite « Stieve Free », il existe aussi « Stieve TV », une version payante qui proposera aussi à l'avenir la chaîne publique et les chaînes SBS, en plus des chaînes de Medialaan. À l'heure actuelle, il n'est plus possible de prendre un nouvel abonnement. Stieve TV reste toutefois disponible pour les clients déjà existants et il sera à nouveau possible dans le futur d'y souscrire de nouveaux abonnements. (source : www.stieve.be).

²¹⁶ Il s'agit de l'équivalent de l'offre similaire RTBF Auvio.

commande de films, de séries et de documentaires (vidéo à la demande) sont des exemples de télévision non linéaire. La télévision linéaire peut aussi être complétée par des services interactifs, comme par exemple les votes en direct.

357. Les services de radiodiffusion non linéaire sont à la fois fournis via les plateformes de télévision des câblo-opérateurs et Proximus (comme les services de vidéo à la demande et de visionnage en différé de ces opérateurs). Ils sont également fournis via des services OTT à la fois par les câblo-opérateurs, Proximus et les autres fournisseurs de contenu audiovisuel.
358. Dans le cadre de l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle, l'on peut en outre distinguer les formes de télévision non linéaire suivantes :

8.1.2.1.1 Visionnage en différé

359. Le visionnage en différé permet à l'utilisateur final de regarder du contenu audiovisuel lorsqu'il le souhaite, postérieurement à sa diffusion.
360. Plusieurs acteurs de télévision linéaire payante qui proposent leurs services de radiodiffusion linéaire via l'IPTV et le réseau câblé proposent le visionnage en différé à leurs utilisateurs finals. Ils le font à la fois via l'abonnement à la télévision existant (via la plateforme de télévision gérée) et dans les services OTT complémentaires via différentes applications, ainsi que par le biais de sites Internet (par exemple : l'application Proximus TV, www.proximustv.be, Yelo Play, yelotv.be, VooMotion).
361. Différentes chaînes distinctes offrent aussi directement la possibilité de regarder du contenu audiovisuel séparément et plus tard via une connexion Internet haut débit. RTBF Auvio, VTM.be et De Redactie.be en sont des exemples.
362. L'offre gratuite Stieve Free²¹⁷ permet également de regarder séparément du contenu audiovisuel. La plateforme vidéo « VRT NU », lancée en janvier 2017, permet également aux utilisateurs finals de regarder à nouveau séparément le contenu audiovisuel de différentes chaînes publiques via une connexion Internet haut débit.

²¹⁷ Outre la version gratuite « Stieve Free », il existe aussi « Stieve TV », une version payante qui proposera aussi à l'avenir la chaîne publique et les chaînes SBS, en plus des chaînes de Mediaaan. À l'heure actuelle, il n'est plus possible de prendre un nouvel abonnement. Stieve TV reste toutefois disponible pour les clients déjà existants et il sera à nouveau possible dans le futur d'y souscrire de nouveaux abonnements. (source : www.stieve.be).

8.1.2.1.2 Vidéo à la demande

363. Les services de VOD permettent d'accéder à des films et séries en payant le contenu à l'acte. Il existe différents fournisseurs de services qui proposent ces services de télévision non linéaire payants, comme UniversCiné, Apple TV et ARTE VOD.
364. Plusieurs acteurs de télévision linéaire payante qui proposent leurs services de radiodiffusion linéaire via l'IPTV et le réseau câblé proposent également du contenu VOD, tant dans l'abonnement à la télévision existant que dans des services OTT complémentaires à travers des applications mobiles ou pour tablettes ainsi que par le biais de sites Internet (par exemple : l'application Proximus TV, Proximustv.be, Yelo Play, yelotv.be, VooMotion).
365. Il existe aussi des services de vidéo à la demande par abonnement (SVOD), qui permettent de regarder des films et des séries en payant un abonnement mensuel. Netflix, le leader mondial américain des services de SVOD, est entré sur le marché belge en septembre 2014.

8.1.2.1.3 Vidéo sur site web

366. Les services de radiodiffusion proposés via différentes plateformes vidéo en ligne (aussi appelés « web tv » ou « web vidéo ») sont des services de radiodiffusion qui peuvent être regardés par fragment par l'utilisateur final à l'aide d'une connexion Internet haut débit via un large éventail d'appareils. Ils permettent également à l'utilisateur final de partager lui-même des extraits vidéos. Youtube, Vimeo et une large offre de plateformes vidéos sur le web mondial en sont des exemples.

8.2. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUITS

367. Le fait de savoir si les services de radiodiffusion télévisuelle via les plateformes décrites ci-dessus constituent des marchés de détail distincts dépend d'une série de facteurs, comme leurs caractéristiques fonctionnelles, leur prix, leur utilisation par l'utilisateur final.
368. Pour la délimitation du marché de produits, l'on examine avant tout si les services de télévision linéaire et non linéaire sont des substituts. La même question est ensuite examinée pour la télévision gratuite et payante.

369. Puis, l'on étudie la substitution de l'offre et de la demande des différents services et plateformes de radiotransmission²¹⁸, plus précisément :
- la substituabilité des offres de télévision analogique et numérique par le câble ;
 - la substituabilité des offres de télévision numérique par le câble et des offres IPTV ;
 - la substituabilité des offres de télévision numérique par le câble et des offres de télévision payante par satellite ;
 - la substituabilité des offres de télévision numérique par le câble et des offres DVB-T ;
 - la substituabilité des services de télévision numérique par le câble et des services de télévision OTT.
370. Pour cette analyse, les services IPTV et câblés linéaires, qui ont un taux de pénétration de 95 %²¹⁹ auprès des ménages belges, sont utilisés comme base de départ pour les tests de substituabilité susmentionnés.

8.2.1. Substituabilité entre les offres de télévision linéaire et les offres de télévision non linéaire

371. Comme décrit ci-dessus, dans le cadre de la télévision non linéaire, l'utilisateur final a la possibilité de regarder des services de radiodiffusion en choisissant le moment et la composition. Par contre, dans le cadre d'un service de télévision linéaire, l'utilisateur final reçoit le contenu audiovisuel via une grille d'émission bien définie, à une heure fixe, sans avoir de flexibilité lorsqu'il regarde les services de radiodiffusion fournis.
372. La Commission européenne a précédemment noté dans NewsCorp/BSkyB⁷ que les services de télévision linéaire et non linéaire appartenaient à des marchés différents²²⁰, alors qu'elle laisse la question ouverte dans une série d'autres décisions²²¹.

²¹⁸ La méthodologie employée à cet effet est exposée au « Chapitre 3 : méthodologie ».

²¹⁹ Source : données IBPT 2016, demandées aux opérateurs

²²⁰ Décision de la Commission du 21 décembre 2010 dans l'affaire M.5932 NewsCorp/BskyB, considérants 106-107

²²¹ Décision de la Commission du 25 juin 2008 dans l'affaire M.5121 News Corp/Premiere, considérant 21 et dans l'affaire M.7194-Liberty Global/Corelio/De Vijver Media du 24 février 2015, p. 10 et suivants

373. Dans Liberty Global/Corelio/De Vijver Media, la Commission note entre autres ce qui suit :

« [...] As in Liberty/Ziggo, the Commission notes that linear and non-linear pay TV services differ in terms of content offering, exhibition windows and pricing, and are not necessarily substitutable with one another from a demand-side perspective.

However, the Commission also notes that non-linear services have gradually been integrated in linear TV channels to complement TV broadcasters' and TV distributors' offering and enhance the viewer experience of a traditional linear channel [...] Accordingly, insofar as these non-linear services relate to the content offered by the linear channel, and enable it to be viewed in additional non-linear ways, the Commission considers that such non-linear offerings integrated upon linear channels should be considered as part of the linear viewer experience and included within the overall category of linear channels. »

374. L'IBPT analyse ci-dessous si les services de télévision non linéaire constituent ou non un substitut pour les services de télévision linéaire. Pour ce faire, l'IBPT se réfère à une étude de marché indépendante, réalisée par Profacts (pour le compte de l'IBPT), à une étude de Tera (pour le compte de l'IBPT), à différentes études externes et au monitoring permanent.

Substituabilité du côté de la demande

375. Comme décrit ci-dessus²²², les services de radiodiffusion non linéaire peuvent avoir différentes formes, à la fois comme compléments des offres de radiodiffusion télévisuelle linéaire et dans des offres isolées, fournies via une connexion Internet haut débit. L'offre de services de télévision linéaire présente des différences par rapport aux services de radiodiffusion non linéaire sur le plan des caractéristiques, de l'utilisation par l'utilisateur final et de la tarification.

Caractéristiques de la télévision linéaire et non linéaire

376. Comme déjà discuté ci-dessus, les services de télévision linéaire sont proposés dans le cadre d'une grille d'émission bien définie. Les services de télévision linéaire payante proposés par les câblo-opérateurs et Proximus TV en sont des exemples. Ces offres comportent du contenu audiovisuel sur la base d'une grille d'émission fixée par l'opérateur.

²²² Voir la section « 8.1.2. Télévision non linéaire »

377. Le contenu de la télévision non linéaire est par contre diffus et n'est pas proposé dans le cadre d'une grille d'émission bien définie :
- 377.1. D'une part, les services non linéaires sont compris dans les offres existantes de télévision linéaire gratuite et/ou payante. Le visionnage en différé et les services de vidéo à la demande en sont des exemples. Ces services constituent un complément aux packs de télévision linéaire²²³.
- 377.2. D'autre part, les services non linéaires sont proposés séparément par différents prestataires, à la fois sous forme payante (par ex. abonnement de services de vidéo à la demande comme Netflix) et gratuite (par ex. services de radiodiffusion sur différentes plateformes vidéos en ligne).
378. Cette dernière forme de télévision non linéaire peut certes aussi montrer un certain degré d'organisation, par exemple sous la forme de catalogues en ligne. Cela diffère toutefois de la télévision linéaire, du fait que l'utilisateur final contrôle, dans le cadre des services de radiodiffusion non linéaire, le moment auquel le contenu audiovisuel est regardé et la composition du contenu audiovisuel même.
379. Les chaînes les plus regardées sont comprises dans les principaux packs standard de télévision linéaire²²⁴. Pour la télévision non linéaire, ce n'est généralement pas le cas.
380. En ce qui concerne enfin la qualité de l'image, l'IBPT souligne que les principales offres de télévision linéaire sont proposées via des plateformes de radiodiffusion avec un espace de fréquences réservé. Cela offre une garantie de qualité pour l'image et le son. Pour certaines formes importantes de services non linéaires via une connexion Internet haut débit (comme par ex. le streaming web tv), ce n'est pas garanti. Toutefois, d'autres services de radiodiffusion non linéaire, comme les abonnements de vidéo à la demande ou le visionnage en différé²²⁵, offrent une qualité d'image semblable aux principales offres de télévision linéaire.

²²³ Les services de vidéo à la demande dans les offres de radiodiffusion télévisuelle linéaire de Proximus, VOO, Telenet et SFR en sont des exemples.

²²⁴ Voir la note de bas de page 240.

²²⁵ La qualité peut différer en fonction du prix, vu que l'on peut choisir en TVOD le type de qualité SD ou HD pour un prix différent.

Pénétration de la télévision linéaire et non linéaire

381. Il ressort de la pénétration de la télévision linéaire et non linéaire et des habitudes des téléspectateurs que ces deux formes constituent plutôt un complément qu'un substitut. L'IBPT s'est basé à cet effet sur différentes études. Les principales conclusions sont synthétisées ci-dessous.
382. Il ressort de l'étude de marché de 2016 réalisée par Profacts pour le compte de l'IBPT qu'un répondant sur trois regarde la télévision via Internet. Parmi les téléspectateurs, 25 % envisageraient de ne plus regarder la télévision que par Internet en cas d'augmentation tarifaire de 10 %. La télévision par Internet est surtout populaire auprès des jeunes : 47 % des jeunes entre 18 et 29 ans regardent régulièrement la télévision via Internet. Toutefois, seul 1,7 % des personnes interrogées regardent exclusivement les services de radiodiffusion via une connexion Internet haut débit. La grande majorité des personnes interrogées regardent les services de radiodiffusion via une connexion Internet haut débit, donc en combinaison avec un abonnement payant pour la télévision linéaire.
383. Il ressort du Digimeter 2015²²⁶ que 60 % des personnes interrogées regardent quotidiennement du contenu audiovisuel linéaire. Parmi les personnes interrogées, 29,6 % regardent du contenu audiovisuel sur une base non linéaire. Parmi elles, 19 % disposent d'équipements de streaming externes pour recevoir du contenu audiovisuel en ligne.
384. Ce rapport indique que, malgré l'apparition de services de télévision non linéaire tels que la vidéo à la demande et le streaming de films et de vidéos, la télévision traditionnelle se maintient. Parmi les personnes interrogées, 86 % ont en effet un abonnement à la télévision classique et 78 % regardent tous les jours la télévision sur un écran de télévision. Il s'agit d'une évolution stable vis-à-vis des rapports précédents :

« La programmation (linéaire) en direct reste importante dans les habitudes en matière de télévision du Flamand, les écrans mobiles servant de complément par rapport à celle-ci, et non de substitut. [...] Toutefois, lorsque nous demandons aux répondants d'évaluer le degré auquel la télévision en direct/linéaire et le visionnage en différé sont représentés dans leurs habitudes de téléspectateurs, nous pouvons conclure que la télévision en direct reste importante dans les habitudes des

²²⁶ Digimeter 2015 : « Measuring **digital** media trends in Flanders » Ce rapport analyse les tendances au niveau de l'utilisation des médias, dont les services de radiodiffusion, dans la région de langue néerlandaise.

télespectateurs flamands, 60 % d'entre eux indiquant regarder tous les jours la programmation en direct. Le visionnage en différé reste stable, autour de 30 %. Les autres formes de visionnage de la télévision restent une routine quotidienne pour une minorité des répondants. » (traduction libre)

385. Le Digimeter a également étudié les différentes manières pour l'utilisateur final de regarder du contenu audiovisuel sur une base hebdomadaire. Il en ressort que :

385.1. La forme dominante de visionnage de la télévision reste la télévision linéaire. Une grande majorité (74,7 %) des personnes interrogées regardent du contenu de radiodiffusion télévisuelle linéaire sur une base hebdomadaire.

385.2. Le degré auquel les répondants regardent des formes non linéaires de télévision sur une base hebdomadaire varie. Il s'avère que le visionnage en différé (59,2 %), les téléchargements (17,5 %) et le streaming de web tv (22,6 %) sont les formes principales, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Direct/linéaire	74,7 %
En différé	59,2 %
Téléchargements	17,5 %
Télévision numérique à la demande	6,4 %
Streaming (web tv)	22,6 %
Applications de télévision	6,7 %
DVD	9,0 %
Séries/films payants	14,6 %
Chaînes de sport payantes	6,1 %

Tableau 12 : aperçu des formes les plus regardées de contenu audiovisuel sur une base hebdomadaire

386. Force est de constater que les habitudes de consommation varient en fonction des tranches d'âge. La part des personnes regardant la vidéo en ligne est majoritaire chez les plus jeunes, faisant de celle-ci le mode de consommation dominant de médias audiovisuels au sein de ce segment. Inversement, chez les plus âgés le mode de consommation dominant reste la télévision linéaire seule ou en complément de la vidéo en ligne. Ces différences de consommation ne se reflètent qu'à l'échelle des tranches d'âge, la télévision linéaire restant dominante au sein de l'échantillon global.

387. Le rapport du CIM concernant les habitudes des téléspectateurs sur les nouveaux écrans²²⁷ tire une conclusion semblable concernant la complémentarité entre le visionnage linéaire de la télévision et les services non linéaires :

« La répartition du visionnage total sur la télévision classique et les nouveaux écrans reste stable dans le Nord par rapport à 2015. Dans le Sud, on observe une augmentation relative de la vision en différée sur les nouveaux écrans. Le visionnage sur la télé classique n'a pas perdu en importance. Selon l'étude CIM TV, la durée de la vision de la télévision classique continue à augmenter au Sud du pays (d'environ 204 minutes par jour en 2015 à 209 minutes par jour en 2016) tandis qu'elle reste stable dans le Nord (181 minutes par jour en 2015, par rapport à 180 en 2016). La TV classique reste de loin la manière de visionner la plus importante. »

Tableau 7. La répartition du temps de visionnage total (TV classique et nouveaux écrans)
CIM Other Screen Monitor

	Sud		Nord	
	2015	2016	2015	2016
TV Classique	92%	92%	94%	93%
Nouveaux écrans TSV	5%	6%	4%	5%
Nouveaux écrans Live	3%	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%	100%

2015 (n= 2264), 2016 (n= 2226) - Population Belge Francophone ayant accès à internet
2015 (n= 2268), 2016 (n= 2168) - Population Belge Néerlandophone ayant accès à internet

Figure 65 : Répartition du temps de visionnage (télévision classique et nouveaux écrans)

388. L'étude « MediaXperience »²²⁸ confirme elle aussi la position dominante des services classiques de radiodiffusion télévisuelle dans le paysage médiatique : selon cette étude, 29 % du volume de consommation des médias est consacré aux services classiques de radiodiffusion télévisuelle.

« En volume, c'est clairement la TV-vidéo qui fait tourner la roue des médias avec une part de 42 %. La télévision classique s'arroge à elle seule la part du lion : 29 % du temps global passé devant les médias est consacré à regarder les chaînes de télévision. (...) »

« On entend souvent dire que notre consommation vidéo évolue fortement vers de nouveaux modes de consommation, que la télévision est notamment occupée à muter

²²⁷ « Évolutions dans le visionnage TV et vidéo sur les nouveaux écrans : CIM Other Screen Monitor 2015-2016 », 17/01/2017.

²²⁸ L'étude MediaXperience repose sur l'interrogation d'un échantillon de 3.224 personnes âgées de 15 à 64 ans.

vers l'usage de la VOD (programmes à la demande) ou vers celui de la vidéo online (contenus visionnés sur les sites web). Ces nouveaux modes de vision ne remplacent pas la télévision, loin de là. Au sein de la vidéo, les chaînes TV sont toujours le genre qui affiche la plus forte audience (reach sur l'axe vertical) et la durée de consommation par individu la plus importante (average time spent sur l'axe horizontal). Résultat ? 71 % du volume passé sur les divers écrans est consacré à la TV offline, directs et différés confondus. La vidéo on demand, via les opérateurs TV ou via les services par abonnement, représente 15 % du volume vidéo consommé. La vidéo online, c'est-à-dire la consommation via les sites web, s'élève à 7 %. Les fichiers téléchargés sur internet (principalement des films et des séries) représentent 6 % de la vision quotidienne. Enfin, hors graphique, notons que le marché physique de la VOD, celui qui passe par l'achat ou la location de DVD et blu-ray, ne correspond qu'à un seul pourcent de la consommation vidéo journalière.

« Cannibalisation de la TV par l'OTT et le web ? Pas vraiment. Il est plutôt question de consommation supplémentaire, voire même de consommation extraordinaire... »

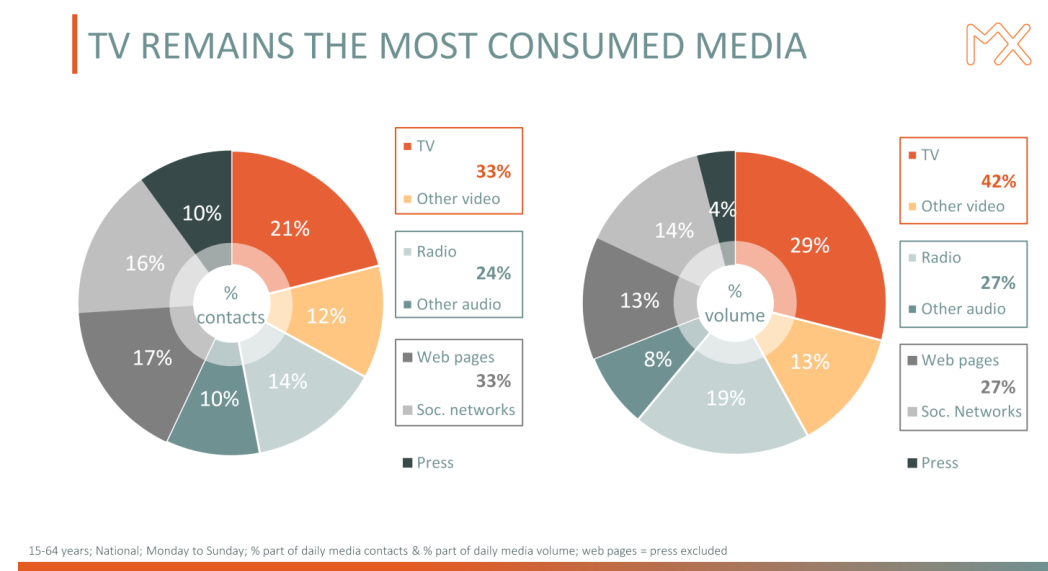


Figure 66 : Répartition de la consommation totale des médias (source : MediaXperience)

Détermination des prix

389. La détermination des prix des services de télévision linéaire présente des différences par rapport à celle des services de télévision non linéaire. Les services de télévision linéaire sont gratuits ou payants dans une offre d'abonnement. Les

offres payantes sont toutefois prédominantes. La pénétration de la télévision linéaire gratuite est en effet très limitée²²⁹.

390. Il existe par contre différentes manières de fixer les prix pour les services de radiodiffusion non linéaire :

390.1. Il existe la vidéo à la demande transactionnelle (TVOD) et la vidéo à la demande par abonnement (SVOD). La distinction entre les deux réside dans la monétisation du contenu : pour la SVOD, c'est le principe du « all you can eat » avec un abonnement permettant d'accéder à un buffet de contenu à volonté, à l'inverse ; pour la TVOD, le paiement se fait à l'unité, en fonction du nombre de contenus regardés.

390.2. Une part significative de l'offre de radiodiffusion non linéaire est proposée gratuitement ou en complément d'un pack payant de télévision linéaire, avec ou sans surcoût limité. Comme l'illustre le Tableau 12, les services de radiodiffusion non linéaire les plus courants sont le visionnage en différé, la télévision numérique à la demande et le streaming via web tv. Il s'agit de services qui sont généralement soit gratuits, soit proposés avec ou sans surcoût spécifique limité²³⁰.

391. La fixation du prix des principales formes de télévision linéaire présente par conséquent des différences par rapport à celle des principales formes de télévision non linéaire.

Étude du bureau d'experts Tera

392. Le bureau d'étude Tera a, pour le compte de l'IBPT, mené une étude de marché indépendante supplémentaire concernant la pénétration, la popularité auprès de l'utilisateur final et l'impact des services de radiodiffusion non linéaire (OTT). Sur

²²⁹ Voir « 8.2.2. Substituabilité entre les offres de télévision payante et les offres de télévision gratuite. »

²³⁰ Il ressort du rapport sur la concentration des médias du régulateur flamand des médias que les revenus tirés de la vidéo à la demande sur le territoire de langue néerlandaise ont stagné ces dernières années. Les services de radiodiffusion non linéaire tarifés différemment jouent peut-être un rôle à ce niveau-ci, comme le montre le rapport :

« Le marché a stagné en 2013, mais en 2014 et surtout en 2015, nous constatons clairement une diminution du nombre de demandes et des revenus. Pour la vidéo à la demande avec l'intervention des services de radiodiffusion télévisuelle, une explication peut être trouvée dans la tendance selon laquelle les services de radiodiffusion télévisuelle mettent de plus en plus de programmes télévisés en ligne. Pour la vidéo à la demande sans l'intervention des services de radiodiffusion télévisuelle, une explication peut être trouvée au niveau de l'apparition de services de streaming comme Netflix. »

la base de leur étude du marché, Tera conclut, conformément aux études susmentionnées, que les services de radiodiffusion non linéaire (fournis via une connexion Internet large bande) ne constituent pas encore de substitut aux services de radiodiffusion linéaire du point de vue de l'utilisateur final.

« Toutefois, dans la pratique, les ménages privilégiaient toujours très fortement la TV en 2016. Celle-ci représentait l'année dernière 71 % du temps total de vidéos consommées chaque jour en Belgique²³¹. La S(VOD) quant à elle ne représentait que 15 % du volume global des vidéos. En outre, les opérateurs de communications électroniques généraient à eux seuls 68 % des volumes vidéos S(VOD), le reste (32 %) étant le fait des services spécialisés tel que celui de Netflix. En d'autres termes, la part des services spécialisés fournis par les OTT dans le volume global des vidéos est très limitée, de l'ordre de 4,8 %²³², dont environ 2,6 % pour Netflix. »

« A l'heure actuelle, les ménages n'ont que très faiblement substitué les services non linéaires des OTT, dont Netflix, aux services des opérateurs de communications électroniques, incluant les services linéaires et non linéaires. »

Monitoring permanent du marché

393. Pendant le monitoring permanent du marché, des sources supplémentaires ont été consultées afin d'analyser le degré de substituabilité entre la télévision linéaire et non linéaire. Ce monitoring du marché se base entre autres sur des rapports d'experts financiers, des articles de presse et des rapports annuels d'opérateurs de radiodiffusion. L'Annexe K en présente un aperçu. Les éléments de ce monitoring permanent du marché confirment les observations susmentionnées selon lesquelles la télévision non linéaire constitue un complément à la télévision non linéaire plutôt qu'un substitut.

Conclusion

394. Une fois les éléments susmentionnés pris en considération, l'IBPT conclut que les services non linéaires constituent, du côté de la demande, plutôt un complément aux services de télévision linéaire qu'un substitut.

²³¹ http://blog.rmb.be/wp-content/uploads/2016/06/MediaXperience-Presentation_FR.pdf

²³² $32 \% * 15 \% = 4,8 \%$.

Substituabilité du côté de l'offre

395. Un opérateur qui ne propose pas de services de radiodiffusion non linéaire pourra adapter son offre à court terme et sans frais supplémentaires pour répondre aux exigences d'une offre de radiodiffusion télévisuelle linéaire.
396. Une offre de services de radiodiffusion non linéaire diffère en effet des services de radiodiffusion linéaire en termes de programmation, de contenu et d'habitudes en matière de télévision²³³. Si un opérateur souhaite transformer son offre non linéaire en offre linéaire, il devra le faire dans une grille d'émission bien définie, avec les caractéristiques de contenu et les prix des offres linéaires. En l'absence de régulation, il n'existe toutefois pas d'offre de gros qui permette à un opérateur de services de radiodiffusion non linéaire de proposer des services de radiodiffusion de manière linéaire²³⁴. Les coûts pour investir dans une nouvelle plateforme de télévision afin de prévoir une offre de radiodiffusion linéaire sont tels qu'elle ne peut pas être concrétisée à court terme.
397. Si un opérateur fournit des services non linéaires via une connexion Internet haut débit (OTT), il peut rencontrer des difficultés à adapter son offre à court terme en une offre de télévision linéaire à part entière, en raison des limites de capacité sur le réseau et le fait que ces services non linéaires ne sont pas prioritaires²³⁵.
398. L'étude de marché de Tera²³⁶ conclut ce qui suit en ce qui concerne la substituabilité du côté de l'offre :

« Du côté de l'offre, tel qu'expliqué dans les sections qui précèdent, la substitution est susceptible d'être faible car les services non linéaires et les services linéaires impliquent des cœurs de métier différents. Il n'est alors pas certain que la présence de nouveaux OTT dans le paysage audiovisuel belge engendre des pertes de revenus pour les opérateurs. »

²³³ Voir la section « 8.1.2. Télévision non linéaire »

²³⁴ L'on entend par là : une offre linéaire avec les chaînes les plus regardées.

²³⁵ L'étude de marché indépendante du bureau d'étude Tera le confirme :

« Par conséquent un acteur OTT qui souhaite utiliser l'Internet large bande pour offrir un service exigeant en termes de débit ou encore de latence rencontrerait nécessairement, à cause de l'absence de priorité spécifique sur les réseaux, des difficultés à garantir une qualité de service à ses clients, surtout pendant les heures de pointe où la capacité du réseau est insuffisante pour gérer les pics de trafic. »

²³⁶ Analyses économiques en vue du réexamen des marchés de la large bande et de la radiodiffusion

Conclusion

399. Une fois les éléments susmentionnés pris en considération, l'IBPT conclut, conformément aux observations de la Commission²³⁷, que les services de télévision linéaire et non linéaire ne constituent pas de substituts du côté de l'offre et de la demande.

8.2.2. Substituabilité entre les offres de télévision payante et les offres de télévision gratuite

400. Sur le marché de détail des services de radiodiffusion, l'utilisateur final a la possibilité d'acheter des services de radiodiffusion pour la télévision gratuite et la télévision payante. Les services de radiodiffusion télévisuelle payante sont des services de télévision pour lesquels l'utilisateur final doit payer une redevance périodique.
401. Les services de ce type sont actuellement disponibles via le câble, l'IPTV, la télévision payante par satellite et les services payants de radiodiffusion linéaire OTT. La télévision payante peut prendre plusieurs formes, comme l'offre de base pour la télévision (généralement, entre 20 et 100 chaînes), éventuellement élargie par des packs premium et des chaînes thématiques.
402. L'IBPT considère cependant qu'il n'est pas opportun de continuer à distinguer les différentes formes de télévision payante. Les chaînes premium et thématiques et les services de vidéo à la demande constituent en effet une extension de l'abonnement de base pour la télévision et ne sont disponibles séparément que de manière limitée. Un utilisateur final n'a donc presque pas de possibilités de recevoir ces autres services payants sans l'abonnement de base pour la télévision. La télévision payante comprend donc à la fois l'abonnement de base pour la télévision et des chaînes thématiques et premium additionnelles et des services interactifs (non linéaires), comme la vidéo à la demande.
403. L'on entend par télévision gratuite les services télévisuels pour lesquels l'utilisateur final ne doit pas payer de redevance périodique. Pour le moment, la télévision gratuite peut être acquise via la télévision gratuite par satellite, la DVB-T gratuite et les services OTT gratuits. Ces services tirent souvent leurs revenus de la publicité ou il s'agit de chaînes publiques.

²³⁷ Voir points 372 et 373.

Substituabilité du côté de la demande

404. La figure ci-dessous illustre l'évolution du nombre de clients de la télévision payante par plateforme de radiodiffusion. Il en ressort que la plupart des raccordements à la télévision sont assurés par la télévision par le câble, bien que la part des clients IPTV ait progressivement augmenté ces dernières années. La part des clients de la télévision payante par satellite reste très limitée au cours de la période considérée.

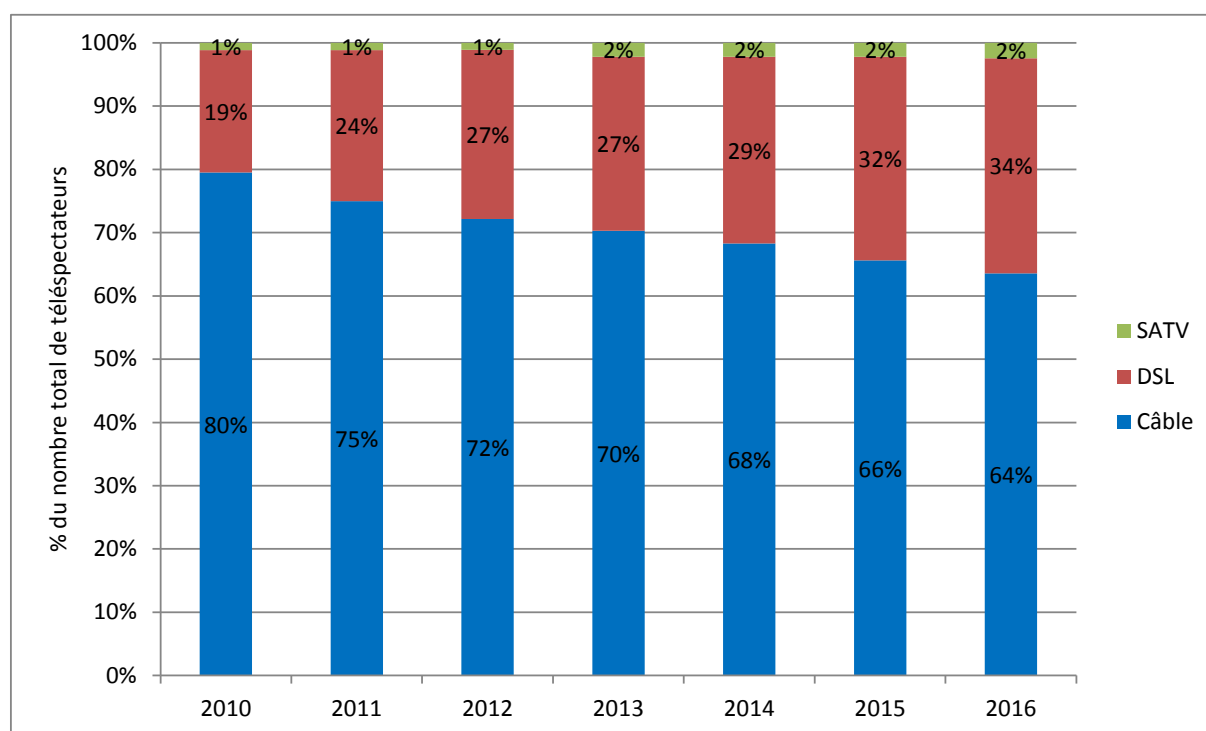


Figure 67 : aperçu du nombre de clients par plateforme de télévision payante

405. Le nombre de clients des services de radiodiffusion télévisuelle gratuite est plus difficile à identifier que celui des services de radiodiffusion télévisuelle payante. Selon l'IBPT, il est réaliste d'estimer que 0,5 % à 1,5 % des ménages possèdent bel et bien un appareil pour recevoir la radiodiffusion télévisuelle (gratuite ou payante) sans avoir d'abonnement payant²³⁸.

²³⁸ Sur la base d'une estimation du nombre total de ménages, du nombre total de clients abonnés à la télévision payante et du nombre de ménages sans télévision, la part de téléspectateurs regardant gratuitement la télévision par rapport au nombre total de clients de la radiodiffusion (payante et non payante) est de 0,5 à 1,5%.

406. Selon l'IBPT, il n'est pas plausible qu'un groupe suffisamment grand d'utilisateurs finals passent à la télévision gratuite en réaction à une augmentation tarifaire de la télévision payante.
407. La télévision gratuite présente en effet un certain nombre de caractéristiques différentes par rapport à la télévision payante. Comme déjà indiqué, la télévision gratuite est uniquement disponible par satellite, DVB-T et services OTT. Ces plateformes ont chacune leurs propres caractéristiques et, par conséquent, les clients de la radiodiffusion y sont moins habitués qu'aux plateformes fournissant la télévision payante, à savoir le câble et l'IPTV. Pour un examen détaillé de ces caractéristiques, l'on renvoie aux tests de substituabilité avec les services et plateformes de radiodiffusion respectifs ci-dessous.
408. Le contenu de la télévision gratuite est également très différent de celui de la télévision payante. La télévision gratuite par satellite ne permet généralement que de recevoir des chaînes étrangères. La DVB-T hertzienne gratuite n'offre qu'un nombre limité de chaînes. Les services OTT linéaires gratuits englobent enfin l'offre d'une chaîne ou la sélection d'un nombre limité de chaînes²³⁹.
409. Par conséquent, les offres de télévision gratuite ne donnent pas, contrairement à la télévision payante, accès aux chaînes les plus regardées (ce que l'on appelle les chaînes « must have »²⁴⁰).
410. Enfin, il convient de remarquer que le nombre de clients de la télévision payante a augmenté ces dernières années²⁴¹ et ce, malgré différentes augmentations tarifaires.
411. Compte tenu des facteurs susmentionnés, l'IBPT estime dès lors qu'il n'est pas plausible que, en cas d'augmentation tarifaire des services de télévision payante, un groupe d'utilisateurs finals suffisamment grand migre vers des services de télévision gratuite.

²³⁹ Par exemple « Stieve Free ».

²⁴⁰ Selon une enquête de Key International Facts (2009), 10 chaînes représentent à elles seules plus de 85 % du temps de visionnage total. Ces chaînes « les plus regardées » sont proposées partout en Belgique tant via la télévision numérique par le câble et l'IPTV que via la télévision analogique.

²⁴¹ Voir plus loin, 8.5. Analyse concurrentielle.

Substituabilité du côté de l'offre

412. En cas d'augmentation tarifaire des services de télévision payante, il est peu probable selon l'IBPT que les fournisseurs de services de radiodiffusion gratuite commencent à proposer la télévision payante.
413. La télévision gratuite implique un modèle économique très différent pour les fournisseurs de services de radiodiffusion. Ce modèle ne permet pas aux fournisseurs de récupérer leurs investissements par le biais d'une redevance périodique de leurs abonnés. Dans le cas de la télévision gratuite, les coûts de transmission sont répercutés sur les émetteurs qui demandent la transmission. Dans certains cas, la fourniture de la télévision gratuite se focalise alors sur un objectif social plus large, comme la fourniture de contenu audiovisuel national à l'étranger, où ce contenu ne serait pas accessible en d'autres circonstances. Un fournisseur de télévision gratuite ne pourrait pas à court terme entrer sur le marché de la télévision payante en cas d'augmentation faible mais significative et durable des prix sur ce marché. En effet, il devrait pour ce faire consentir des investissements non négligeables au niveau des services commerciaux, de la gestion des clients (support, facturation) et de l'encodage (y compris la distribution des cartes).

Conclusion

414. L'IBPT conclut que les offres de télévision gratuite n'appartiennent pas au même marché que les offres de télévision payante.²⁴² Dans la suite de cette analyse, seule la télévision linéaire payante fera donc l'objet de l'analyse de marché, à savoir la fourniture de services de radiodiffusion télévisuelle pour laquelle l'utilisateur final doit verser une redevance périodique.

8.2.3. Substituabilité entre les offres de télévision analogique et numérique

415. L'on a déjà décrit précédemment comment les câblo-opérateurs et Orange proposaient à la fois la télévision analogique et numérique. Les autres opérateurs, comme par exemple Proximus, ne proposent pas la télévision analogique. L'IBPT examine dans ce qui suit si les services de télévision analogique appartiennent au même marché que la télévision numérique.

²⁴² Les analyses de la Commission européenne le confirment également, voir par exemple : Décision de la Commission, Affaire COMP/M.7288 – Viacom/Channel5 Broadcasting du 9 septembre 2014, p. 3 et suivantes et Décision de la Commission dans l'Affaire COMP/JV.37 BSkyB/Kirch Pay TV du 21 mars 2000, paragraphe 24.

Substituabilité du côté de la demande

416. Dans la précédente décision d'analyse de marché de 2011²⁴³, il a été conclu que la télévision analogique et la télévision numérique appartenaient au même marché pertinent. L'on a en outre observé une tendance générale du marché vers la télévision numérique par le câble. Cette tendance générale à la télévision numérique (par le câble) s'est confirmée ces dernières années, comme l'illustre la figure ci-dessous.

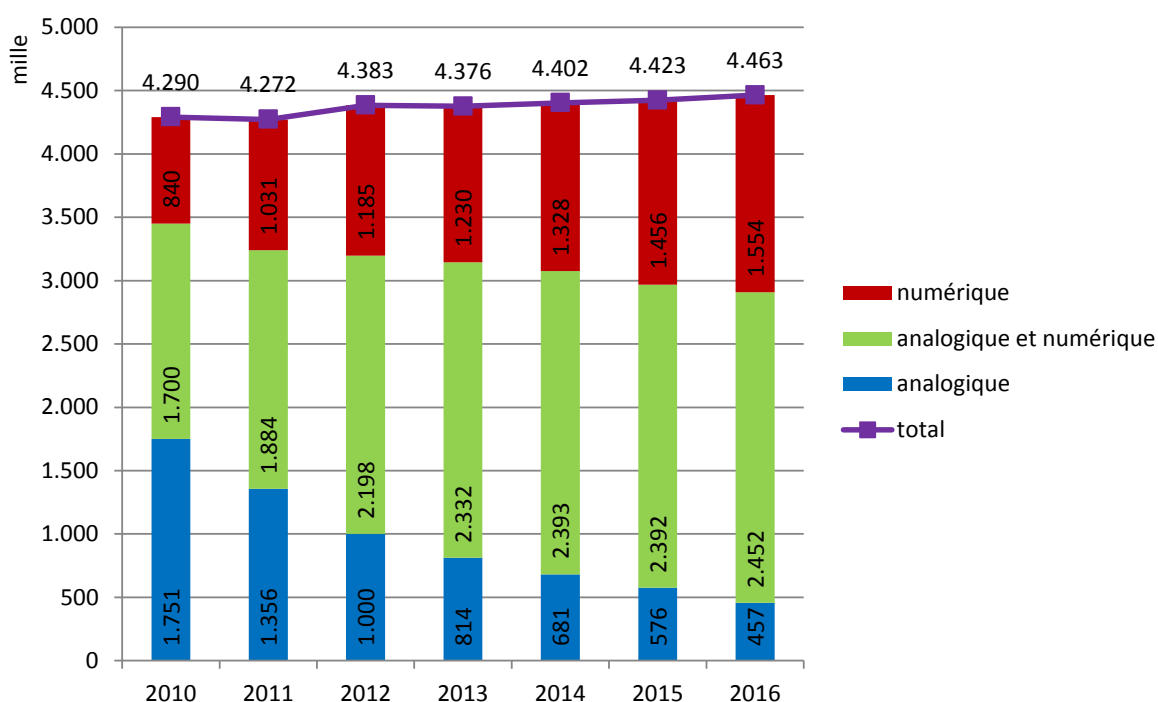


Figure 68 : répartition du nombre de clients entre numérique/analogique sur le marché national de la radiodiffusion (source : données des opérateurs)

417. Il en ressort que, ces dernières années, le nombre de clients qui achètent la télévision numérique continue d'augmenter, de 2.539.000 clients en 2010 (59 % du nombre total de clients de la radiodiffusion) à 4.005.658 clients en 2016 (90 % du nombre total de clients de la radiodiffusion).
418. Le nombre de clients achetant au moins la télévision analogique a diminué de 80 % en 2010 à 64 % en 2016. Le nombre de clients achetant uniquement la télévision analogique a diminué de 1.750.713 clients en 2010 à 457.442 clients en 2016

²⁴³ Voir la Décision de la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

(10 %). Cette tendance à la baisse est également confirmée par l'étude de marché de 2016 de l'IBPT et l'Eurobaromètre.

419. Il convient en outre de souligner que les utilisateurs de la télévision par le câble qui passent aux offres numériques peuvent continuer à utiliser leur service de télévision analogique. Les principaux câblo-opérateurs offrent à la fois la télévision analogique et la télévision numérique. L'on propose donc un mélange des deux technologies aux utilisateurs lorsqu'ils ne décident pas de conserver leur offre analogique pure. Par conséquent, il existe un certain degré d'utilisation complémentaire entre la télévision numérique et la télévision analogique.
420. Malgré la forte augmentation du nombre de spectateurs de la télévision numérique, 64 % du nombre actuel de téléspectateurs reçoivent encore la télévision analogique.
421. Les signaux de télévision analogique et numérique par le câble présentent plusieurs différences pour les utilisateurs finals : la qualité du son et de l'image que proposent les offres de télévision numérique à l'utilisateur final est supérieure à celle des offres de télévision analogique. La télévision numérique peut donner accès à un plus grand nombre de chaînes de télévision, ainsi qu'à une gamme plus étendue de services et de fonctions, comme la télévision interactive, la vidéo à la demande (VoD), le visionnage en différé et la télévision haute définition (HDTV). Pour la télévision numérique par le câble, il est nécessaire dans la plupart des cas d'utiliser un décodeur²⁴⁴ qui ne peut être utilisé que pour un seul téléviseur, contrairement à la télévision analogique, qui peut être raccordée à plusieurs téléviseurs.
422. Le passage de l'analogique au numérique ne comporte pas d'obstacles administratifs ou opérationnels conséquents pour le client. Tant les offres de télévision numérique qu'analogique permettent en outre au client final de regarder les chaînes les plus regardées (ce que l'on appelle les chaînes « must have »).
423. L'étude de marché de 2016 de l'IBPT montre que la grande majorité des téléspectateurs qui reçoivent à la fois la télévision analogique et la télévision

²⁴⁴ Les câblo-opérateurs permettent aussi de recevoir la télévision numérique cryptée par l'utilisation d'un module de contrôle d'accès à insérer dans un téléviseur équipé d'un démodulateur DVB-C. Dans ce cas, l'utilisateur peut regarder les canaux diffusés en numérique mais ne bénéficient pas des services interactifs, lesquels continuent de nécessiter un décodeur. Pour les offres numériques IPTV, un décodeur est toujours nécessaire du fait que les téléviseurs ne possèdent pas de démodulateur IPTV.

numérique par le câble regardent principalement la télévision numérique. Le Digimeter montre qu'une série de fonctionnalités, comme le guide électronique des programmes et l'enregistrement d'émissions, sont considérées comme les plus populaires parmi les spectateurs de la télévision numérique. Ces fonctionnalités ne sont pas disponibles avec la télévision analogique. Cela indique que les spectateurs de la télévision numérique attachent de l'importance aux avantages de la télévision numérique et qu'il est peu probable qu'ils fassent marche arrière pour ne plus recevoir que la télévision analogique.

424. Depuis le 4 avril 2016, SFR a cessé son offre analogique dans certaines communes. Les autres câblo-opérateurs n'ont pour le moment pas fait part de plans concrets pour mettre fin à la transmission analogique. Il convient toutefois de noter qu'il y a plus de spectre qui se libère sur le câble si l'on passe d'émissions analogiques à la télévision numérique par le câble.
425. En ce qui concerne la tarification, l'IBPT remarque que les prix des offres de télévision numérique par le câble coïncident avec ceux des offres analogiques. Du fait de la location d'un décodeur numérique, les prix des offres numériques sont toutefois plus élevés de 8 à 12 euros par mois par rapport aux offres de télévision analogique.
426. La figure ci-dessous explique les similitudes au niveau des coûts mensuels de fourniture de services de télévision via la télévision analogique/numérique par le câble et l'IPTV. Il convient en outre de noter que, bien que les prix de la télévision analogique et numérique soient convergents par câblo-opérateur, il existe des écarts tarifaires significatifs entre les câblo-opérateurs respectifs.

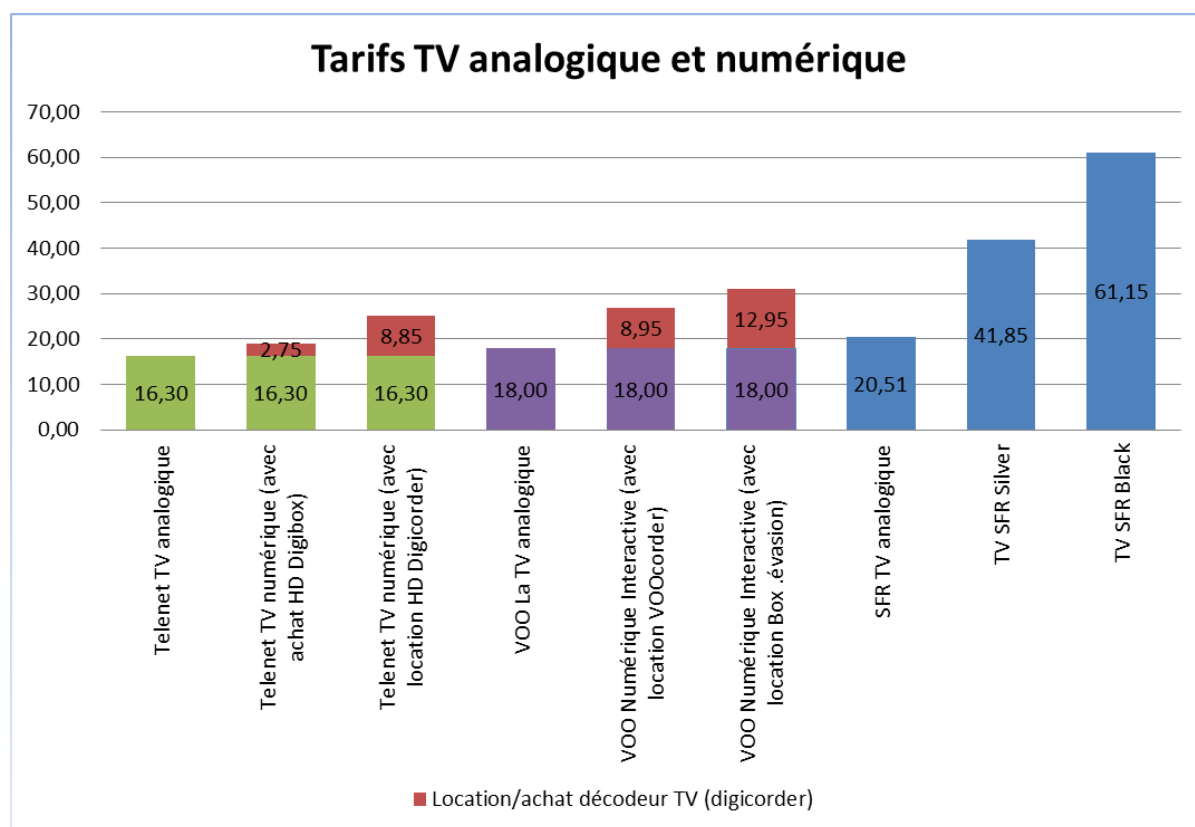


Figure 69 : comparaison des prix juillet 2016 télévision analogique et numérique par le câble²⁴⁵

427. Le prix de la télévision numérique par le câble est composé du prix de la télévision analogique, avec en plus le coût du décodeur. Il convient également de souligner que, dans certains cas, le décodeur peut être acheté et non loué, ce qui fait que la différence de prix entre les offres de télévision analogique et les offres de télévision numérique (que les câblo-opérateurs peuvent reprendre dans un pack avec la télévision analogique) n'est plus que de 1 ou 2 euros par mois. Les modules de contrôle d'accès (par exemple pour Telenet : « Televisie met een kaartje ») ne sont disponibles qu'à l'achat²⁴⁶.
428. Il ressort de l'étude de marché de 2016 de l'IBPT que les consommateurs ayant la télévision numérique ne sont pas prêts à passer à la télévision analogique uniquement. L'une des raisons principales de ne pas envisager la transition à la télévision analogique uniquement est le nombre limité de chaînes de télévision, la qualité de l'image et/ou du son et la difficulté d'enregistrer des émissions, selon les répondants de l'étude de marché.

²⁴⁵ Amortissement des décodeurs sur trois ans.

²⁴⁶ 69 € chez Telenet et Voo, 75€ chez SFR.

429. Les éléments présentés ci-dessus montrent que l'on peut observer une évolution de la télévision analogique vers la télévision numérique et ce, en dépit du fait que la télévision analogique touche toujours une part importante des téléspectateurs.
430. Au vu des éléments présentés ci-dessus, l'IBPT considère que les offres analogiques et numériques par le câble sont substituables (du côté de la demande) dans une seule direction et que les offres de télévision analogique et numérique appartiennent au même marché.
431. L'IBPT estime que l'offre analogique continuera encore d'exister pendant la prochaine période de régulation et que la part des téléspectateurs analogiques, en combinaison ou non avec la télévision numérique, bien qu'en forte baisse, restera toujours importante.
432. Au vu des éléments présentés ci-dessus, l'IBPT considère que les offres de télévision analogique et numérique appartiennent au même marché.²⁴⁷

Substituabilité du côté de l'offre

433. Vu que les offres de télévision analogique et numérique par le câble sont substituables du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'effectuer une analyse de substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

434. L'IBPT conclut que, d'un point de vue prospectif et dynamique, les services de radiodiffusion télévisuelle analogique et numérique par le câble sont substituables du côté de la demande (dans une seule direction). Par conséquent, dans le cadre de

²⁴⁷ Cette conclusion correspond à la position de la Commission européenne concernant le marché de la télévision payante. La Commission européenne a souligné à plusieurs reprises le fait que la télévision numérique payante n'était qu'une avancée technologique de la télévision analogique payante. Voir par exemple la Décision de la Commission COMP/C.2-38.287, Telenor/Canal+/Canal Digital du 29 décembre 2003, paragraphe 29. La Cour d'appel a également déjà souligné le fait que « *les produits qui appartiennent au même marché de produits [ne] sont [pas] nécessairement homogènes. C'est surtout lorsqu'un produit représente une amélioration technologique d'un autre produit mais répond au même besoin des consommateurs qu'il peut être justifié de considérer pendant une période de transition que ces deux produits appartiennent au même marché malgré des différences pertinentes sur le plan technique.* » (traduction libre) (Bruxelles, le 17 mai 2011. 2011/3318).

cette analyse, les offres de télévision analogique et numérique appartiennent au même marché de produits.²⁴⁸

435. L'IBPT observe en outre qu'une conclusion différente (à savoir que les offres de télévision analogique et numérique ne feraient pas partie du même marché de produits) n'aurait pas d'impact significatif sur les conclusions de l'analyse concurrentielle du marché de la radiodiffusion, ceci pour les raisons suivantes :
- 435.1. Comme illustré à la section « 8.5.1. Niveau national », la distribution des parts de marché n'est pas significativement différente selon que les offres de télévision analogique sont incluses ou non dans le marché (bien que les câblo-opérateurs aient une part de marché moindre lorsque les offres de télévision analogiques sont exclues du périmètre du marché).
 - 435.2. En raison de la substituabilité à sens unique décrite ci-dessus, disposer d'une base de clientèle en télévision analogique constitue un avantage compétitif pour développer sa clientèle en télévision numérique.
 - 435.3. La télévision analogique demeure un avantage pour la connexion de plusieurs téléviseurs sans devoir acquérir de décodeur ou de carte CI+. Selon l'étude de marché de 2016 de l'IBPT, plus de 40 % des utilisateurs possèdent plus d'un téléviseur. Pouvoir offrir la télévision analogique avec la télévision numérique constitue donc également un avantage compétitif.
 - 435.4. Dans l'hypothèse d'un marché de produits n'incluant pas la télévision analogique, les câblo-opérateurs auraient des parts de marché certes inférieures, mais l'analyse concurrentielle devrait continuer de tenir compte des deux avantages compétitifs précités.

8.2.4. Substituabilité entre les offres de télévision numérique sur réseaux fixes (câble et IPTV)

Substituabilité du côté de la demande

436. L'IPTV et la télévision numérique via le câble offrent toutes les deux une gamme similaire de fonctionnalités, comme une large sélection de chaînes, plusieurs pistes audio, la VoD, le visionnage en différé, l'HDTV et l'EPG (guide électronique des programmes).

²⁴⁸ Cf. également Bruxelles, 13 mai 2015, 2011/AR/2261-2266, 2011/AR/2375, 2011/AR/2377, 2011/AR/2423-24.

437. Bien que l'offre numérique en chaînes diffère d'un câblo-opérateur à l'autre et entre les câblo-opérateurs et Proximus TV, tant Proximus TV que les offres de télévision numérique des câblo-opérateurs proposent les chaînes « must have », qui représentent plus de 80 % du temps d'émission regardé, en qualité numérique.
438. La télévision numérique par le câble et l'IPTV nécessitent toutes les deux un décodeur ou un module de contrôle d'accès (CI+) par appareil pour la réception de la télévision numérique, et ce par téléviseur à raccorder.
439. Une différence essentielle entre les deux plateformes réside dans le fait que la télévision numérique par le câble est fournie avec la télévision analogique. Plusieurs téléviseurs peuvent être raccordés par le biais de cette télévision analogique. Pour pouvoir raccorder plusieurs appareils à l'IPTV, un décodeur supplémentaire (et donc un coût supplémentaire) est nécessaire par appareil, comme déjà indiqué plus haut.
440. Les offres pour l'IPTV et celles pour la télévision numérique par le câble peuvent être regroupées avec l'accès à Internet et la téléphonie fixe sur une même ligne de réseau dans le cadre d'offres multiple play.
441. En ce qui concerne la fixation des prix, il convient de remarquer que les offres de Proximus TV ne sont plus proposées séparément. Une comparaison sur la base de produits dual play (Internet large bande et télévision) est disponible à la section 10.3. Evolution des prix des produits multiple play. L'on peut conclure sur la base de cette comparaison que la redevance d'abonnement mensuelle et les autres coûts des offres de Proximus TV sont comparables à ceux de la télévision numérique par le câble des câblo-opérateurs (par ex. entre € 45 et € 52 de coûts mensuels pour l'offre numérique de départ avec l'internet haut débit).
442. En ce qui concerne la redevance d'abonnement mensuelle et les autres coûts, les offres de l'IPTV pour les packs numériques de base sont comparables à celles pour la télévision numérique par le câble des câblo-opérateurs. Les tarifs de location des décodeurs de Proximus et des câblo-opérateurs sont également similaires.
443. Sur la base de cette analyse, l'IBPT considère que les offres IPTV et les offres numériques par le câble sont substituables. Les deux plateformes de radiodiffusion appartiennent donc au même marché.

Substituabilité du côté de l'offre

444. Vu que les offres IPTV et les offres de télévision numérique par le câble sont substituables du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'effectuer une analyse de substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

445. L'IBPT conclut que les offres IPTV et les offres de télévision numérique par le câble sont substituables et appartiennent donc au même marché.

8.2.5. Substituabilité entre les offres de télévision numérique sur réseaux fixes et les offres de télévision par satellite

Substituabilité du côté de la demande

446. Les offres payantes de SATV sont comparées dans ce qui suit aux offres de télévision payante par le câble et l'IPTV au niveau des caractéristiques fonctionnelles, de la fixation des prix et de pénétration auprès de l'utilisateur final.

Caractéristiques fonctionnelles

447. Le tableau ci-dessous présente une comparaison des caractéristiques fonctionnelles entre le câble numérique d'une part et la SATV payante d'autre part.

	Câble numérique ²⁴⁹	SATV
Qualité de l'image	Bonne à très bonne (HD)	Bonne à très bonne (HD)
Capacité	Étendue	Très étendue
Contenu pack de base	20-50 chaînes	100-400+ chaînes
Chaînes premium possibles ?	Oui	Oui
Possibilités interactives	Oui	Pas via la SATV. Uniquement en combinaison avec une connexion Internet large bande
Plusieurs téléviseurs/Possibilité de regarder et d'enregistrer	Oui, en combinaison avec l'analogique (toujours fourni en même temps)	Uniquement avec un décodeur supplémentaire
Périphériques	Décodeur	Décodeur + antenne parabolique
Couverture	Couverture nationale commune par tous les câblo-opérateurs confondus	Nationale

Tableau 13 : aperçu des caractéristiques fonctionnelles du câble numérique et de la SATV

²⁴⁹Cela vaut également pour l'IPTV, à l'exception de « Plusieurs téléviseurs », ce qui n'est possible qu'avec un décodeur supplémentaire pour l'IPTV.

448. L'on peut déduire de cet aperçu que la télévision numérique par le câble et la SATV partagent quelques caractéristiques fonctionnelles. La télévision par satellite offre la télévision en haute qualité, tout comme la télévision numérique par le câble. L'offre de télévision par satellite est plus large que celle de la télévision numérique par le câble, mais toutes les deux comportent les chaînes « must have ».
449. L'IBPT note toutefois quelques différences fonctionnelles entre la SATV et la télévision numérique par le câble.
- 449.1. Les possibilités de fourniture de services interactifs de la SATV sont limitées. Une connexion Internet haut débit supplémentaire est toujours nécessaire à cet effet, ce qui représente une différence fonctionnelle essentielle par rapport à la télévision numérique par le câble. La combinaison d'une connexion Internet haut débit isolée avec la SATV pour la fourniture de services interactifs entraîne, du point de vue de l'utilisateur final, des difficultés supplémentaires au niveau du raccordement entre l'antenne, la set-up box et le modem Internet qui ne surviennent pas dans le cadre de la télévision numérique par le câble.
- 449.2. La SATV nécessite en outre l'installation d'un satellite (parabole/antenne). Dans le cadre de l'étude du marché de l'IBPT, 14 % des répondants avancent cet argument comme raison possible de ne pas passer à la télévision par satellite. Il y a en outre également des restrictions physiques, étant donné que l'antenne parabolique doit être orientée dans la bonne direction, ce qui n'est pas toujours possible au vu de l'emplacement de certains immeubles, par exemple en zone urbaine.
- 449.3. Les restrictions dans les contrats de location des immeubles à appartements peuvent créer des obstacles supplémentaires au passage à la télévision par satellite.
450. La législation des Régions et des communes peut faire en sorte que l'installation d'antennes paraboliques n'est pas possible partout. L'on peut conclure des éléments qui précèdent que, même si la SATV affiche des caractéristiques fonctionnelles plutôt comparables à celles de la télévision numérique par le câble, il existe des différences importantes entre les deux plateformes de télévision. Cela a un impact sur la disposition de l'utilisateur final à passer à la télévision numérique par le câble en cas d'augmentation tarifaire faible mais significative. C'est ce qui ressort également de l'étude de marché réalisée par l'IBPT en août 2016.

451. Quant à la situation spécifique observable en région de langue allemande (exposée supra au point 345), il y a lieu de constater que les offres de SATV gratuites ne peuvent pas non plus se substituer aux offres de télévision des câblos-opérateurs. Certaines raisons qui sous-tendent ce constat sont communes à celles exposées ci-dessus pour les offres SATV payantes. Tout d'abord, il existe des différences fonctionnelles, notamment parce que le satellite n'offre pas d'interactivité. Par ailleurs, on l'a vu, l'utilisation d'une antenne parabolique doit se faire dans le respect des réglementations en vigueur, notamment en matière d'urbanisme, auxquelles l'utilisateur final n'est pas soumis dans le cas des offres des câblos-opérateurs. En outre, il faut souligner que les offres des câblos-opérateurs sont payantes, au rebours des offres SATV gratuites, et qu'il y a une différence substantielle dans les contenus disponibles gratuitement par satellite et les offres payantes sur réseaux fixes qui comportent comparativement peu de chaînes de langue allemande.

Détermination des prix

452. Généralement, la nécessité de l'achat d'une antenne parabolique constitue un surcoût important pour l'acquisition de la SATV par rapport au câble numérique.
453. Actuellement, les différents fournisseurs de la SATV proposent cependant des formules permettant d'éviter le coût d'achat important d'une antenne parabolique. Ainsi, TV Vlaanderen et Télésat proposent des packs de location incluant le prix de tous les équipements nécessaires. Les différences de prix entre les offres de SATV et de télévision numérique par le câble se voient ainsi réduites. La figure ci-dessous donne un aperçu des différences de prix entre la SATV et les différentes offres de télévision numérique par le câble.

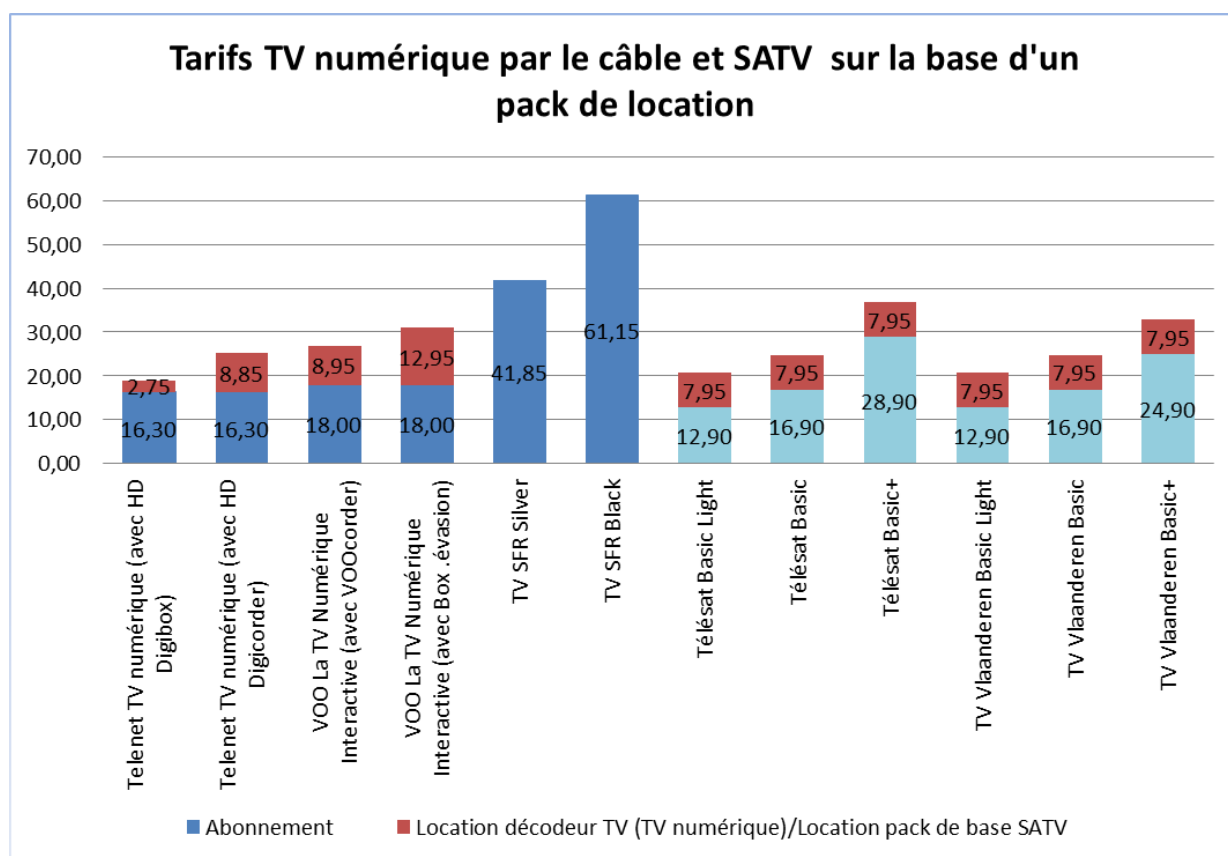


Figure 70 : comparaison des prix juillet 2016 SATV et télévision numérique par le câble

Disposition de l'utilisateur final à prendre la SATV

454. Dans les sections précédentes, l'on a observé que la SATV et la télévision numérique par le câble partageaient un certain nombre de caractéristiques fonctionnelles et pratiquaient une tarification comparable. Comme précisé dans les Lignes directrices de la Commission, il ne suffit cependant pas que deux produits appartiennent effectivement au même marché :

« Selon une jurisprudence constante, le marché pertinent de produits ou de services comprend tous les produits ou les services qui sont suffisamment interchangeables ou substituables l'un à l'autre, en fonction non seulement de leurs caractéristiques objectives, en vertu desquelles ils sont particulièrement aptes à satisfaire les besoins constants des consommateurs, de leur prix ou leur usage prévu, mais également en fonction des conditions de concurrence et/ou de la structure de la demande et de l'offre sur le marché en question. »²⁵⁰

²⁵⁰ Lignes directrices PSM, § 44.

455. La disposition du client à remplacer un produit spécifique par un autre produit constitue le facteur déterminant à la présence ou non de substituabilité du côté de la demande :

« Le critère de la substituabilité du côté de la demande est utilisé pour déterminer dans quelle mesure les consommateurs sont disposés à substituer d'autres services ou produits au service ou produit en question »²⁵¹

456. L'on vérifiera ci-dessous, à l'aide de données du marché, dans quelle mesure il est réaliste que l'utilisateur final soit disposé à remplacer la télévision numérique par le câble par la SATV payante en cas d'augmentation du prix de l'abonnement de télévision numérique par le câble.

Evolution de la pénétration de la SATV

457. La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre relatif de clients de la SATV payante depuis 2010 vis-à-vis du nombre total de clients de la radiodiffusion, ainsi que la même évolution des offres numériques par le câble et l'IPTV.

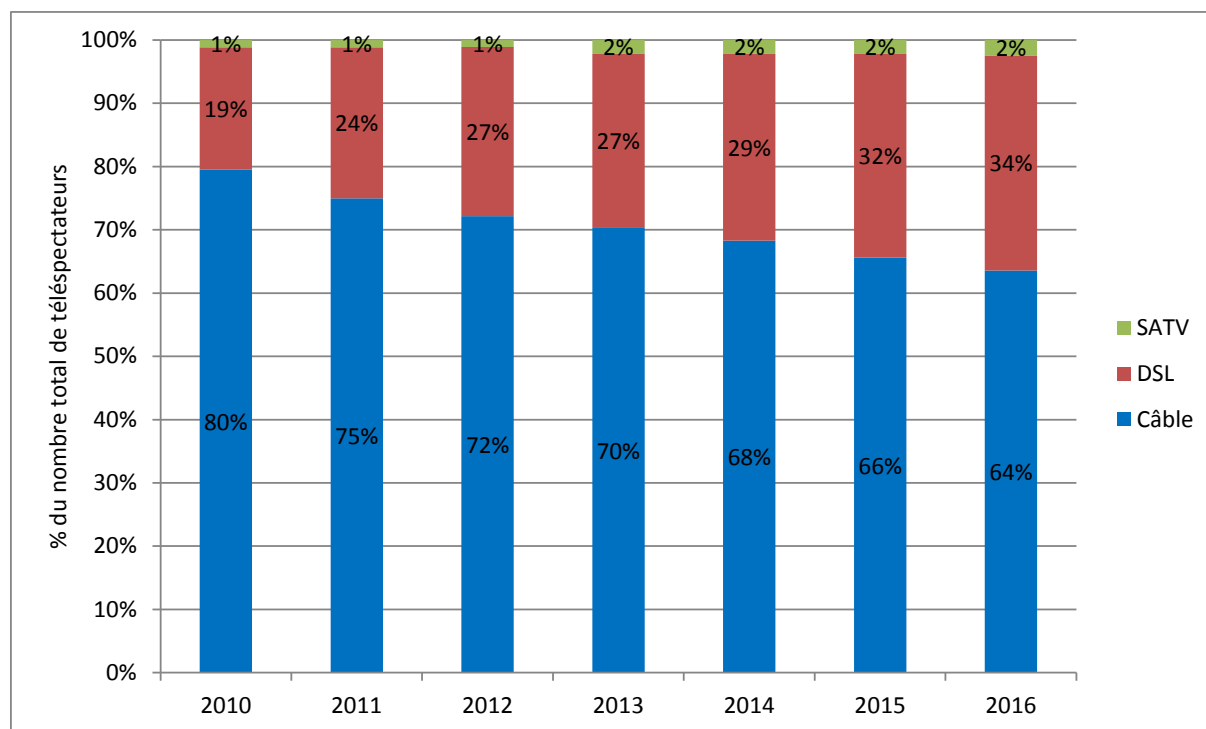


Figure 71 : nombre de clients par plateforme (source : données opérateurs)

²⁵¹ Lignes directrices PSM, § 39.

458. Cette figure permet de voir que l'évolution de la SATV payante est relativement limitée par rapport aux chiffres de la clientèle de la TV numérique par le câble et de l'IPTV.
459. Entre 2010 et 2013, Mobistar (aujourd'hui Orange) a exploité un service de télévision par satellite, couplé à un accès haut débit. Cette offre a atteint un maximum de 34.000 clients fin 2011²⁵², ce qui confirme un faible niveau d'acceptabilité de la part des utilisateurs et que la disposition des utilisateurs à migrer vers la télévision satellitaire reste faible²⁵³.
460. La faible pénétration de la télévision par satellite auprès des utilisateurs finals montre clairement que cette plateforme de télévision occupe plutôt une position de niche dans le paysage audiovisuel. Ainsi, la part de marché de la télévision payante par satellite ne représente que 5,8 % du nombre total de clients de la télévision et 7,1 % du nombre total de téléspectateurs numériques (fin 2015)²⁵⁴.

Etude de marché supplémentaire sur la disposition à prendre la SATV

461. Il ressort de l'étude de marché de 2016 de l'IBPT que les utilisateurs choisissent moins souvent la SATV parce qu'ils sont satisfaits de leur opérateur actuel. D'autres raisons importantes sont, entre autres, le fait de trouver ennuyeux d'installer une antenne parabolique et le fait de ne pas être informé des offres.
462. L'on a également évalué l'intérêt du répondant pour la télévision par satellite en cas d'augmentation hypothétique du prix de son abonnement de télévision actuel de 10 %. Seuls 6 % des répondants seraient « sûrs » de changer.
463. Sur la base de ces éléments, l'IBPT considère qu'en cas d'augmentation faible, mais significative et durable du prix de la télévision numérique par le câble, les consommateurs n'auront probablement pas tendance à migrer vers les offres de télévision par satellite.

Conclusion pour la substituabilité du côté de la demande

464. A la lumière des éléments susmentionnés, l'IBPT conclut que la disposition du côté de la demande à prendre la SATV est très limitée. En dépit de quelques similitudes

²⁵² Mobistar, résultats de l'année 2012, 6 février 2013.

²⁵³ Bruxelles, 13 mai 2015, 2011/AR/2261-2266, 2011/AR/2375, 2011/AR/2377, 2011/AR/2423-24, §.116.

²⁵⁴ En ce qui concerne les spécificités de la région de langue allemande, voir le § 345.

fonctionnelles et d'une tarification comparable à la télévision numérique par le câble, il est dès lors improbable qu'en cas d'augmentation faible, mais significative des prix de l'offre de télévision numérique par le câble, un groupe d'utilisateurs suffisamment important migre vers des offres de SATV. Les offres de télévision par satellite ne sont donc pas substituables aux offres de télévision numérique par le câble du côté de la demande.

Substituabilité du côté de l'offre

465. Un opérateur satellite n'est pas en mesure de modifier ses offres afin de contourner les contraintes juridiques et techniques des offres de télévision par satellite liées à l'installation d'une antenne parabolique et de les rendre donc substituables aux offres de télévision par le câble du point de vue de l'utilisateur final. Les coûts pour investir dans une nouvelle plateforme seraient si élevés que cela ne peut pas être concrétisé à court terme.
466. Vis-à-vis d'une offre de télévision numérique par le câble, un opérateur doit en outre supporter des frais supplémentaires s'il souhaite commercialiser une offre pour la SATV qui soit comparable aux offres de télévision numérique par le câble au niveau de la tarification. Ces coûts supplémentaires sont liés au fait que le financement et/ou l'installation de l'antenne parabolique doivent être supportés par l'opérateur pour obtenir un prix concurrentiel vis-à-vis des offres de télévision numérique par le câble et l'IPTV.
467. Il n'est pas possible pour un opérateur satellite d'adapter sa capacité de production, rapidement et sans augmentation considérable des coûts, de manière à pouvoir proposer les mêmes fonctionnalités (interactivité, services à la demande) qu'une offre de télévision numérique par le câble. En l'absence de régulation, il n'existerait très probablement pas d'offre de gros qui permette à un opérateur satellite de proposer la télévision via une autre plateforme.
468. Par conséquent, il n'est pas possible de conclure que les offres de télévision par le câble et par satellite sont substituables du côté de l'offre.

Conclusion

469. Sur la base de cette analyse de substituabilité, l'IBPT conclut que les offres payantes de télévision par satellite et de télévision numérique par le câble n'appartiennent pas au même marché.

470. En outre, vu le faible nombre d'utilisateurs, l'inclusion de la télévision par satellite dans le marché pertinent n'est pas susceptible d'influencer significativement les conclusions de l'analyse concurrentielle.
471. La CRC est arrivée à la même conclusion dans l'analyse précédente du marché de la radiodiffusion du 1er juillet 2011²⁵⁵. L'analyse de substituabilité de la télévision par satellite n'avait alors pas été mise en question, que ce soit par la Commission européenne ou par le Conseil de la concurrence.
472. La Cour d'appel a également souligné dans son arrêt concernant cette analyse de marché²⁵⁶ que l'analyse de la CRC relative à la télévision par satellite ne comportait pas d'erreur de jugement :

« Il ressort de l'ensemble de ces données que la CRC a examiné la question de la substituabilité de la télévision par satellite selon les lignes directrices de la Commission européenne du 17 juillet 2002 (2002/C 165/03, point 44) et que le raisonnement sur lequel s'appuie sa conclusion ne comporte pas d'erreur de jugement manifeste.

Il convient d'ailleurs de souligner à ce niveau que ni le Conseil de la concurrence, ni la Commission européenne n'ont mis en question l'analyse sur ce plan. Sa conclusion a par ailleurs également été confirmée dans les faits qui datent d'après les décisions. Là où, en juillet 2011, l'on mentionnait encore prudemment, dans la conclusion concernant la substituabilité du côté de la demande, l'offre de Mobistar (VRM point 230), en indiquant que, depuis le lancement de cette offre, le passage de la télévision numérique par le câble à la télévision par satellite n'avait pas sensiblement augmenté, il s'est avéré, trois ans après l'analyse, que l'offre de Mobistar est devenue un échec commercial : l'offre n'est plus commercialisée depuis le 15 septembre 2013.

De même, aucune donnée factuelle récente n'indique que, depuis la date des décisions, la tendance du consommateur à passer à la télévision par satellite a évolué de manière à légitimer la remise en question de l'analyse contestée. » (traduction libre)

²⁵⁵ Décision de la conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle sur le territoire de la région de langue néerlandaise.

²⁵⁶ Bruxelles, 12 novembre 2014, 2011/AR/2289.

8.2.6. Substituabilité entre les offres de télévision sur réseaux fixes et les offres de télévision numérique terrestre (TNT)

Substituabilité du côté de la demande

473. Les plateformes de radiodiffusion télévisuelle numérique terrestre sont limitées en termes de capacité. Un opérateur qui propose des services de radiodiffusion via cette plateforme de radiodiffusion n'est par conséquent pas en mesure de proposer autant de chaînes que la télévision numérique par le câble ou l'IPTV.
474. A l'heure actuelle en Belgique, les offres DVB-T ne comportent qu'un nombre limité de chaînes publiques et commerciales. En région de langue française, l'émetteur public (RTBF) est propriétaire du réseau DVB-T et n'utilise qu'un seul multiplex avec quatre chaînes²⁵⁷. Pour l'instant, aucune extension de cette offre n'est prévue à l'horizon de la présente analyse.
475. En outre, le degré de couverture de la DVB-T reste incertain suite à la perte de la bande de fréquences 790-862 MHz, attribuée à la téléphonie mobile en région de langue française.
476. En région de langue néerlandaise, Norkring fournit le réseau DVB-T, par le biais duquel seules les chaînes de l'organisme de radiodiffusion public sont actuellement disponibles.
477. Les chaînes des radiodiffuseurs publics RTBF, VRT, ARD et ZDF, l'émission d'information quotidienne « Blickpunkt » de la BRF, mais aussi la station « EuroNews » (en français) et certaines chaînes de CLT-UFA sont également disponibles dans diverses parties de la région de langue allemande. Depuis le 29 mars 2017, la DVB-T2 HD d'Aix-la-Chapelle est disponible dans certaines parties de la région, ce qui inclut 14 chaînes des radiodiffuseurs publics allemands diffusées gratuitement (« free to air »).²⁵⁸

²⁵⁷ Depuis novembre 2007, la RTBF diffuse gratuitement en TNT ses trois chaînes de télévision (La Une, La Deux et La Trois), ses 5 chaînes de radio (La Première, Vivacité, Musique3, Pure FM et Classic21) ainsi que la chaîne de télévision Euronews et les deux radios de la BRF. Actuellement 90 à 95% du territoire de la Fédération Wallonie-Bruxelles est couvert par la TNT.

²⁵⁸ Outre les 14 programmes des chaînes publiques allemandes diffusés en clair, le téléspectateur peut capter nombre de chaînes privées allemandes à condition de s'abonner à la plate-forme freenet TV ; cette possibilité d'abonnement est toutefois réservée aux personnes domiciliées en Allemagne. Une offre totale d'une trentaine de chaînes est disponible en HD (1080p50) depuis le 29 mars 2017. Voy. <http://dvb-t2hd.de/programme>.

478. En raison du nombre limité de chaînes disponibles dans les offres DVB-T, ces dernières s'adressent par conséquent à un marché de niche de clients satisfaits par un nombre limité de chaînes et/ou pour une utilisation complémentaire avec d'autres plateformes de télévision.
479. Les chiffres exacts de l'utilisation de la DVB-T ne sont pas connus. Dans l'étude de marché de 2016 de l'IBPT, moins de 1 % des répondants ont toutefois indiqué faire usage de la DVB-T. La majorité des répondants qui n'utilisent pas la DVB-T indiquent également ne pas vouloir passer à celle-ci en cas d'augmentation significative du prix de leur abonnement de télévision actuel. Une hausse du prix des offres de télévision numérique par le câble ne provoquerait donc pas une migration des consommateurs vers la DVB-T. L'étude de l'Observatoire européen de l'audiovisuel indique également que seul 0,6 % des personnes interrogées reçoivent des services de radiodiffusion via la DVB-T.
480. En juillet 2012, Telenet a lancé une offre commerciale via la DVB-T, appelée « Teletenne ». Dans un communiqué de presse relatif à ce lancement, Telenet a souligné l'utilisation complémentaire de la DVB-T. Toutefois, le 31 mars 2014, il a été mis fin à l'offre à cause du manque d'intérêt.²⁵⁹
481. Enfin, il convient de noter que les opérateurs qui émettent des signaux de télévision via la DVB-T sont très limités dans leurs possibilités de fournir des services interactifs, comme les services à la demande, en raison de l'absence de canal retour.
482. Sur la base de ces éléments, l'IBPT considère que les offres de télévision numérique par le câble et les offres DVB-T ne sont pas substituables du côté de la demande.

Substituabilité du côté de l'offre

483. Un opérateur DVB-T ne peut pas proposer de service de télévision équivalent à celui proposé par le câble ou l'IPTV. Compte tenu du fait que le spectre est une ressource rare, un opérateur DVB-T ne peut pas obtenir suffisamment de spectre à court terme pour proposer une offre aussi diversifiée que l'offre d'un câblo-opérateur.

²⁵⁹ Voir par exemple : « *Belgische kabelaar Telenet stopt met televisie via dvd-t* », 16 février 2014, <https://tweakers.net/nieuws/94349/belgische-kabelaar-telenet-stopt-met-televisie-via-dvb-t.html>.

484. Il n'est pas davantage possible pour un opérateur DVB-T d'adapter, rapidement et sans augmenter ses coûts de manière substantielle, sa capacité de production de manière à proposer les mêmes fonctionnalités (interactivité, services à la demande) qu'une offre de télévision par le câble. Par conséquent, il n'est pas possible de conclure que les offres de télévision par le câble et DVB-T sont substituables du côté de l'offre.
485. Sur la base de ces éléments, l'IBPT considère que les offres de télévision numérique par le câble et les offres DVB-T ne sont pas substituables du côté de l'offre.

Conclusion

486. Sur la base de cette analyse de substituabilité, l'IBPT conclut que les offres de télévision par le câble et les offres DVB-T n'appartiennent pas au même marché de produits.
487. En outre, vu le faible nombre d'utilisateurs estimés, l'inclusion de la télévision par DVB-T dans le marché pertinent n'est pas susceptible d'influencer les conclusions de l'analyse concurrentielle.

8.2.7. Substituabilité des services de télévision numérique par le câble et des services linéaires payants « over the top »

488. Les services de télévision linéaire « over the top » (OTT) englobent les services de radiodiffusion télévisuelle proposés directement à l'utilisateur final via l'internet large bande, sans priorité spécifique.
489. Comme indiqué ci-dessus, les services de télévision non linéaire (dont les services OTT non linéaires, comme par exemple la « web tv ») ne constituent pas un substitut pour les services de télévision linéaire. L'IBPT considère qu'il est opportun d'examiner si les services linéaires payants OTT²⁶⁰ appartiennent ou non au marché en question.

Substituabilité du côté de la demande

490. Comme décrit à l'annexe K, il n'y a pas, à l'heure actuelle, de services linéaires payants OTT disponibles qui fournissent une offre similaire aux services de télévision payante linéaire IPTV et par le câble.

²⁶⁰ Pour une description des services linéaires OTT, voir la section 3.2.1.1.

491. L'offre Stievie était disponible sous forme payante jusqu'au 1er février 2015. Elle offrait une sélection de chaînes « must have ». Il n'est toutefois plus possible de souscrire à cette offre payante²⁶¹.
492. En 2012, WeepeeTV a été lancée, une offre payante dans le cadre de laquelle l'on pouvait choisir 10 chaînes dans un pack de 26 pour un abonnement de 10 à 12 euros par mois. Ces services de radiodiffusion pouvaient être achetés via une connexion Internet haut débit. En décembre 2013, l'offre a été arrêtée. WeePeeTV représentait une part de marché inférieure à 0,1 %.
493. Si, à l'avenir, une telle offre payante est proposée via des services OTT, ces différences pourraient apparaître au niveau de la qualité de service par rapport aux offres sur l'IPTV et les plateformes câblées. Les services OTT sont en effet transmis via l'internet large bande, généralement sans priorité spécifique, ce qui ne garantit pas toujours la qualité de la transmission. Les signaux de la télévision numérique par le câble sont, quant à eux, envoyés via un service de transmission sous-jacent, spécialement dédié à l'envoi de signaux de télévision et indépendamment d'autres services.
494. Comme cela a déjà été souligné, il ressort de l'étude de marché de l'IBPT de 2016 qu'un répondant sur trois regarde la télévision via Internet (par ex. deredactie.be, rtbf.be, Youtube). Seul 1,7 % des personnes interrogées regardent uniquement les services de radiodiffusion via une connexion Internet haut débit.
495. Au vu de ces éléments, l'IBPT estime qu'en cas d'augmentation faible mais significative du prix de la télévision numérique par le câble et de l'IPTV, les utilisateurs ne passeront pas aux services OTT.

Substituabilité du côté de l'offre

496. Un opérateur qui propose des services de radiodiffusion linéaire OTT ne pourra pas adapter son offre à court terme et sans frais supplémentaires pour répondre aux exigences d'une offre de radiodiffusion télévisuelle linéaire via le câble ou l'IPTV.

²⁶¹ Le 31/12/2015, Stievie comptait [confidentiel] abonnés payants, dont [confidentiel] dans la région de langue néerlandaise. Les chaînes qui font partie de l'offre payante sont : Medialaan : VTM, VTMKzoom, Caz, Kadet, Q2, Vitaya VRT : Eén, Canvas, Ketnet SBS : Vier, Vijf. Les chaînes qui font partie de l'offre gratuite Stievie Free sont : Medialaan : VTM, VTMKzoom, Kadet, Q2, Vitaya, Qmusic.

497. En l'absence de régulation, il n'existe toutefois pas d'offre de gros qui permette à un opérateur de services de radiodiffusion OTT de proposer des services de radiodiffusion via une plateforme comparable au câble ou à l'IPTV. Les coûts pour investir dans une nouvelle plateforme de télévision sont tels qu'elle ne peut pas être concrétisée à court terme.

Conclusion

498. Sur la base de cette analyse de substituabilité, l'IBPT conclut que les offres linéaires OTT et les offres de télévision numérique par le câble n'appartiennent pas au même marché.

8.3. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE

499. Pour rappel, un marché géographique pertinent est « le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes »²⁶². Dans le domaine des communications électroniques, deux critères principaux sont traditionnellement utilisés : la zone couverte par les réseaux et l'existence d'instruments légaux et réglementaires.²⁶³
500. En Belgique, plusieurs éléments renforcent la nécessité de se poser la question d'une éventuelle segmentation du marché de la fourniture des services de télévision²⁶⁴, comme entre autres :
- les limites des zones de couverture respectives des réseaux câblés ;
 - l'organisation administrative et institutionnelle basée sur les régions et les communautés ;
 - la répartition des pouvoirs en termes de communications électroniques entre plusieurs régulateurs compétents pour l'Etat fédéral et chaque communauté

²⁶² Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, § 8 (JO C 372 du 9/12/1997, p. 0005 - 0013).

²⁶³ Lignes directrices, § 59.

²⁶⁴ Ce qui ne signifie pas que ces spécificités doivent pour cela constituer des critères déterminants de segmentation du marché en l'espèce. Cf. Bruxelles, 13 mai 2015, 2011/AR/2261-2266, 2011/AR/2375, 2011/AR/2377, 2011/AR/2423-24, §.127 : « *Une délimitation du marché géographique au niveau des territoires des Régions linguistiques ou des Communautés ne répond pas à des préférences linguistiques des consommateurs et ne saurait justifier une segmentation du marché sur cette base.* »

en Belgique, ainsi que les différences linguistiques entre les différentes régions du pays ;

- Les différences culturelles qui existent entre les différences communautés.

501. Lors des analyses réalisées en 2011, plusieurs marchés géographiques ont été définis dont les limites correspondaient aux limites des zones de couverture respectives des réseaux câblés.

502. Ni la Commission européenne, ni le Conseil de la concurrence n'avaient de remarques concernant cette définition géographique du marché. La Cour d'appel a également souligné dans son arrêt concernant cette analyse de marché²⁶⁵ que l'analyse de la CRC concernant la définition du marché géographique ne comportait pas d'erreur de jugement :

503. Dans le cadre de la présente analyse, une segmentation géographique selon la zone de couverture des réseaux câblés peut être recommandée pour le marché de détail pertinent de la radiodiffusion²⁶⁶, pour les raisons suivantes :

- Absence de substitution du côté de l'offre et de la demande entre les offres de radiodiffusion des réseaux câblés dans leurs zones de couverture respectives ;
- Hétérogénéité des conditions de concurrence entre les zones câblées ;
- Hétérogénéité des règles et des réglementations.

8.3.1. Zone de couverture des opérateurs et réseaux présents

504. Un élément clé de l'analyse de la dimension géographique du marché est l'absence de substitution directe du côté de la demande et de l'offre entre les offres des réseaux câblés²⁶⁷. Ceux-ci sont situés dans des zones de couverture géographique différentes, d'où l'absence de concurrence directe entre les câblo-opérateurs.

505. Concernant la substitution de la demande, l'on peut dire que si un câblo-opérateur situé dans la zone « A » augmente son tarif de 5 % à 10 %, un client dans cette zone

²⁶⁵ Bruxelles, 12 novembre 2014, 2011/AR/2289.

²⁶⁶ La Cour d'appel s'est déjà prononcée dans ce sens dans son arrêt du 13 mai 2015, 2011/AR/2261 : « 130. Il n'est pas discuté que la substitution directe entre les offres de télévision offertes dans les zones de couverture des réseaux de câbles est inexistante, tant du côté de l'offre que de la demande. Il en découle que le marché géographique pertinent doit être délimité suivant ces zones de couverture, sauf s'il devait être admis que la substitution en chaîne produit une pression indirecte sur les prix entre zones géographiques »

²⁶⁷ Lignes directrices §§ 57 et 58.

câblée ne peut pas passer chez un câblo-opérateur établi dans une zone « B » parce que le câblo-opérateur de la zone « B » n'a pas accès au client dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs ne sont pas substituables du côté de la demande. Un utilisateur final confronté à une hausse de prix ne peut pas décider de migrer vers les services d'un opérateur dans une autre zone de couverture. De plus, un ménage pris séparément ne peut pas choisir entre plusieurs câblo-opérateurs, tout simplement parce que ce ménage est lié à un seul câblo-opérateur local.

506. Du côté de l'offre, un câblo-opérateur situé dans la zone « B » ne peut pas facilement entrer sur le marché de la zone « A » à court terme en réaction à une augmentation légère mais significative des tarifs de la zone « A », et ce en raison des coûts élevés et des longs délais propres à la construction d'une infrastructure d'accès dans la zone « A ».
507. Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs situés dans des zones de couverture différentes ne sont pas substituables du côté de l'offre.
508. L'absence de substitution directe du côté de la demande et de l'offre est également confirmée par la Cour d'appel dans son arrêt concernant la révision des conditions imposées par le Conseil de la concurrence suite à la concentration de Telenet/Canal+²⁶⁸ :

« Tout d'abord, TELENET ne démontre pas que la zone de couverture de son infrastructure câblée n'est pas essentiellement régionale. Le service de TELENET est lié à l'infrastructure et est donc limité au niveau régional. TELENET est exclusivement actif en Flandre, à l'exception de quelques communes bruxelloises. Aucun autre câblo-opérateur n'est actif dans la zone de couverture de TELENET. Les clients wallons ne peuvent pas se raccorder au réseau câblé de TELENET. Les clients domiciliés en Flandre ne peuvent pas non plus être raccordés au câble en Wallonie. Les zones de couverture des câblo-opérateurs en Belgique sont clairement distinctes les unes des autres et ne se chevauchent pas ou pratiquement pas. » (traduction libre)

²⁶⁸ Bruxelles 17 mai 2011, R.G. 2011/3318.

509. La Cour d'appel a également souligné dans son arrêt concernant cette analyse de marché²⁶⁹ que l'analyse de la CRC concernant la substitution directe ne comportait pas d'erreur de jugement :

« Il n'existe pas de discussion concernant le fait qu'il n'y ait pas, entre les zones de couverture des réseaux câblés, de substitution directe entre les offres de radiodiffusion du côté de l'offre et du côté la demande. »

8.3.2. Hétérogénéité des conditions de concurrence

510. L'IBPT souligne que des différences existent au niveau des conditions de concurrence dans les zones de couverture des câblo-opérateurs.
511. Comme le montre le tableau ci-dessous, il existe des différences au niveau des parts de marché des opérateurs dans les différentes zones de couverture.

	Zone de couverture Telenet	Zone de couverture Brutélé	Zone de couverture Nethys	Zone de couverture SFR
Câblo-opérateur	[70-80] %	[50-60] %	[50-60] %	[40-50] %
Proximus	[20-30] %	[40-50] %	[40-50] %	[50-60] %

Tableau 14 : Parts de marché 2016 sur le marché des raccordements à la télévision dans les différentes zones de couverture des câblo-opérateurs (« uniquement analogique » + « analogique + numérique »)

512. Toutefois, indépendamment de la zone de couverture, les câblo-opérateurs et Proximus possèdent systématiquement une part de marché supérieure à 99 % sur le marché en question²⁷⁰. Les opérateurs sur les plateformes alternatives possèdent seulement une part de marché limitée dans chacune des zones de couverture du câble.
513. L'étude de marché de 2016 de l'IBPT montre que la motivation du choix d'un opérateur de télévision varie dans les zones de couverture respectives des câblo-opérateurs²⁷¹.
514. Les offres de télévision, tant au niveau des chaînes standard et premium qu'au niveau des services (interactifs) additionnels, varient en fonction de la zone câblée.

²⁶⁹ Bruxelles, 12 novembre 2014, 2011/AR/2289.

²⁷⁰ Voir la section 8.5. Analyse concurrentielle.

²⁷¹ Chez Telenet, le prix est par exemple décisif, alors que chez VOO, c'est l'offre qui est décisive.

Chaque câblo-opérateur développe son propre pack de contenu et de services, ce qui explique les différences manifestes selon le réseau câblé.

515. En revanche, il convient de noter que ces disparités résultent également de différences culturelles²⁷² et de la législation (à savoir la réglementation du « must carry » et du « must offer ») dans les zones régionales où les câblo-opérateurs sont actifs²⁷³.
516. A noter également que l'offre peut varier dans un réseau câblé donné, en particulier lorsqu'un réseau câblé dessert plusieurs régions. Il ressort des statistiques concernant l'audimat que les différences culturelles dans les différentes zones de couverture influencent le profil des téléspectateurs.
517. Au niveau des tarifs, nous constatons des différences marquées par zone de couverture des câblo-opérateurs. A cet égard, il convient de souligner que, bien que les écarts de prix constituent une indication supplémentaire de la présence de conditions de concurrence hétérogènes, ces écarts sont également influencés par des facteurs abordés ci-dessus (entre autres des différences dans l'offre, les préférences des consommateurs et l'état technique du réseau).

8.3.3. Hétérogénéité concernant les instruments réglementaires et légaux

518. Les lois et réglementations qui ont été adoptées dans le passé dans les régions linguistiques respectives par les Communautés et l'Etat fédéral contribuent également à renforcer l'homogénéité de chaque zone de couverture des réseaux câblés. Ces différences de réglementation exercent une influence sur le contexte concurrentiel et sur la composition des offres.
519. Les exemples de différences légales et réglementaires comprennent par exemple les conditions d'exploitation, les règles « must carry » et les contributions audiovisuelles.

8.3.4. Conclusion concernant la définition du marché géographique

520. L'absence de substitution de l'offre et de la demande entre les zones de couverture des câblo-opérateurs et les différences au niveau des conditions de concurrence

²⁷² Une série d'études montrent que les différences culturelles entre les différentes zones de couverture donnent lieu à plusieurs modèles de télévision. Une étude d'International Key Facts en 2009 met en exergue des différences importantes entre le nord et le sud de la Belgique en ce qui concerne les dix chaînes favorites des abonnés.

²⁷³ Voir aussi : www.csa.be, www.vrm.be, www.medienrat.be, www.ibpt.be.

entre les zones câblées peuvent entraîner une segmentation géographique par zone de couverture des câblo-opérateurs respectifs.

521. Comme il a été rappelé plus haut, le marché de détail de la radiodiffusion ne fait pas partie des marchés qui sont listés par la Commission européenne dans la Recommandation de 2014 comme marchés susceptibles de faire l'objet d'une régulation ex ante. L'IBPT a procédé à un examen de ce marché de la radiodiffusion en tant que point de départ pour l'analyse des marchés de gros de radiodiffusion et non en vue d'une éventuelle régulation ex ante du marché de détail en soi.
522. En l'espèce, l'IBPT estime que la conclusion qui serait tirée quant à la délimitation géographique des marchés de radiodiffusion en Belgique n'est pas nécessaire pour procéder ensuite à une analyse éclairée des marchés de gros en amont. En effet, la situation concurrentielle ne diffère pas fondamentalement selon qu'elle est analysée au niveau national ou au niveau de la zone de couverture des câblo-opérateurs.²⁷⁴
523. Par contre, l'IBPT considère que les données et informations dont il dispose concernant le marché de détail et qu'il a exposées plus haut sont des éléments à prendre en compte dans le cadre de l'examen des marchés de gros liés à la fourniture de services de radiodiffusion, ainsi que dans le cadre de la détermination des mesures correctrices éventuellement nécessaires.

8.4. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DES MARCHÉS DE DÉTAIL DE LA RADIODIFFUSION

524. Sur la base des analyses menées aux sections « 8.2 Définition du marché de produits » et « 8.3 Définition du marché géographique », l'IBPT conclut que le marché de détail de la radiodiffusion peut être défini comme suit pour les besoins de la présente décision : le marché de détail de la fourniture de signaux de télévision, y compris les signaux analogiques et numériques, par le câble (CATV) et le DSL (IPTV).
525. Pour les besoins de la présente décision, la question de la dimension géographique de ce marché peut rester ouverte.

²⁷⁴ La Cour d'appel a estimé dans son arrêt du 3 décembre 2014, 2011/AR/2421, considérant 44, que : « Le cadre réglementaire n'oblige pas le régulateur à une définition exhaustive et à une analyse des marchés (de détail) telles qu'exigées pour les marchés à réguler. »

8.5. ANALYSE CONCURRENTIELLE

526. Ce chapitre analyse la situation concurrentielle sur le marché de la radiodiffusion. Le point de départ de cette analyse est le marché de la radiodiffusion pertinent délimité précédemment²⁷⁵. Celui-ci comprend les services de télévision payante linéaire qui sont proposés à l'utilisateur final via le câble et les plateformes IPTV.
527. Dans la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant la radiodiffusion²⁷⁶, l'on a conclu que la situation sur le marché de la radiodiffusion se caractérise par des barrières élevées à l'entrée, l'absence de concurrence effective et des possibilités et des incitants pour les opérateurs d'adopter des comportements ayant des conséquences néfastes pour l'utilisateur final, comme la fixation de prix élevés et un manque de choix.
528. Cette analyse n'a pas soulevé d'objections fondamentales, ni de la Commission européenne, ni du Conseil de la concurrence. La Cour d'appel a également confirmé l'analyse de la CRC dans ses conclusions²⁷⁷ :
- « La conclusion générale relative au test des trois critères semble dès lors à juste titre être, pour chacune des zones de couverture des câblo-opérateurs, que les trois critères sont respectés, de manière à ce qu'il existe une justification pour la régulation ex ante. » (traduction libre)*
529. Ce chapitre a pour objectif d'examiner si la situation concurrentielle sur le marché de la radiodiffusion pertinent a évolué vers une concurrence effective et/ou peut se manifester comme tel au cours de la prochaine période de régulation. Les éléments suivants sont analysés à cet effet :
- Les parts de marché des opérateurs sur le marché de la radiodiffusion.
 - L'évolution du prix des offres sur le marché de la radiodiffusion en question.
 - Les barrières à l'entrée sur le marché de la radiodiffusion en question.

²⁷⁵ Comme déjà souligné (référence), l'on tiendra compte lorsque cela s'avèrera nécessaire des influences concurrentielles qui ne relèvent pas de la définition du marché.

²⁷⁶ La Commission européenne a invité les autorités de régulation à suivre de près les évolutions sur le marché au niveau des infrastructures et de la concurrence des services et, si nécessaire avant la fin de la période régulée, de procéder à nouveau à l'analyse de marché si ces évolutions influençaient le résultat du test des trois critères. La Commission n'a, au point mentionné, invité la CRC qu'à une observation précise du marché.

²⁷⁷ Bruxelles, 12 novembre 2014, 2011/AR/2289. Dans cet arrêt, la Cour d'appel approfondit chacun des éléments discutés dans l'analyse concurrentielle.

- Les barrières au changement pour l'utilisateur final sur le marché de la radiodiffusion en question.

530. Le marché pertinent délimité dans la section « 7.2. Définition du marché de produits » constitue le point de départ de cette analyse. Les opérateurs sur le marché pertinent sont Proximus, les câblo-opérateurs respectifs Orange (à partir de 2016), Alpha Networks (de 2010 à 2013) et BASE (2013 à 2014).
531. Lorsque cela s'avèrera nécessaire, cette analyse prendra en considération les offres et les opérateurs qui se trouvent en dehors du marché pertinent et peuvent actuellement et/ou pourront à l'horizon de la prochaine période de régulation, influencer la situation concurrentielle.

8.5.1. Niveau national

8.5.1.1. *Pénétration de la radiodiffusion télévisuelle au niveau national*

532. Le nombre de raccordements à la télévision sur les réseaux câblés et IPTV a atteint en 2016 un taux de pénétration de 95 % du nombre de ménages. Le nombre total de raccordements à la radiodiffusion est passé à 4,463 millions au cours de la période concernée. Le nombre de clients ayant au moins la télévision numérique a continué à augmenter jusqu'à 4,006 millions de clients, comme l'illustre la figure ci-dessous.

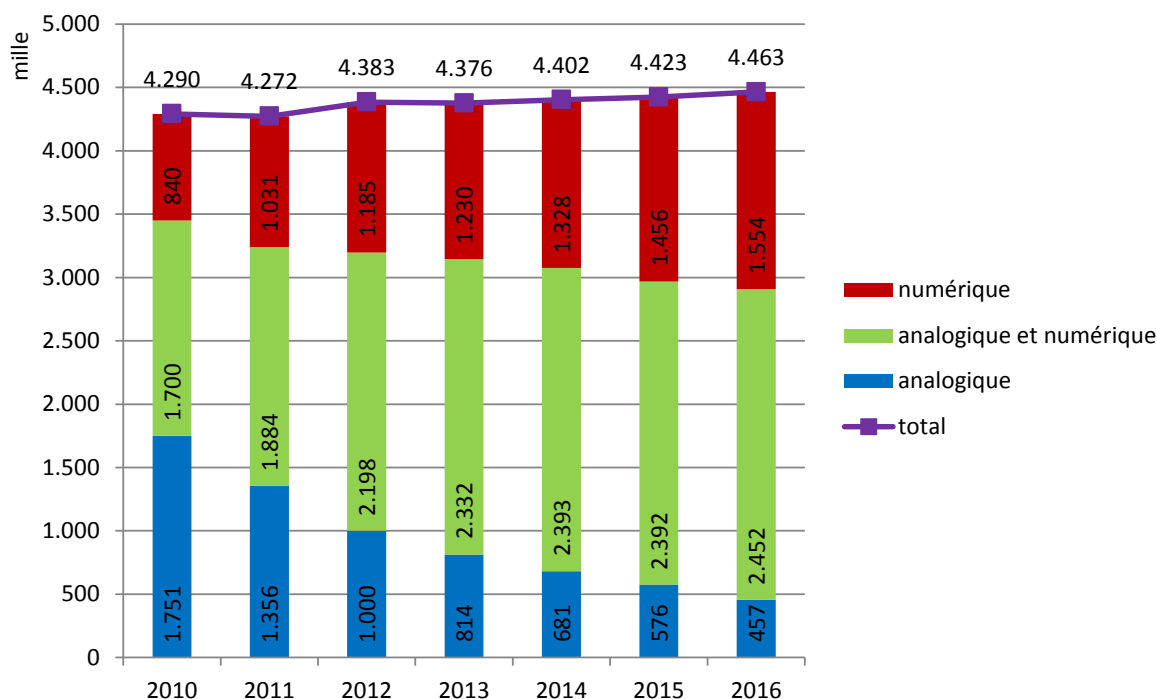


Figure 72 : Évolution du nombre total de raccordements sur le marché national de la radiodiffusion (télévision analogique + numérique)

8.5.1.2. Part de marché de la radiodiffusion télévisuelle au niveau national

533. La figure ci-dessous représente les parts de marché sur le marché la radiodiffusion, par plateforme de radiodiffusion. Il ressort de cette figure que la part de marché de l'IPTV (principalement Proximus²⁷⁸) a augmenté au niveau national de [30-40] % à [30-40] %. La part de marché des câblo-opérateurs diminue de [60-70] % à [60-70] %.

²⁷⁸ Les opérateurs IPTV présents sur le marché pertinent sont Proximus et Scarlet. Au niveau des services télévisuels, Scarlet est un revendeur des offres de Proximus. Dans la suite de la présente analyse, les offres de Scarlet et de Proximus seront donc considérées comme un tout, sauf indication contraire. Alpha Networks est un opérateur IPTV repris de 2010 à 2013. Sa part de marché atteint au maximum 0,03 % (2012).

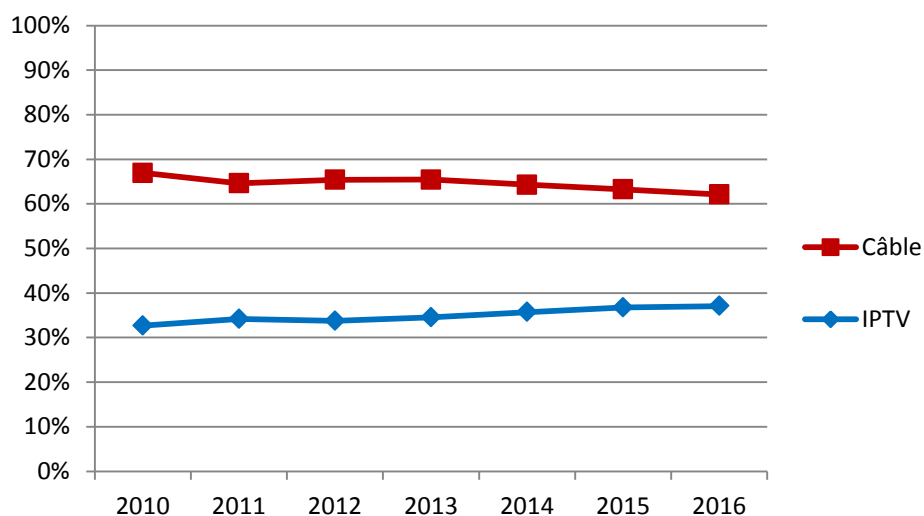


Figure 73 : Parts de marché au niveau national (analogique + télévision numérique)

534. Le tableau ci-dessous représente les parts de marché des différents opérateurs sur le marché pertinent au niveau national. Il en ressort que, outre Proximus et les câblo-opérateurs, d'autres acteurs ont une part de marché très limitée au niveau national. Proximus et les câblo-opérateurs possèdent plus de 99 % de part de marché pendant la période considérée.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Telenet	[50-60] %	[50-60] %	[40-50] %	[40-50] %	[40-50] %	[40-50] %	[40-50] %
Proximus ²⁷⁹	[20-30]%	[20-30]%	[20-30]%	[20-30]%	[20-30]%	[30-40]%	[30-40]%
Nethys	[10-20]%	[10-20]%	[10-20]%	[10-20]%	[10-20]%	[10-20]%	[10-20]%
Brutélé	[5-10]%	[5-10]%	[5-10]%	[5-10]%	[5-10]%	[5-10]%	[0-5]%
SFR	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%
Orange							[0-5]%
Alpha Networks	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%			
BASE				[0-5]%	[0-5]%		

Tableau 15 : Parts de marché sur le marché des raccordements à la télévision (analogique + numérique)

535. Comme décrit précédemment, le marché de la radiodiffusion se caractérise toutefois par des différences selon la zone de couverture des câblo-opérateurs respectifs. C'est pourquoi l'on recommande de continuer à analyser les parts de marché dans chacune de ces zones de couverture distinctes.

²⁷⁹ Y compris Scarlet

8.5.2. Parts de marché au niveau des zones de couverture des câblo-opérateurs

8.5.2.1. Parts de marché dans la zone de couverture de Telenet

536. Les figures ci-dessous représentent les parts de marché dans la zone de couverture de Telenet en ce qui concerne « la télévision numérique + analogique » et « la télévision numérique »²⁸⁰.

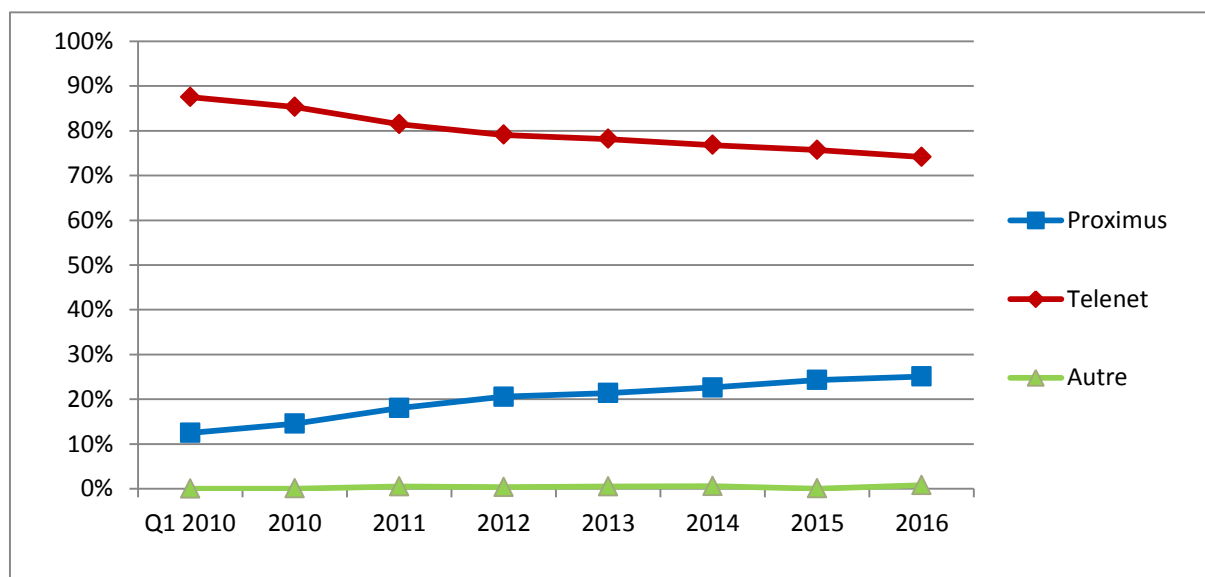


Figure 74 : Parts de marché dans la zone câblée Telenet (télévision numérique + analogique)

²⁸⁰ « Autres opérateurs » : Scarlet et Orange.

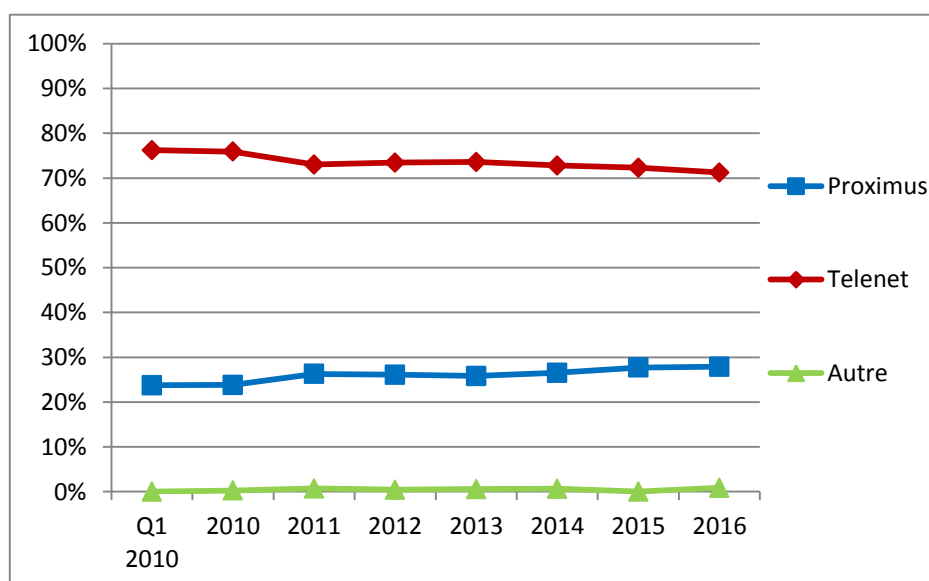


Figure 75 : Parts de marché dans la zone câblée Telenet (télévision numérique)

537. La part de marché totale de Telenet diminue au cours de la période allant de 2010 à 2016 de [80-90] % à [70-80] %, alors que la part de marché de Proximus augmente de [10-20] % à [20-30] %. Pour la télévision numérique seule, la part de marché de Telenet diminue de [70-80] % à [70-80] % et la part de marché de Proximus passe à [20-30] %.
538. Bien que l'écart affiche une tendance à la baisse, Telenet dispose toujours d'une part de marché significativement supérieure à celle de Proximus dans sa zone de couverture. La part de marché commune de Telenet et de Proximus reste stable, à presque 100 %. Les autres opérateurs ont une part de marché inférieure à 1 %.

8.5.2.2. Parts de marché dans la zone de couverture de Brutélé

539. Les figures ci-dessous représentent les parts de marché dans la zone de couverture de Brutélé en ce qui concerne « la télévision numérique + analogique » et « la télévision numérique ».

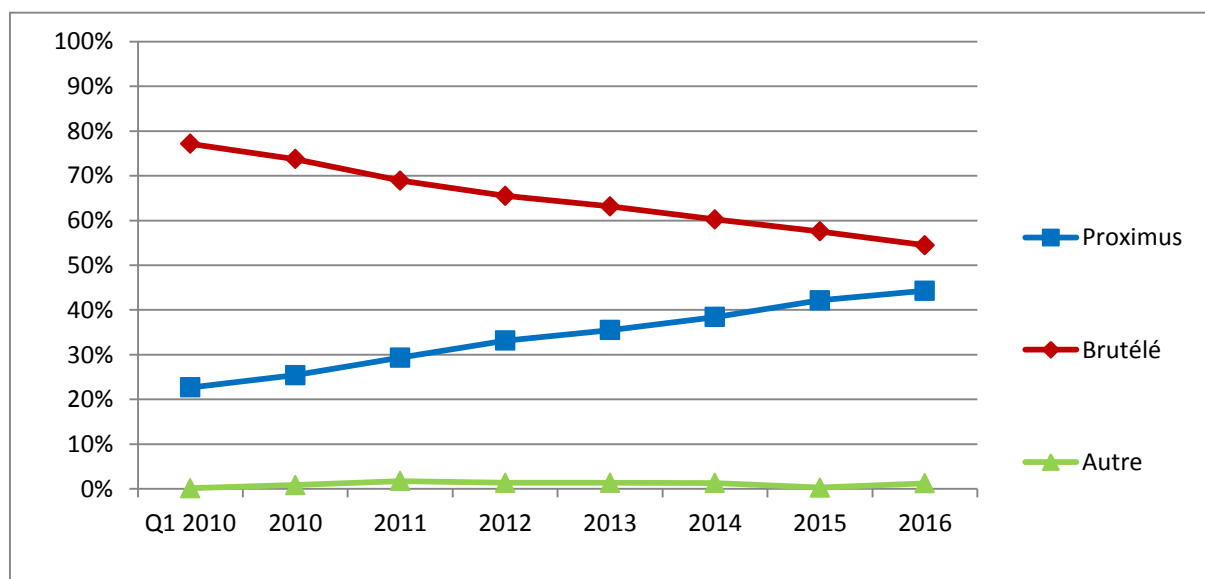


Figure 76 : Parts de marché télévision (analogique + numérique) dans la zone câblée de Brutélé

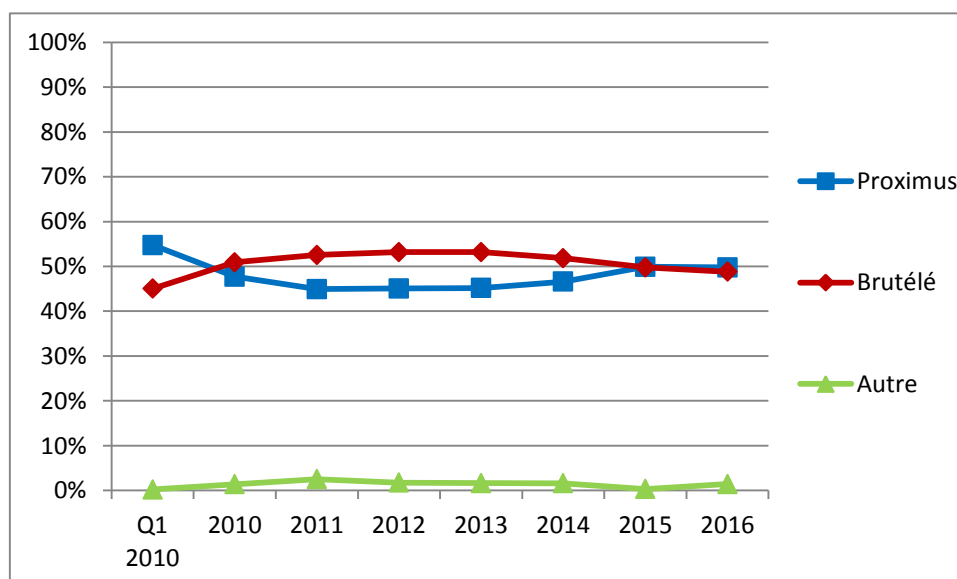


Figure 77 : Parts de marché de la télévision numérique dans la zone câblée de Brutélé

540. La part de marché de Brutélé dans sa zone de couverture diminue au cours de la période allant de 2010 à 2016 de [70-80] % à [50-60] %, alors que la part de marché de Proximus augmente de [20-30] % à [40-50] %. Pour la télévision numérique par contre, la part de marché de Brutélé augmente de 4 points de pourcentage pour atteindre [40-50] %, alors que la part de marché de Proximus diminue de [50-60] % à [40-50] %.

541. Si la télévision analogique est prise en compte, Brutélé a toujours une part de marché significativement supérieure à celle de Proximus. En ce qui concerne la télévision numérique, la différence en part de marché est moins grande. Que l'on prenne en compte ou non la fonctionnalité analogique, la part de marché commune de Brutélé et de Proximus reste stable à presque 100 %. Les autres opérateurs ont une part de marché inférieure à 1 %.

8.5.2.3. Parts de marché dans la zone de couverture de SFR

542. Les figures ci-dessous représentent les parts de marché dans la zone de couverture de SFR en ce qui concerne « la télévision numérique + analogique » et « la télévision numérique ».

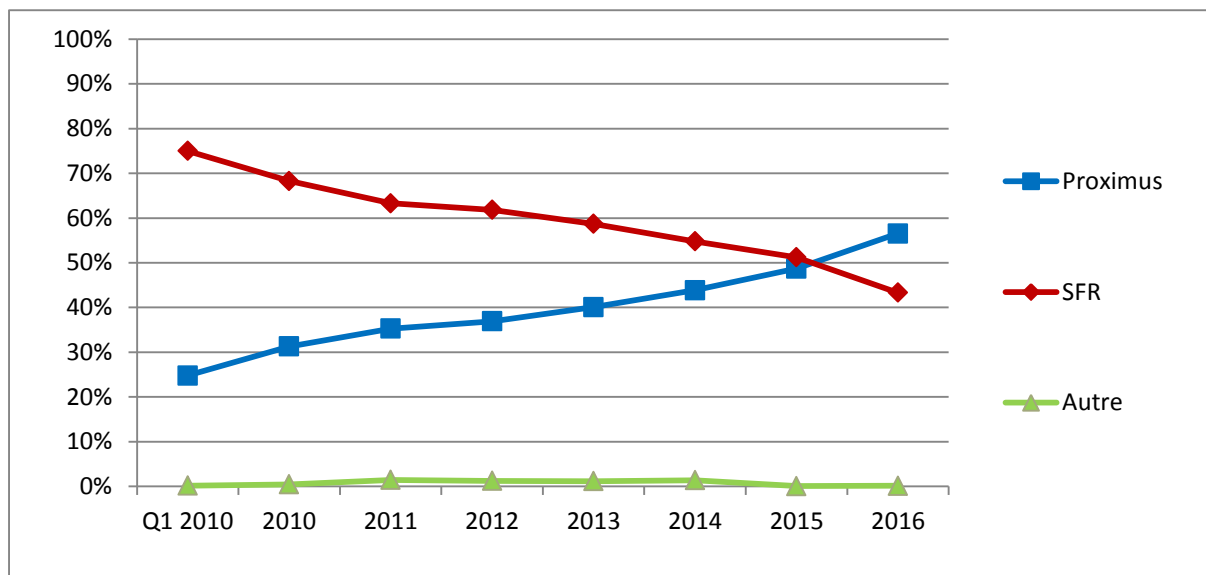


Figure 78 : Parts de marché télévision (analogique + numérique) dans la zone câblée de SFR

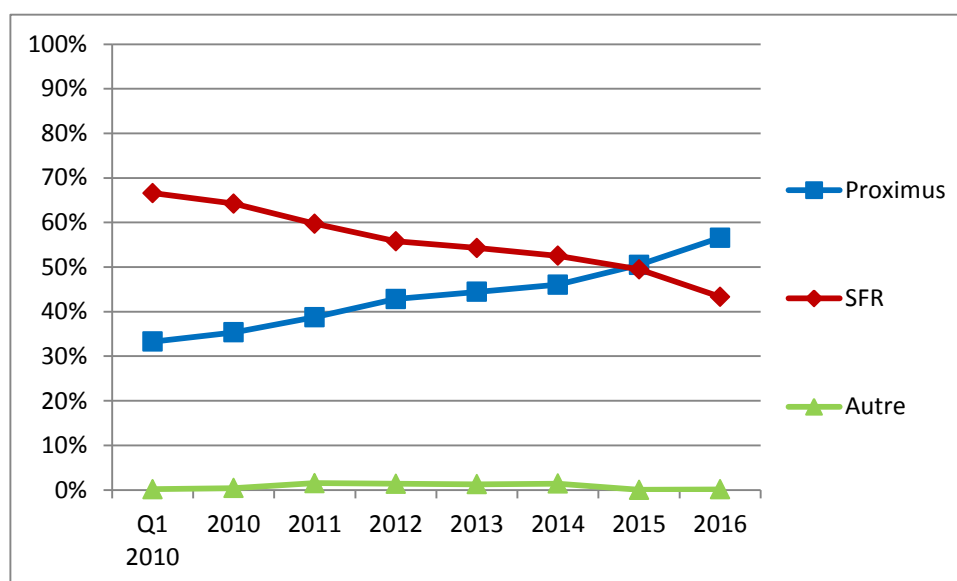


Figure 79 : Parts de marché de la télévision numérique dans la zone câblée de SFR

543. Tant pour la « télévision analogique + numérique » que pour la télévision numérique seule, les parts de marché de Proximus et de SFR convergent vers 50 % entre 2010 et 2015. Proximus est ensuite passé au-dessus des 50%. Cela signifie une diminution de la part de marché de SFR, la part de marché diminuant de [30-40] points de pourcentage pour la « télévision analogique et numérique » et de [20-30] points de pourcentage en ce qui concerne la télévision numérique. Proximus voit sa part de marché augmenter respectivement de [20-30] % à [50-60] % (analogique + numérique) et de [30-40] % à [50-60] % (télévision numérique).
544. Dans la zone de couverture de SFR aussi, les parts de marché de Proximus et de SFR convergent donc l'une vers l'autre. Leur part de marché commune reste ici aussi stable, à presque 100 %. Les autres opérateurs ont, tout comme dans les autres zones de couverture, une part de marché inférieure à 1 %.

8.5.2.4. Parts de marché des autres opérateurs

545. Il ressort de l'analyse susmentionnée que la part des clients de la radiodiffusion sur le marché étendu de la radiodiffusion est fortement concentrée, avec les câblo-opérateurs et Proximus qui occupent ensemble presque 100 % de part de marché. D'autres opérateurs ont une part de marché égale ou inférieure à 1 % au cours de la période considérée.
546. En 2010, Orange (précédemment Mobistar) a lancé une offre de télévision sur la base de la télévision par satellite. Avec celle-ci, elle a atteint une part de marché maximale de 0,8 % (34.000 clients) en 2011. En 2013, l'offre de télévision a été

arrêtée avec une part de marché de 0,6 %. En mars 2016, Orange a lancé une offre de télévision, cette fois-ci sur la base de l'offre régulée sur les plateformes câblées, combinée à l'internet haut débit et à la téléphonie mobile. En octobre 2016, Orange a signalé 17.000 clients pour cette offre²⁸¹.

547. En 2013, KPN Group Belgium (précédemment BASE, aujourd'hui reprise par Telenet) a lancé une offre groupée avec l'internet haut débit, la télévision et la téléphonie fixe, sous le nom de « Snow ». Cette offre était proposée à l'utilisateur final via un contrat wholesale avec Proximus. L'offre a atteint 35.000 clients en 2013 (une part de marché d'environ 0,5 %). Snow a été arrêtée en 2014. BASE a ce faisant déclaré que l'offre n'était économiquement pas rentable.
548. En 2010, Alpha Networks a lancé Billi-tv, une offre de télévision combinée à l'internet haut débit proposée via le dégroupage du réseau de cuivre de Proximus. Grâce à celle-ci, Alpha Networks a atteint une part de marché maximale de 0,03 % en 2011. En 2014, Billi-TV a arrêté ses offres de télévision parce que celles-ci n'étaient pas rentables économiquement.
549. M7 offre des services de radiodiffusion par satellite en Flandre (TV Vlaanderen) et en Belgique francophone et germanophone (Télésat). Le nombre de clients de la radiodiffusion de TV Vlaanderen s'élève, en juillet 2016, à [50.000-100.00], ce qui revient à [0-5] % de part de marché dans sa zone de couverture.
550. Au cours de la période de régulation passée, des services de radiodiffusion linéaire OTT sont apparus sur le marché de la radiodiffusion :
- 550.1. En 2012, WeepeeTV a été lancée, une offre payante dans le cadre de laquelle l'on pouvait choisir 10 chaînes dans un pack de 26 pour un abonnement de 10 à 12 euros par mois. En décembre 2013, l'offre a été arrêtée. WeePeeTV représentait alors une part de marché inférieure à 1 %.
- 550.2. En février 2013, l'application mobile STIEVIE a été lancée par Mediaaan NV. L'application payante est restée limitée à une offre de 10 chaînes et n'était plus disponible à partir de juillet 2015 pour les clients payants. En août 2015, STIEVIE FREE a été lancée, permettant de regarder six chaînes en direct et en différé. Le 31/12/2015, Stievie comptait [confidentiel]

²⁸¹ En mai 2017, 50.000 clients ont été signalés.

abonnés payants, dont [confidentiel] dans la région de langue néerlandaise.

551. Comme décrit ci-dessus²⁸², ces services constituent un complément des offres IPTV et par le câble sur le marché de la radiodiffusion pertinent.

8.5.2.5. Conclusion concernant les parts de marché

552. Le marché de radiodiffusion pertinent est resté très concentré au cours de la période de régulation passée, Proximus et les câblo-opérateurs représentant presque 100 % du nombre de clients de la radiodiffusion.
553. Si nous prenons en compte les offres en dehors du marché de la radiodiffusion pertinent, cette image ne change pas :
- 553.1. Différentes offres alternatives ont été arrêtées au cours de la période de régulation passée, sans pouvoir atteindre une masse critique de clients de la radiodiffusion.
- 553.2. Les offres alternatives existantes ont une part de marché sur le marché étendu de la radiodiffusion qui est inférieure ou égale à 1 %.

8.5.3. Evolution des prix

554. Sur le marché de la radiodiffusion pertinent, il y a eu différentes augmentations tarifaires au cours de cette période. Une description détaillée de ces augmentations tarifaires est reprise à Annexe A. Vu que 73 % des clients de la radiodiffusion achètent leurs produits de radiodiffusion dans le cadre d'une offre groupée, l'évolution des prix des offres groupées, illustrée à la section 3.3.3, est importante pour évaluer l'évolution générale des prix des produits de radiodiffusion.

8.5.3.1. Evolution des prix de la télévision analogique standalone

555. Le tableau ci-dessous représente l'évolution nominale des prix pour la télévision analogique standalone. Il en ressort qu'au cours de la période concernée (2011 - 2016), le niveau nominal des prix des offres pour la télévision analogique a connu une augmentation entre 11 % et 29 %.

²⁸² Voir section 8.1.2.

Plans tarifaires	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
Numericable/SFR Teledistributie	16,47	17,30	17,81	18,81	20,56	21,26	21,21	29%
VOO La TV analogique	13,99	13,99	16,86	17,50	18,00	18,00	18,00	29%
Telenet Kabelabonnement	14,40	14,65	15,20	15,35	16,00	16,30	16,90	17%

Tableau 16 : évolution nominale des prix pour la télévision analogique standalone (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

556. Le graphique ci-dessous compare cette évolution des prix à l'évolution de l'Indice des prix à la consommation (IPC)²⁸³ vis-à-vis du point de base (Q4 2011 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire se positionne à un niveau supérieur (sur l'axe vertical) que celle de l'IPC, cela indique que les prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général. L'IPC a augmenté de 8,12 % de 2011 à 2017. Comme mentionné ci-dessus, l'augmentation du niveau de prix des offres de télévision analogique varie de 17 % à 29 %²⁸⁴, bien au-dessus de l'indice des prix.

²⁸³ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

²⁸⁴ Depuis le 1er janvier 2015, le contrôle des prix pour la télédistribution a été transféré aux entités fédérées.

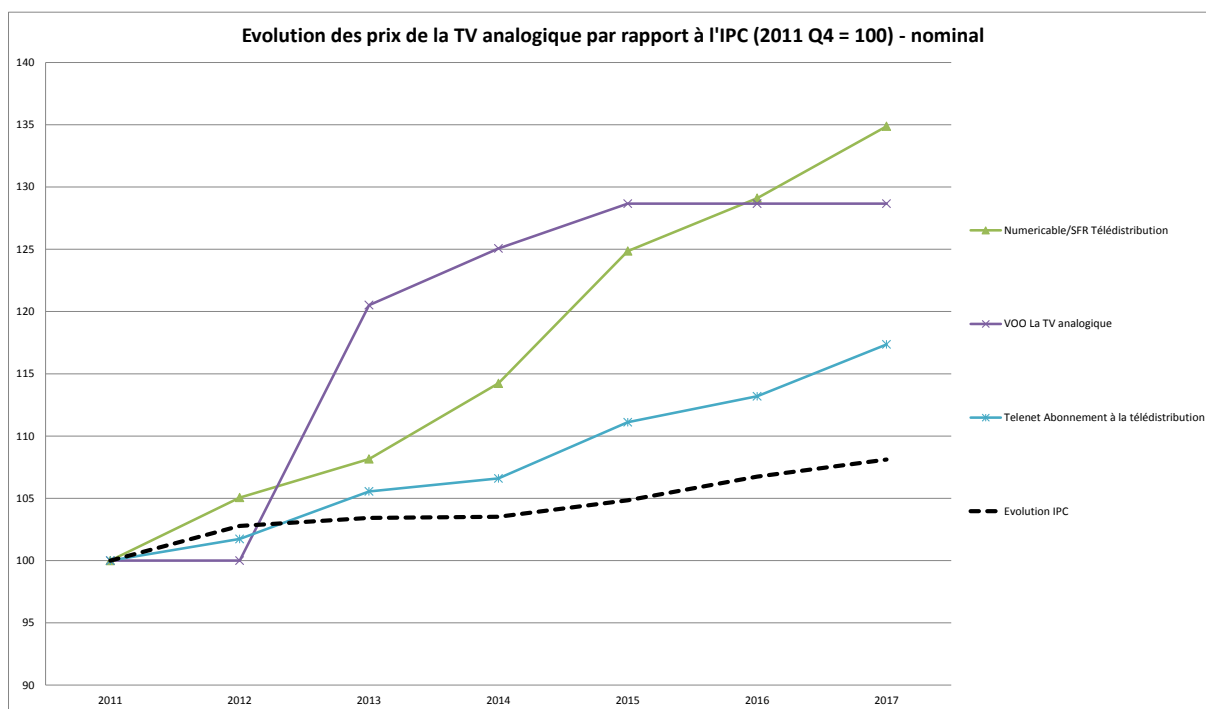


Figure 80 : Evolution des prix de la télévision analogique standalone

8.5.3.2. Evolution des prix de la télévision numérique standalone

557. Le tableau ci-dessous représente l'évolution nominale des prix pour la télévision numérique standalone.

Plans tarifaires	2011 Q3	2012 Q3	2013 Q3	2014 Q3	2015 Q3	2016 Q3	2017 Q2	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
Numericable TV Plus/TV SFR Silver	20,80	29,90	27,90	39,90	41,15	41,85	41,85	101%
VOO (met VOObox)	15,25	16,74	18,78	20,25				33%
VOO (met VOOcorder)	18,50	21,55	22,95	24,95	26,95	26,95	26,95	46%
VOO (met box .evasion)					30,95	30,95	30,95	
Telenet (met HD Digibox)	17,98	17,40	17,95	18,10	18,75	19,05	21,15	18%
Telenet (met HD Digicorder)	22,40	22,65	23,40	23,70	24,70	25,15	25,95	16%

Tableau 17 : Evolution nominale des prix pour la télévision numérique standalone (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

558. Le graphique ci-dessous compare les évolutions des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC). L'augmentation du prix des offres de télévision numérique varie de 16 % à 101 %, bien au-dessus du niveau de l'IPC, qui a augmenté de 8,12 %.

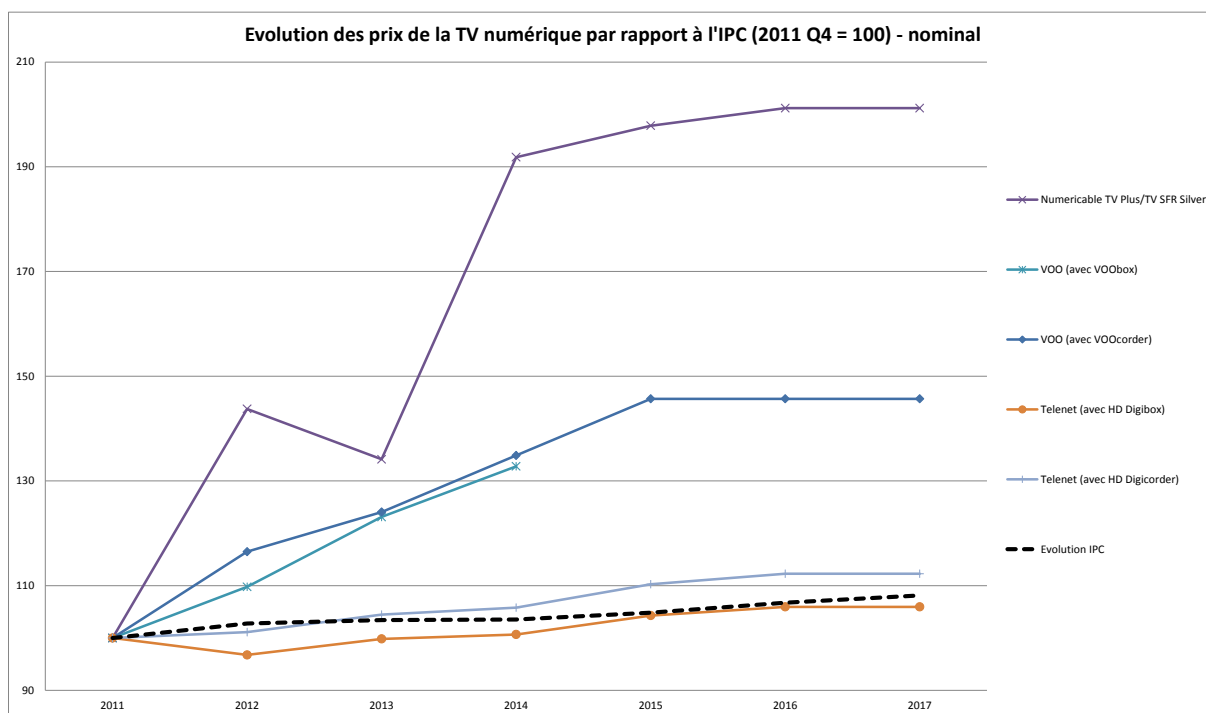


Figure 81 : Evolution des prix de la télévision numérique standalone

559. Jusqu'en 2014, Proximus proposait des produits de télévision numérique standalone sous le nom de « Belgacom TV ». Il ressort de la figure ci-dessous que le prix de ce produit a augmenté de 19,7 % entre 2008 et 2013. Depuis 2014, Proximus n'offre plus de produits de télévision standalone.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Belgacom TV (avec décodeur)	17,95	20,50	20,50	21,50	21,50	21,50

Tableau 18 : Evolution des prix de Belgacom TV

560. Pour des informations détaillées sur l'évolution des offres groupées avec une composante de radiodiffusion, l'on renvoie à la section « 10.3. Evolution des prix des produits multiple play ». Il en ressortira que le prix des offres groupées « Internet haut débit + télévision » de Proximus TV (dual play) a connu une augmentation variant entre 1,37 % et 7,02 % entre 2011 et 2016. Depuis 2017, seul le produit dual play « Proximus internet Comfort + Proximus TV » est encore commercialisé.

Plans tarifaires	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
Proximus Internet Start + Proximus TV (60)	43,87	43,95	45,95	45,95	45,95	46,95		7,02 %

Proximus Internet Comfort + Proximus TV (100)	54,21	50,95	53,95	53,95	53,95	54,95	55,00	1,37 %
Proximus Internet Maxi + Proximus TV (100)	62,18	64,95	65,95	65,95	65,95	65,95		6,06 %

Tableau 19 : Evolution des prix des offres groupées « Internet haut débit + télévision » de Proximus

8.5.3.3. Conclusion concernant l'évolution des prix

561. Les offres sur le marché pertinent de la radiodiffusion ont connu différentes augmentations tarifaires ces dernières années, tant pour la télévision analogique seule que pour la télévision numérique. Cela a entraîné une augmentation des prix supérieure à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.
562. Comme déjà souligné, un nombre significatif de clients de la radiodiffusion achètent leurs produits télévisuels dans des offres groupées. Il ressortira de l'analyse à la section 10.3. que les offres groupées avec une composante de radiodiffusion ont également connu différentes augmentations tarifaires au cours de la période en question, ce qui fait que le prix de ces offres a connu une augmentation supérieure à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation.
563. La section « 10.3.3. Augmentation annuelle des prix : position des opérateurs/analystes » et le Chapitre 12. « Conclusions sur les marchés de détail » abordent plus en détail la manière dont la structure du marché est appropriée pour les opérateurs qui proposent des produits ayant une composante de radiodiffusion pour comporter des incitants qui permettent des augmentations tarifaires pour l'utilisateur final.

8.5.4. Possibilités financières

564. Les possibilités financières des opérateurs et l'accès facile aux marchés des capitaux peuvent indiquer que les entreprises sont dans une certaine mesure capables d'agir indépendamment des autres concurrents, clients et consommateurs²⁸⁵.
565. Le tableau ci-dessous comprend les chiffres d'affaires des activités de radiodiffusion des opérateurs consultés.

En milliers d'euros	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Telenet NV	> 500.000	> 500.000	> 500.000	> 500.000	> 500.000	> 500.000

²⁸⁵ SMP Guidelines on relevant markets

En milliers d'euros	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Proximus	> 200.000	> 200.000	> 200.000	> 200.000	> 200.000	> 200.000
Nethys	> 100.000	> 100.000	> 100.000	> 100.000	> 100.000	> 100.000
Brutele	> 40.000	> 40.000	> 40.000	> 40.000	> 40.000	> 40.000
SFR	> 20.000	> 20.000	> 20.000	> 20.000	> 20.000	> 20.000
Mobistar SA²⁸⁶	< 10.000	< 10.000	< 10.000	-	-	< 10.000
Alpha Networks²⁸⁷	< 1.000	< 1.000	< 1.000	-	-	-
KPN Group Belgium²⁸⁸	-	-	< 10.000	< 10.000	< 1.000	-

Tableau 20: chiffre d'affaires des activités de radiodiffusion (source : données IBPT)

566. Les revenus totaux de la télévision numérique et analogique ont augmenté de manière significative pendant la période 2011-2016. C'est chez Proximus que l'on observe l'augmentation la plus forte mais le chiffre d'affaires des câblo-opérateurs continue d'augmenter également. Le chiffre d'affaires issu des services de radiodiffusion de Telenet est presque deux fois plus élevé que celui de Proximus.
567. D'autres opérateurs ont tiré des recettes très limitées des activités de radiodiffusion par rapport à Proximus et aux câblo-opérateurs. Même le plus petit câblo-opérateur (SFR) a un chiffre d'affaires significativement supérieur à celui des opérateurs alternatifs. Comme discuté ci-dessus, les offres d'entre autres Mobistar, Alpha Networks et BASE ont été arrêtées en raison de leur rentabilité économique limitée. Cela indique que les revenus élevés nécessaires pour commercialiser une offre rentable économiquement sur le marché de la radiodiffusion constituent un seuil pour les nouveaux entrants.
568. Pour Proximus et les câblo-opérateurs pour lesquels des indicateurs pertinents sont disponibles, la marge EBITDA est illustrée dans la figure ci-dessous. Cela constitue un indicateur du rendement des activités opérationnelles²⁸⁹. Plus la marge bénéficiaire opérationnelle est importante, plus les activités des opérateurs sont rentables.

²⁸⁶ Orange (précédemment Mobistar) a lancé une offre de télévision sur la base de la télévision par satellite en 2010. En 2013, l'offre de télévision a été arrêtée.

²⁸⁷ En 2010, Alpha Networks a lancé Billi-tv. En 2014, Billi-TV a arrêté ses offres de télévision.

²⁸⁸ En 2013, KPN Group Belgium a lancé une offre groupée avec l'internet haut débit, la télévision et la téléphonie fixe, sous le nom de « Snow ». Cette offre a été arrêtée en 2014.

²⁸⁹ Il s'agit ici de l'ensemble des activités des opérateurs respectifs.

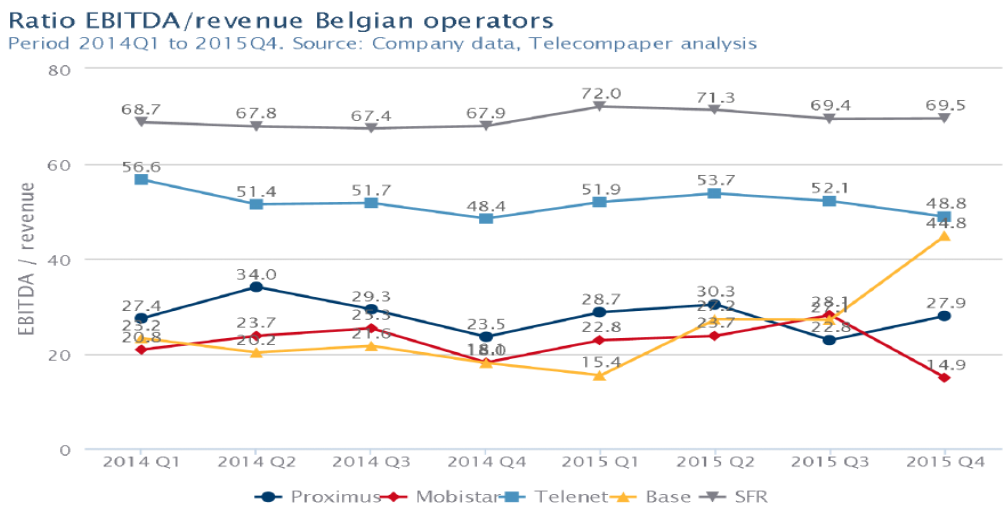


Figure 82 : Marges EBITDA des opérateurs (source : Telecompaper background, 23/03/2016)

569. Les marges bénéficiaires de Telenet et de SFR se situent autour de 40 %, ce qui est relativement élevé. Il convient de noter toutefois que les marges bénéficiaires relativement élevées sont propres aux secteurs liés au réseau, qui se caractérisent par des investissements élevés. Il ressort de rapports d’analystes financiers que cette marge EBITDA va continuer à croître ces prochaines années.

	2017	2018	2019	2020
Proximus	29,5 %	31,1 %	31,5 %	31,8 %
Telenet	45,1 %	47 %	51 %	51,6 %

Tableau 21 : Marges EBITDA (Rapport HSBC)

570. Outre les marges EBITDA, une série d’autres indicateurs définissent les possibilités financières de Proximus et des câblo-opérateurs. Le VRM a examiné de plus près le profil financier de ces entreprises et l’accès aux marchés des capitaux²⁹⁰. Il en ressort que le profil financier de Proximus et de Telenet est généralement évalué positivement. Cela peut les inciter à agir indépendamment des concurrents.

8.5.5. Barrières à l’entrée

8.5.5.1. Infrastructures qu’il n’est pas aisé de dupliquer

571. Si le réseau d’un opérateur est caractérisé par des investissements considérables et qu’il serait chronophage pour un nouvel acteur potentiel de le dupliquer, l’on peut parler d’une infrastructure qu’il n’est pas aisé de dupliquer.

²⁹⁰ Voir le Chapitre 10. Eventualité d’un marché des offres groupées

Dupliquer le réseau de cuivre et le réseau câblé d'acteurs existants sur le marché de radiodiffusion pertinent

572. Les coûts irrécupérables sont l'un des facteurs influençant la duplicabilité d'une infrastructure. Les coûts irrécupérables sont des coûts fixes importants qui sont nécessaires à la production d'un service ou d'un produit, mais qui ne peuvent plus être récupérés en cas d'arrêt de ceux-ci.
573. Le réseau des câblo-opérateurs et de Proximus est caractérisé par un grand degré de coûts irrécupérables. Pour dupliquer ce réseau, un nouvel entrant sur le marché devrait effectuer des travaux techniques et urbanistiques considérables (ex : ouverture de rues), ce qui n'est pas rentable d'un point de vue économique. Cet aspect rend la duplicabilité du réseau câblé et de la plateforme IPTV de Proximus peu probable²⁹¹.

Entrer sur le marché via les offres de gros de Proximus

574. Une première option est le recours aux possibilités de dégroupage du réseau de cuivre de Proximus. Un nouvel entrant pourrait en effet proposer des services de radiodiffusion via les offres de dégroupage régulées.
575. Le dégroupage de la boucle locale à grande échelle est toutefois économiquement difficile à réaliser. C'est illustré par le fait qu'il n'y a en ce moment aucun acteur possédant un large dégroupage de la boucle locale qui lui permettrait d'atteindre un nombre significatif d'utilisateurs finals afin d'être concurrentiel par rapport aux offres existantes sur le marché de la radiodiffusion pertinent. Dans le passé, Alpha Networks a fourni une offre de radiodiffusion (Billi) via dégroupage, disponible dans 19 communes. Ces activités ont été arrêtées en 2015, parce qu'elles n'étaient pas rentables économiquement.
576. D'un point de vue prospectif également, il est très peu probable que le dégroupage du réseau cuivre constitue une solution satisfaisante, compte tenu des évolutions de ce réseau. Quant au dégroupage du réseau fibre, il n'est pas proposé par Proximus.
577. De plus, le fait est que pour la fourniture de services de radiodiffusion via le réseau DSL, la technologie VDSL2 est plus appropriée que l'ADSL2+. En effet, le VDSL2 peut atteindre des largeurs de bande supérieures, nécessaires aux services de radiodiffusion avec des services et des images haute définition, comme le fait de

²⁹¹ Comme déjà souligné dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011.

pouvoir enregistrer et lire des images en même temps et la possibilité de combiner cela avec l'internet haut débit. La technologie VDSL2 devrait, contrairement à l'ADSL2+, être dégroupée au niveau de la cabine de rue (technologie appelée dégroupage de la sous-boucle locale). Ce dégroupage de la sous-boucle locale n'a toutefois pas été ouvert aux opérateurs alternatifs à l'époque de l'analyse de marché précédente, vu que cet accès n'était pas compatible avec le déploiement du vectoring sur le réseau VDSL2 et parce que sa faisabilité économique était considérée comme limitée et complexe.

578. Depuis 2011²⁹², un opérateur qui souhaite entrer sur le marché de la télévision peut utiliser la fonctionnalité multicast imposée à Proximus pour l'accès au bitstream. L'offre de référence wholesale multicast de Proximus a donné la possibilité aux opérateurs alternatifs de proposer eux-mêmes la télévision numérique en utilisant la plateforme IPTV de Proximus. La fonctionnalité multicast a entre-temps été retirée de l'offre de référence wholesale à la suite de l'annulation des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 et du 18 décembre 2014. Base (aujourd'hui reprise par Telenet) a lancé en 2013 une offre groupée avec l'internet haut débit, la télévision et la téléphonie fixe, sous le nom de « Snow », qui a toutefois été arrêtée en 2014. Cette offre était proposée à l'utilisateur final via un contrat wholesale avec Proximus.
579. En outre, en l'absence de régulation, un opérateur verticalement intégré disposant d'une infrastructure ne sera en principe pas incité à proposer des offres de gros commerciales parce que cela revient à permettre le développement de la concurrence pour ses offres de détail (cf. Chapitre 11.). Par conséquent, en l'absence de régulation, l'existence même des offres de dégroupage, de bitstream et de multicast n'est nullement assurée.

L'absence de la possibilité de dupliquer la fonctionnalité analogique

580. Les câblo-opérateurs ont, contrairement aux autres acteurs actuels sur le marché, la possibilité de fournir des signaux de télévision analogique. Il s'agit d'une fonctionnalité très difficile à dupliquer pour les nouveaux entrants potentiels et Proximus.
581. L'IBPT estime que la fonctionnalité analogique peut offrir un avantage concurrentiel (cf. § 435.2 et 435.3). A l'heure actuelle, le nombre de clients qui

²⁹² Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande.

achètent la télévision analogique s'élève encore, même s'il est en baisse, à 64 % en 2016.

La possibilité d'entrer sur le marché de la radiodiffusion via les services OTT

582. Un fournisseur de services de radiodiffusion pourrait utiliser la possibilité de proposer une offre via l'internet large bande (applications OTT) à l'utilisateur final. Comme déjà indiqué ci-dessus, le fait de regarder la télévision via l'internet large bande n'offre pas de priorité spécifique, ce qui fait que la qualité du signal peut plus difficilement être garantie. Si le prestataire souhaite fournir une offre équivalente à celle des opérateurs IPTV et des câblo-opérateurs, celui-ci peut en outre, dans le cas d'une clientèle considérable, rencontrer des problèmes de capacité sur le réseau.

583. L'étude de marché du bureau d'experts Tera réalisée pour le compte de l'IBPT indique ce qui suit à ce sujet :

« Plus la taille du tuyau réservé à l'Internet ouvert est petite, moins les services OTT peuvent concurrencer les services spécialisés ou « gérés », pour lesquels l'opérateur de la boucle locale réserve une place dédiée gérée par la box. Par conséquent un acteur OTT qui souhaite utiliser l'Internet large bande pour offrir un service exigeant en termes de débit ou encore de latence rencontrerait nécessairement, à cause de l'absence de priorité spécifique sur les réseaux, des difficultés à garantir une qualité de service à ses clients, surtout pendant les heures de pointe où la capacité du réseau est insuffisante pour gérer les pics de trafic. [...] Aucun opérateur ne fournit d'ailleurs de tel service en Belgique actuellement, ce qui est un indice indirect de la difficulté qui existe pour proposer un service TV en OTT équivalent à un service TV géré. »

« A contrario, plus la taille du tuyau réservé à l'Internet ouvert est grande (ADSL de qualité, VDSL, câble, fibre, 4/5G, etc.) plus les services OTT sont en mesure de proposer une qualité de service équivalente aux services gérés. Par exemple, dans le cas de services audiovisuels ils sont alors capables de proposer de la HD, de la 4K, du streaming, la gestion du direct, un zapping efficace, etc. Cette évolution pourrait

rendre possible, à terme, la fourniture d'un service TV en OTT distinct pour composer une offre 3P, même si aucun exemple n'existe à ce jour²⁹³. »

584. La possibilité d'offrir des services de télévision linéaire over the top est analysée plus en détail dans la Partie VI de cette décision.

8.5.5.2. Droits de contenu

585. Outre les investissements techniques, le lancement de services de radiodiffusion télévisuelle nécessite également pour les nouveaux entrants un effort pour négocier les droits de contenu, en particulier avec les principaux propriétaires de contenu, comme les chaînes nationales et locales belges. Lors de précédentes tentatives d'entrée sur le marché, les nouveaux entrants comme Orange (Mobistar) et KPN (Snow) ont été confrontés à la difficulté d'acquérir les droits de contenu qui leur étaient nécessaires. De plus, les nouveaux entrants sur le marché de la radiodiffusion sont confrontés, pour l'acquisition de contenus audiovisuels, à des clauses de « garanties minimales »²⁹⁴ généralement prévues dans les contrats avec les détenteurs de droits. Des clauses de cette nature ne sont pas conciliables avec le statut d'éditeur bénéficiant du statut must-carry.

8.5.5.3. Conclusion concernant les barrières à l'entrée

586. Le marché de détail pour les services de radiodiffusion télévisuelle est caractérisé par des barrières à l'entrée élevées.
587. L'existence de ces barrières à l'entrée est confirmée par différents échecs d'entrée sur le marché, comme souligné aux points 546 et suivants.

8.5.6. Barrières au changement

588. Les barrières au changement sont des facteurs qui compliquent le passage d'un opérateur à un autre. Ces barrières peuvent permettre de renforcer la position dominante des câblo-opérateurs et de Proximus, du fait que de nouveaux acteurs rencontrent plus de difficultés à gagner des clients de concurrents existants.

²⁹³ Il convient d'ajouter qu'en dehors de la problématique de l'accès lui-même il faudrait que l'ensemble du réseau de l'opérateur proposant ce service en OTT soit capable d'assumer ce trafic en mode non géré. Cette utilisation nécessiterait en outre un changement de modèle pour un opérateur utilisant une offre TV classique (notamment s'il possède des équipements de réseau cœur dédié à la fourniture de TV en mode géré du type plateforme IPTV).

²⁹⁴ Avant d'atteindre un certain volume d'utilisateurs, un opérateur paie néanmoins autant de coûts de contenu que si ce volume minimum était atteint.

8.5.6.1. La possibilité de fournir des signaux de télévision analogique en même temps que des signaux de télévision numérique

589. A l'heure actuelle, 88 % des consommateurs regardent encore la télévision tous les jours via un téléviseur et plus de 40 % d'entre eux ont même deux téléviseurs ou plus. Alors que les câblo-opérateurs peuvent fournir simultanément la télévision numérique sur un appareil et la télévision analogique sur un deuxième (ou plusieurs autres) appareil(s), un décodeur à part ou une carte numérique sont nécessaires pour l'IPTV pour recevoir des signaux de télévision sur chaque téléviseur supplémentaire²⁹⁵.
590. De plus, la fonctionnalité analogique offre la possibilité aux câblo-opérateurs de permettre à leurs clients, partout sur leurs réseaux, de regarder la télévision tout en enregistrant une autre émission en même temps²⁹⁶. A l'avenir, l'intérêt du deuxième téléviseur pourrait progressivement diminuer du fait de l'utilisation de nouvelles méthodes via OTT sur différentes plateformes. Aujourd'hui, ces nouvelles plateformes sont plutôt complémentaires pour regarder la télévision que des substituts.

8.5.6.2. Barrières techniques et administratives

591. **Barrières techniques et administratives :** Le délai de résiliation dans lequel un dédommagement doit être payé, l'installation de nouveaux équipements, la pose éventuelle de nouveaux câbles et le paiement de nouveaux frais d'activation en cas de migration vers un autre opérateur sont autant d'éléments qui constituent des barrières au changement.
592. Le programme Easy Switch a été lancé par l'IBPT pour faciliter le changement d'opérateur fixe (téléphone fixe, internet et télévision dans le cadre d'un pack) et a été concrétisé par l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Cependant, ce programme n'apporte pas une solution à l'ensemble des obstacles. L'installation de nouveaux équipements, d'un nouveau câblage ou les coûts d'activation sont des obstacles qu'Easy Switch ne peut supprimer. Les effets d'Easy Switch devront par ailleurs être analysés après l'entrée en vigueur de l'arrêté royal précité, entrée en vigueur prévue le 1^{er} juillet 2017.

²⁹⁵ En outre, seuls deux postes de télévision sont autorisés par abonnement Proximus TV et cette option est uniquement possible pour les clients VDSL2 (source : site Internet Proximus).

²⁹⁶ Enregistrer et regarder la télévision en même temps n'est pas possible partout sur le réseau de Proximus : seuls les clients VDSL2 peuvent le faire.

8.5.7. Présence de la puissance d'achat

593. La puissance d'achat peut être décrite comme le degré auquel les utilisateurs finals d'un produit donné peuvent exiger une baisse de prix de son producteur. Habituellement, le degré de puissance d'achat est mesuré à l'aide de la part des principaux clients dans le chiffre d'affaires total d'une entreprise. Lorsque le chiffre d'affaires d'une entreprise dépend d'un groupe relativement petit d'acheteurs, il est question d'une grande puissance d'achat. Inversement, lorsque le chiffre d'affaires est principalement réalisé par un groupe important d'utilisateurs relativement petits, la puissance d'achat est limitée.
594. La clientèle des opérateurs sur le marché pertinent des produits de radiodiffusion se compose principalement de ménages individuels. La puissance d'achat individuelle naturelle est de ce fait très limitée. C'est illustré par le fait que les opérateurs ont pu appliquer différentes augmentations de prix sur les marchés pertinents ces dernières années.

8.5.7.1. Clientèle historique

595. Les coûts de migration susmentionnés s'appliquent aussi, à l'exception de la fonctionnalité analogique, à la migration entre d'autres opérateurs et le câblo-opérateur. Historiquement parlant, le câblo-opérateur dispose cependant d'une grande clientèle de téléspectateurs analogiques. Lors du passage à la télévision numérique, ceux-ci ne doivent pas changer de fournisseur, ce qui entraîne un plus grand inconvénient de coûts de migration pour les autres opérateurs que pour les câblo-opérateurs. Des mesures plus contraignantes sont nécessaires pour passer d'un opérateur à l'autre que pour passer, chez le même câblo-opérateur, du service analogique à un autre service. Les possibilités dont dispose le câblo-opérateur pour convertir sa clientèle analogique à la télévision numérique renforcent donc les barrières au changement.

8.5.7.2. Les offres multiple play

596. Les offres multiple play d'opérateurs constituent un obstacle à la migration vers d'autres opérateurs. Du fait que des produits de télévision sont vendus avec plusieurs autres produits, comme l'internet large bande et la téléphonie, dans une seule offre, la disposition d'un client à migrer vers un autre opérateur ne dépend pas seulement du produit de radiodiffusion mais de l'ensemble des produits. Plusieurs opérateurs montrent, dans leurs présentations, que le taux d'attrition de leurs clients diminue de manière significative à mesure que le nombre de produits compris dans l'offre conjointe augmente.

Annualized full churn rate (HH)			
# Plays	Q316	# Plays	Q316
4-Play	2.4%	3-Play	9.6%
2-Play	10.9%	1-Play	20.5%

Figure 83 : Churn Proximus²⁹⁷

597. A l'heure actuelle, 73 % des clients ont la télévision dans le cadre d'une offre conjointe et seuls 9 % ont changé d'offre conjointe l'année passée.

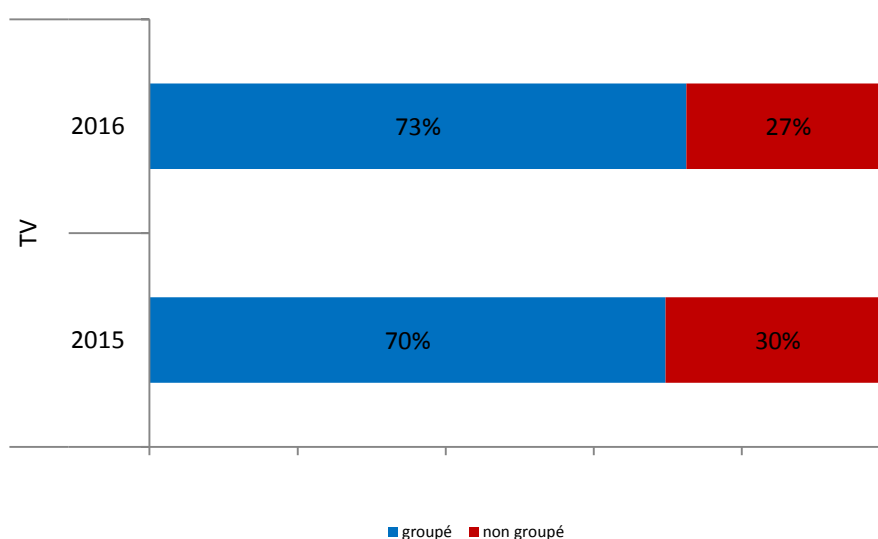


Figure 84 : Proportion de clients TV en multiplay

8.5.7.3. Economies d'échelle

598. Les économies d'échelle se produisent lorsque le coût moyen de la production d'un produit baisse à mesure que sa production et sa vente augmentent. Ces économies sont généralement réalisées dans des situations où les coûts fixes sont élevés et les coûts variables faibles, ce qui est le cas dans le secteur de la radiodiffusion. Les économies d'échelle peuvent constituer un avantage par rapport aux concurrents existants et aux entrants potentiels sur le marché, du fait que ces derniers ne disposent pas immédiatement d'une vaste clientèle permettant de réaliser des économies d'échelle.

²⁹⁷ Proximus, Présentation financière Q3 2016, https://www.proximus.com/sites/default/files/Documents/Investors/Reports/2016/q3/Q32016_results_presentation.pdf

599. Dans leurs zones de couverture respectives, les câblo-opérateurs disposent d'une clientèle (historique) considérable sur le marché de la radiodiffusion²⁹⁸. Proximus dispose aussi d'économies d'échelle pour la fourniture de services de télévision, du fait de sa grande clientèle (historique) pour l'internet haut débit et la téléphonie (fixe). Ces opérateurs disposent de leur propre réseau fixe, qu'ils ont pu en grande partie déployer historiquement et dont ils ont déjà pu amortir le déploiement sur leur grande clientèle historique. Les économies d'échelle constituent un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, étant donné qu'au départ, ils ne disposent pas d'une grande clientèle et qu'ils seront donc soumis à des coûts unitaires considérablement plus élevés.

8.5.7.4. Economies de gamme

600. Les économies de gamme se produisent lorsque le coût moyen de production d'un produit baisse à mesure que la gamme de produits d'une entreprise s'élargit. Ces économies sont réalisées grâce à la possibilité de répartir les coûts communs (par ex. : coûts de gestion de réseau, de marketing ou de facturation) entre tous les produits. Dans le secteur de la radiodiffusion, les économies de gamme sont principalement possibles car un opérateur :
- peut utiliser un même réseau pour offrir plusieurs services ;
 - peut vendre ces services dans des offres groupées. Ainsi, les produits de télévision numérique sont proposés avec plusieurs produits connexes, comme l'internet large bande et la téléphonie. C'est ce que l'on appelle les produits multiple play.
601. Le réseau des câblo-opérateurs et celui de Proximus permettent de distribuer plusieurs services : en plus de la télévision, les câblo-opérateurs proposent également l'internet large bande et des services de téléphonie via son réseau HFC. Les câblo-opérateurs et Proximus peuvent ainsi répartir les coûts communs, liés à l'exploitation et à la gestion du réseau, entre plusieurs services.
602. Parmi les consommateurs, 73 % ont aujourd'hui accès à la télévision dans le cadre d'une offre conjointe. Les économies de gamme dont bénéficient Proximus et les câblo-opérateurs grâce aux offres multiple play constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas

²⁹⁸ Même actif sur une zone de couverture plus petite, SFR dispose d'une clientèle plusieurs fois supérieure à celle d'un nouvel entrant comme Orange.

des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

8.5.8. Conclusion de l'analyse concurrentielle

603. L'IBPT maintient, sur la base des éléments susmentionnés, que le marché de détail pour la radiodiffusion télévisuelle présente certaines caractéristiques qu'il convient de prendre en compte dans le cadre de l'examen des marchés de gros qui se situent en amont de ce marché, parce qu'elles peuvent influencer la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire :
- Le marché pertinent de la radiodiffusion télévisuelle reste très concentré, Proximus et les câblo-opérateurs disposant d'une part de marché considérable dans chacune des zones de couverture du câble. Les autres opérateurs ont une part de marché inférieure à 1%.
 - La part de marché reste concentrée dans chacune des zones câblées respectives, malgré différentes augmentations tarifaires ces dernières années.
 - Les offres groupées gagnent constamment en popularité, surtout les offres comprenant l'accès Internet à haut débit et la télévision numérique. Aujourd'hui, 73 % des utilisateurs finals achètent des services de radiodiffusion dans le cadre d'une offre groupée.
 - Les prix appliqués sur le marché de détail pour les services de radiodiffusion sont régulièrement augmentés et ont augmenté davantage que l'inflation au cours de la période concernée.
 - Il y a un sérieux risque que, sans offre régulée, le marché de la radiodiffusion reste concentré. Il s'est avéré ces dernières années que les offres lancées sur des plateformes alternatives n'étaient pas économiquement viables ou formaient un complément aux services de radiodiffusion existants des opérateurs IPTV et des câblo-opérateurs.

CHAPITRE 9. MARCHÉS DE LA TÉLÉPHONIE FIXE ET DE LA TÉLÉPHONIE MOBILE

604. Dans ce chapitre, l'IBPT résume brièvement la situation de différents marchés qui présentent des liens avec ceux du haut débit et de la radiodiffusion :
- 604.1. Les marchés de la téléphonie fixe. Les services vendus sur ces marchés reposent sur les mêmes infrastructures que les services haut débit et que les services de radiodiffusion. En outre, les services de téléphonie fixe sont très souvent vendus dans le cadre d'offres groupées avec des services haut débit et/ou les services de radiodiffusion.
- 604.2. Le marché de la téléphonie mobile. La téléphonie mobile ne repose pas sur les mêmes infrastructures que les services haut débit et que les services de radiodiffusion, mais elle est elle aussi de plus en plus souvent vendue dans le cadre d'offres groupées avec des services haut débit et/ou les services de radiodiffusion.
605. En raison de ces liens, ces marchés sont susceptibles d'être affectés par la situation concurrentielle sur les marchés du haut débit et de la radiodiffusion.

9.1.1. Marchés de la téléphonie fixe

606. Dans le cadre de la décision du 31 janvier 2013²⁹⁹, l'IBPT a estimé qu'il y avait deux marchés pertinents pour l'accès au réseau téléphonique public en position déterminée : le marché national des raccordements téléphoniques à faible capacité et le marché national des raccordements téléphoniques à haute capacité.
607. Proximus avait une part de marché de respectivement 70 % sur le marché des raccordements téléphoniques à faible capacité (PSTN, ISDN-2 et VoB) et 59 % sur le marché des raccordements téléphoniques à haute capacité (ISDN-30 et IP Centrex). Les critères qualitatifs de l'évaluation de la puissance sur le marché ont confirmé la position de Proximus en tant qu'opérateur avec une puissance significative, tant pour le marché pertinent de l'accès à faible capacité que pour le marché pertinent de l'accès à haute capacité.

²⁹⁹ Décision du Conseil de l'IBPT du 31 janvier 2013 relative à la définition des marchés, l'analyse des conditions de concurrence, l'identification des opérateurs puissants et la détermination des obligations appropriées pour le marché 1 de la liste de la recommandation de la Commission européenne du 17 décembre 2007 : Accès au réseau téléphonique public en position déterminée.

608. Par conséquent, des obligations de gros comme de détail ont été imposées à Proximus, entre autres au niveau de la sélection et de la présélection de l'opérateur, de la non-discrimination, de la transparence, de la séparation comptable, du contrôle du prix de détail et d'un système de comptabilisation des coûts.
609. Dans le cadre de la décision du 24 septembre 2014³⁰⁰, l'IBPT a estimé qu'il convenait de distinguer le marché des services téléphoniques nationaux disponibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels de celui pour les utilisateurs non résidentiels.
610. Proximus avait une part de marché légèrement supérieure à 60 % sur le marché des services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et supérieure à 70 % sur le marché pour les utilisateurs non résidentiels (en valeur).
611. Étant donné que les marchés concernés pour les services téléphoniques ne figuraient pas sur la liste des marchés pertinents selon la recommandation du 17 décembre 2007, un test des trois critères devait démontrer si une régulation ex ante était nécessaire ou non.
612. En ce qui concerne le premier critère, l'IBPT a conclu qu'il existait des barrières à l'entrée considérables sur les deux marchés.
613. L'analyse du deuxième critère a par contre indiqué une série d'évolutions sur les marchés. L'on a ainsi noté une diminution des tarifs, en particulier entre les appareils fixes et mobiles. En outre, l'on a également observé les conséquences positives de certaines décisions de l'IBPT, comme par exemple la régulation large bande de gros, y compris l'obligation multicast qui devait faciliter l'offre par des opérateurs alternatifs de produits mutliplay avec l'accès téléphonique, l'accès large bande et les services de radiodiffusion. De même, les opérateurs alternatifs peuvent proposer, grâce aux offres régulées pour la télévision et la large bande des câblo-opérateurs, des services voix « unmanaged VoIP ». Enfin, l'on s'attendait également à une certaine contrainte concurrentielle de services des marchés connexes, à savoir la téléphonie mobile et les services peer-to-peer. Ces évolutions ont laissé supposer une situation de concurrence effective et l'IBPT a donc conclu

³⁰⁰ Décision du Conseil de l'IBPT du 24 septembre 2014 concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels.

que le deuxième critère n'était pas rempli. Par conséquent, les obligations imposées à Belgacom par le biais de la décision du 6 novembre 2008 ont été levées.

614. Les offres de gros d'accès au haut débit (accès local, accès central) sont utilisées pour construire des offres de détail de haut débit, mais aussi des offres de détail de téléphonie. En l'absence de régulation de ces offres de gros d'accès au haut débit, les marchés de la téléphonie fixe (accès et services) pourraient voir leur niveau de concentration augmenter, du fait que les opérateurs alternatifs n'auraient plus accès aux réseaux de Proximus et des câblo-opérateurs. En l'absence de la régulation susmentionnée, les opérateurs alternatifs ne pourraient pas proposer d'offre double play ou triple play³⁰¹, ce qui fait qu'ils perdraient aussi des clients sur le marché de la téléphonie fixe.

9.1.2. Marché de la téléphonie mobile

615. Il existe en Belgique trois opérateurs mobiles disposant de leur propre infrastructure (Proximus, Orange et Telenet/Base). L'accès aux réseaux mobiles est uniquement régulé pour ce qui concerne la terminaison d'appel (possibilité de terminer un appel, fixe ou mobile, sur un réseau mobile individuel).
616. L'importance croissante des offres groupées incluant des services mobiles est soulignée au chapitre Chapitre 10. En l'absence de régulation, il est probable qu'un opérateur mobile dépourvu de réseau fixe ne puisse plus avoir accès aux réseaux des opérateurs fixes pour construire des offres combinant des services fixes et mobiles
617. De plus, prospectivement, la nécessité croissante de décharger les réseaux mobiles du trafic de données renforce la complémentarité entre les services fixes et mobiles. Confrontés au risque de congestion, les opérateurs mobiles ont besoin d'un accès à un réseau fixe. Un opérateur mobile dépourvu d'accès à un large réseau fixe pourrait par conséquent se trouver dans une position désavantageuse.³⁰²
618. Pour ces deux raisons (impossibilité de construire des offres combinant des services fixes et mobiles et impossibilité de décharger son réseau du trafic de

³⁰¹ L'importance croissante des offres groupées incluant la téléphonie fixe est soulignée au Chapitre 10.

³⁰² Ecorys, Idate and ICRI, Future electronic communications markets subject to ex-ante regulation, Final report for DG Connect, 18 septembre 2013.

données mobiles), la concurrence sur le marché des services mobiles serait affaiblie en l'absence de régulation des services fixes.

619. L'évolution du marché belge a par contre montré que les opérateurs fixes dépourvus d'infrastructures mobiles (par exemple : Telenet ou VOO) pouvaient, même en l'absence de régulation, obtenir un accès à un réseau mobile pour développer des activités de « MVNO » ou de « full MVNO ». Par ailleurs, les marchés de gros inclus dans le périmètre de la présente décision ne constituent pas des inputs pour la fourniture de services mobiles. Pour ces raisons, les services mobiles ne seront pas analysés plus en détail dans la suite de cette décision.

CHAPITRE 10. EVENTUALITÉ D'UN MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES

620. Comme cela a été souligné précédemment, la vente de services haut débit et de services de radiodiffusion se fait désormais majoritairement sous la forme d'offres groupées (incluant le cas échéant également d'autres services comme la téléphonie fixe ou des services mobiles).
621. La tendance à la hausse de l'offre et l'achat de plusieurs produits au sein d'une même offre auprès du même opérateur (ce que l'on appelle les produits « multiple play », produits groupés, offres conjointes ou « packs ») est abordée ci-dessous.

10.1. TYPES ET FOURNISSEURS D'OFFRES GROUPÉES

622. Dans le cadre de cette analyse, une offre conjointe peut être définie comme l'offre en commun de produits séparés (deux ou plus) par un même opérateur³⁰³. En général, ces offres conjointes reviennent moins cher que si le client achetait chaque produit de l'offre conjointe séparément. Aussi celles-ci sont généralement facturées comme un tout par l'opérateur.
623. Le tableau ci-dessous montre les différents types d'offres de produits groupés, en mentionnant quel opérateur offre ces offres conjointes. Selon qu'une offre groupée contient deux, trois ou quatre produits, il est question de double, de triple ou de quadruple play.

³⁰³ Selon EC Digital agenda : « 'Bundled offer' means a commercial offer of two or more of the below services marketed as a single offer and offered for a single price. Services include (1) Fixed Broadband, (2) Fixed Telephony, (3) Mobile Telephony (4) Mobile Broadband and (5) Pay TV (Mobile TV should not be included). » Il convient de souligner que la définition d'offres conjointes varie toutefois d'un état membre à l'autre (cf. BEREC(15)77 Indicators on bundles – 25/05/2015). Dans le cadre de cette analyse, il convient de comprendre par « offre conjointe » l'achat de plusieurs produits auprès du même opérateur. Ces offres conjointes sont en général facturées au moyen d'une facture unique. La présence d'une réduction par rapport à l'achat séparé de ces produits ne constitue pas une condition requise.

Type d'offre conjointe	Eléments de l'offre conjointe	Opérateur
Double play	(1) Internet large bande + téléphonie fixe	- Proximus - VOO - Opérateurs alternatifs (comme Schedom, EDPNet, Alpha Networks)
	(2) Internet large bande + télévision numérique	- Proximus - Câblo-opérateurs
	(3) Internet large bande + téléphonie mobile	Telenet
	(4) Télévision numérique + téléphonie fixe	Proximus
Triple play	(5) Internet large bande + téléphonie fixe + télévision numérique	- Proximus - Câblo-opérateurs - Opérateur satellite M7
	(6) Internet large bande + téléphonie mobile + télévision numérique	- Orange (depuis Q3 2016) - Proximus
Quadruple play	(7) Internet large bande + téléphonie fixe + télévision numérique + téléphonie mobile	- Proximus - Telenet - SFR

Tableau 22 : Aperçu des produits multiple play

624. Cet aperçu montre que :

- Tant les câblo-opérateurs que Proximus ou les opérateurs alternatifs opérant via le réseau DSL de Proximus (par ex. Schedom sous la marque Dommel, EDPNet, Alpha Networks sous la marque Billi) ou opérant via le réseau des câblo-opérateurs (Orange) offrent l'accès Internet à haut débit dans des produits groupés ;
- Les offres conjointes avec une composante de télévision numérique ne sont toutefois proposées que par Proximus (et sa filiale Scarlet), les câblo-opérateurs ou Orange (via le réseau des câblo-opérateurs sur la base de l'accès régulé).

625. Les prestataires DSL alternatifs n'offrent pas d'offres conjointes avec la télévision numérique, à l'exception de M7 (bouquets TV Vlaanderen et Telesat). Ce dernier propose bel et bien la télévision par satellite dans une offre conjointe avec l'internet large bande et la téléphonie fixe, sur la base des offres commerciales de Proximus (Carrier DSL)

- Offres historiques³⁰⁴ : Alpha Networks offrait depuis mars 2010 des offres conjointes avec une composante de télévision numérique sous le nom « Billi » sur la base du dégroupage de la boucle locale, mais a mis fin à ses offres de télévision en 2014 ;
- Mobistar offrait depuis 2010 des offres conjointes avec la télévision par satellite, dans le cadre desquelles une connexion Internet (IPTV via monocast) était utilisée pour permettre la vidéo à la demande et l'interactivité, mais a mis fin à ces offres en 2013. Mobistar avait alors environ 30.000 abonnements via satellite.³⁰⁵ Depuis mars 2016, Mobistar (Orange) utilise le réseau des câblo-opérateurs pour proposer des offres conjointes avec l'internet haut débit et la télévision numérique. En juillet 2016, Orange a signalé 10.500 acheteurs de cette offre³⁰⁶ ; en octobre, ils étaient devenus 33.400³⁰⁷.
- En 2013, KPN Group Belgium (à l'époque BASE, aujourd'hui reprise par Telenet) a lancé une offre groupée avec l'internet haut débit, la télévision et la téléphonie fixe, sous le nom de « Snow ». Cette offre a été proposée à l'utilisateur final via un contrat wholesale avec Proximus. L'offre, qui a atteint 35.000 clients en 2013, a été arrêtée en 2014.

³⁰⁴ Période 2010-2014. Offres qui ont été supprimées.

³⁰⁵ Mobistar a rapporté 27.846 abonnements à la télévision par satellite à l'IBPT pour fin 2012 et 34.141 pour fin 2011.

³⁰⁶ Orange, communiqué de presse, 20 juillet 2016.

³⁰⁷ Orange, communiqué de presse, 9 février 2017.

10.2. EVOLUTION DE LA DEMANDE DE PRODUITS MULTIPLE PLAY

626. L'évolution de l'achat des offres multiple play sera examinée ci-après. L'on abordera dans un premier temps l'évolution générale des offres conjointes. Enfin, l'on analysera l'évolution de l'achat des différents types d'offres conjointes avec une composante d'internet haut débit ou de télévision numérique.

10.2.1. Evolution générale des offres conjointes

627. La vente d'offres conjointe continue de croître. En 2016, leur vente a augmenté de 3,9 points de pourcentage, pour atteindre environ 3.058.175 ménages, soit 65,1 % du nombre total de ménages.
628. Depuis 2013, le nombre net d'ajouts est passé de 143.386 à 88.697 en 2014 et à 85.277 en 2015. En 2016, le nombre d'ajouts nets grimpe à 114.642.

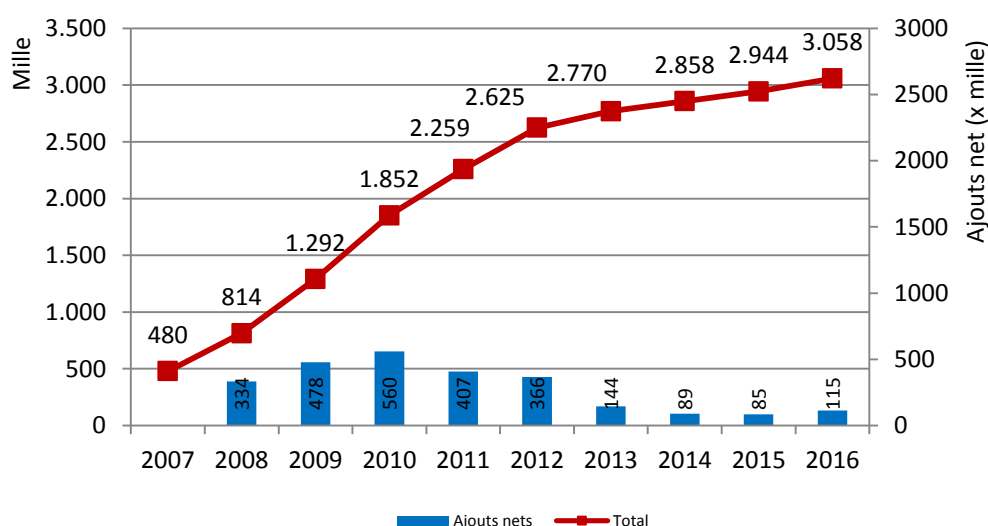


Figure 85 : Nombre de ménages avec une offre conjointe et des ajouts nets (Source : IBPT)

629. Le triple play reste la combinaison d'offre conjointe la plus populaire, mais le type d'offre conjointe comprenant une composante mobile (quadruple play) connaît la croissance la plus forte. Fin 2016, un peu plus de 837.458 ménages possèdent une offre conjointe comprenant les trois services fixes (téléphonie, large bande et télévision) ainsi qu'un service mobile. Avec une croissance de 13,6 % sur une base annuelle, le quadruple play atteint une part de 27 % dans le nombre total d'offres conjointes. Un an plus tôt, cette part se situait encore autour de 25 %. Notons

également que, parmi les grandes entreprises, une forte proportion exprime une préférence pour un fournisseur unique de services fixes et mobiles³⁰⁸.

630. Malgré l'augmentation du quadruple play, la majorité des ménages continue toutefois à combiner trois services auprès d'un fournisseur : un peu moins de 1,66 million de ménages ont, fin 2016, une offre conjointe triple play, soit 54 % du nombre total d'offres conjointes sur le marché résidentiel.

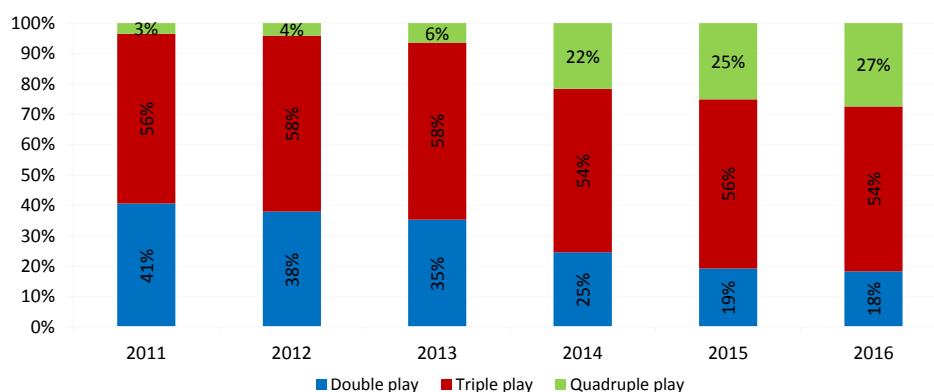


Figure 86 : Evolution du double play, du triple play et du quadruple play (Source : IBPT)

631. Les services fixes sont le plus souvent vendus dans le cadre d'une offre conjointe. Fin 2016, 73 % des ménages belges disposaient de la télévision dans le cadre d'une offre conjointe. La téléphonie fixe est vendue pour 82% via un contrat conjoint et la large bande fixe pour 84%. Les services mobiles (téléphonie et/ou large bande) sont beaucoup moins fournis dans le cadre d'une offre conjointe : seuls 20% des ménages belges qui disposent d'un service mobile achètent ce service dans le cadre d'une offre conjointe comprenant des services fixes. C'est toutefois ce type d'offres conjointes qui connaît la plus forte progression.

³⁰⁸ Beltug, Étude de marché conjointe, marché ICT belge en 2017 – résultats pour les organisations de plus de 200 travailleurs.

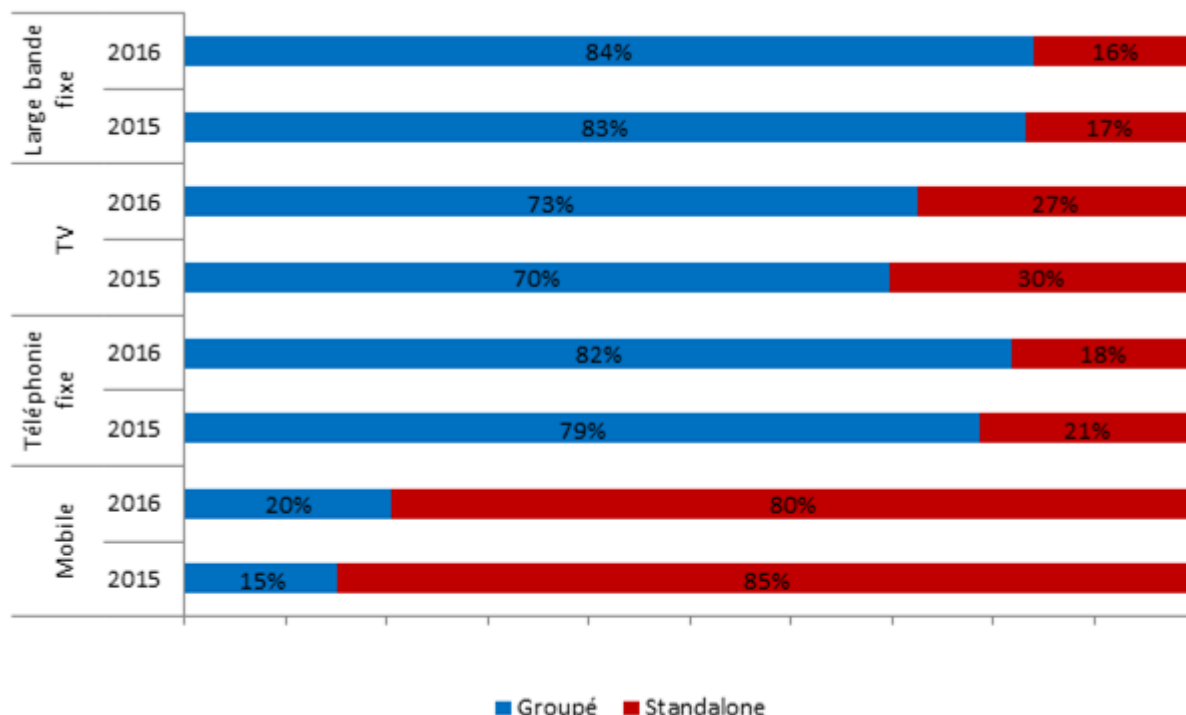


Figure 87 : Part des formes de contrat groupées ou dégroupées par service télécoms (Source : IBPT)

10.2.2. Evolution des différents types d'offres groupées avec une composante Internet large bande ou la télévision numérique

10.2.2.1. Part des offres groupées dans le nombre total d'abonnés à l'internet large bande

632. Les utilisateurs achètent de plus en plus souvent l'internet large bande avec d'autres produits auprès d'un même opérateur. La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs qui achètent l'internet haut débit dans les différentes sortes d'offres groupées par rapport au nombre total d'abonnés à la large bande. En 2016, 84% de l'ensemble des utilisateurs de l'internet large bande achetaient l'internet large bande dans une offre groupée, alors que ce chiffre ne s'élevait encore qu'à 54% en 2010.

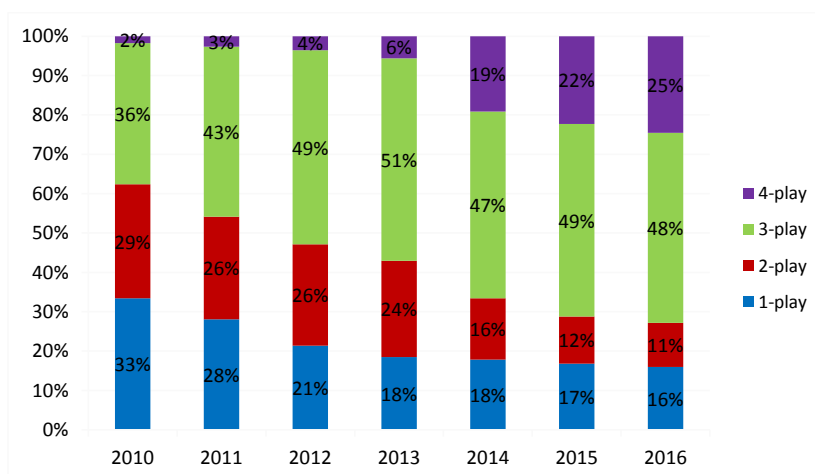


Figure 88 : Part des abonnés à la large bande fixe achetant la large bande dans le cadre d'une offre conjointe (Source : IBPT)

10.2.2.2. Part des offres groupées dans le nombre total de clients de la télévision numérique

633. La figure ci-dessous représente l'évolution du nombre d'utilisateurs qui achètent la télévision numérique dans le cadre d'une offre groupée par rapport au nombre total de clients de la télévision numérique. Il ressort de cette figure que le nombre de clients de la radiodiffusion numérique qui achètent une offre conjointe ne cesse d'augmenter : en 2016, 73% de l'ensemble des ménages ayant la télévision ont acheté leur produit de radiodiffusion dans le cadre d'une offre conjointe.

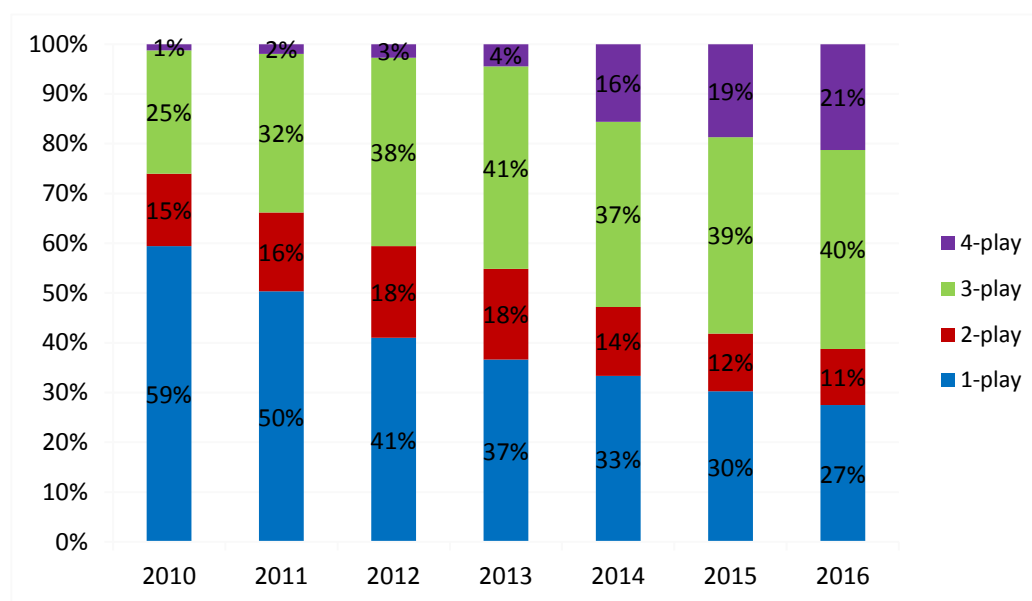


Figure 89: Part des abonnés à la télévision ayant la télévision numérique dans une offre conjointe (Source : IBPT)

10.2.2.3. Importance croissante des offres de type « triple play » et « quadruple play »

634. Les figures ci-dessus mettent en évidence la proportion croissante d'offres de type « triple play » et « quadruple play ».
- 634.1. Les offres « triple play » (haut débit, télévision et téléphonie fixe) représentent en 2016 près de 50 % des ventes de services haut débit et près de 40 % des ventes de services de radiodiffusion.
- 634.2. Les offres « quadruple play » (haut débit, télévision, téléphonie fixe et services mobiles) représentent en 2016 25 % des ventes de services haut débit et plus de 20 % des ventes de services de radiodiffusion. La proportion des offres « quadruple play » dans le total des ventes a été multipliée par plus de 10 entre 2010 et 2016.
635. Ces évolutions ne sont pas sans conséquences pour le développement de la concurrence. Ils révèlent qu'il est devenu extrêmement difficile d'entrer sur les marchés du haut débit et de la radiodiffusion sans proposer non seulement des offres *standalone* mais aussi (surtout) des offres groupées.
636. S'agissant des offres groupées incluant la téléphonie fixe, il convient de rappeler que Proximus avait, en 2016, une part de marché de respectivement [50-60]% sur le marché des raccordements téléphoniques à faible capacité (PSTN, ISDN-2 et VoB) et 50-60]% sur le marché des raccordements téléphoniques à haute capacité (ISDN-30 et IP Centrex)³⁰⁹. En 2016, Proximus avait une part de marché légèrement supérieure à 60 % sur le marché des services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et supérieure à [80-90%] sur le marché pour les utilisateurs non résidentiels (en valeur)³¹⁰. Les offres de gros d'accès au haut débit (accès local, accès central) peuvent être utilisées pour construire des offres de détail de haut débit, mais aussi des offres de détail de téléphonie fixe. En l'absence de régulation de ces offres de gros d'accès au haut débit, les marchés de la téléphonie fixe (accès et services) pourraient voir leur niveau de concentration augmenter, du fait que les opérateurs alternatifs n'auraient plus accès aux réseaux de Proximus et des câblo-opérateurs. En l'absence de la régulation susmentionnée, les opérateurs alternatifs ne

³⁰⁹ Statistiques annuelles IBPT.

³¹⁰ Statistiques annuelles IBPT.

pourraient pas proposer d'offre double play ou triple play³¹¹, ce qui fait qu'ils perdraient aussi des clients sur le marché de la téléphonie fixe.

637. S'agissant des services mobiles, il existe en Belgique trois opérateurs disposant de leur propre infrastructure (Proximus, Orange et Telenet/Base). En l'absence de régulation permettant d'accéder aux réseaux fixes, il est probable qu'un opérateur mobile dépourvu de réseau fixe ne puisse plus avoir accès aux réseaux des opérateurs fixes pour construire des offres combinant des services fixes et mobiles. De plus, prospectivement, la nécessité croissante de décharger les réseaux mobiles du trafic de données renforce la complémentarité entre les services fixes et mobiles. Confrontés au risque de congestion, les opérateurs mobiles ont besoin d'un accès à un réseau fixe.
638. Un opérateur mobile dépourvu d'accès à un large réseau fixe pourrait par conséquent se trouver dans une position désavantageuse³¹². Pour ces deux raisons (impossibilité de construire des offres combinant des services fixes et mobiles et impossibilité de décharger son réseau du trafic de données mobiles), la concurrence sur le marché des services mobiles serait affaiblie en l'absence de régulation des services fixes.

10.2.3. Volumes et parts de marché

10.2.3.1. Large bande fixe et télévision (avec et sans composante mobile)

639. Les abonnements double play avec la large bande fixe et la télévision ont connu un pic en 2012, avant d'amorcer une diminution parce que les clients migraient vers des offres conjointes combinant trois services fixes (éventuellement en combinaison avec un service mobile).

³¹¹ L'importance croissante des offres groupées incluant la téléphonie fixe est soulignée au Chapitre 10.

³¹² Ecorys, Idate and ICRI, Future electronic communications markets subject to ex-ante regulation, Final report for DG Connect, 18 septembre 2013.

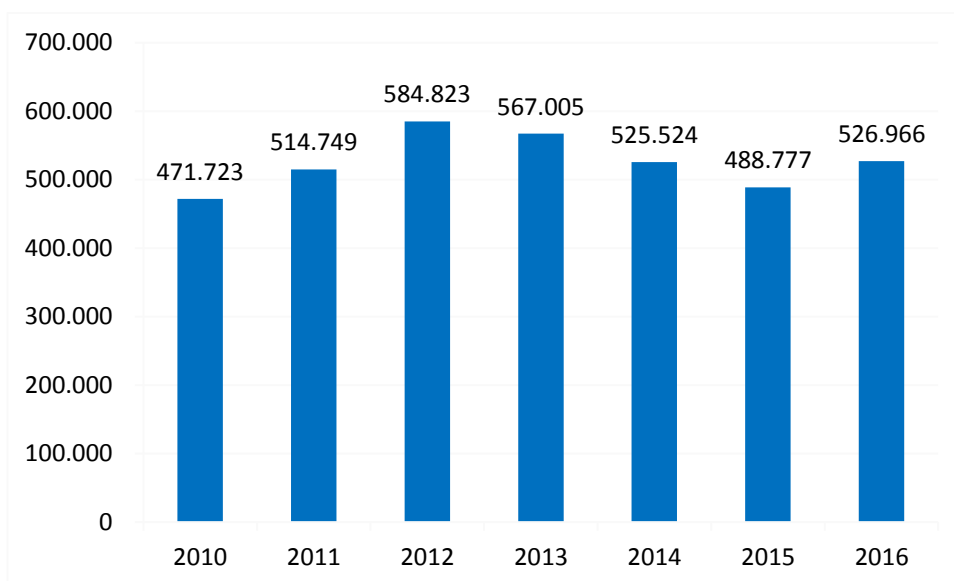


Figure 90: Evolution du nombre d'abonnements double play avec la large bande fixe et la télévision (avec et sans la composante mobile)

Au niveau national

640. Telenet participe à la tendance à la baisse des offres double play avec la large bande et la télévision, alors que Proximus affiche une évolution inverse : la croissance du nombre d'abonnés ayant la télévision et la large bande fixe dans une offre groupée entre 2012 et 2016 entraîne pour Proximus une augmentation de la part du marché de [30-40] % à [40-50] %.

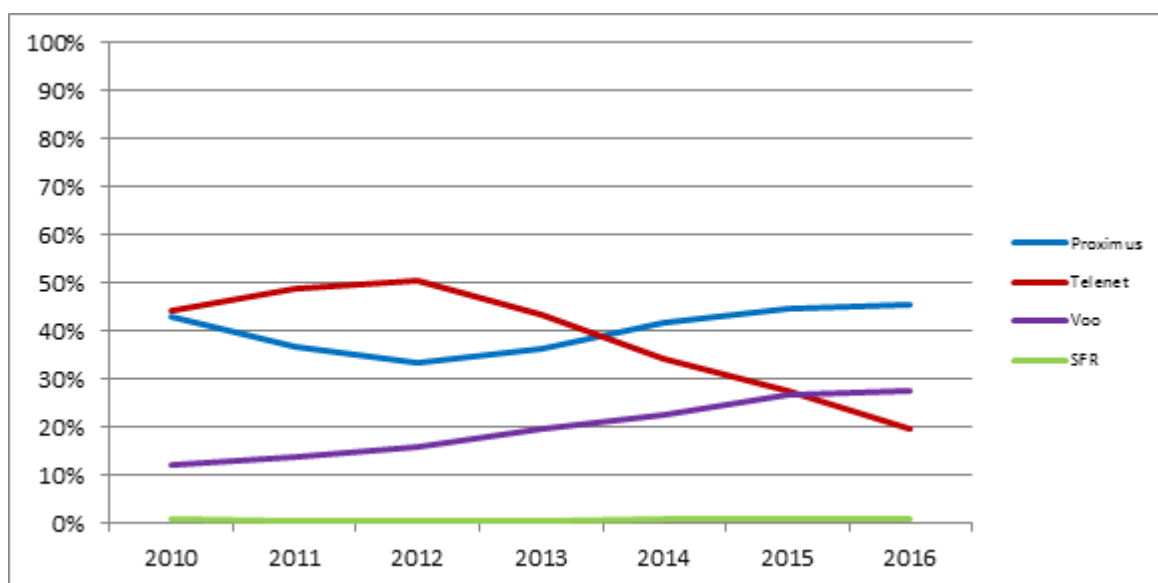


Figure 91: Parts de marché sur le marché du double play large bande fixe et télévision (avec et sans une composante mobile)

Par zone de couverture

641. Il convient toutefois de noter que Telenet, VOO et SFR fournissent le double play dans différentes zones de couverture. Les graphiques ci-dessous donnent un aperçu des parts de marché sur le marché du double play (large bande fixe et télévision numérique) dans ces différentes zones de couverture.

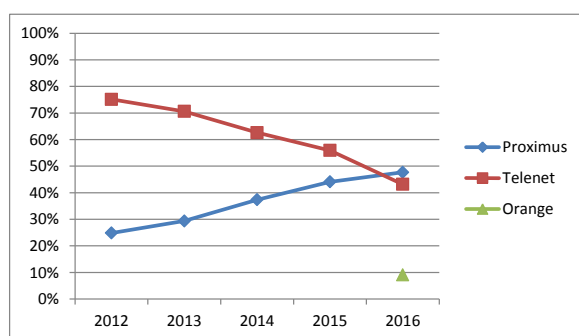
Zone Telenet

Figure 92: Parts de marché sur le marché du double play large bande fixe et télévision numérique dans la zone de couverture de Telenet

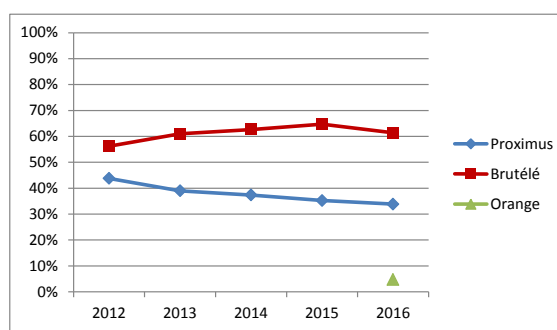
Zone Brutélé

Figure 93: Parts de marché sur le marché du double play large bande fixe et télévision numérique dans la zone de couverture de Brutélé

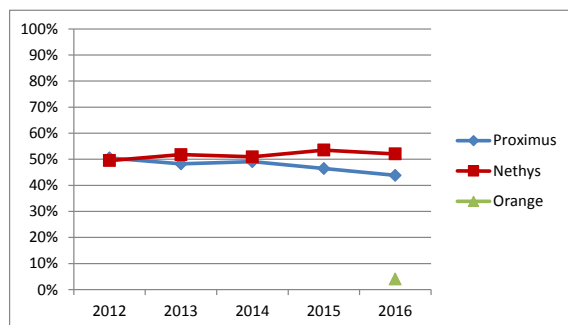
Zone Nethys

Figure 94: Parts de marché sur le marché du double play large bande fixe et télévision numérique dans la zone de couverture de Nethys

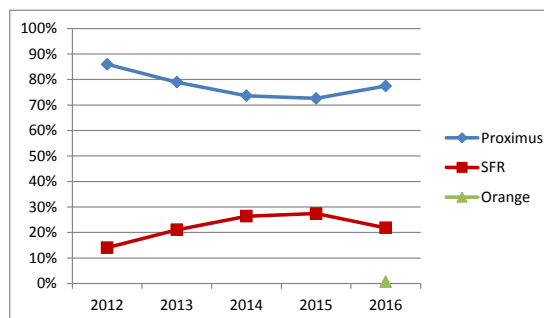
Zone SFR

Figure 95: Parts de marché sur le marché du double play large bande fixe et télévision numérique dans la zone de couverture de SFR

642. Ces graphiques montrent que le double play (avec Internet haut débit et télévision numérique)³¹³ n'était fourni jusqu'en 2015 que par Proximus et les câblo-opérateurs. Jusqu'au lancement d'Orange en mars 2016, les opérateurs alternatifs

³¹³ Les opérateurs alternatifs tels qu'EDPnet et Alpha Networks (Billi) fournissent toutefois le double play (Internet haut débit et téléphonie fixe)

ne fournissaient pas de double play « large bande et télévision numérique ». Sauf dans la zone de SFR, les câblo-opérateurs ont la plus grande part de marché dans les différentes zones de couverture.

643. Dans la zone de couverture de Telenet, nous notons une forte augmentation de la part de Proximus dans le nombre de double play au cours de la période allant de 2012 à 2016, soit une augmentation de [20-30] % du nombre de double play en 2012 à [40-50] % en 2016.

10.2.3.2. Large bande fixe + télévision + téléphonie fixe (avec et sans composante mobile)

644. Un peu plus de 2,14 millions de ménages belges ont, fin 2016, un pack de trois services fixes (avec et sans composante mobile). Le marché connaît une croissance continue, de 14,3 % par an en moyenne entre 2010 et 2016.

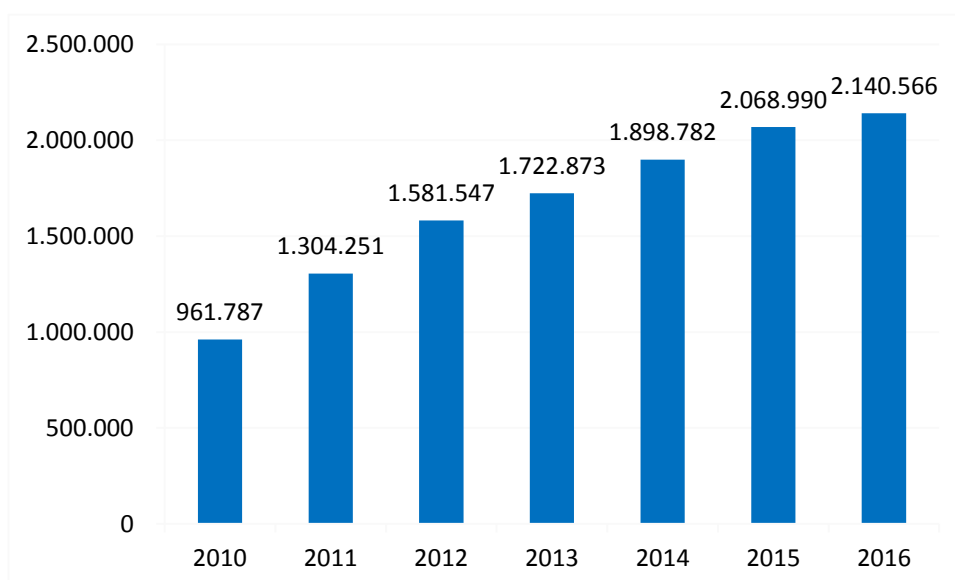


Figure 96 : Evolution du nombre d'offres groupées triple play : large bande fixe, télévision et téléphonie fixe (avec et sans composante mobile)

Au niveau national

645. Parmi les abonnés résidentiels à une offre groupée de trois services fixes (large bande fixe, télévision et téléphonie fixe) avec et sans l'ajout d'un service mobile (téléphonie et/ou large bande), 45 % achètent leur offre conjointe chez Telenet. Proximus atteint une part de marché de [30-40] %, qui, en combinaison avec Scarlet, passe à [40-50] %.

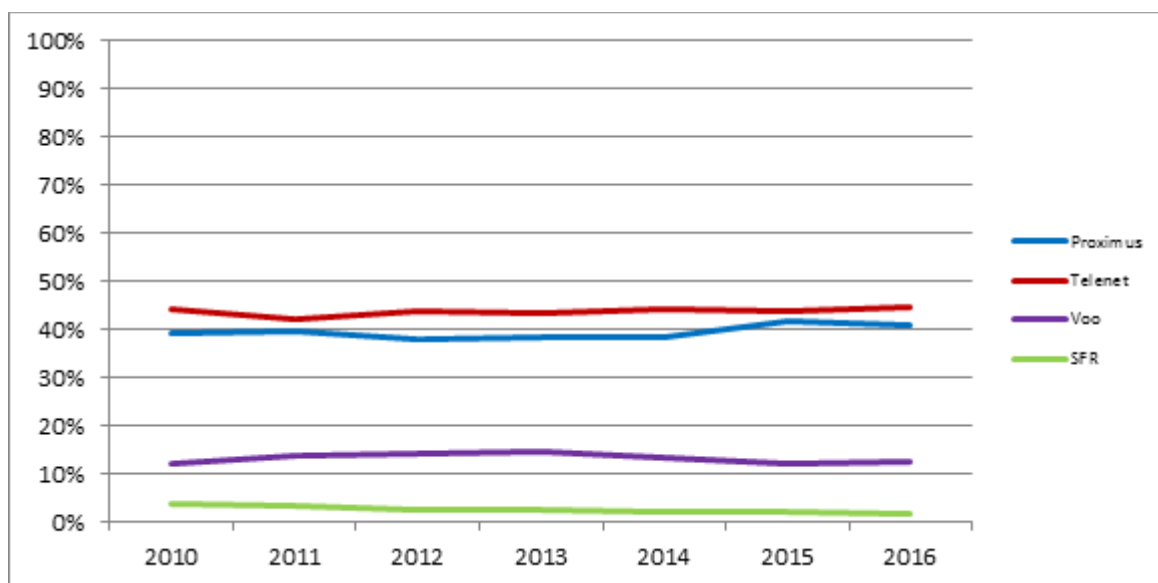


Figure 97: Parts de marché sur le marché du triple play large bande fixe, télévision et téléphonie fixe

Par zone de couverture

646. Il convient de noter que Telenet, VOO et SFR fournissent le triple play dans différentes zones de couverture. Les graphiques ci-dessous donnent un aperçu des parts de marché sur le marché du triple play (large bande fixe, téléphonie fixe et télévision numérique) dans ces différentes zones de couverture.

Zone Telenet

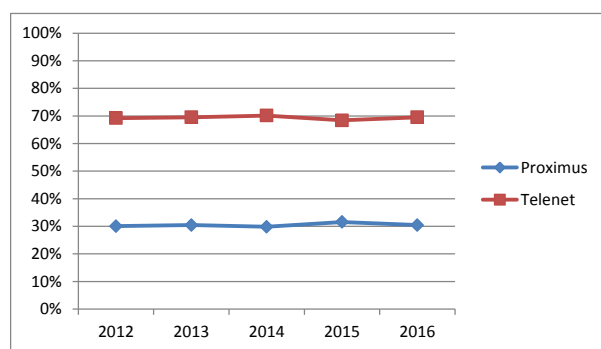


Figure 98 : : Parts de marché sur le marché du triple play (large bande fixe, téléphonie fixe et télévision numérique) dans la zone de couverture de Telenet

Zone Brutélé

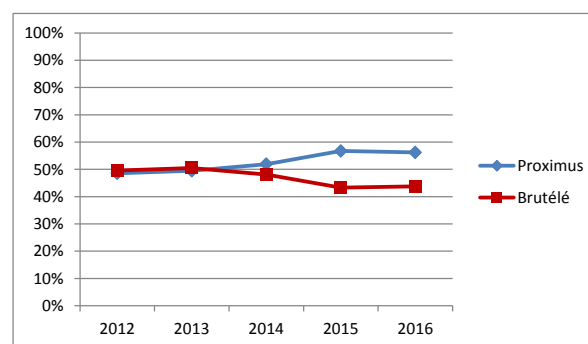


Figure 99: Parts de marché sur le marché du triple play (large bande fixe, téléphonie fixe et télévision numérique) dans la zone de couverture de Brutélé

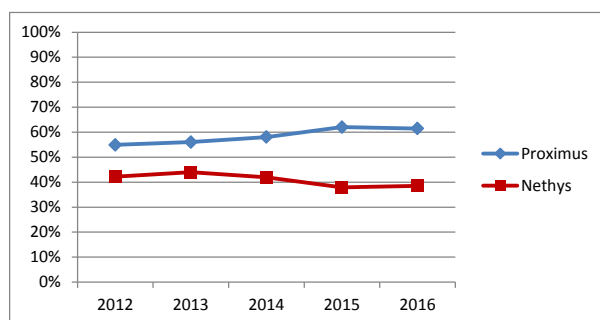
Zone Nethys

Figure 100 : Parts de marché sur le marché du triple play (large bande fixe, téléphonie fixe et télévision numérique) dans la zone de couverture de Nethys

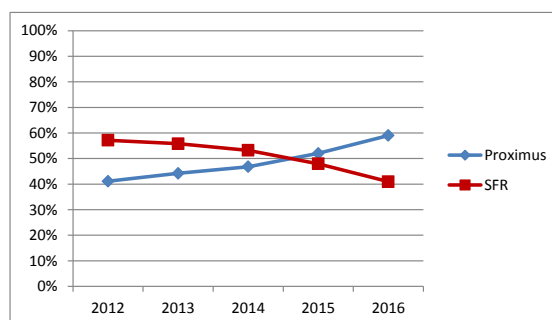
Zone SFR

Figure 101: Parts de marché sur le marché du triple play (large bande fixe, téléphonie fixe et télévision numérique) dans la zone de couverture de SFR

647. Le triple play (Internet haut débit, téléphonie fixe, télévision numérique) n'est fourni que par Proximus et les câblo-opérateurs.
648. Dans la zone de couverture de Telenet, Telenet fournit [60-70] % des offres conjointes triple play et Proximus [30-40] %. C'est également le cas pour les produits triple play dans la zone de couverture de SFR. Dans les autres zones de couverture, Proximus dispose de la plus grande part du nombre total de produits triple play.

10.3. EVOLUTION DES PRIX DES PRODUITS MULTIPLE PLAY

10.3.1. Prix résidentiels

Double Play

649. L'évolution nominale des prix des produits double play (internet haut débit et télévision numérique) est représentée dans le tableau ci-dessous.

Plans tarifaires ³¹⁴	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Augmentation tarifaire par rapport à 2011 en %
Proximus Internet Start + Proximus TV (60)	43,87	43,95	45,95	45,95	45,95	46,95		7,02%
Proximus Internet Comfort + Proximus TV(100)	54,21	50,95	53,95	53,95	53,95	54,95	55,00	1,37%
Proximus Internet Maxi + Proximus TV(100)	62,18	64,95	65,95	65,95	65,95	65,95		6,06%
Telenet Basic internet + digitale TV(30)	45,28	45,28	48,90	49,70	51,69	52,65	53,70	16,28%
Telenet Internet Fiber 100 + digitale TV (100)						75,50	76,90	
Telenet Internet Fiber 200 + digitale TV (200)						97,30	98,90	
VOO Pack Duo TV NET Un Peu (35)	40,95	42,40	40,95	42,95				4,88%
VOO Pack Duo TV NET Beaucoup (45)	51,95	53,40	50,95	52,95				1,92%
VOO Pack Duo TV NET Passionnément (55)	61,95	63,40	60,95	62,95				1,61%
VOO Pack Duo TV NET A La Folie (100)	71,95	73,40	70,95	72,95				1,39%
VOO Pack Duo TV NET Fiber (120)		92,55	90,95	92,95				
VOO Pack Duo Toudoo (75)					45,45	45,45	47,45	
VOO Pack Duo Wahoo (125)					54,95	54,95	54,95	
VOO Pack Duo Tatoo (200)					74,95	74,95	74,95	
SFR BOX SFR Silver zonder telefonie (100)						58,99	59,99	
SFR BOX SFR Black zonder telefonie (200)						67,99	70,99	

Tableau 23 : Evolution nominale des prix des produits double play (internet haut débit et télévision numérique) (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

³¹⁴ L'appellation des plans tarifaires dans le tableau se base sur le nom actuel du plan tarifaire. Pour plus d'informations concernant l'ancienne appellation du produit, voir Annexe A.

650. Le graphique ci-dessous compare les évolutions des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)³¹⁵. L'évolution des deux est ce faisant examinée vis-à-vis du point de base (Q4 2011 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire se positionne à un niveau supérieur (sur l'axe vertical) que celle de l'IPC, cela indique que les prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général. L'IPC a augmenté de 8,12% de 2011 à 2017.

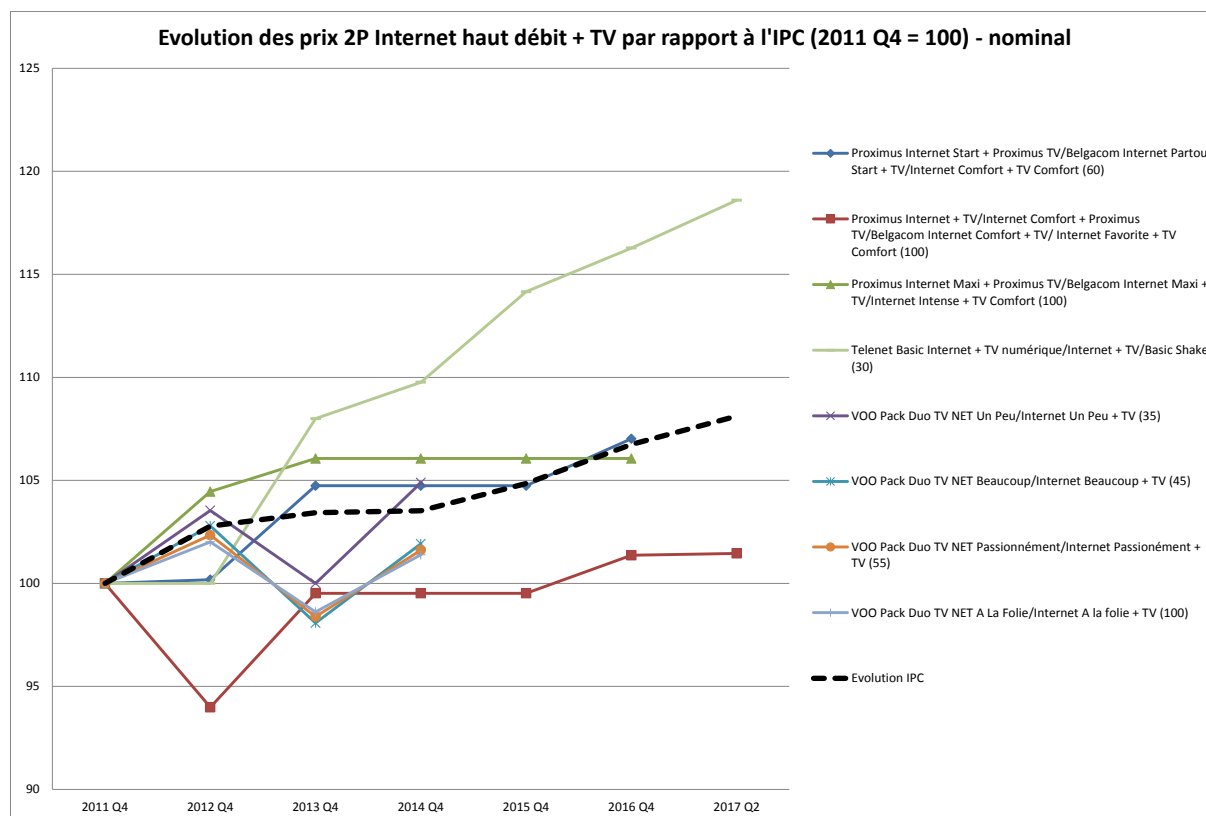


Figure 102 : Evolution des prix des produits double play (internet haut débit et télévision numérique) par rapport à l'indice des prix à la consommation

Conclusion

- Les produits double play ont connu une augmentation tarifaire minimale au cours de la période 2011-2017. Seuls quelques produits de base ont connu une augmentation supérieure à celle de l'évolution de l'IPC.
- De manière générale, les produits de base des opérateurs connaissent la plus forte hausse tarifaire, supérieure à celle de l'évolution de l'IPC. Ainsi « Telenet Basic Internet » connaît la plus forte hausse tarifaire (10,48 points de

³¹⁵ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions mensuelles du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

pourcentage de plus que l'IPC). Le produit de base de Proximus et celui de VOO suivent la même tendance que l'IPC.

- Les produits de haute et de moyenne gamme ont en général moins augmenté que l'IPC. Ainsi, le plan tarifaire Internet Comfort + Proximus TV a augmenté de 5,38 points de pourcentage de moins que l'IPC et le plan tarifaire Internet Maxi + Proximus TV de 0,69 points de pourcentage de moins que l'IPC. Il faut cependant souligner que Proximus ne commercialise plus ces produits depuis 2017.

651. Pour obtenir des informations plus détaillées sur l'évolution des prix entre 2011 et 2017 par opérateur, voir l'Annexe A « Evolution des prix de détail sur le marché national résidentiel.

Triple Play

652. L'évolution nominale des prix des produits triple play (internet haut débit, télévision numérique et téléphonie fixe) est représentée dans le tableau ci-dessous.

Plans tarifaires ³¹⁶	2011 Q4	2012 Q4	2013 Q4	2014 Q4	2015 Q4	2016 Q4	2017 Q4	Augmentation tarifaire par rapport à 2011 en %
Proximus/Belgacom Internet Start + Proximus TV + Telephony (60)	51,92	55,95	57,95	57,95	57,95	58,95	58,95	13,54 %
Proximus/Belgacom Internet Comfort/Confort + Proximus TV + Telephony (100)	62,46	59,95	62,95	62,95	62,95	63,95	67,00	7%
Proximus/Belgacom Internet Maxi + Proximus TV + Telephony (100)	70,43	73,95	74,95	74,95	74,95	74,95	74,95	6,42 %
Telenet Whop (100)	58,28	58,28	61,45	62,50	65,49	67,48	68,82	18%
Telenet Whoppa (200)	68,28	68,28	71,70	72,95	75,94	77,93	79,48	16%
VOO Trio un Peu (35)	47,95	48,41	48,95	50,95				

³¹⁶ L'appellation des plans tarifaires dans le tableau se base sur le nom actuel du plan tarifaire. Pour plus d'informations concernant l'ancienne appellation du produit, voir Annexe A.

Plans tarifaires ³¹⁶	2011 Q4	2012 Q4	2013 Q4	2014 Q4	2015 Q4	2016 Q4	2017 Q4	Augmentation tarifaire par rapport à 2011 en %
VOO Trio Beaucoup (45)	58,95	59,41	58,95	60,95				
VOO Trio Passionément (55)	68,95	69,41	68,95	70,95				
VOO Trio A la folie (100)	78,95	79,41	78,95	80,95				
VOO Internet Fiber (120)		99,95	98,95	100,95				
VOO Trio Toudoo (75)					54,95	54,95	54,95	
VOO Trio Wahoo (125)					64,95	64,95	64,95	
VOO Trio Tatoo (200)					84,95	84,95	84,95	
BOX SFR White (50)	34,90	45,90	49,90	49,90	52,90	54,99	55,99	60%
BOX SFR Silver (100)	51,90	55,90	59,90	59,90	62,90	63,49	64,59	24%
BOX SFR Black (200)	69,90	69,90	69,90	69,90	73,90	75,99	76,99	10%
Scarlet Trio/One (50)	50,00	51,00	39,00	39,00	39,00	39,00	39,00	-22,00 %

Tableau 24 : L'évolution nominale des prix des produits triple play

653. Depuis 2016, Orange propose un produit triple play (internet haut débit, télévision numérique, **téléphonie mobile**) au prix suivant :

Orange	Internet + TV + Faucon	78,00
Orange	Internet + TV + Colibri	57,00

Tableau 25 : Prix des offres triple play d'Orange

654. Ces prix sont restés stables en 2017.
655. Le graphique ci-dessous compare les évolutions des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)³¹⁷. Pour obtenir des informations plus

³¹⁷ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions mensuelles du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

détaillées sur l'évolution des prix entre 2011 et 2017 par opérateur, voir l'annexe « Evolution des prix de détail sur le marché résidentiel national ».

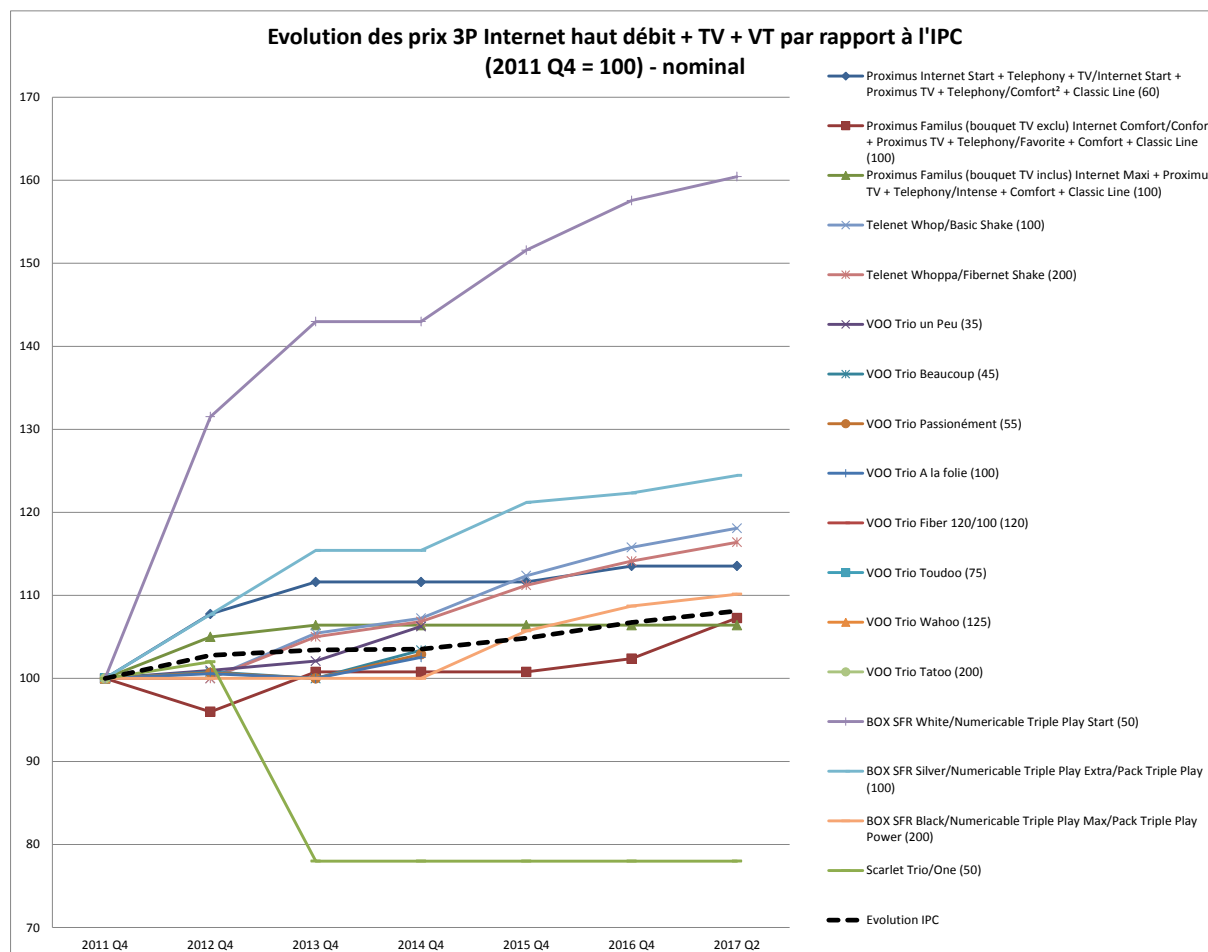


Figure 103 : Evolution des prix des produits triple play (internet haut débit et télévision numérique) par rapport à l'indice des prix à la consommation

656. En ce qui concerne les services triple play, le niveau des prix en Belgique a historiquement toujours été élevé par rapport aux pays voisins³¹⁸.
657. En ce qui concerne les offres triple play (Internet, télévision et téléphonie fixe), la Belgique se situe à la dernière (sans les frais d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe) ou à l'avant-dernière position (y compris les coûts de 25 appels)

³¹⁸ Depuis 2012, l'IBPT publie tous les ans une étude de prix qui compare le niveau des prix des produits de télécommunications sur le marché belge au niveau des prix des produits similaires dans nos pays voisins. Voir également l'étude comparative de l'IBPT : « Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] »

par rapport aux pays voisins. La différence de prix entre la Belgique et les Pays-Bas est limitée en valeur absolue.

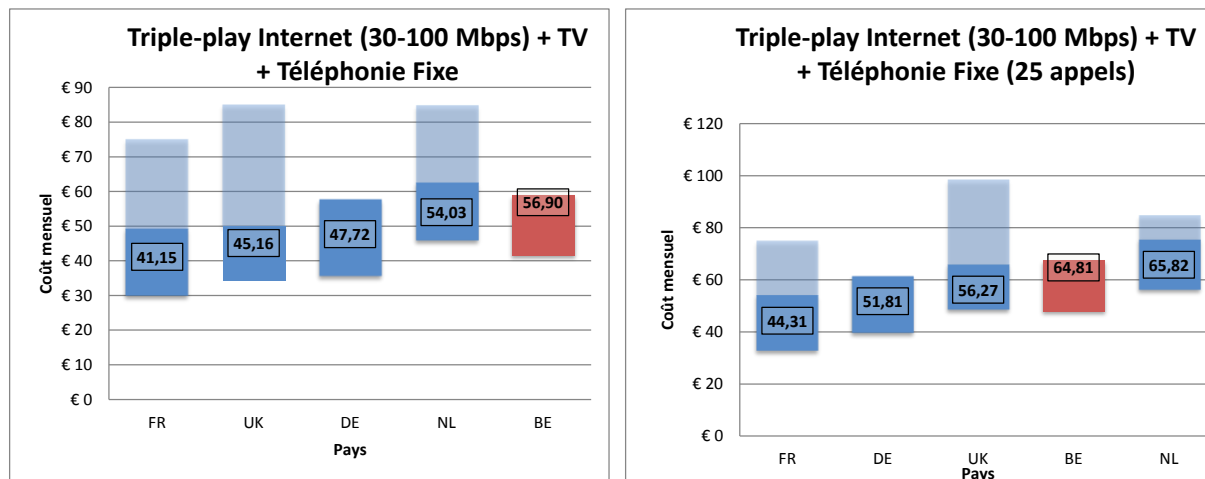


Figure 104 : Moyenne pondérée par pays triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 30-100 Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

658. De même, pour une offre *triple play* avec une composante large bande ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps), la Belgique est plutôt chère par rapport aux pays voisins. La Belgique occupe l'avant-dernière place, avant le Luxembourg.

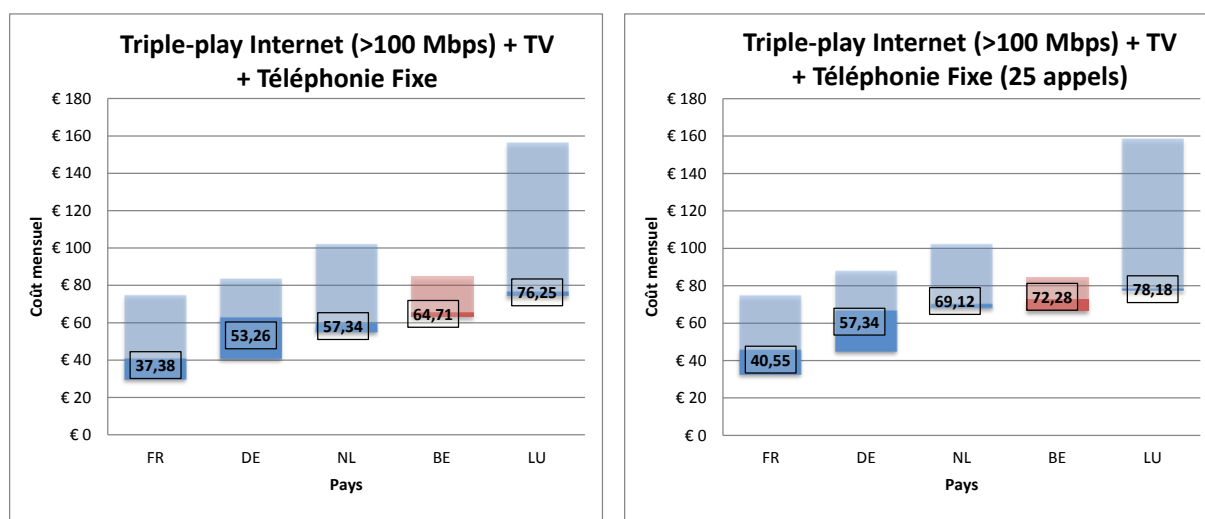


Figure 105: Moyenne pondérée par pays triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 100+ Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

659. Pour plus d'informations concernant la comparaison des prix à l'échelle internationale, voir l'Annexe C « Comparaison des prix à l'échelle internationale ».

Conclusion :

- Les prix des produits triple play ont connu une plus forte augmentation que les produits double play au cours de la période 2011-2016. La plupart des produits ont connu une augmentation tarifaire supérieure à celle de l'évolution de l'IPC.
- De manière générale, les produits de base des opérateurs connaissent la plus forte hausse tarifaire, supérieure à celle de l'évolution de l'IPC. Ainsi, le plan tarifaire « Internet Start + Proximus TV + Telephony » a augmenté de 5,42 points de pourcentage de plus que l'augmentation de l'IPC. Le produit de base de SFR « SFR White » a connu la hausse la plus importante, avec 52,31 points de pourcentage de plus que l'augmentation de l'IPC.
- Les prix des produits de haute et de moyenne gamme ont connu une augmentation moins forte. Ainsi, le plan tarifaire « Internet Comfort + Proximus TV + Telephony » a augmenté de 0,85 points de pourcentage de moins que l'IPC.
- Les prix des produits triple play de SFR et de Telenet sont ceux qui augmentent le plus (Whop 9,97 % de plus que l'IPC; Whoppa 8,28 % de plus que l'IPC).
- En ce qui concerne les services triple play, le niveau des prix en Belgique a historiquement toujours été élevé par rapport aux pays voisins³¹⁹. La compétitivité de la Belgique a encore diminué pendant l'année passée, comme l'a confirmé l'étude BIAC de la Commission européenne.

Quadruple play

660. Nous examinerons à présent les prix des offres quadruple play. Cette offre conjointe représente 27 % du nombre total d'offres conjointes sur le marché et gagne chaque année en importance sur le marché des offres groupées. Une année plus tôt, ce pourcentage se situait encore aux alentours de 25 % et en 2013, seules 6 % d'entre elles étaient des offres quadruple play.
661. L'évolution nominale des prix des produits quadruple play (internet haut débit, télévision numérique, téléphonie fixe et téléphonie mobile) est représentée dans le tableau ci-dessous.

³¹⁹ Depuis 2012, l'IBPT publie tous les ans une étude de prix qui compare le niveau des prix des produits de télécommunications sur le marché belge au niveau des prix des produits similaires dans nos pays voisins. Voir également l'étude comparative de l'IBPT : « Etude comparative du niveau des prix des produits de télécommunications en Belgique, aux Pays-Bas, en France, en Allemagne, au Luxembourg et au Royaume-Uni [Tarifs du mois d'août 2016] »

Plans tarifaires ³²⁰	2012 Q4	2013 Q4	2014 Q4	2015 Q4	2016 Q4	2017 Q4	Augmentation tarifaire par rapport à 2012
Proximus/Belgacom Internet Start + Proximus TV + Telephony + Smart+25/Comfort ² + Classic Line + Mobile Comfort 25 (60)	75,95	77,95	77,95	77,95	78,95		4%
Proximus/Belgacom Internet Comfort/Confort + Proximus TV + Telephony + Smart+15/Favorite + Comfort + Classic Line + Mobile Comfort 15 (100)	69,95	72,95	72,95	75,95	76,95		10%
Proximus/Belgacom Internet Maxi + Proximus TV + Telephony + Smart+15/Intense + Comfort + Classic Line + Mobile Comfort 15 (100)	83,95	84,95	87,95	87,95	87,95		5%
Proximus Tutimus 2GB (1 SIM kaart)						88,95	
Proximus Tutimus 5GB (1 SIM kaart)						99,95	
Proximus Tutimus 10GB (1 SIM kaart)						110,95	
BOX SFR White & Mobile White/Numericable Triple Play Start & Mobile Start/Triple Play Start & Mobile Extra (50)	50,85	50,85	54,85	57,85	59,98	60,98	20%
BOX SFR Silver & Mobile White/Numericable Triple Play Extra & Mobile Start/Triple Play Extra & Mobile Extra (100)	60,85	60,85	64,85	67,85	68,48	69,94	15%
BOX SFR Black & Mobile White/Numericable Triple Play Max & Mobile Start/Triple Play Max & Mobile Extra (100)	73,95	74,85	74,85	78,85	80,98	81,98	11%
Telenet WIGO 2GB (tot 2 SIM kaarten)					100,00	100,00	
Telenet WIGO 5GB (tot 5 SIM kaarten)					120,00	120,00	
Telenet WIGO 10GB (tot 5 SIM kaarten)					140,00	140,00	

Tableau 26 : Evolution nominale des prix des produits quadruple play (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

³²⁰ L'appellation des plans tarifaires dans le tableau se base sur le nom actuel du plan tarifaire. Pour plus d'informations concernant l'ancienne appellation du produit, voir l'annexe « Evolution des prix de détail sur le marché national résidentiel ».

662. Le graphique ci-dessous compare les évolutions des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)³²¹.

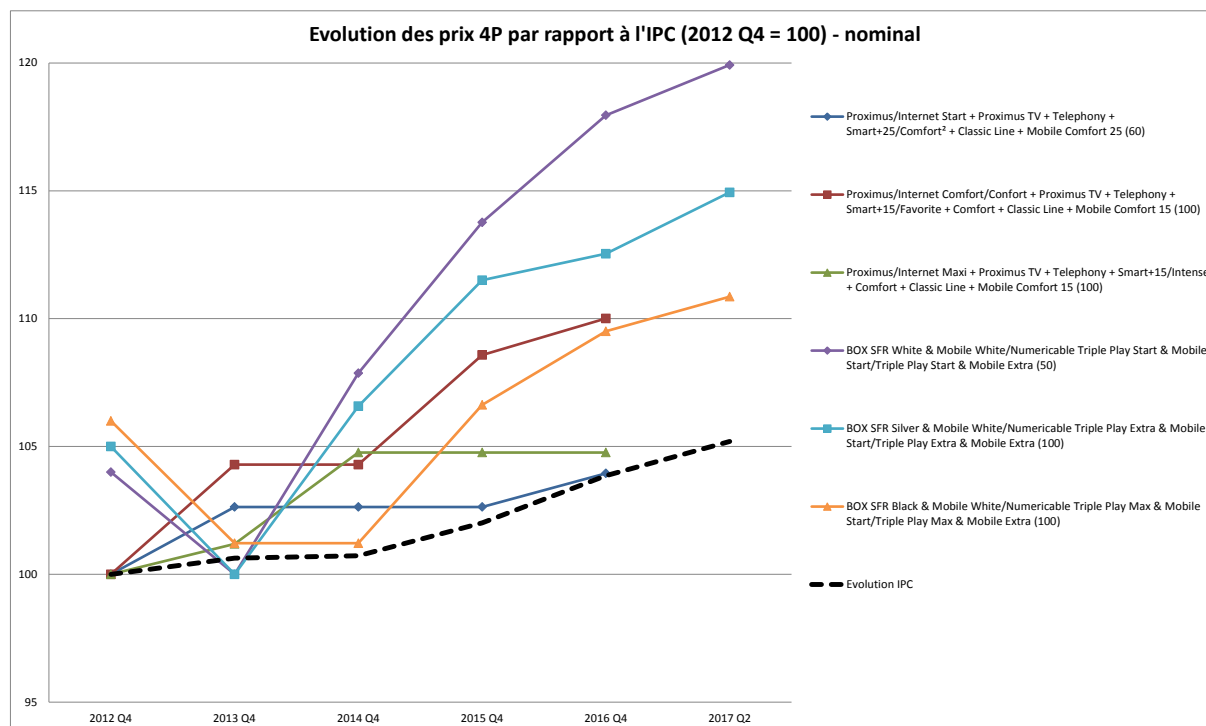


Figure 106 : Evolutions des prix des plans tarifaires quadruple play par rapport à l'évolution de l'indice des prix à la consommation

Conclusion :

- Les produits quadruple play ont connu une augmentation du niveau des prix supérieure à celle de l'évolution de l'IPC au cours de la période 2012-2017.
- Pour le quadruple play, la Belgique obtient des résultats moyens si nous comparons les prix résidentiels à ceux en vigueur dans nos pays voisins. Pour plus d'informations concernant la comparaison des prix à l'échelle internationale sur le marché résidentiel, voir l'Annexe X « Comparaison des prix à l'échelle internationale ».

10.3.2. Marché non résidentiel

663. L'évolution nominale des prix des packs les plus représentatifs sur le marché non résidentiel est représentée dans le tableau ci-dessous. Il s'agit de packs du type

³²¹ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions mensuelles du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

double play (large bande et téléphonie fixe) et quadruple play (large bande, large bande mobile, téléphonie fixe et téléphonie mobile).

Business Packs	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Augmentation tarifaire par rapport à 2011
Proximus/Belgacom Bizz Pack Comfort + Phone (LB + TF)		50,00	52,00	52,00	52,00	53,00	
Proximus/Belgacom Bizz Pack Maxi + Phone (LB + TF)/Bizz Internet Favourite + telephony	55,91	55,00	57,00	57,00	57,00	57,00	2 %
Proximus/Belgacom Bizz Pack Intense + Phone (LB + TF)/Bizz Internet Intense + telephony	63,76	60,00	62,00	62,00	62,00	62,00	-3 %
Telenet Fluo (LB + TF)/Business Shake M	55,00	55,00	56,00	57,1	59,5	61,00	11 %
Telenet Fluo Plus (LB + TF)/Business Shake L	70,00	80,00	82,00	83,60	87,00	89,00	27 %
SFR Business Start/Numericable Net 60 + Phone (LB + TF)				51,00	51,00	55,50	
SFR Business Max/Numericable Net 200 + Phone (LB + TF)				71,00	71,00	75,50	
EDPNet Newer & Faster + Telephony (LB + TF)				89,29	89,29	89,29	
EDPNet VDSL Pro + Telephony (LB + TF)				104,95	114,95	114,95	
Proximus/Belgacom Bizz Pack Comfort + Phone + Smart XL20 (LB + LBM + TF + TM)				52,00	52,00	68,00	
Proximus/Belgacom Bizz Pack Maxi + Phone + Smart XL20 (LB + LBM + TF + TM)				57,00	57,00	72,00	
Proximus/Belgacom Bizz Pack Intense + Phone + Smart XL20 (LB + LBM + TF + TM)				62,00	62,00	77,00	

Tableau 27 : Evolution nominale des prix des packs sur le marché non résidentiel (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)

664. Le graphique ci-dessous compare les évolutions du prix des plans tarifaires à l'évolution de l'Indice des prix à la consommation (IPC) en ce qui concerne les packs pour lesquels des séries temporelles historiques sont disponibles depuis 2011.³²²

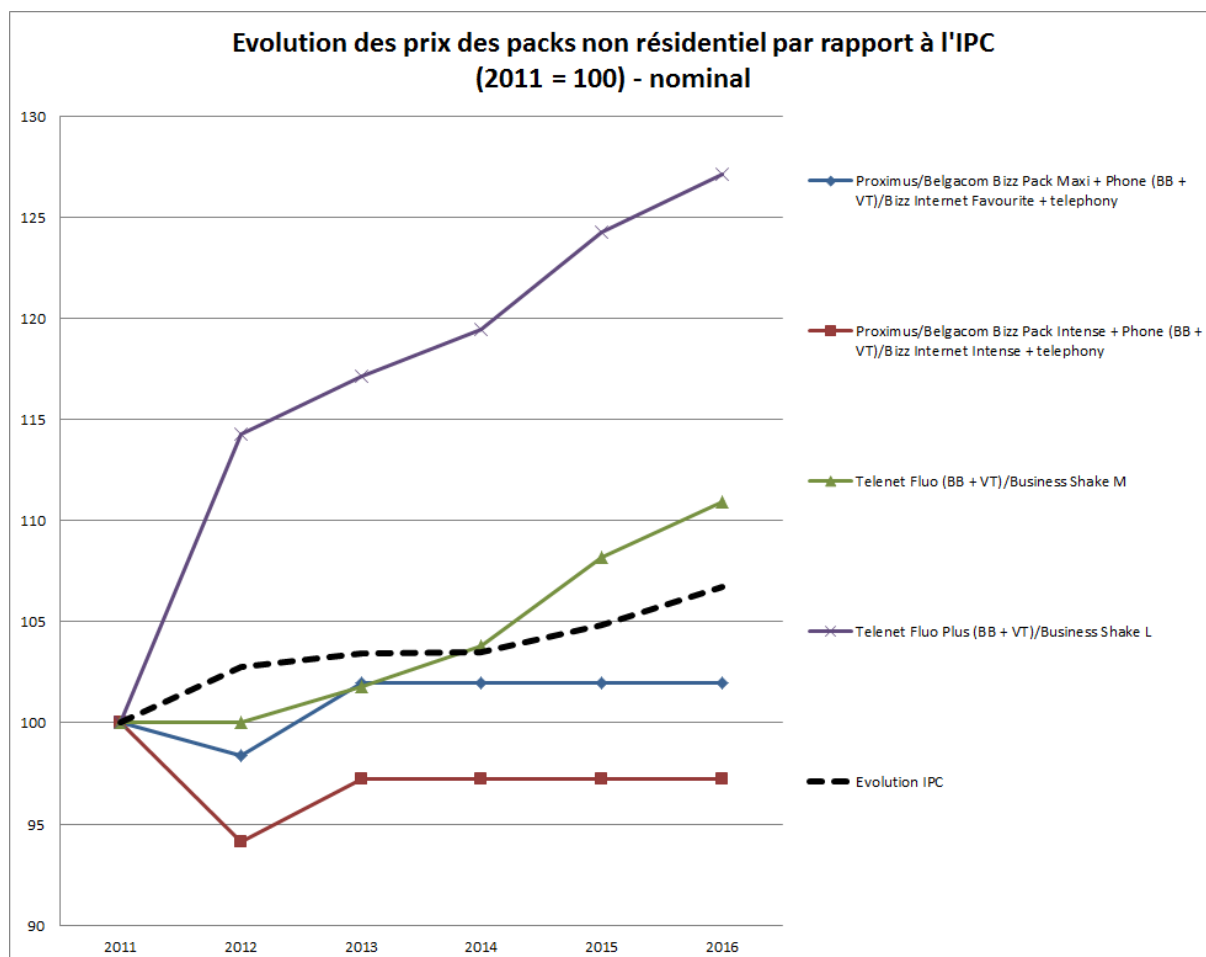


Figure 107 : Evolution du prix des prix des packs sur le marché non résidentiel par rapport à l'évolution de l'Indice des prix à la consommation

Conclusion

- Les prix des packs non résidentiels Fluo et Fluo Plus de Telenet ont augmenté depuis 2011, de respectivement 11 et 27 %. Les prix du double play de Proximus (LB et TF) Bizz Packs Maxi et Intense + Phone sont restés stables et sont de ce fait

³²² L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions mensuelles du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

devenus moins chers en termes réels. Les prix des produits quadruple play de Proximus ont par contre plutôt augmenté en 2016.

- Il ressort d'une étude comparative des prix à l'échelle internationale réalisée pour l'IBPT pour le marché non résidentiel³²³ que :
 - Par rapport aux pays voisins, la Belgique affiche toujours les coûts les plus élevés pour les offres conjointes large bande fixe et téléphonie fixe pour les quatre types d'entreprises individuelles analysées à ce niveau.
 - Les offres triple play et quadruple play avec la téléphonie mobile sont de mieux en mieux accueillies sur le marché non résidentiel, étant donné que les opérateurs fixes souhaitent offrir aux utilisateurs finals un service complet avec des départements mobiles. Pour ce type de produits aussi, les opérateurs belges s'avèrent bien plus chers que dans les pays voisins où cette offre est disponible.

10.3.3. Augmentation annuelle des prix : position des opérateurs/analystes

665. Les opérateurs soulignent la qualité de leurs produits pour justifier le niveau de prix actuel, y compris les augmentations tarifaires. Il ressort de différents communiqués de presse parus suite aux augmentations tarifaires successives de Telenet et de Proximus que la fixation des prix ne constitue pas un facteur essentiel de la concurrence :

- **Augmentation des prix de Telenet à partir du 25 janvier 2015 :** « *Telenet adapte ses tarifs suite à l'augmentation d'un certain nombre de frais pour l'entreprise. L'année dernière, l'entreprise a en effet considérablement investi dans de nouvelles technologies et dans l'élargissement des services dans les paquets de produits existants. De plus, tous les clients Internet de Telenet ont, via la nouvelle technologie EAP récemment lancée, accès au 1,2 million de hotspots et homespots, ce qui leur permet de réduire leur consommation de data mobile de manière radicale.* »³²⁴
- **Augmentation des prix de Proximus à partir du 1er janvier 2016 :** « *Bien entendu, les opérateurs télécom voudraient nous faire croire que de telles augmentations tarifaires ne doivent rien au hasard mais vont de pair avec la nécessaire amélioration du service. Proximus tente ainsi de justifier l'augmentation tarifaire annoncée par des vitesses de téléchargement plus élevées. A partir du 1er*

³²³ <http://www.bipt.be/fr/opérateurs/ibpt/publications/etude-comparative-des-prix-des-produits-de-telecommunications-pour-les-entreprises-en-belgique-en-allemande-en-france-aux-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-fevrier-mars-2016>.

³²⁴ <https://press.telenet.be/telenet-adapte-plusieurs-tarifs-le-25-janvier-2015>

janvier, les abonnés aux packs Comfort et Maxi pourront télécharger à des vitesses pouvant atteindre les 100 Mbps. Les vitesses en upload aussi seront améliorées. »³²⁵

- **Augmentation des prix de Telenet à partir du 14 février 2016 :** « Telenet considère que les hausses tarifaires sont nécessaires pour pouvoir continuer à investir. La consommation Internet double tous les 18 mois et le nombre d'appareils numériques augmente à vue d'œil. La demande pour l'internet rapide, pour plus d'internet mobile et plus de capacité continuera dès lors à augmenter. Telenet prend la grande majorité de ces investissements à son propre compte mais doit aussi en répercuter une partie sur ses clients, semble-t-il. »³²⁶ (traduction libre)
- **Augmentation des prix de Telenet à partir du dimanche 19 février 2017 :** « La demande de connexions plus rapides, de possibilités élargies, d'internet plus mobile et de capacité accrue continue d'augmenter. Les ménages utilisent de plus en plus souvent plusieurs appareils en même temps pour surfer sur Internet dans et hors de la maison. D'ici 2020, l'utilisation de données mobiles devrait être huit fois plus importante. Afin de pouvoir répondre aux attentes des consommateurs et des entreprises et de garantir la meilleure qualité, il est indispensable d'investir en permanence dans le réseau, les produits et le service. »³²⁷
- **Augmentation des prix de Proximus à partir du 1er janvier 2017 :** L'entreprise a augmenté le prix d'une série d'anciens produits qui ne sont pour la plupart plus vendus depuis le lancement d'une nouvelle offre en octobre 2016. A ce moment-là, Tuttimus, Mobilus et Familus entre autres ont été commercialisés. La CEO de Proximus, Dominique Leroy, a déclaré à ce sujet : « La grande majorité de nos clients souhaitent une solution globale incluant tous les services. »³²⁸ (traduction libre)

666. Il ressort du rapport annuel 2016 de l'Observatoire des prix que l'inflation des services en Belgique est plus élevée en moyenne que dans les trois principaux pays voisins. La catégorie des services de télécommunications y a contribué dans une grande mesure. Ce sont surtout les augmentations tarifaires des offres conjointes qui ont joué un rôle important à ce niveau :

³²⁵ <https://www.test-achats.be/hightech/internet/news/nouvelle-annee-nouvelle-augmentation-tarifaire-chez-proximus>

³²⁶ http://www.standaard.be/cnt/dmf20160106_02052052

³²⁷ <https://press.telenet.be/telenet-informe-ses-clients-au-sujet-de-ladaptation-des-prix>

³²⁸ Tuttimus : « Proximus countert Telenet met nieuw totaalpakket », De Tijd, 18.10.2016

« Au cours de la période 2008-2016, les services de télécommunications ont très fortement contribué au différentiel d'inflation pour les services avec les pays voisins, autrement dit ils étaient responsables de 16,7 % de ce différentiel d'inflation. C'est surtout en 2011, 2012, 2013, 2015 et 2016 que l'inflation des services de télécommunications a contribué au différentiel d'inflation annuel ».

« Les prix des services de télécommunications en Belgique ont augmenté de 4,2 % entre 2015 et 2016, alors que les prix sont restés stables en France (+ 0,5 %) et ont continué à évoluer à la baisse en Allemagne (- 1,6 %) et aux Pays-Bas (- 5,1 %). »

« Entre 2014 et 2015, le prix des offres groupées en Belgique a augmenté de 1,6 % entre 2014 et 2016, et le prix des offres groupées en Belgique a même augmenté de 8,5 % en Belgique. L'inflation à un an d'intervalle s'élevait en 2016 à 6,8 % en Belgique (pour les offres groupées), alors que celle-ci n'était que de 0,6 % aux Pays-Bas et était même négative en Allemagne (- 1,1 %). [...] En 2016, les offres groupées ont contribué au différentiel d'inflation avec les pays voisins. »

667. Le Chapitre 12. Conclusions sur les marchés de détail, décrit plus en détail comment la structure du marché pour les opérateurs qui fournissent des produits groupés est adaptée pour comporter des incitants qui permettent des augmentations tarifaires pour l'utilisateur final.

Conclusion :

668. Malgré pas mal de mécontentement des clients et des groupes de protection des consommateurs comme Test-Achats (comme l'illustrent par exemple la campagne pour les achats groupés suite aux augmentations tarifaires de Telenet en janvier 2015 et une pétition de plus de 70.000 clients³²⁹), les augmentations tarifaires annuelles (qui sont bien supérieures à l'inflation) de Proximus et Telenet semblent s'aligner.
669. Les analystes financiers confirment que la structure du marché belge permet aux principaux opérateurs d'appliquer de telles augmentations tarifaires successives, voir à la section 12.2. Des prix en augmentation régulière.

³²⁹ www.iklaatmenietpluimen.be

10.4. ASPECTS STRATÉGIQUES DES OFFRES GROUPÉES

10.4.1. Attirer de nouveaux clients

670. Comme le montre la section 10.2 « Evolution de la demande de produits multiple play », la demande pour les produits multiple play a énormément augmenté ces dernières années.
671. Il ressort en outre de l'étude de marché réalisée par l'IBPT en 2016 qu'une personne sans offre groupée sur 3 envisage d'acheter une offre groupée. A cet égard, ce sont surtout les produits multiple play comprenant l'internet large bande et la télévision numérique qui sont populaires.
672. Cette tendance est confirmée par les opérateurs qui proposent actuellement de tels packs et ce surtout pour les offres triple play. Ainsi, Telenet s'oriente par exemple de plus en plus sur l'offre de services de téléphonie et d'internet large bande avec la télévision par le câble sous la forme d'offres groupées. *« Bien que Telenet ait déjà tiré des avantages considérables de cette tendance à la hausse des produits conjoints, qui lui permet de vendre plus de produits et de services aux clients individuels, Telenet reste d'avis que cette tendance fournira encore plus d'avantages à l'avenir »* (rapport semestriel 2016 Telenet) (traduction libre).
673. Proximus aussi reconnaît l'importance des offres conjointes : « Proximus a clôturé l'année avec 662.000 ménages triple play (+3,2%) et 529.000 ménages quadruple play (+10,2%). Par conséquent, Proximus a renforcé sa clientèle avec des ménages qui affichent généralement une rotation plus limitée. » (Rapport financier 2015 Proximus) (traduction libre)
674. Dans son arrêt du 3 décembre 2014³³⁰, la Cour a jugé que l'on ne pouvait pas nier que dans les circonstances actuelles du marché, la limitation pour les opérateurs alternatifs de proposer une offre multiple play avec un produit de télévision aux consommateurs représente manifestement un inconvénient concurrentiel vis-à-vis des opérateurs qui en disposent bel et bien.

10.4.2. Garder la clientèle actuelle

675. Les consommateurs ayant une offre conjointe ont moins tendance à passer à un autre fournisseur. Le consommateur craint en effet qu'il soit trop compliqué de transférer facilement tous les produits auprès d'un nouveau fournisseur. Le taux

³³⁰ Bruxelles, 3 décembre 2014, 2011/AR/2421, §86.

d'attrition du client diminue à mesure que le nombre de services achetés dans le cadre d'une offre conjointe augmente. En moyenne, 12 % des ménages ayant acheté des services non groupés ont résilié ces derniers en 2016. Avec un pourcentage de 11 %, la fréquence à laquelle les ménages double play résilient leur offre conjointe double play est inférieure à celle des ménages achetant des services dégroupés. C'est pour le triple play et le quadruple play que le taux d'attrition est le plus bas, avec respectivement 8 % et 5 %.

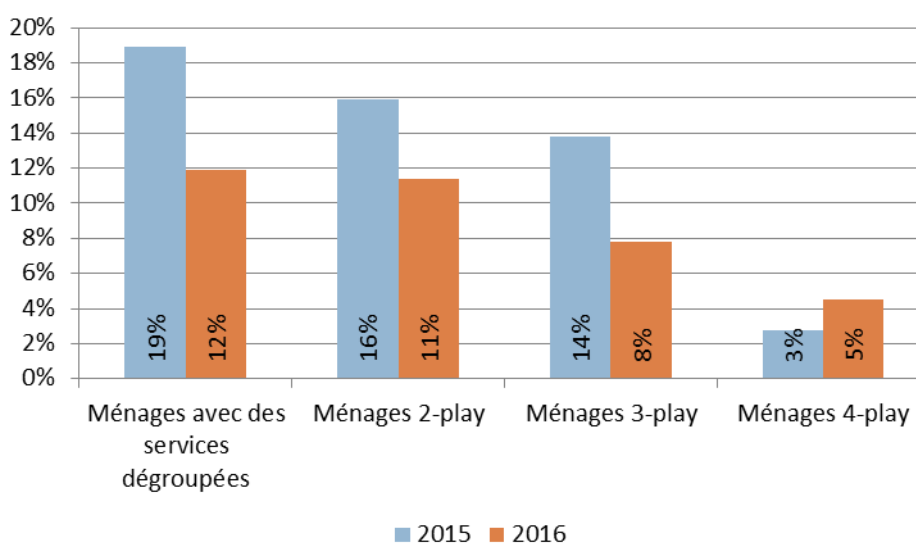


Figure 108 : Taux d'attrition par type d'offre groupée en 2015-2016 (rapport de l'IBPT sur la situation du marché des communications électroniques)

676. Le taux de churn peut se révéler encore plus bas chez les principaux opérateurs. Proximus rapporte des taux de 22 % pour les clients single play, 11,6% pour les clients double play, 10,2 % pour les clients triple play et 2,8 % pour les clients quadruple play³³¹. Pour sa part, Telenet rapporte un taux de 7,8 % pour l'ensemble de ses services haut débit³³² (le taux pour les offres groupées devant logiquement se situer sous ce niveau).
677. L'avantage que les opérateurs retirent d'un taux d'attrition inférieur et donc du fait de garder un client plus longtemps, peut s'expliquer comme suit. La VAN³³³ d'un client qui achète un produit groupé (par ex. : Internet large bande et télévision

³³¹ Proximus, 2016 4 Results Presentation.

³³² Telenet, 16 février 2017, 4Q 2016 Results.

³³³ Valeur actuelle nette, un indicateur économique de la valeur d'un client sur toute la durée de son abonnement chez un opérateur défini.

numérique) se compose de la somme de la VAN des composantes individuelles³³⁴ (dans ce cas-ci, un client de l'internet large bande seul et un client de la télévision numérique seule) d'une part et de la VAN résultant de la hausse de la durée de vie par rapport aux clients d'offres non groupées et des coûts de transaction inférieurs (par ex. coûts de marketing, coûts de facturation, coûts de recrutement) d'autre part.

678. Les opérateurs peuvent ainsi proposer à leurs clients une des composantes d'une offre conjointe (par ex : la télévision numérique) avec un rendement fortement inférieur, parce que celui-ci est compensé par la VAN supérieure sur les autres produits (par ex : Internet large bande) dans l'offre conjointe. Cette VAN supérieure sur les autres produits est due à la plus longue durée de vie, aux coûts de transaction inférieurs et à la possibilité de vendre des services en plus de ces produits.

10.4.3. Revenus supérieurs par client

679. A l'aide du simple exemple suivant, Adams & Yellen (1976) et McAfee, McMillan et Whinston (1989) montrent comment des opérateurs peuvent augmenter leurs revenus au-dessus du niveau possible dans une situation où les mêmes produits sont vendus individuellement.

³³⁴ Eventuellement avec un facteur de diminution à cause de la réduction obtenue sur les produits groupés par rapport aux versions seules.

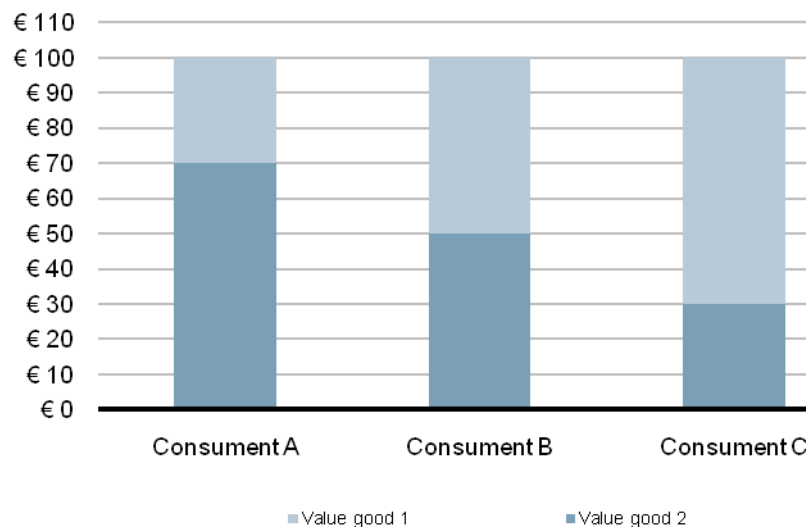


Figure 109 : Préférences des consommateurs pour le bien 1 et le bien 2

680. La figure ci-dessus montre l'appréciation donnée par trois consommateurs (A, B et C) à deux biens (bien 1 et bien 2). Le consommateur A est prêt à payer 70€ pour le bien 2, mais seulement 30€ pour le bien 1. Le consommateur B est prêt à payer 50€ pour chaque produit. Enfin, le consommateur C est prêt à payer 70€ pour le bien 1, mais seulement 30€ pour le bien 2.
681. Supposons que le prix des deux biens soit de 50€. Vu les préférences susmentionnées, le consommateur B achètera les deux produits, alors que le consommateur A n'achètera que le bien 2 et le consommateur C que le bien 1. Le revenu total pour l'entreprise sera donc de : $A (50) + B (100) + C (50) = 200$.
682. Toutefois, si l'entreprise propose ces deux biens dans un pack à 100 euros (soit la somme des prix des produits seuls), les trois consommateurs seront prêts à acheter le pack pour 100€. Autrement dit, les préférences des consommateurs pour les deux produits sont cumulées. Ceci permet d'augmenter les revenus de l'entreprise à $A (100) + B (100) + C (100) = 300$, soit une hausse des revenus de 50% par rapport à la situation où les deux produits sont vendus séparément. La vente de produits groupés permet donc aux opérateurs de combiner les préférences des consommateurs pour un produit à celles pour d'autres produits, augmentant ainsi les recettes totales.
683. Une autre possibilité pour les opérateurs de générer un profit grâce aux stratégies de groupage est la vente croisée (« cross-selling ») et la vente de gamme

supérieure (« upselling »). La vente croisée renvoie à la vente de produits additionnels aux clients existants, alors que la vente de gamme supérieure renvoie à la vente de services additionnels ou plus avancés avec un produit existant. Dans le cas de produits groupés comprenant la télévision numérique, il peut s'agir par exemple de la fourniture de services de vidéo à la demande.

684. La vente d'offres groupées permet aux opérateurs d'augmenter le revenu moyen par client (ARPU). Telenet indique ainsi dans son rapport annuel de 2016 que grâce à la hausse des ventes d'offres conjointes, elle a réussi à « *réaliser un revenu moyen supérieur par client et une nouvelle diminution de la perte de clients. Pour les six mois clôturés le 30 juin 2016, le revenu moyen par client s'élevait à 53,0 €, une augmentation de 2,8 €, soit +6 %, par rapport aux six mois clôturés le 30 juin 2015 lorsque le revenu moyen par client s'élevait à 50,2 €. »* (traduction libre)
685. Dans la figure ci-dessous, l'on voit que la hausse du revenu moyen par client unique est liée à l'augmentation de la pénétration de produits groupés chez Telenet.

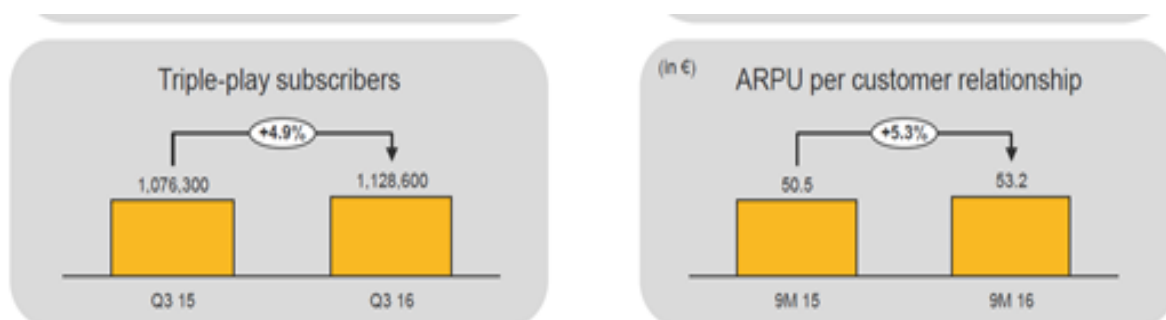


Figure 110 : ARPU de Telenet (présentation du rapport trimestriel Q3 2016)

686. Proximus aussi doit l'évolution positive des revenus à sa stratégie de convergence. Proximus mentionne ainsi dans son Rapport financier annuel de 2015 : « *L'évolution favorable des revenus était en majeure partie due au succès de la stratégie de convergence de Proximus, dans le cadre de laquelle des services supplémentaires ont été vendus à la clientèle. »* (traduction libre)

En 2015, le segment Consumer a généré des revenus sous-jacents de l'ordre de 2.889 millions EUR, dont 2.188 millions EUR ou 76 % provenant des ménages X-play.
Les revenus tirés des ménages 4-play ont augmenté de manière constante pour atteindre, fin 2015, 705 millions EUR, soit 12,8 % de plus que l'année précédente. Ce résultat provient de l'évolution favorable du nombre de ménages 4-play combinée à la hausse du revenu moyen par ménage 4-play (ARPH), qui atteint 115,9 EUR, soit une hausse de 0,2 % par rapport à 2014.
Les revenus tirés des ménages 3-play ont également augmenté de 3,0 % par rapport à 2014 en raison d'un meilleur mix de produits et d'une hausse de la RGU.

Revenus (*) par x-Play (en millions EUR)

	2014	2015	var. en glissement annuel	
			EUR million	%
Total	2119	2188	69	3,3%
1-Play	520	510	-10	-2,0%
2-Play	336	316	-20	-6,0%
3-Play	638	657	19	3,0%
4-Play	625	705	80	12,8%

(*) Revenus non soumis à audit, changements mineurs possibles

Revenus moyens par ménage et petite entreprise par x-play (ARPH) (en EUR)

	2014	2015	var. en glissement annuel	
			€	%
Total	62,4	65,5	3,1	4,9%
1-Play	34,3	36,0	1,8	5,2%
2-Play	58,3	58,7	0,4	0,7%
3-Play	83,7	84,1	0,4	0,4%
4-Play	115,7	115,9	0,2	0,2%

(*) Revenus non soumis à audit, changements mineurs possibles

Figure 111 : ARPU Proximus (rapport financier annuel Q4 2015)

10.4.4. Création de convergences technologiques

687. Enfin, les opérateurs capables de vendre différents produits dans une offre groupée peuvent bénéficier de convergences technologiques. Par convergence technologique, l'on entend le passage d'une situation où différents services sont fournis par des réseaux existants séparés et dissociables à une situation où différents produits et services de télécommunications sont accessibles sur différents réseaux et plateformes. Cela permet de créer de nouveaux services, qui peuvent générer à leur tour des revenus supplémentaires. Le partage de plateformes communes pour tous ces services réduit également les coûts.

10.5. AVANTAGES POSSIBLES POUR LE CONSOMMATEUR

10.5.1. Economie sur les coûts de transaction et avantages tarifaires pour le consommateur

688. Les utilisateurs finals peuvent davantage apprécier les offres groupées que la somme des produits vendus séparément. La réduction de prix dont bénéficie le consommateur et les économies sur les frais de transaction (p.ex. une facture unique pour plusieurs produits) sont les principaux avantages du point de vue de l'utilisateur final.

« Consumers may place a higher value on consuming bundles compared to standalone services if they face lower transaction costs as a result. For example,

consumers may prefer to receive a single bill for their communications services, and as a result may have a higher willingness to pay for the bundle compared to the standalone services.[...] When this is the case, it is possible that a hypothetical monopolist of the bundle would be able profitably to maintain a SSNIP on the price of the bundle above the competitive level (this would likely be the case where the transaction cost saving is greater than the SSNIP imposed). [...] [W]hen this is the case, it is appropriate to define the market as a bundle. »³³⁵ [...]

689. Comme il ressort de l'étude de marché de 2016 de l'IBPT, la figure ci-dessous montre les principales motivations à choisir une offre conjointe.

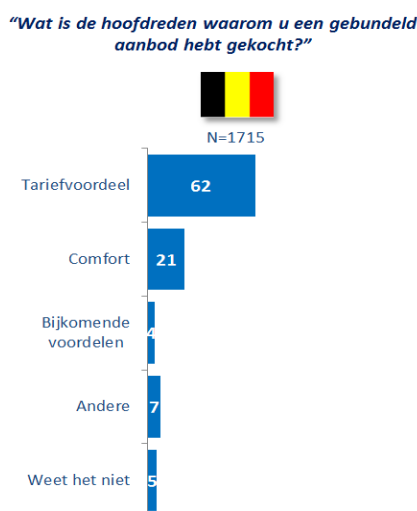


Figure 112 : Motivations du consommateur à choisir une offre conjointe (Source : Étude de marché 2016 de l'IBPT)

690. Il en ressort que la principale raison que le consommateur a de choisir une offre groupée est l'avantage tarifaire. Une offre groupée est en effet intéressante pour l'utilisateur final parce que son prix total est généralement inférieur à la somme des tarifs des composantes prises séparément.
691. L'on compare ci-dessous les tarifs de Telenet, VOO et SFR si l'on achète une offre groupée ou les produits séparément. L'achat de produits isolés est comparé aux offres conjointes sur la base de caractéristiques analogues (volume de données,

³³⁵ BEREC, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §63+84

vitesse de chargement/téléchargement Internet, location du digicorder, minutes d'appel gratuites...).³³⁶

692. Il ressort de cette comparaison que l'achat d'offres conjointes est effectivement plus avantageux pour le consommateur. Les opérateurs augmentent ainsi l'attrait des offres groupées.

Réduction tarifaire Telenet

Nombre de produits	Plans tarifaires distincts	Plan tarifaire en offre conjointe	Réduction en cas d'achat dans le cadre d'une offre conjointe
2	Basic Internet + Télévision numérique	Basic Internet + Télévision numérique	0 %
	Internet Fiber 100 + Télévision numérique	Internet Fiber 100 + Télévision numérique	0 %
	Internet Fiber 200 + Télévision numérique	Internet Fiber 200 + Télévision numérique	0 %
3	Internet Fiber 100 + TV numérique + Freephone Europe	Whop	31%
	Internet Fiber 200 + TV numérique + Freephone Europe	Whoppa	35 %
4	Internet Fiber 200 + TV numérique + Freephone Europe + King Supersize	Wiggo 2GB	28 %

Tableau 28 : Réduction tarifaire de Telenet calculée sur la base des prix au Q3 2016

Réduction tarifaire SFR

Nombre de produits	Plans tarifaires distincts	Plan tarifaire en offre conjointe	Réduction en cas d'achat dans le cadre d'une offre conjointe

³³⁶ La comparaison pour Proximus n'a pas été réalisée, vu que Proximus ne commercialise pas de plan tarifaire pour la télévision seule. Pour VOO, l'on n'a pas comparé de triple play, vu que VOO n'a pas commercialisé de plan tarifaire pour la téléphonie fixe seule.

2	Net SFR 100 + TV SFR Silver	BOX SFR Silver (sans téléphonie)	28 %
3	Net SFR 100 + TV SFR Silver + Téléphonie fixe SFR Silver	BOX SFR Silver	39 %
4	Net SFR 100 + TV SFR Silver + Téléphonie fixe SFR Silver + Mobile White	BOX SFR Silver & Mobile White	37 %

*Tableau 29 : Réduction tarifaire de SFR calculée sur la base des prix au Q3 2016*Réduction tarifaire VOO

Nombre de produits	Plans tarifaires distincts	Plan tarifaire en offre conjointe	Réduction en cas d'achat dans le cadre d'une offre conjointe
2	Internet Toudoo + TV numérique avec VooCorder	Pack Duo Toudoo	12 %
	Internet Wahoo + TV numérique avec Box.evasion	Pack Duo Wahoo	29 %

*Tableau 30 : Réduction tarifaire de VOO calculée sur la base des prix au Q3 2016 (Source : sites Internet des opérateurs et calculs IBPT)***10.5.2. Services supplémentaires et caractéristiques de produits améliorées**

693. Un autre aspect attrayant des offres groupées pour le consommateur, réside dans les caractéristiques améliorées des produits, comme une vitesse supérieure ou un volume de données plus important, ou des services supplémentaires donnés aux produits groupés par rapport aux versions disponibles individuellement.

- Ainsi, le câblo-opérateur SFR offre par exemple dans certains packs des vitesses supérieures et des limites de téléchargement supérieures pour l'internet haut débit lorsque celui-ci est acheté dans un pack (la BOX SFR Black n'est par exemple pas disponible avec des débits semblables proposés avec l'internet haut débit seul), par rapport au même produit d'Internet haut débit disponible individuellement ;
- VOO propose par exemple un plus grand volume de données dans un pack « Duo Toudou » par rapport à l'« Internet Toudou » disponible individuellement ;
- Telenet propose par exemple gratuitement l'application Yelo Play, lorsque le consommateur achète la télévision numérique dans un pack ;
- Proximus propose par exemple gratuitement les données Internet mobile pour tablette lorsque le client achète l'internet haut débit dans une offre groupée.

694. La stratégie des opérateurs de fournir de meilleures caractéristiques de produits ou des services supplémentaires dans une offre conjointe est également une manière de vendre des produits plus chers (vente de gamme supérieure) et de lier les clients aux offres conjointes entre autres du fait que le changement d'opérateur devient plus difficile et plus complexe.
695. Il ressort de l'étude de marché de 2016 de l'IBPT que la plupart des personnes tiennent bel et bien à leur offre conjointe. Seuls 21 % des consommateurs abandonneraient leur offre conjointe pour acheter les produits séparément s'il s'avérait que les produits seuls sont moins chers qu'une offre conjointe.

10.6. MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES

696. En dépit du fait que la pénétration croissante des produits multiplay ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé pour les offres groupées, la question se pose de savoir si un tel marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de régulation. A cet égard, la Commission note ce qui suit dans sa Recommandation de 2007 :

« If, in the presence of a small but significant non-transitory increase in price [SSNIP] there is evidence that a sufficient number of customers would “unpick” the bundle and obtain the service elements of the bundle separately, then it can be concluded that the service elements constitute the relevant markets in their own right and not the bundle³³⁷. »

697. Si la pression sur les prix exercée par les produits individuels sur le prix des offres groupées est donc suffisante, cela ne peut pas entraîner la distinction d'un marché de détail séparé pour les produits multiplay.
698. Dans sa Recommandation de 2014 aussi³³⁸, la Commission souligne le fait qu'un marché d'offres conjointes distinct ne doit pas nécessairement être distingué :

³³⁷ Explanatory Note accompanying Commission Recommendation on Relevant Product and Service Markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC, SEC(2007) 1483/2, §3.2

³³⁸ Explanatory Note accompanying Commission Recommendation on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, SWD(2014) 298, p18.

« However, despite the fact that bundling is one of the dominant trends observed at the retail level, this Recommendation does not propose to define a separate retail market for bundles because evidence to date has not indicated that there is a need for ex ante regulation of bundles, which may contain a previously regulated input. Furthermore, even if an NRA would define a retail market for triple play, for example, the wholesale inputs needed to compose this bundle would remain separate and non-substitutable, such as for example local access, higher-level access and termination.

What is important in this respect is that NRAs are able to ensure that the vertically integrated SMP operator's regulated elements of the bundle can be effectively replicated (in terms of both technical and economic replicability) at the retail level, without an implicit extension of regulation to other components which are available under competitive conditions. Moreover, it has been argued that, in cases of the provision of the fixed voice service with broadband access and/or IPTV, bundling at the retail level is rather a phenomenon of continued provision of a declining fixed voice service alongside broadband access and/or IPTV, rather than an economically significant offer that alters the competitive dynamics over a longer period. »

699. L'OCDE aborde également les difficultés de définition d'un marché pour les produits groupés dans son rapport « Triple and Quadruple Play Bundles of Communication Services »³³⁹.

"The underlying difficulty with regards to market definition of bundles is to find out whether observed bundle prices are competitive (i.e. to disentangle whether they are a result of economies of scope or a result of leverage, as mentioned in BEREC, 2010b). This proves difficult to ascertain, as it becomes extremely arbitrary to assign costs to specific elements of the bundle, as most infrastructure elements are used by all the services."

"If the SSNIP test is applied to a situation where current prices are above the competitive price benchmark, and if, as commonly is the case, price elasticities increase with the price, then the test is run at a higher starting point elasticity (Gual, 2004). As a consequence the SSNIP test would incorrectly lead to establishing broader markets as even small price increases will result in significant substitution (also known as the « cellophane fallacy »). The main issue here is then to identify the

³³⁹ OECD (2015), « Triple and Quadruple Play Bundles of Communication Services », OECD Science, Technology and Industry Policy Papers, No. 23, OECD Publishing, Paris. (<http://dx.doi.org/10.1787/5js04dp2q1jc-en>).

prices that would be expected under competitive conditions. If bundles are being used to leverage market power, the observed prices may be not an adequate proxy of competitive prices."

700. L'IBPT conclut sur cette base que, bien qu'une tendance à la hausse des offres groupées se poursuive sur les marchés de détail distincts, une définition d'un marché distinct pour les offres groupées peut ne pas être opportune.
701. Néanmoins, l'IBPT a réalisé une étude supplémentaire des éléments esquissés par l'ORECE³⁴⁰ dans sa recommandation et des contributions possibles à l'existence d'un marché de produits groupés. Cette analyse est exposée à l'Annexe D. L'IBPT en conclut qu'aucune image claire ne peut être esquissée concernant l'existence ou non d'un marché pour les offres groupées.
702. L'IBPT remarque enfin que la définition ou non d'un marché pour les produits groupés ne mène pas à d'autres conclusions que celles tirées de l'analyse précédente des marchés de détail respectifs (voir le chapitre 12). Afin de permettre la concurrence sur les marchés de détail, les opérateurs doivent en effet être en mesure de retirer les mêmes inputs de gros que les parties intégrées verticalement et ayant une part de marché considérable. Comme le remarque la Commission dans sa recommandation³⁴¹, les inputs de gros qui sont nécessaires pour répliquer les offres groupées restent distincts et non substituables. En cas de marché pour les produits groupés, les implications restent par conséquent identiques pour les marchés de gros supérieurs.
703. En outre, les effets concurrentiels des offres groupées ont été repris dans l'analyse des marchés de détail distincts.
704. En l'absence d'image claire et en raison des difficultés associées à la définition d'un marché des produits groupés, l'IBPT laisse par conséquent la question de l'existence d'un marché de produits groupés ouverte. L'existence ou non d'un tel marché n'a en outre pas d'influence sur les conclusions concernant les marchés de détail tirées au chapitre 9 et l'analyse des marchés de gros en amont qui a suivi. En

³⁴⁰ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64

³⁴¹ Explanatory Note accompanying Commission Recommendation on relevant product and service markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC of the European Parliament and of the Council on a common regulatory framework for electronic communications networks and services, SWD(2014)298, p18.

effet, les conséquences pour l'utilisateur final qui sont évoquées ici resteraient les mêmes si un marché groupé existait.

CHAPITRE 11. IMPACT POTENTIEL DES OFFRES DE GROS COMMERCIALES

705. L'IBPT constate qu'il existe, à côté des offres de gros dont la fourniture a été rendue obligatoire par la régulation, des offres de gros commerciales ou volontaires. Il est par conséquent utile d'examiner si de telles offres pourraient, à elles seules, constituer une réponse efficace à la situation constatée sur les marchés de détail du haut débit et de la télévision.
706. L'IBPT considère que l'existence d'offres de gros commerciales en l'absence de régulation n'est pas garantie.
- 706.1. Un opérateur verticalement intégré disposant d'une infrastructure ne sera en principe pas incité à proposer des offres de gros commerciales parce que cela revient à permettre le développement de la concurrence pour ses offres de détail. Les câblo-opérateurs n'ont jamais proposé d'offres de gros commerciales et ont en outre contesté l'obligation de donner accès à leur réseau. Telenet [confidentiel]³⁴². Proximus propose des offres de gros commerciales (Carrier DSL, partage de la plateforme TV, WBA FTTH), mais il n'est nullement certain que ces offres subsisteraient en l'absence de régulation. L'IBPT note par exemple que [confidentiel]³⁴³. Les offres de gros commerciales n'apparaissent parfois que sous la pression de la régulation. C'est seulement après que la CRC a imposé à Proximus une obligation de fournir la fonctionnalité multicast que KPN et Proximus ont conclu un accord commercial pour la fourniture de services de gros de haut débit et de télévision. Proximus a par ailleurs décidé de ne pas maintenir cette fonctionnalité dans son offre de référence après l'annulation de la décision de la CRC du 18 décembre 2014. Les offres de gros commerciales peuvent également être utilisées pour tenter de dissuader les acheteurs potentiels de recourir aux offres régulées (un opérateur PSM peut avoir une incitation à privilégier les offres de gros grâce auxquelles il conserve un maximum de la valeur ajoutée, un maximum de contrôle technique et/ou un maximum de liberté contractuelle).

³⁴² Lettre de Telenet [confidentiel].

³⁴³ Commentaires de Proximus (Belgacom) sur le projet de décision de l'IBPT du 28 mars 2013 concernant l'impact du déploiement FTTH.

- 706.2. Les offres de gros commerciales ne correspondent pas nécessairement aux offres régulées. Ainsi par exemple, en comparaison avec les offres régulées BRUO, BROBA et WBA VDSL2, l'offre de gros commerciale Carrier DSL se situe en bas de l'échelle des investissements. Elle n'offre donc pas à l'opérateur alternatif un aussi grand degré de contrôle de ses offres de détail et un aussi grand degré d'indépendance par rapport à Proximus. Les opérateurs alternatifs reprochent à l'offre de gros commerciale WBA FTTH de comporter davantage de restrictions que les offres régulées BROBA et WBA VDSL2 (choix limité des profils, limites de volumes) qui empêchent de se différencier de Proximus.
- 706.3. Les offres de gros commerciales ne sont pas nécessairement disponibles aussi rapidement que la demande s'en fait sentir. A titre d'exemple, Proximus a lancé son offre de détail Proximus TV en 2005, alors que des négociations au sujet d'une offre de gros de radiodiffusion ont eu lieu en 2010 et ont abouti en 2012.
- 706.4. Il existe plusieurs exemples d'échec de négociations commerciales, tant entre des opérateurs alternatifs et Proximus qu'entre des opérateurs alternatifs et les câblo-opérateurs. Ainsi par exemple, ni les négociations entre Orange et Proximus, ni celles entre Orange et les câblo-opérateurs n'ont abouti à un accord commercial pour la fourniture de services de gros de radiodiffusion.
- 706.5. L'existence éventuelle d'une offre commerciale ne constitue pas à elle seule la garantie de la signature de contrats de fourniture. Si les négociations commerciales entre Proximus et KPN pour la fourniture de services de gros de radiodiffusion ont abouti (permettant le lancement de l'offre SNOW), cela n'a pas été le cas des négociations entre Proximus et Orange portant sur le même objet. D'autre part, à la connaissance de l'IBPT, parmi l'ensemble des opérateurs alternatifs, un seul jusqu'à présent a conclu un contrat sur la base de l'offre commerciale WBA FTTH, tandis que plusieurs opérateurs ont émis des critiques tant sur le niveau des prix que sur les caractéristiques techniques (cf. § 706.2).
707. D'autre part, il est douteux qu'en l'absence de régulation, des offres de gros commerciales puissent permettre aux opérateurs alternatifs d'exercer une contrainte concurrentielle efficace et suffisamment significative sur le marché à l'horizon de la présente analyse.

- 707.1. Même en cas d'aboutissement des négociations, l'impact des offres de gros commerciales sur le marché peut être considéré comme peu significatif, comme le démontre par exemple le cas de l'offre SNOW (qui a atteint un maximum de 35.000 clients).
- 707.2. En l'absence de régulation, les clients des offres de gros commerciales disposeraient d'un faible contre-pouvoir d'acheteur vis-à-vis de Proximus et des câblo-opérateurs. Ils représenteraient en effet de faibles volumes et ils ne disposeraient pas d'alternatives crédibles si Proximus ou les câblo-opérateurs souhaitaient dégrader les conditions tarifaires et/ou non tarifaires de leurs offres de gros. D'autre part, Proximus et les câblo-opérateurs pourraient avoir une incitation à dégrader les conditions tarifaires et non tarifaires de ces offres, dans le but d'augmenter les coûts de leurs concurrents, voire de les exclure du marché.
708. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT considère que l'existence d'offres de gros commerciales n'est pas garantie en l'absence de régulation et que, même en cas d'existence des telles offres de gros commerciales, il est douteux qu'elles puissent permettre aux opérateurs alternatifs d'exercer une contrainte concurrentielle efficace à l'horizon de la présente analyse.

CHAPITRE 12. CONCLUSIONS SUR LES MARCHÉS DE DÉTAIL

12.1. DES BARRIÈRES À L'ENTRÉE ÉLEVÉES ET UN NIVEAU DE CONCENTRATION ÉLEVÉ

709. Les marchés du haut débit (tant résidentiel que professionnel) et de la radiodiffusion télévisuelle se caractérisent par l'existence de **barrières à l'entrée élevées**, dues notamment à la nécessité de disposer d'infrastructures s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux. Ces infrastructures sont coûteuses et difficiles à dupliquer. Déployer une nouvelle infrastructure (FTTH) nationale exigerait plusieurs milliards d'euros d'investissements et nécessiterait plusieurs années.
710. Les barrières à l'entrée découlent également d'autres facteurs tels que la politique d'offres couplées des principaux opérateurs, qui a pour effet de fidéliser les clients, ou encore la difficulté d'acquisition des droits sur le contenu TV pour les opérateurs qui n'ont pas encore atteint une échelle suffisante.
711. Il en résulte une forte concertation des parts de marché³⁴⁴, mise en évidence aux sections 7.5. et 8.5. :
- 711.1. Les principaux opérateurs (Proximus et les câblo-opérateurs, dans leurs zones de couverture respectives) détiennent à eux seuls près de 98 % du marché résidentiel du haut débit au niveau national.
- 711.2. Sur le marché du haut débit professionnel, la concentration du marché est également élevée, avec Proximus détenant à elle seule près de 60 % du marché (Proximus et les câblo-opérateurs détenant ensemble plus de 90 % du marché au niveau national).
- 711.3. Ce constat de forte concentration reste valable si l'on examine la distribution des parts de marché à l'intérieur de la zone de couverture de chaque câblo-opérateur.
- 711.4. Le marché de la radiodiffusion reste également très concentré. Proximus et les câblo-opérateurs disposent chacun d'une part de marché importante dans chaque zone câble, tandis que les autres opérateurs ne disposent que d'une part de marché marginale, lorsqu'ils ne sont pas contraints de sortir du marché.

³⁴⁴ Les parts de marché sont ici exprimées en volume.

- 711.5. Quels que soient le marché de produit³⁴⁵ et la zone câble considérés, le premier opérateur ne détient jamais moins de 50 % des parts de marché ; les deux premiers opérateurs ne détiennent jamais ensemble moins de 80 % des parts de marché.
- 711.6. Il en résulte des indices HHI (Herfindahl-Hirschman) toujours supérieurs à 3000, c'est-à-dire des valeurs caractéristiques de marchés très concentrés³⁴⁶.
712. Cette situation traduit **la prépondérance des opérateurs qui, pour des raisons historiques³⁴⁷, disposent de leur propre infrastructure**. Les opérateurs dépourvus de réseaux d'accès ne détiennent que des parts de marché très limitées et sont parfois contraints de sortir du marché. La capacité concurrentielle de ces derniers repose en grande partie sur les offres d'accès des opérateurs détenant leur propre infrastructure. Ce constat est valable pour le marché du haut débit résidentiel, pour le marché du haut débit professionnel et pour le marché de la radiodiffusion télévisuelle.
713. On observe également **des niveaux de *churn* particulièrement bas**, en particulier pour les offres groupées (cf. section 10.4.2. . La forte pénétration des offres groupées (particulièrement celles associant le haut débit et la télévision, avec ou sans d'autres services) va de pair avec une baisse du taux d'attrition ou *churn*³⁴⁸. Plus une offre commerciale groupe de services, plus le *churn* diminue, c'est-à-dire que les utilisateurs ont tendance à rester fidèle à leur fournisseur, ce qui entrave l'entrée sur le marché et le développement des concurrents. Le développement des offres groupées incluant des services de radiodiffusion

³⁴⁵ Haut débit résidentiel, haut débit toutes entreprises, haut débit « mass market » (clients résidentiels + entreprises de moins de 10 personnes), haut débit pour les entreprises de plus de 10 personnes, radiodiffusion, offres double play haut débit et télévision, offres triple play haut débit, télévision et téléphonie fixe.

³⁴⁶ La concentration du marché peut être mesurée au moyen de l'index de Herfindahl-Hirschman (HHI). Cet indicateur traduit dans quelle mesure un petit nombre d'entreprises contrôle une part plus ou moins importante de la production. Il se calcule en faisant la somme des carrés des parts de marché de toutes les entreprises d'un marché. Plus le HHI est élevé, plus le marché est concentré entre les mains d'un faible nombre d'entreprises. De manière générale, lorsque le HHI est inférieur à 1.000, on considère que le marché est faiblement concentré. Lorsque le HHI se situe entre 1.000 et 1.800, on considère que le marché est moyennement concentré. Le marché est considéré comme fortement concentré lorsque le HHI est supérieur à 1.800.

³⁴⁷ Proximus et les câblo-opérateurs ont pu déployer et amortir leur réseau pendant une longue période durant laquelle ils ont bénéficié d'un monopole de droit ou de fait.

³⁴⁸ Voir la section 10.4.2. Garder la clientèle actuelle

renforce également les barrières à l'entrée du fait de la difficulté pour les nouveaux entrants d'acquérir les droits de diffusion indispensables.

714. Le marché du haut débit et celui de la radiodiffusion télévisuelle ont enregistré **plusieurs échecs d'entrées sur le marché** (Mobistar TV, Snow, Billi, Weepee) ou un repli vers le marché des entreprises, potentiellement plus rémunérateur mais néanmoins dominé par Proximus.

12.2. DES PRIX EN AUGMENTATION RÉGULIÈRE

715. Sur le marché résidentiel, les prix nominaux de la télévision analogique ont augmenté plus fortement depuis 2011 que l'indice des prix à la consommation (de 17 % pour Telenet, de 29 % pour VOO et de 35 % pour Numericable). Le niveau des prix de la télévision numérique a également augmenté au cours de la période concernée (a doublé pour SFR, de 46 % et de 12 % pour VOO et Telenet respectivement). Les produits triple play aussi ont connu une augmentation tarifaire supérieure à l'évolution de l'IPC et une plus forte augmentation que les produits double play au cours de la période 2011-2017.
716. Par rapport aux pays voisins, le niveau des prix des produits triple play (le principal segment au sein des offres conjointes) a historiquement toujours été élevé en Belgique. La position de la Belgique dans un contexte européen plus large a reculé au cours de l'année passée, comme confirmé par la Commission européenne dans l'étude BIAC. Sur le plan du quadruple play, la Belgique obtient des résultats moyens par rapport aux pays voisins.
717. En ce qui concerne la large bande en produit standalone, la Belgique obtient de bons résultats (sur la base de l'étude de l'IBPT, une comparaison entre trois pays) ou des résultats moyens (sur la base de l'étude BIAC³⁴⁹, une comparaison entre 28 pays) pour la catégorie de vitesse 30-100 Mbps. En ce qui concerne l'internet super rapide (+100 Mbps), les prix en Belgique sont plutôt moyens (sur la base de l'étude de l'IBPT) ou élevés (sur la base de l'étude BIAC).
718. Pour la télévision en tant que produit standalone, aucune information comparative n'est disponible. Ces produits standalone représentent toutefois d'année en année une proportion de plus en plus petite du marché, comme illustré à la section « 10.2. Evolution de la demande de produits multiple play ».

³⁴⁹ Source : Commission européenne, DG Connect, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/broadband-internet-access-cost-biac-study>.

719. Les prix des produits large bande standalone professionnels de Proximus et de Telenet ont été en hausse constante depuis 2011. En cinq ans, les prix ont augmenté d'environ 10 %, ce qui est bien supérieur à l'augmentation de l'indice général. Les services haut débit professionnels sont généralement plus chers en Belgique que dans les pays voisins. Les prix des packs non résidentiels Fluo et Fluo Plus de Telenet ont augmenté depuis 2011, de respectivement 11 et 27 %. Les prix du double play de Proximus (large bande et téléphonie fixe) Bizz Packs Maxi et Intense + Phone sont restés stables et sont de ce fait devenus moins chers en termes réels. Les prix des produits quadruple play de Proximus ont par contre plutôt augmenté en 2016. Par rapport aux pays voisins, la Belgique affiche toujours les prix les plus élevés pour les offres conjointes de large bande fixe et de téléphonie fixe. Les offres triple play et quadruple play avec la téléphonie mobile semblent bien plus chères en Belgique que dans les pays voisins où cette offre est disponible.
720. Ces prix se traduisent en niveaux élevés de profitabilité chez plusieurs opérateurs, comme illustré à la section 8.5.4.
721. Les prix des services de télécommunications en Belgique ont augmenté de 4,2 % entre 2015 et 2016, alors que les prix sont restés stables en France (+ 0,5 %) et ont continué à évoluer à la baisse en Allemagne (- 1,6 %) et aux Pays-Bas (- 5,1 %). Il ressort également du rapport annuel 2016 de l'Observatoire des prix que l'inflation des services en Belgique est plus élevée en moyenne que dans les trois principaux pays voisins. La catégorie des services de télécommunications y a contribué dans une grande mesure. Ce sont surtout les augmentations tarifaires des offres conjointes qui ont joué un rôle important à ce niveau. L'inflation à un an d'intervalle s'élevait en 2016 à 6,8 % en Belgique pour les offres groupées, alors que celle-ci n'était que de 0,6 % aux Pays-Bas et était même négative en Allemagne (- 1,1 %).
722. L'évolution des prix des services de communications fixes est d'autant plus notable lorsqu'on la compare à celle des services mobiles. Le marché mobile se caractérise par une plus grande compétitivité par rapport aux marchés pour les produits fixes. Les prix de services mobiles affichent déjà depuis des années une tendance à la baisse, qui s'est fortement accentuée en 2013 suite à l'évolution du marché par la tarification sévère des abonnements mobiles de Telenet et l'impact d'une série de mesures réglementaires. Le prix du profil postpaid le plus pertinent (300 minutes d'appel, SMS illimités et 1GB de données) a par exemple diminué d'environ 65 % depuis 2012. En 2013, le prix de ce profil n'a diminué que de 48 % par rapport à l'année 2012. Les appels mobiles sont aussi devenus bien moins chers en termes réels, comme le montre la figure ci-dessous qui prend en considération l'évolution

depuis 2014. Les prix pour la large bande et les offres groupées ont par contre plus rapidement augmenté que l'indice général des prix à la consommation.

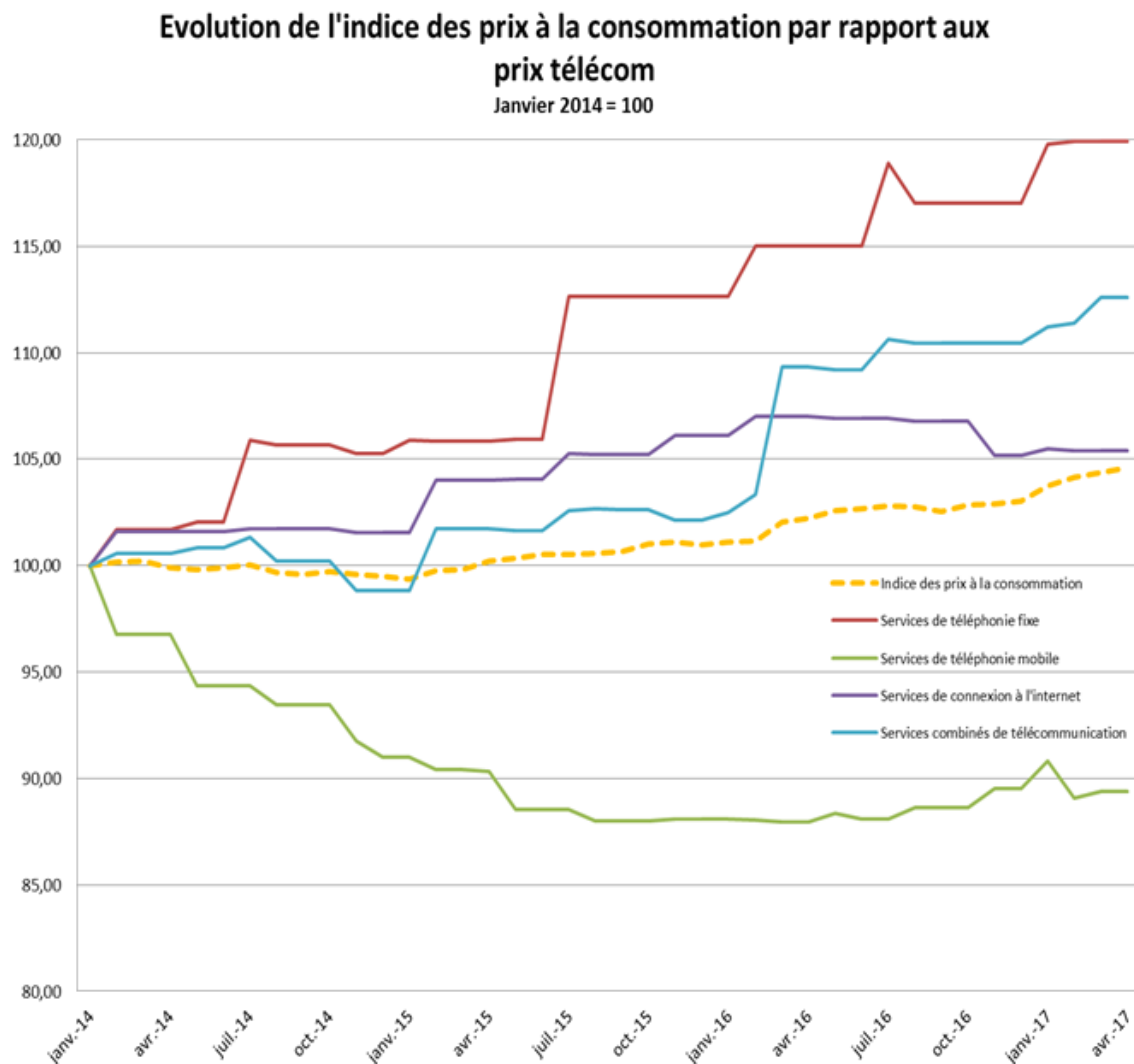


Figure 113 : Evolution de l'indice des prix à la consommation et des prix des services de télécommunications (SPF Economie)

723. Plusieurs analystes financiers confirment l'appréciation portée par l'IBPT sur la structure du marché et ses conséquences. Ces analystes considèrent que la structure du marché belge permet aux principaux opérateurs de pratiquer des hausses de prix, que ceux-ci ne sont pas incités à baisser leur prix, voire sont en mesure de combiner hausse des parts de marché et hausse de prix.

« Growing profitability is a function of the optimal market structure, in our view. The Belgian market is composed of three players that can offer fixed and mobile products, but only two of them own integrated fixed/mobile infrastructure (PROX and TNET),

with Orange Belgium dependent on wholesale cable to offer fixed broadband. Market disruption is unlikely: large customer bases dissuade PROX and TNET from price aggression, while Orange Belgium is constrained by relatively high wholesale prices in fixed. »³⁵⁰

« Proximus, knowing that cable operators would not cut unless it does it itself should therefore not react by adjusting their catalogue prices and accept that Mobistar takes a bit of subscriber market share. Repricing of its entire fixed subscriber base as a result of price cuts would be much more costly for Proximus than losing some market share. »³⁵¹

« We expect Telenet and Proximus to prioritise margin over share, avoiding cutting headline fixed prices (which in Telenet's case would lead to lower wholesale prices for Mobistar anyway) and instead offer quad play promotions and discounts on mobile. »³⁵²

« an aggressive fight back from Telenet and Proximus is not expected as they run risk to their back book, and suggest they may prefer to cede modest market share, rather than this price adjustment. We understood that Telenet would be able to offset a loss of c. 40,000 subs by an increase in of EUR1 in ARPU, this seems feasible given the 5% price increases last two years ».³⁵³

« The lack of proper competition has resulted in further concentration of market share in the hands of the historical incumbent Proximus and cable operators Telenet, VOO and SFR, allowing them to impose higher prices on fixed-line products. In addition, both Proximus and Telenet have been using cross-subsidisation of mobile services by leveraging on their packs. As a result, mobile prices are in line with European average, while fixed prices are among the highest ».³⁵⁴

³⁵⁰ HSBC Global Research, Belgian Telcos « 2017: Another year of EBITDA growth », 27 february 2017

³⁵¹ HSBC Global Research, Belgian Telcos « Testing for disruptive moves », 10 septembre 2015, page 8.

³⁵² Citi Research, Belgian Telecoms, 1 December 2015, page 1.

³⁵³ Kepler Cheuvreux, Summary of call with IR Orange Belgium, 14 July 2016.

³⁵⁴ Kepler Cheuvreux, Telecom services Benelux, 16 November 2016, page 7.

« Market disruption is unlikely: large customer bases dissuade Proximus and Telenet from price aggression, while Orange is constrained by high wholesale prices in fixed. »³⁵⁵

« We believe that the current market structure is favourable for operators that own both fixed and mobile infrastructures, namely the incumbent Proximus and the main cable operator Telenet. »

« The fact that the 2015-18 guidance has not changed since early 2016 despite Orange launching its fixed broadband offer (based on a regulated access to the cable networks) indicates that Telenet is not expecting any disruption, in our view. »

724. Des déclarations des opérateurs eux-mêmes confirment ces appréciations :

« [...] we do have a very strong position with the consumer because of our level of transparency. And we managed to implement the rate increase in January of this year, with certainly no impact on churn, and very little impact on NPS as well. »³⁵⁶

« Excluding BASE's contribution, Telenet's revenue growth would have been around 5%, driven by a 4% increase in our cable subscription revenue as a result of continued multiple-play growth, more premium entertainment in our mix, and the benefit of certain selective price increases since February this year. »³⁵⁷

« First to come back on your question on pricing, I think first of all, Belgium has always been a very rational country and I think we have rational players. So we really have the objectives to remain like that certainly ourselves.

And if you look at fiber, fiber is very much a value-creation product. So, the whole thinking in Belgium where we say we want to bring more for more and to have more speeds, more capacity, more content, more services, is certainly the intention that we have to bring fiber. And of course, gain market share, but gain market share not on a price war, but gain market share more on a service and a value-added product.

³⁵⁵ HSBC Global Research, Belgian Telcos « 2017: Sound market structure again », 10 février 2017.

³⁵⁶ John Porter, Chief Executive Officer de Telenet, cité dans Telenet Group Holding NV Earnings Call, Q2 2016.

³⁵⁷ Birgit Conix, Chief Financial Officer de Telenet, citée dans Telenet Group Holding NV Earnings Call, Q3 2016.

So today there is no willingness from us certainly to start a very difficult price element. I think what you see today [ph] is that you ever run (01:03:56) with some lower price, so there are some more price competition on the more sensitive side of the market, but that currently hasn't changed the dynamic of the market, which is mainly value-accretive market, where people are willing to pay more for more service and more value. »³⁵⁸

12.3. DES CONSÉQUENCES NÉGATIVES POUR LES UTILISATEURS EN L'ABSENCE DE RÉGULATION

Moins de choix pour les utilisateurs

725. En l'absence de régulation, il est peu probable que de nouveaux entrants puissent exercer une contrainte concurrentielle efficace à moyen terme uniquement en investissant dans leur propre infrastructure. Un risque sérieux existe donc qu'en l'absence de régulation, les marchés de détail soient encore plus concentrés. Les offres disponibles sur les marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion seraient vraisemblablement limitées aux offres des opérateurs disposant de leur propre infrastructure (Proximus et les câblo-opérateurs).
726. Sur le marché résidentiel le choix des utilisateurs serait vraisemblablement réduit à deux opérateurs seulement (Proximus et le câblo-opérateur local). En effet, en l'absence de régulation, ces opérateurs ne seraient vraisemblablement pas incités à proposer des offres d'accès à leurs concurrents (ou à tout le moins à leur proposer des offres suffisamment attractives³⁵⁹). Concrètement, des offres telles que celles de Snow ou de Billi dans le passé, ou d'Orange aujourd'hui pourraient ne plus exister vu l'absence d'offres commerciales satisfaisantes.
727. Une hausse de la concentration est également très probable sur le marché des entreprises. Etant donné que, les câblo-opérateurs ont une couverture des zones d'activités économiques inférieure à celle de Proximus, la concurrence y est très dépendante des services de gros de cette dernière (certains nouveaux entrants orientés vers les grandes entreprises disposent de leur propre infrastructure, mais sur uniquement des zones de couverture relativement limitées). Par conséquent, les offres d'opérateurs tels que Colt, Destiny, EDPnet et d'autres pourraient disparaître ou ne plus être disponibles que sur une portion restreinte du territoire.

³⁵⁸ Sandrine Dufour, Chief Financial Officer de Proximus, citée par Bloomberg, Business Update Call, 16 décembre 2016.

³⁵⁹ Cf. Chapitre 11.

728. Du fait que les grandes entreprises peuvent avoir des sites répartis dans différentes régions mais souhaitent généralement faire appel à un seul fournisseur pour l'ensemble de leurs besoins, les câblo-opérateurs et les nouveaux entrants qui disposent localement de leur propre infrastructure ne seraient plus en mesure de répondre aux besoins de ce type de clientèle.
729. Comme noté par l'ORECE³⁶⁰, étant donné qu'un marché caractérisé par la présence de seulement deux opérateurs implique automatiquement qu'un des acteurs possède une part de marché de 50 % ou plus, il peut être attendu qu'un marché caractérisé par des barrières à l'entrée élevée et la présence d'un seul ou de deux opérateurs soulève des **inquiétudes relatives à la dominance et plus généralement à la situation concurrentielle**.
730. En matière de radiodiffusion, ce constat est confirmé par deux décisions récentes. Ainsi, dans une décision du 26 mars 2014, l'Autorité belge de la concurrence expressément indiqué que « *au regard de ses parts de marché et compte tenu du fait que TECTEO possède une infrastructure difficilement duplicable, de l'écart de parts de marché avec le second joueur, et de la relative stabilité des parts de marché de TECTEO, il y a donc lieu de conclure que TECTEO, sur le marché de la diffusion de services audiovisuels au détail, possède une position dominante* »³⁶¹. D'autre part, dans une décision du 24 février 2015, la Commission européenne considère quant à elle que Telenet détient une position dominante sur le marché de détail de la fourniture de services de télévision dans sa zone de couverture³⁶².

Un impact négatif sur des marchés de détail adjacents

731. La proportion croissante d'offres groupées incluant des services fixes et mobiles et la nécessité croissante de décharger le trafic mobile sur des réseaux fixes renforce la complémentarité entre services fixes et mobiles. Dans une décision récente

³⁶⁰ Berec report on co-investment and SMP in NGA networks (avril 2012), p. 37.

³⁶¹ Décision ABC-2014-C/C-03 du 26 mars 2014 en application de l'article IV.61 § 1, 1° et § 2, premier alinéa, 1° CDE dans l'affaire CONC-C/C-13-0030 TECTEO/EDA – Avenir Advertising, §§ 98-100.

³⁶² Affaire E M.7194-LIBERTY GLOBAL/ CORELIO/ W&W/ DE VIJVER MEDIA, 24 février 2015, « The Commission finds that Telenet holds such a dominant position on the market for the retail provision of TV services in its footprint. » Telenet would also be dominant in case a narrower product market definition were to be used, namely the market for the retail provision of FTA/basic pay TV services » ; traduction libre : « La Commission considère que Telenet détient une telle position dominante sur le marché de détail de la fourniture de services de télévision dans sa zone de couverture. Telenet serait également dominant dans le cas où une définition du marché de produits plus limitée avait été utilisée, à savoir le marché de la fourniture au niveau de détail de services de télévision FTA/basic pay. »

analysant un projet de concentration sur le marché belge³⁶³, la Commission européenne a considéré qu'il n'existait pas, à l'heure actuelle, un marché de détail distinct pour les services multiple play fixes et mobiles. La Commission a cependant évalué les risques pour la concurrence en considérant qu'il existait un accès régulé aux réseaux fixes en Belgique. En l'absence de régulation, l'IBPT considère que **la probable disparition des offres de gros d'accès aux réseaux fixes constituerait un handicap pour les opérateurs purement mobiles**³⁶⁴.

732. Comme souligné à la section 9.1.1., l'absence de régulation des marchés de gros du haut débit constituerait également un handicap pour les opérateurs alternatifs sur les marchés de l'accès téléphonique fixe et des services téléphoniques fixes.

Un affaiblissement de la concurrence par les prix

733. En l'absence de régulation, l'incitation à pratiquer la concurrence par les prix pourrait être inférieure à ce qu'elle est actuellement.
734. En effet, les opérateurs en place se sauraient protégés de l'entrée de nouveaux concurrents. Par exemple, des initiatives telles que celles de SNOW ou Orange (des packs double play ou triple play pour 39 €) ne pourraient plus voir le jour du fait que les opérateurs en place ne donneraient plus accès à leurs réseaux ou n'y donneraient plus accès à des conditions suffisamment attractives.
735. En l'absence de telles initiatives, Proximus pourrait aussi freiner ou cesser la commercialisation des offres d'entrée de gamme vendues sous la marque Scarlet.
736. Par ailleurs, les opérateurs en place pourraient poursuivre ou même amplifier leurs pratiques actuelles d'augmentations régulières des prix.

Conclusion

737. L'IBPT considère que, en l'absence de régulation, le bénéfice des utilisateurs - tant résidentiels que professionnels - en termes de choix et de prix ne serait pas

³⁶³ Commission decision of 4.2.2016 declaring a concentration to be compatible with the internal market and the EEA agreement (Case M.7637 – Liberty Global / BASE Belgium), §§ 329 et suivants.

³⁶⁴ Un risque déjà mis en évidence par Ecorys, Idate and ICRI, Future electronic communications markets subject to ex-ante regulation, Final report for DG Connect, 18 September 2013 et confirmé par certains analystes financiers (HSBC, Belgian Telcos, Market structure to reward integrated players, 17 février 2017).

maximisé, alors qu'un bénéfice maximal dans ces domaines constitue un des objectifs majeurs du cadre réglementaire³⁶⁵.

738. Conformément à la méthodologie définie (section 4.5.2.) et à la Note explicative accompagnant la Recommandation 2014³⁶⁶, les constatations relatives aux marchés de détail seront prises en considération dans le cadre du recensement et de l'analyse des marchés de gros pertinents.

³⁶⁵ Articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 et articles 35 à 37 de la loi du 5 mai 2017.

³⁶⁶ Note explicative accompagnant la Recommandation 2014, p. 19 : « In principle, lack of effective competition may occur at the retail level or the wholesale level or both. The identification of a retail market (as part of the value chain) for the purposes of ex ante market analysis does not imply, where there is a finding of a lack of effective competition by a NRA, that regulatory remedies would be applied to a retail market. Regulatory controls on retail services can only be imposed where relevant wholesale measures would fail to achieve the objective of ensuring effective competition at retail level. » Traduction libre : En principe, un manque de concurrence effective peut se produire au niveau de détail ou de gros ou aux deux niveaux. L'identification d'un marché de détail (comme partie de la chaîne de valeur) afin d'effectuer une analyse de marché ex ante n'implique pas, là où un manque de concurrence effective est constaté par un ARN, que des mesures réglementaires devraient être imposées sur un marché de détail. Des contrôles réglementaires sur des services de détail peuvent seulement être imposés lorsque les mesures pertinentes au niveau de gros échoueraient à atteindre l'objectif d'assurer une concurrence effective au niveau de détail.

Partie IV. Marché de gros de l'accès local

CHAPITRE 13. INTRODUCTION

739. La Commission européenne considère que le marché de gros de l'accès local consiste principalement en des produits d'accès physiques ou passifs permettant la transmission de l'internet et de services de données qui y sont liés. La Commission estime également approprié d'inclure dans ce marché les accès non-physiques ou virtuels lorsqu'ils possèdent des fonctionnalités équivalentes ou comparables à celles du dégroupage physique.³⁶⁷
740. Une fonctionnalité très importante du dégroupage est la possibilité pour le bénéficiaire d'utiliser une technologie de son choix sans dépendre des choix techniques de l'opérateur PSM.
741. Les sections qui suivent présentent successivement :
- le produit de référence pour la définition du marché de produit ;
 - les offres d'accès local actuellement disponible sur l'infrastructure de paires de cuivre sur le réseau cuivre et
 - l'impact que les évolutions du réseau cuivre peuvent avoir sur la fourniture d'accès local.
742. D'autres formes de dégroupage envisageables sont analysées dans le cadre des tests de substituabilité (Chapitre 14. .

13.1. PRODUIT DE RÉFÉRENCE

743. L'IBPT définit dans la présente section le produit de référence (« focal product ») pour la définition du marché de l'accès local. Les sections suivantes examineront dans quelle mesure il est justifié d'inclure d'autres produits dans ce marché.
744. L'IBPT considère que les différentes formes de dégroupage physique du réseau de paires de cuivre (dégroupage de la boucle locale et de la sous-boucle locale, dégroupage total ou partiel) constituent le produit de référence :
- 744.1. Le dégroupage total consiste en l'attribution à l'opérateur alternatif de toutes les fréquences sur la ligne d'accès à l'utilisateur final. En cas de dégroupage partiel (également appelé « accès partagé »), seules les fréquences hautes sont attribuées à l'opérateur alternatif. La décision de la

³⁶⁷ Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, pp. 42-43.

CRC du 1^{er} juillet 2011 avait conclu à la substituabilité de ces deux formes de dégroupage.

744.2. Le dégroupage de la boucle locale consiste en un accès à la paire de cuivre reliant l'utilisateur final au niveau du répartiteur principal (MDF – Main Distribution Frame). Le dégroupage de la sous-boucle locale consiste en un accès à la paire de cuivre reliant l'utilisateur final au niveau des cabines de rue (streetcabinets). La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 avait conclu à la substituabilité de ces deux formes de dégroupage.

745. Dégroupage total, dégroupage partiel, dégroupage de la boucle locale et dégroupage de la sous-boucle locale sont des déclinaisons d'un même produit. Les éléments de réseau nécessaires pour fournir ces deux formes d'accès dégroupé sont pour l'essentiel similaires (les paires de cuivre reliant les utilisateurs finaux). Un opérateur disposant d'un réseau d'accès aux utilisateurs finaux serait en mesure de fournir ces différentes formes d'accès sans délais ni investissements significatifs.
746. La Recommandation de 2014 identifie comme pertinent pour une éventuelle régulation ex ante le marché de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée (marché 3a selon la numérotation utilisée par cette Recommandation). L'intitulé du marché 3a et sa formulation large suggèrent que ces différents modes d'accès dégroupé sont intégrés dans le même marché. La Note explicative accompagnant la Recommandation confirme cette lecture. La Commission considère ces produits comme les plus pertinents utilisés sur ce marché à travers l'Union européenne³⁶⁸.
747. Les différentes formes de dégroupage correspondent au périmètre du marché pertinent défini dans la décision du 1^{er} juillet 2011. Le fait de prendre pour point de départ d'une définition de marché les produits existants constitue une pratique admise par la Cour d'Appel de Bruxelles³⁶⁹. Il s'agit en outre d'une pratique que

³⁶⁸ Note explicative accompagnant la Recommandation de 2014, p. 38 et 42.

³⁶⁹ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, considérant 204; Bruxelles, 3 décembre 2014, considérant 134.

l'on retrouve chez d'autres régulateurs (ACM³⁷⁰ et Ofcom³⁷¹). Elle n'empêche nullement que le périmètre du marché pertinent soit élargi à d'autres produits du fait de l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande ou du côté de l'offre.

13.2. L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

748. L'offre de référence BRUO, disponible depuis 2001, fournit une description détaillée de l'ensemble des services qui sont liés à la connexion des équipements de l'opérateur alternatif et des spécifications techniques auxquelles ces équipements doivent répondre. En outre, l'offre comprend des règles concernant la gestion du spectre, qui doivent être respectées afin de limiter les problèmes d'interférence.
749. L'offre de référence donne également une description détaillée des règles pour les différents types de co-localisation (physique, co-mingling à distance et virtuelle).
750. Proximus propose par ailleurs des lignes louées pour relier le répartiteur au PoP de l'opérateur alternatif (backhaul), lorsque le répartiteur n'est pas directement relié à leur réseau.

13.3. L'IMPACT DES ÉVOLUTIONS DU RÉSEAU CUIVRE SUR LE DÉGROUPEMENT

751. Les évolutions du réseau d'accès en cuivre font en sorte que les équipements DSL, précédemment installés dans le central (« Lex »), déménagent dans la plupart des cas vers la cabine de rue, ce qui fait que le réseau d'alimentation en cuivre et le central ne sont plus utilisés que pour les services SDSL, ADSL et ADSL2+. Cette évolution est due au fait que la largeur de bande (vitesse de téléchargement et de chargement) est limitée par la longueur et la qualité du câble de cuivre. Ces dernières années, Proximus a consenti de gros investissements pour installer la

³⁷⁰ ACM, Marktanalyse ontbundelde toegang, 17 décembre 2015, p. 21: "Het startpunt van de marktafbakening zijn de ontbundelde toegangsdiensten MDF- en SDF-access. 29 Dit startpunt is gelijk aan het startpunt uit voorgaande marktanalysebesluiten. De markt voor ontbundelde toegangsdiensten MDF- en SDF-access is de markt waarop KPN als eigenaar van het kopernetwerk traditioneel over AMM beschikte". Traduction libre: Le point de départ de la délimitation du marché est constitué par les services d'accès dégroupés aux MDF, SDF et ODF. 29 Ce point de départ est le même que le point de départ des décisions d'analyse de marché précédentes. Le marché des services d'accès dégroupés aux MDF et SDF est le marché sur lequel KPN, en tant que propriétaire du réseau cuivre, détenait traditionnellement une position SMP..

³⁷¹ Ofcom. Fixed access market reviews, 26 juin 2014, p. 139 : "BT and KCOM were found to have SMP in these markets and our choice of focal product reflects the service provided by those firms". Traduction libre: BT et KCOM ont été identifiés comme SMP sur ces marchés et notre choix d'un produit de référence reflète les services fournis par ces firmes.

fibre optique jusqu'aux cabines de rue. En avril 2008, Proximus a lancé une offre de détail VDSL2 (Fibre to the Cabinet).

752. Proximus a déjà annoncé en 2008 son intention de fermer un grand nombre de centraux. Cela diminue non seulement les frais de fonctionnement opérationnel de Proximus, mais cela représente aussi de sérieux revenus, étant donné qu'il s'agit souvent de biens intéressants qui se trouvent dans un centre-ville densément peuplé. Le premier central a été fermé en 2012.
753. Dans une série de centraux qui sont fermés, Proximus prévoit de placer un mini MDF de manière à ce que des services puissent encore être offerts aux cabines de rue qui ne sont pas équipées de VDSL2 à partir de ce mini MDF. Les cabines de rue équipées de VDSL2 ne sont pas reliées à ce mini MDF.
754. La fermeture de plusieurs centraux par Proximus a un impact sur la récupération des investissements réalisés par les opérateurs alternatifs dans le cadre du déploiement d'un réseau propre via dégroupage.
755. Outre la fermeture des centraux, Proximus entreprend également une suppression progressive du réseau d'alimentation qui se trouve entre le central et la cabine de rue. Proximus ne veut plus réinvestir lourdement dans le réseau d'alimentation s'il peut être mis hors service. Dans le cadre des travaux de voirie à Ronse et à Vilvoorde, Proximus a déjà signalé de tels cas à l'IBPT en 2014, où une série de cabines de rue étaient concernées. Proximus a, à l'époque, élaboré une solution au cas par cas avec les opérateurs alternatifs, mais il est recommandé que dans le cadre de cette décision d'analyse de marché, des directives claires soient établies pour les situations futures.
756. Par ailleurs, d'autres évolutions technologiques peuvent affecter la possibilité de dégroupier les paires de cuivre, par exemple l'extension du vectoring aux basses fréquences de l'ADSL2 (cf. § 98) ou encore le déploiement de fibre optique entraînant le démantèlement du réseau cuivre.

CHAPITRE 14. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT

757. La définition du marché de produit pertinent s'appuie sur les critères de substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre. Dans la suite de cette section, il est examiné si les produits suivants appartiennent ou non à un même marché de produit :

- Le dégroupage d'une boucle locale et la mise à disposition d'une section de gaine jusqu'à chaque utilisateur final ;
- Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et le dégroupage d'une boucle locale en fibre optique ;
- L'accès local physique et accès local virtuel (VULA) ;
- Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et le dégroupage d'un réseau coaxial ;
- Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et le dégroupage d'une boucle locale en fibre optique FTTO.

14.1. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE ET LA MISE À DISPOSITION D'UNE SECTION DE GAINES JUSQU'À CHAQUE UTILISATEUR FINAL

758. Il s'agit de la situation dans laquelle un opérateur est propriétaire ou gestionnaire d'infrastructures souterraines de génie civil (gainées³⁷², chambres), typiquement celles qu'il installe ou qu'il a installées à l'occasion du déploiement de son propre réseau. Un service de gros peut consister à permettre à un opérateur tiers d'utiliser ces infrastructures pour tirer des câbles de communications électroniques³⁷³.

Aspects techniques

759. Selon l'architecture utilisée par l'offreur, les gaines concernées peuvent aller de l'ODF au client final (réseau fibre PtP) ou du point de distribution au client final (réseau PON).

³⁷² Aussi dénommées "fourreaux" ou "duct" en anglais.

³⁷³ Ces offres de mise à disposition de génie civil relèvent du régime de l'« accès » au sens de la directive « accès ». En effet, en vertu de l'article 2 de la directive « accès », l'accès désigne : « la mise à la disposition d'une autre entreprise, dans des conditions bien définies et de manière exclusive ou non exclusive, de ressources et/ou de services en vue de la fourniture de services de communications électroniques. Cela couvre notamment : (...) l'accès à l'infrastructure physique, y compris les bâtiments, gaines et pylônes ; (...) »

760. La mise à disposition d'une section de gaine peut se faire soit par la mise à disposition d'une sous-gaine, soit par la mise en place des câbles du demandeur dans le même espace que ceux de l'offreur.
761. Dans le cas d'une architecture PON, soit l'offreur et le demandeur placent leurs splitters dans une chambre de visite commune, soit il est nécessaire d'installer une gaine entre la chambre de visite de l'offreur et celle du demandeur.

Substituabilité du côté de la demande

762. Sur le plan des fonctionnalités et des usages, l'accès dégroupé en paire de cuivre ou en fibre et la mise à disposition d'une section de gaine peuvent supporter les mêmes services de détail (téléphonie, télévision numérique, Internet haut débit) étant donné que le demandeur peut installer un câble de cuivre ou de fibre optique dans cette section de gaine.
763. Sur le plan des caractéristiques techniques, la mise à disposition d'une section de gaine présente, pour le demandeur, des similitudes avec l'accès dégroupé en paire de cuivre et en fibres optiques:
- 763.1. La topologie des réseaux est similaire pour les câbles de cuivre et les gaines contenant les fibres, que le réseau fibre utilise l'architecture P2P ou PON. L'équipement électronique du demandeur est placé au même niveau dans les deux cas de figure.
 - 763.2. Si, dans le cadre du dégroupage du réseau cuivre, un opérateur alternatif a déjà investi dans un réseau backhaul vers un central, ce réseau backhaul peut être réutilisé pour l'usage des gaines de fibre optique.
 - 763.3. Il existe des équipements de type MSAN/DSLAM, disponibles sur le marché, qui supportent indifféremment les technologies xDSL et FTTH ; l'opérateur alternatif peut donc utiliser un seul équipement avec le dégroupage de la boucle locale cuivre et celui de la fibre qu'il tire dans une section de gaine.
 - 763.4. L'utilisation d'un même type d'équipement a pour conséquence qu'il n'y a pas de coûts significatifs de mise à niveau sur le plan opérationnel.
764. Etant donné ces caractéristiques, le lancement d'un service sur la base de la mise à disposition de sections de gaines ne nécessiterait pas d'investissement nouveau significatif en termes d'équipements.

765. Le partage de sections de gaines nécessite par contre que le demandeur achète des câbles et les place dans les sections de gaines mais, sur la durée de des câbles cet investissement n'est pas nécessairement plus coûteux que la location de boucles locales dégroupées.
766. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'IBPT considère que la mise à disposition de sections de gaine jusqu'à l'utilisateur final et les accès dégroupés en cuivre et en fibre sont suffisamment substituables, du point de vue de la demande, pour être intégrés dans un même marché. Cette conclusion rejoint celle du régulateur français ARCEP qui considère que « l'accès à la boucle locale de cuivre, d'une part, et l'accès aux infrastructures de génie civil ou aux offres passives sur fibre optique, d'autre part, présentent des contraintes concurrentielles homogènes »³⁷⁴.

Substituabilité du côté de l'offre

767. Puisqu'il a été établi qu'il existe une substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire de démontrer qu'il existe une substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

768. Le dégroupage de la boucle locale en cuivre et la mise à disposition de sections de gaine jusqu'à l'utilisateur final font partie du même marché de produit.

14.2. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN FIBRE OPTIQUE

769. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC n'a pas examiné si l'accès en fibre optique faisait partie du marché de produits pertinent parce qu'à l'époque, il n'était pas encore question de ce type d'accès en Belgique. Un tel examen était apparu prématuré également du point de vue prospectif, dans la mesure où il n'était pas attendu que ce type de services soit déployé à l'horizon de l'analyse.
770. Tenant compte des projets de déploiement de Proximus, il y a désormais lieu de prendre en compte l'accès à la boucle locale en fibre optique dans le cadre de la présente analyse.

³⁷⁴ Arcep, Décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014, « Décision portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché », p. 29.

771. La Recommandation de 2014 identifie comme pertinent pour une éventuelle régulation ex ante le marché de la fourniture en gros d'accès local en position déterminée (marché 3a selon la numérotation utilisée par cette Recommandation). L'intitulé du marché 3a et sa formulation large suggèrent que ces deux modes d'accès dégroupé sont intégrés dans le même marché. La Note explicative accompagnant la Recommandation confirme cette lecture³⁷⁵.

Aspects techniques

772. Une boucle locale de fibre optique peut être déployée selon plusieurs architectures³⁷⁶ :
- 772.1. Des architectures offrant une capacité dédiée à l'utilisateur : le PtP et le WDM-PON. Ces technologies ne sont pas déployées en Belgique à l'heure actuelle.
 - 772.2. Des architectures offrant une capacité partagée : le GPON et le NG-PON2. En fonction de la localisation du point de mutualisation (limite entre la partie partagée du réseau et la partie dédiée à un utilisateur), la partie partagée peut être plus ou moins importante par rapport à la partie dédiée. Le GPON est la technologie que Proximus prévoit d'utiliser dans ses futurs déploiements et qui est déjà utilisée pour son déploiement dans certains nouveaux lotissements résidentiels (« greenfields »).
773. Dans le cas d'une architecture offrant une capacité dédiée, la fibre optique peut facilement être dégroupée étant donné que la capacité totale de la fibre optique ou de la longueur d'onde entre le central et le site de l'utilisateur est réservée à cet utilisateur. Le dégroupage se fait ensuite via l'ODF dans le central où une fibre optique est placée vers l'équipement actif de l'opérateur alternatif au lieu de l'équipement actif de l'opérateur de réseau propre.
774. Dans le cas d'une architecture offrant une capacité partagée, le dégroupage de la fibre optique est plus difficile mais néanmoins possible. Un livre blanc a été publié par différents équipementiers³⁷⁷ décrivant comment procéder à une mutualisation en mode passif. Sur cette base, le dégroupage de fibres optiques à capacité

³⁷⁵ Commission européenne, note explicative, p. 42.

³⁷⁶ Ces différentes architectures sont décrites de façon détaillée dans la Partie II de cette décision.

³⁷⁷ AETA.COM, Nayna Networks, Mitsubishi Electric, Alcatel-Lucent, Terawave et Wave Optics, Les réseaux PON – Éléments d'appréciation techniques, économiques et réglementaires, décembre 2006

partagée est possible à partir du point de flexibilité où se trouve le dernier filtre passif³⁷⁸. Il est prévu à partir de ce dernier splitter une fibre optique par connexion entre le point de flexibilité et le point de terminaison à l'intérieur du bâtiment. La capacité de cette fibre optique peut ainsi être entièrement attribuée à un opérateur alternatif en cas de dégroupage.

775. L'opérateur alternatif doit placer ses splitters dans une chambre de visite commune avec celle de l'opérateur du réseau fibre, soit installer ses propres splitters à côté ou à proximité de ceux de l'opérateur du réseau fibre et établir une liaison en fibre optique vers son propre DSLAM. Si son DSLAM est installé au central de l'opérateur possédant le réseau à dégroupier, cela peut se faire par une fibre noire ou par un partage des fourreaux de ce dernier.
776. Une autre solution permettant de dégroupier une boucle locale fibre à capacité partagée est le dégroupage en longueur d'onde, c'est-à-dire l'attribution à un opérateur tiers d'une longueur d'onde sur la fibre optique de l'opérateur d'accès. Cette solution nécessite l'utilisation de filtres dans les LEXs (CeX - Co-eXistence filter, filtre permettant d'injecter et de récupérer d'une part les longueurs d'onde G-PON, XG(S)-PON et TWDM-PON). Sur base des informations que l'IBPT a pu rassembler, cette solution technique connaît pour l'instant peu de cas de mise en œuvre concrète et il ne peut être assuré qu'elle sera disponible à un prix abordable à l'horizon de la présente analyse.

Substituabilité du côté de la demande

777. Sur le marché de détail de la large bande, l'IBPT a conclu à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande et a par conséquent conclu que les services d'accès large bande de tous débits, y compris les très hauts débits, faisaient partie d'un même marché de détail. La substituabilité sur le marché de détail n'entraîne cependant pas automatiquement la substituabilité sur le marché de gros.
778. Sur le plan des **fonctionnalités et des usages**, l'accès dégroupé en paire de cuivre et l'accès dégroupé en fibre peuvent supporter les mêmes services de détail (téléphonie, télévision numérique, Internet haut débit). La fibre permet actuellement des vitesses supérieures au cuivre, mais :
- 778.1. L'IBPT a constaté (§ 182) qu'il n'existait pas aujourd'hui, sur les marchés sous-jacents au marché de l'accès dégroupé, d'application généralement

³⁷⁸ ERG Opinion (07) 16Rev2 on regulatory principles of NGA, 43.

répandue qui exigerait un accès en fibre plutôt qu'une paire de cuivre. Comme le conclut également l'Arcep, « aucune application spécifique au très haut débit ne semble susceptible d'induire à elle seule un clivage dans le comportement des consommateurs à court terme »³⁷⁹. L'Arcep a maintenu ce point de vue dans sa décision la plus récente³⁸⁰.

778.2. Il a été mentionné (voir section 5.1.) qu'il existait des développements techniques actuels ou attendus permettant d'augmenter le débit offert sur une paire de cuivre.

779. Sur le plan des **caractéristiques techniques**, l'accès dégroupé en fibre présente, pour le demandeur, des similitudes avec l'accès dégroupé en paire de cuivre.

780. La topologie des **architectures à capacité dédiée** est comparable à celle d'un réseau cuivre traditionnel où le dégroupage a également lieu dans le central. Dans les deux cas, une connexion « dédiée » relie le central et le CPE de l'utilisateur, c.-à-d. qu'elle n'est pas partagée par d'autres utilisateurs. L'équipement électronique de l'opérateur alternatif peut être placé au niveau du central local (LEX) dans les deux cas de figure.

781. Dans le cas des architectures à capacité partagée :

781.1. **L'équipement de réseau actif** est également installé dans le central³⁸¹. Les coûts de cet équipement onéreux peuvent ainsi être répartis sur un nombre de clients potentiellement élevé, comme dans le cas du dégroupage de la boucle locale cuivre.

781.2. Le dégroupage est similaire au dégroupage de la sous-boucle en ce qui concerne **les investissements en infrastructures passives** (il faut une infrastructure d'accès jusqu'aux points de flexibilité et il est nécessaire

³⁷⁹ Arcep, Décision n° 2011-0668 du 14 juin 2011, « Décision portant sur la définition du marché de gros pertinent des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché », page 11.

³⁸⁰ Arcep, Décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014, « Décision portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché », p. 28.

³⁸¹ Et non au niveau de la cabine de rue, comme c'est le cas pour le dégroupage de la sous-boucle locale cuivre.

d'établir une liaison à partir du point de flexibilité ou de l'ODF vers un point d'interconnexion situé plus haut dans le réseau, ainsi que d'assurer la colocalisation pour installer l'équipement de réseau dans certains nœuds du réseau). La mise à disposition de fibres noires ou de partage de fourreaux peut cependant permettre de réduire la hauteur de ces investissements.

781.3. Par contre, **l'investissement au niveau du point de flexibilité** est nettement inférieur par rapport au dégroupage de la sous-boucle locale cuivre (il faut y placer non pas un DSLAM mais un splitter).

782. En outre, et quelle que soit le type d'architecture :

782.1. Si, dans le cadre du dégroupage DSL, un opérateur alternatif a déjà investi dans un réseau backhaul vers un central, ce réseau backhaul peut être réutilisé pour le dégroupage de la fibre optique.

782.2. Il existe des équipements de type MSAN/DSLAM, disponibles sur le marché, qui supportent indifféremment les technologies xDSL et FTTH ; l'opérateur alternatif peut donc utiliser un seul équipement avec le dégroupage de la boucle locale cuivre et celui de la fibre.

782.3. L'utilisation d'un même type d'équipement a pour conséquence qu'il n'y a pas de coûts significatifs de mise à niveau sur le plan opérationnel.

783. Par conséquent, étant donné ces caractéristiques similaires, le lancement d'un service sur la base d'un accès dégroupé en fibre ne nécessiterait pas d'investissements nouveaux significatifs en termes d'équipements électroniques en dehors du remplacement des cartes de lignes ou d'acquisition de connaissances techniques pour les opérateurs alternatifs qui recourent déjà à un accès dégroupé en cuivre.

784. A l'heure actuelle, il n'existe pas d'offre d'accès dégroupé à la fibre optique en Belgique et donc pas de prix de référence. La plupart des prix observés à l'étranger sont supérieurs au prix du dégroupage de la boucle locale cuivre en Belgique (par exemple, un minimum de 14,36 € aux Pays-Bas)³⁸². Ces prix de gros supérieurs peuvent éventuellement se traduire en revenus supérieurs sur le marché de détail.

³⁸² Cullen International, Cross-country analysis.

Selon ACM, le prix moyen pour des services de détail basés sur la fibre est en général plus élevé que pour les services de détail basés sur le réseau cuivre³⁸³. Vu le faible niveau de déploiement du FTTH un tel écart de prix n'a cependant pas pu être mesuré en Belgique. Dans ces conditions, il est difficile de tirer des enseignements des comparaisons internationales et d'évaluer la réaction d'un opérateur à une augmentation faible et non-transitoire du prix de l'un ou l'autre de ces produits.

785. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'IBPT considère que les accès dégroupés en fibre et les accès dégroupés en cuivre sont suffisamment substituables, du point de vue de la demande, pour être intégrés dans un même marché.

Substituabilité du côté de l'offre

786. Puisqu'il a été établi qu'il existe une substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire de démontrer qu'il existe une substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

787. Le dégroupage de la boucle locale en cuivre et le dégroupage de boucle locale en fibre optique font partie du même marché de produit.
788. Cette conclusion est conforme à la Recommandation de 2014 et à la pratique de la majorité des régulateurs européens.

14.3. SUBSTITUABILITÉ ENTRE ACCÈS LOCAL PHYSIQUE ET ACCÈS LOCAL VIRTUEL (VULA)

789. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC n'a pas examiné explicitement la substituabilité entre ces deux produits. Cependant, l'accès à un débit binaire au niveau local (*bitstream* local), comparable au VULA, avait été inclus dans le marché de l'accès en gros à la large bande.
790. La recommandation du 9 octobre 2014 considère qu'il est approprié d'inclure dans le marché de gros de l'accès local des produits d'accès virtuels dont les fonctionnalités sont comparables à celles des accès dégroupés physiques. La Commission considère que les trois conditions suivantes doivent être

³⁸³ ACM, Marktanalyse ontbundelde toegang, 17 décembre 2015, p. 22.

cumulativement satisfaites pour qu'un produit d'accès virtuel puisse être inclus dans le marché de gros de l'accès local³⁸⁴ :

- L'accès virtuel doit avoir lieu localement (c'est-à-dire à un niveau plus proche de l'utilisateur que l'accès national ou régional).
- L'accès virtuel doit fournir une capacité de transmission agnostique et sans contention, c'est-à-dire fournissant des bandes passantes garanties.
- L'accès virtuel doit fournir à son acheteur un contrôle suffisant sur le réseau de transmission et lui permettre un degré de différenciation et d'innovation similaire au dégroupage (notamment un contrôle suffisant sur les spécifications des produits de détail et sur la qualité de service offerte).

791. La présente section reprend en premier lieu le VULA sur réseau cuivre et sur réseau fibre et ensuite le VULA sur réseau coaxial.

14.3.1. Accès local virtuel aux réseaux cuivre et fibre

792. Les DSLAMs utilisés dans les cabines de rue pour le VDSL2 FTTC et aux points de distribution pour le FTTP sont des unités distantes des équipements installés aux LEXs, en conséquence il est impossible de créer un handover point à ces localisations.

793. Les DSLAMs installés dans les LEXs ne sont pas équipés pour être connectés à plusieurs réseaux. Néanmoins, le nœud Ethernet parent étant situé au même endroit, un accès de gros au niveau des LEX est possible.

794. Pour les réseaux FTTP, il n'existe pas d'équipements actifs plus proches que ceux situés aux LEXs.

Substituabilité du côté de la demande

795. En termes de fonctionnalités et d'usages, ces deux formes d'accès dégroupé permettent aux nouveaux entrants d'offrir des services d'accès haut débit, de télévision et de téléphonie fixe aux utilisateurs finaux et de choisir le débit offert à l'utilisateur final. En termes de performances, à technologie identique, dégroupage physique et dégroupage virtuel offrent des débits identiques (par contre, un VULA mettant en œuvre la technologie VDSL2 permettra un débit supérieur à un dégroupage physique mettant en œuvre la technologie ADSL).

³⁸⁴ Recommandation du 9 octobre 2014, p. 43-44.

796. L'accès virtuel a lieu localement ; il est donc satisfait au 1^{er} critère fixé par la Commission européenne pour que l'accès virtuel puisse être inclus dans le marché de gros de l'accès local. Le niveau d'investissement requis d'un opérateur alternatif pour étendre son réseau est comparable dans les deux cas dans la mesure où les points où l'accès peut être obtenu sont les mêmes (les répartiteurs situés dans les centraux locaux).
797. Les investissements diffèrent par contre du fait que, le VULA étant un accès à un niveau virtuel et pas à un niveau physique, l'opérateur alternatif ne doit pas placer ses propres DSLAM en cas de VULA. Un opérateur qui ferait face à une augmentation faible et non-transitoire du prix de l'accès dégroupé physique serait confronté au problème de l'inutilité des DSLAM déjà placés et peut-être pas encore amortis.
798. Le respect du 2^{ème} critère dépend de la technologie utilisée : lorsque cette technologie partage un segment backhaul comme dans le cas du GPON, il n'est pas possible de scinder la bande passante de manière fixe entre deux groupes de clients (ceux de l'opérateur d'accès et ceux de l'opérateur alternatif). Une telle séparation serait par ailleurs génératrice d'inefficacités pour les deux opérateurs (les utilisateurs finals ne pourraient pas bénéficier du débit maximum même lorsqu'ils sont peu nombreux actifs sur leur segment). L'établissement d'une connexion logique entre le client final et le point de handover est possible mais pas sans contention.
799. En ce qui concerne le 3^{ème} critère, l'opérateur alternatif dispose d'un degré de contrôle suffisant pour lui permettre de définir des produits de détail se différenciant de ceux de l'opérateur d'accès. Cependant :
- 799.1. Au niveau technique, le bénéficiaire d'un service VULA est limité par les choix opérés par l'opérateur d'accès aussi bien au niveau des capacités du matériel choisi que des fonctions utilisées (l'activation de fonctions supplémentaires pouvant être difficile du fait des coûts liés aux tests à effectuer, à la mise à jour des documentations et procédures, à la formation du personnel technique ou du fait de problèmes de compatibilité avec des services déjà implémentés).
- 799.2. Au niveau opérationnel, le bénéficiaire d'un service VULA est dépendant des services opérationnels de son fournisseur. Actuellement, les systèmes de management ne permettent pas au bénéficiaire d'effectuer lui-même la

configuration de ses clients ainsi que les tests nécessaires à définir la cause d'une défaillance.

800. A l'heure actuelle, il n'existe pas de prix de référence pour des accès de type VULA en Belgique. Certains prix observés à l'étranger sont relativement proches des prix, généralement observés pour le dégroupage de la boucle locale physique (par exemple 8,71 € au Danemark, ou bien 8,96 € par mois au Royaume Uni pour un accès FTTC de 40 Mbps (down)/2 Mbps (up), pour 8,03 € par mois en Belgique pour l'accès à une boucle locale physique), mais ce constat n'est pas général (on observe par exemple des prix de 19,50 € en Irlande, ou bien jusqu'à 29,31 € en Autriche pour une ligne d'accès 100 Mbps (down)/20 Mbps (up))³⁸⁵. Dans ces conditions, il est difficile de tirer des enseignements des comparaisons internationales et d'évaluer la réaction d'un opérateur à une augmentation faible et non-transitoire du prix de l'un ou l'autre de ces produits. Enfin, une tarification qui serait dépendante de la capacité, des qualité de services (QoS) et/ou du trafic change fondamentalement un business plan par rapport au dégroupage dont la tarification est indépendante de ces paramètres³⁸⁶.
801. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

802. Pour pouvoir fournir un accès physique ou passif à la boucle locale cuivre ou fibre, il faudrait posséder un réseau d'accès local d'une capillarité comparable à celui de Proximus (ce qui n'est par définition pas possible puisque Proximus est le seul fournisseur de ce type de service). En Belgique, un opérateur alternatif qui voudrait commercialiser des offres VULA devrait nécessairement acheter des accès dégroupés à la boucle locale à Proximus.
803. En cas d'augmentation faible et non-transitoire des tarifs de l'accès dégroupé à la boucle locale, un opérateur alternatif qui fournit des services VULA ne serait donc

³⁸⁵ Cullen International, Cross-country analysis.

³⁸⁶ Dans le cadre de la consultation relative aux tarifs du transport Ethernet, Proximus s'est montrée favorable à une tarification variant en fonction du débit et des QoS.

pas en mesure d'entrer à court terme sur le marché de l'accès dégroupé sans devoir supporter des investissements extrêmement significatifs³⁸⁷.

804. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre n'est pas établie.

Conclusion

805. Le dégroupage d'une boucle locale physique et le dégroupage virtuel sur les réseaux cuivre et fibre (VULA) ne font pas partie du même marché de produit.

14.3.2. Accès local virtuel au câble coaxial

Substituabilité du côté de la demande

806. En termes de fonctionnalités, un accès local virtuel au câble pourrait théoriquement offrir des fonctionnalités similaires au dégroupage de la boucle locale cuivre (possibilité d'offrir des services haut débit, de télévision et de téléphonie fixe).

807. A la section précédente, l'IBPT est arrivé à la conclusion qu'il n'existait pas de substituabilité suffisante entre un accès local physique et un accès local virtuel sur un réseau cuivre ou fibre. Cette analyse est largement transposable à un éventuel accès local virtuel au câble, comme il ressort d'un examen des trois conditions qui doivent être cumulativement satisfaites pour qu'un produit d'accès virtuel puisse être inclus dans le marché de gros de l'accès local³⁸⁸ :

- 807.1. Concernant le fait que l'accès doit être local, la note explicative de la recommandation 2014 mentionne que « local » signifie « beaucoup plus près » des utilisateurs que le niveau national ou régional. La Commission fait référence aux LEX, aux ODF ou aux cabines de rue. Le nombre de points d'interconnexion dans un réseau coaxial peut cependant ne pas

³⁸⁷ La Commission européenne est arrivée à une conclusion similaire lorsqu'elle a envisagé la substituabilité entre le dégroupage de la boucle locale et le bitstream. La Commission a ainsi noté que « There is no supply-side substitution between the two products either, since it would entail the alternative operator duplicating Telefonica's network of local loop over the Spanish territory ». Décision de la Commission du 4 juillet 2007 relative à une procédure d'application de l'article 82 du traité CE (Affaire COMP/38.784 - Wanadoo España contre Telefónica), § 167. Traduction libre : Il n'y a pas de substituabilité du côté de l'offre entre les deux produits, puisque cela impliquerait que l'opérateur alternatif duplique le réseau de boucle locale de Telefonica sur tout le territoire espagnol ».

³⁸⁸ Note explicative de la Recommandation du 9 octobre 2014, p. 43-44.

nécessairement être équivalent à ce qu'il est dans un réseau cuivre³⁸⁹. L'accès au câble n'est pas local au sens où il peut l'être sur un réseau cuivre ou fibre. Il existe actuellement de l'ordre de 600 centraux locaux (LEX) pour couvrir la Belgique chez Proximus, contre une centaine de head-ends pour l'ensemble des câblo-opérateurs. Un accès aux head-ends n'offre donc pas la même proximité avec les utilisateurs finaux qu'un accès aux LEX. Le head-end occupe dans le réseau câblé une position intermédiaire entre les LEX (où peut être obtenu un accès local) et les nœuds centraux de Proximus (où peut être obtenu un accès central) dans le réseau de Proximus.

807.2. Etant donné que le câble est un média partagé, il n'est pas possible de scinder la bande passante de manière fixe entre deux groupes de clients (ceux de l'opérateur d'accès et ceux de l'opérateur alternatif). Une telle séparation serait par ailleurs génératrice d'inefficacités pour les deux opérateurs (les utilisateurs finals ne pourraient pas bénéficier du débit maximum même lorsqu'ils sont peu nombreux actifs sur leur segment). La 2^{ème} condition n'est donc pas satisfaite.

807.3. De même que dans le cas d'un accès virtuel aux réseaux cuivre et fibre (cf. § 14.3.1.), le bénéficiaire d'un service VULA est limité au niveau technique, par les choix opérés par l'opérateur d'accès. Au niveau opérationnel, il est dépendant des services opérationnels de son fournisseur. La 3^{ème} condition n'est donc pas satisfaite.

808. En outre, un opérateur alternatif qui voudrait remplacer le dégroupage de la boucle locale de Proximus par ce produit serait confronté à des coûts de migration élevés et à des délais importants, étant donné :

808.1. La nécessité de changer les équipements (CPE) chez ses clients ;

808.2. La nécessité de former les techniciens à une autre technologie ;

808.3. La nécessité d'étendre son infrastructure vers les têtes de réseau des câblo-opérateurs (celles-ci n'étant pas situées au même endroit que les répartiteurs principaux au niveau desquels il est possible d'accéder à la boucle locale cuivre).

³⁸⁹ Note explicative de la Recommandation du 9 octobre 2014, p. 44.

809. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

810. La possibilité d'un accès local virtuel (VULA) sur le câble a été envisagée par le régulateur néerlandais ACM. Sa conclusion a été que si une certaine forme d'accès actif au câble est possible, ce type d'accès ne satisfait pas les critères cumulatifs fixés par la recommandation du 9 octobre 2014 pour pouvoir être inclus dans le marché de gros de l'accès local³⁹⁰.
811. Il ressort également des travaux d'ACM et de son consultant WIK que le développement d'un produit d'accès local sur le câble nécessiterait un délai très important : au minimum 10 ans selon WIK, 6 à 10 ans selon un scénario alternatif envisagé par ACM³⁹¹. Or si la substituabilité du côté de l'offre n'est qu'au prix de lourds investissements ou de retards importants, il n'en est pas tenu compte pour la définition du marché³⁹².
812. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre n'est pas établie.

Conclusion

813. Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et l'accès local virtuel au câble coaxial ne font pas partie du même marché de produit.

14.3.3. Conclusion sur les différentes formes d'accès local virtuel

814. Les différentes formes d'accès local virtuel envisageables ne font pas partie du marché de l'accès local.
815. L'IBPT observe qu'à l'heure actuelle, il n'existe aucune prestation de dégroupage virtuel entre les opérateurs belges. L'inclusion ou non de ce type de prestation dans le périmètre du marché de gros de l'accès local n'est dès lors pas susceptible d'influencer l'existence éventuelle d'une position dominante sur ce marché.

³⁹⁰ Commission Decision concerning Case NL/2015/1794: Wholesale local access provided at a fixed location in the Netherlands, 30 novembre 2015, note 18.

³⁹¹ Commission Decision concerning Case NL/2015/1794: Wholesale local access provided at a fixed location in the Netherlands, 30 novembre 2015, p. 6.

³⁹² Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, Journal officiel n° C 372 du 09/12/1997 p. 0005 – 0013, point 23.

816. L'IBPT observe également que l'attitude des opérateurs alternatifs vis-à-vis du dégroupage virtuel pourrait évoluer à l'avenir en fonction de facteurs tels que la réduction de la disponibilité du dégroupage physique du réseau cuivre, le déploiement du réseau fibre, la clarification du niveau et de la structure des tarifs du VULA ou encore l'évolution des possibilités de contrôle offertes par le VULA. Par conséquent, l'IBPT estime qu'un monitoring régulier est nécessaire afin de s'assurer que les conclusions de cette analyse de substituabilité demeurent valides tout au long de la période couverte par la présente analyse.

14.4. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UN RÉSEAU COAXIAL

817. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a conclu que le marché de l'accès dégroupé à la boucle locale n'incluait pas les réseaux câblés. Cette conclusion reposait sur l'absence de substituabilité du côté de la demande (§§ 445-450) et du côté de l'offre (§§ 451-454), ainsi que sur l'absence de contrainte indirecte suffisante (§§ 455-470).
818. Les obstacles à la fourniture d'un accès dégroupé sur un réseau câblé ont été reconnus par la Cour d'appel dans son arrêt du 3 décembre 2014 (point 167 de l'arrêt³⁹³).
819. La Recommandation du 9 octobre 2014 observe que, dans un nombre réduit de pays, des câblo-opérateurs sont en mesure de proposer « certains types de produits d'accès en gros » sur une base commerciale³⁹⁴. La Commission ne conclut pas explicitement à l'inclusion du câble dans le marché de l'accès local, mais évoque d'une part la possibilité que le câble exerce une contrainte indirecte sur ce marché et d'autre part la nécessité de tenir compte des possibilités de

³⁹³ « Overigens blijkt uit hetgeen voorligt niet dat dat er ontbundelingstechnieken of technieken inzake groothandelstoegang tot breedband op de kabel bestaan die reeds effectief op een voldoende schaal op een kabelnetwerk in Europa worden toegepast. De loutere theoretische mogelijkheid van ontbundeling of groothandelstoegang volstaat ook niet opdat er sprake zou zijn van vraag- of aanbodsubstitutie » (Traduction libre : « D'ailleurs, il ne ressort pas du présent document qu'il existe des techniques de dégroupage ou des techniques en matière d'accès de gros à la large bande sur le câble qui soient déjà effectivement appliquées à une échelle suffisante sur le réseau câblé en Europe. La possibilité purement théorique de dégroupage ou d'accès de gros ne suffit pas non plus pour qu'il soit question de substituabilité du côté de l'offre ou de la demande »).

³⁹⁴ Commission européenne, note explicative, p. 41.

substituabilité dans le futur, compte tenu des évolutions technologiques (par exemple le déploiement de la technologie DOCSIS 3.1)³⁹⁵.

820. Les sous-sections suivantes analysent successivement les formes d'accès suivantes :

- Le dégroupage physique du câble ;
- Le dégroupage du câble au niveau du spectre des fréquences.

14.4.1. Dégroupage physique du câble coaxial

821. Le câble coaxial, c'est-à-dire la partie la plus locale du réseau des câblo-distributeurs, est un élément de réseau partagé entre plusieurs utilisateurs, contrairement à la boucle locale cuivre dans le réseau de Proximus (une boucle locale distincte est dédiée à chaque utilisateur).

822. De ce fait, un **dégroupage physique du câble à un niveau similaire à celui de la boucle locale cuivre** (central local ou cabine de rue) n'était pas envisageable au moment d'adopter la décision du 1^{er} juillet 2011 et ne l'est pas davantage à présent, ni à un terme prévisible. Par conséquent, il n'existe pas, à l'heure actuelle, d'accès physiquement dégroupé au câble coaxial en Belgique, sous quelque forme que ce soit. A la connaissance de l'IBPT, un tel accès n'existe pas non plus dans les autres pays européens. Lorsque certains ARN ont décidé d'inclure l'accès au câble dans le marché de gros de l'accès local, c'est en raison d'une contrainte indirecte suffisante et non pas du fait de l'existence d'un produit substituable à l'accès dégroupé à la boucle locale cuivre. Un test de substituabilité impliquant une telle forme de dégroupage est par conséquent sans objet.

823. Un **dégroupage physique au niveau des « taps »** (points de concentration d'où partent des connexions individuelles vers chaque habitation, c'est-à-dire beaucoup plus près de l'utilisateur final que le central local d'où part la boucle locale cuivre) est par contre techniquement possible. Cette forme d'accès est analysée ci-dessous.

Substituabilité du côté de la demande

824. Un accès physique au niveau des « taps » fournirait des fonctionnalités similaires à celles d'un dégroupage de la boucle locale cuivre. Il permettrait aux nouveaux entrants d'offrir des services d'accès haut débit aux utilisateurs finaux et de choisir le débit offert à l'utilisateur final. De même, ces deux formes d'accès dégroupé

³⁹⁵ Commission européenne, note explicative, p. 44.

permettent aux nouveaux entrants d'offrir des services vocaux aux utilisateurs finals, voire des services de télévision³⁹⁶.

825. Le niveau d'investissement requis pour un opérateur alternatif n'est cependant pas comparable dans les deux cas. Le nombre de « taps » est très significativement plus élevé que le nombre de centraux locaux ou même que le nombre de cabines de rue dans un réseau cuivre. On compte en Belgique de l'ordre de 600 centraux locaux et entre 20.000 et 30.000 cabines de rue. Le nombre de « taps » en Belgique n'est pas connu mais le régulateur néerlandais ACM a évalué leur nombre à 500.000 aux Pays-Bas³⁹⁷. Compte tenu de la couverture comparable du câble en Belgique et aux Pays-Bas, le nombre de « taps » en Belgique devrait être du même ordre de grandeur. Un opérateur devrait consentir à des investissements très importants pour déployer un réseau jusqu'aux « taps » (contrairement à l'accès à la sous-boucle cuivre et au point de flexibilité « FTTP », il n'existe pas d'infrastructure pouvant être partagée jusqu'à ces points pour réduire le montant des investissements nécessaires) et ne substituerait donc pas un accès aux « taps » à un accès à la boucle locale cuivre en cas d'augmentation faible et non-transitoire du prix du prix de ce dernier³⁹⁸.
826. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

827. Etant donné la nature partagée du câble coaxial (cf. § 117), un câblo-opérateur qui fournirait un accès à ses « taps » ne pourrait pas offrir un accès physique à un niveau similaire à celui du dégroupage de la boucle locale cuivre (central local ou cabine de rue) Il ne pourrait pas non plus déployer un autre réseau physique dégroupable (cuivre ou fibre) entre ses taps et un nombre plus réduit de points d'accès en amont sans encourir des coûts et des délais substantiels.

³⁹⁶ A l'heure actuelle toutefois, aucun opérateur alternative ne propose des services de télévision au moyen du dégroupage de la boucle locale cuivre.

³⁹⁷ Commission Decision concerning Case NL/2015/1794: Wholesale local access provided at a fixed location in the Netherlands, 30 novembre 2015, p. 4.

³⁹⁸ Un accès aux « taps » est cependant possible aux conditions fixées par l'article 28 de la loi du 13 juin 2005 : Sans préjudice de l'article 25, l'Institut peut, après avoir mené une consultation publique [...] 2° imposer à toute personne propriétaire ou exploitante des câblages de réseaux de communications électroniques situés à l'intérieur d'un immeuble de faire droit aux demandes raisonnables d'accès à ces câblages émanant d'un opérateur, lorsque leur duplication serait économiquement inefficace ou physiquement irréalisable.

828. Cette analyse est valable pour les architectures HFC et FTTL car les longueurs respectives du segment coaxial et du segment fibre n'affectent pas le raisonnement.
829. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre n'est pas établie.

Conclusion

830. Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et le dégroupage physique d'un réseau coaxial ne font pas partie du même marché de produit.

14.4.2. Dégroupage du câble au niveau du spectre des fréquences

831. Un dégroupage au niveau du spectre des fréquences utilisées sur le câble constitue une hypothèse imaginable. Cependant, le dégroupage au niveau du spectre limite le spectre des fréquences dont dispose l'exploitant du réseau câblé pour ses services de détail et réduit l'efficacité de l'utilisation du spectre. Il est en effet nécessaire d'attribuer des canaux de fréquence à chaque opérateur (le câblo-opérateur lui-même et les opérateurs auxquels une partie du spectre serait attribué). Sur le marché aval de l'accès haut débit, les utilisateurs devraient être répartis entre plusieurs bandes de fréquences, non en fonction de leur nombre et de leur trafic, mais en fonction de leur fournisseur. Or, conformément à la « loi d'Erlang », la répartition de trafic entre plusieurs faisceaux est toujours moins efficace que si le trafic est concentré dans un seul faisceau. D'autre part sur le marché aval de la télévision, une même chaîne devrait être diffusée sur plusieurs fréquences (une par opérateur) pour un même nombre d'utilisateurs potentiellement desservis par le réseau (*home-passed*). Par conséquent, la capacité du réseau serait utilisée de manière moins efficace et l'exploitant du réseau câblé disposerait de moins de canaux pour desservir sa propre clientèle, ce qui aurait un impact préjudiciable sur la fourniture de ses services de détail (ce qui n'est pas le cas en cas de dégroupage d'une boucle locale en cuivre)³⁹⁹. A la connaissance de

³⁹⁹ Les difficultés liées au dégroupage du câble au niveau du spectre sont confirmées par une série de rapports : BEREC (2005), Gartner (2009), TNO (2011 et 2014).

l'IBPT, le dégroupage du câble au niveau du spectre n'est mis en œuvre qu'à une échelle très réduite⁴⁰⁰.

Substituabilité du côté de la demande

832. En termes de fonctionnalités, le dégroupage du câble au niveau du spectre des fréquences pourrait théoriquement offrir des fonctionnalités similaires au dégroupage de la boucle locale cuivre (possibilité d'offrir des services haut débit, de télévision et de téléphonie fixe).
833. De plus, un opérateur alternatif pourrait être réticent à acheter un service de gros basé sur le dégroupage du câble au niveau du spectre. En effet :
- 833.1. Si l'opérateur alternatif se voit attribuer une capacité limitée (inférieure à celle du câblo-opérateur), il se trouve limité dans le développement de ses produits et dans sa capacité à concurrencer le câblo-opérateur ;
- 833.2. Si l'opérateur alternatif se voit attribuer une capacité égale à celle du câblo-opérateur, ce service risquerait d'être dégradé à chaque fois qu'un nouvel opérateur se lance dans le dégroupage de spectre (des fréquences doivent être attribuées au nouvel entrant, entraînant une réduction de capacité pour les opérateurs se partageant déjà le spectre et une détérioration progressive des services fournis pour tous les abonnés au câble).
834. En outre, même dans l'hypothèse où il existerait un service de gros basé sur le dégroupage du câble au niveau du spectre, un opérateur alternatif qui voudrait remplacer le dégroupage de la boucle locale de Proximus par ce produit serait confronté à des coûts de migration élevés et à des délais importants, étant donné :
- La nécessité de changer les équipements (CPE) chez ses clients ;
 - La nécessité d'investir dans des équipements de type CMTS plutôt que dans des DSLAMs ;

⁴⁰⁰ BEREC Opinion in Case NL/2015/1727. BEREC understands that in the Netherlands, only one cable operator, Rekam, provides a wholesale offer (frequency unbundling to permit third parties ISPs to provide internet service they themselves do not provide and which covers only 0,8% of the population). Traduction libre: Le BEREC comprend que, aux Pays-Bas, un seul câblo-opérateur, Rekam, fournit une offre de gros (dégroupage fréquentiel pour permettre à des ISP tiers de fournir des services internet qu'ils ne fournissent pas eux-mêmes et qui couvre seulement 0,8% de la population).

- La nécessité de disposer de personnel qualifié pour opérer sur ces équipements (qu'il s'agisse de recrutements ou de formations) ;
- La nécessité d'étendre son infrastructure vers les têtes de réseau des câblo-opérateurs (celles-ci n'étant pas situées au même endroit que les répartiteurs principaux au niveau desquels il est possible d'accéder à la boucle locale cuivre).

835. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

836. La substituabilité du côté de l'offre nécessite que les fournisseurs puissent réorienter leur production vers les produits en cause et les commercialiser à court terme sans encourir aucun coût ni risque supplémentaire substantiel en réaction à des variations légères, mais permanentes, des prix relatifs⁴⁰¹. Si la substituabilité du côté de l'offre n'est possible qu'au prix d'une adaptation notable des immobilisations corporelles et incorporelles existantes, de lourds investissements supplémentaires, d'une révision profonde des décisions stratégiques ou de retards importants, il n'en est pas tenu compte pour la définition du marché⁴⁰².
837. La mise sur la marché d'un dégroupage fréquentiel du câble à l'horizon de la présente analyse est très hypothétique, du fait des limites mises en évidence ci-dessus (cf. § 833.2) : un câblo-opérateur n'a aucun incitant à offrir un service qui affecte la capacité utilisable pour ses services de détail et réduit l'efficacité de l'utilisation de son spectre.
838. L'augmentation du débit binaire à spectre égal qui sera possible avec Eurodosis 3.1 devrait être préempté par l'augmentation des besoins des service de détail. Une augmentation de capacité pour un service wholesale de capacité similaire à la capacité des services de détail exigerait une augmentation significative de la bande passante tant montante que descendante. Ceci impliquerait le remplacement de tous les amplificateurs ainsi que de tous les filtres pour augmenter les fréquences pour la voie retour. Au-delà de 1,2 GHz il faut de plus remplacer tous les taps. Un tel investissement n'est pas attendu à l'horizon de la présente analyse et il est de toute manière douteux qu'un câblo-opérateur réalise un tel investissement pour

⁴⁰¹ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, Journal officiel n° C 372 du 09/12/1997 p. 0005 – 0013, point 20.

⁴⁰² Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, Journal officiel n° C 372 du 09/12/1997 p. 0005 – 0013, point 23.

satisfaire une demande sur le marché de gros suite à une augmentation faible mais significative et non-transitoire du prix de l'accès à la boucle locale.

839. En outre, pour fournir un tel service, les câblo-opérateurs devraient aménager leurs head-ends pour y permettre la connexion des opérateurs alternatifs au réseau HFC, ainsi que procéder aux tests nécessaires avec les candidats acheteurs. Il n'est donc pas question qu'un tel service puisse être commercialisé à court terme.
840. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre n'est pas établie.

Conclusion

841. Le dégroupage d'une boucle locale en cuivre et le dégroupage d'un réseau coaxial au niveau du spectre des fréquences ne font pas partie du même marché de produit.

14.4.3. Contrainte indirecte exercée par le câble via le marché de détail

Notion de contrainte indirecte

842. La contrainte directe est celle qu'exercent l'un sur l'autre deux concurrents actifs sur un même marché. La contrainte indirecte est quant à elle exercée par une entreprise intégrée verticalement qui vend, sur un marché amont, des inputs utilisés pour commercialiser un produit sur un marché aval. Sur ce marché aval, sont en concurrence les acheteurs de ces inputs et l'entreprise intégrée verticalement.
843. Une telle situation est représentée sur la figure suivante⁴⁰³. A est l'entreprise verticalement intégrée (elle forme un tout avec sa division en aval a). B, C et D produisent des inputs utilisés par b, c, d pour commercialiser un produit sur un marché aval. Les firmes b, c, d sont en concurrence non seulement entre elles mais aussi avec la firme A.

⁴⁰³ Inderst & Valetti, A Tail of two constraints: assessing market power in wholesale markets, European Competition Law Review, 2007.

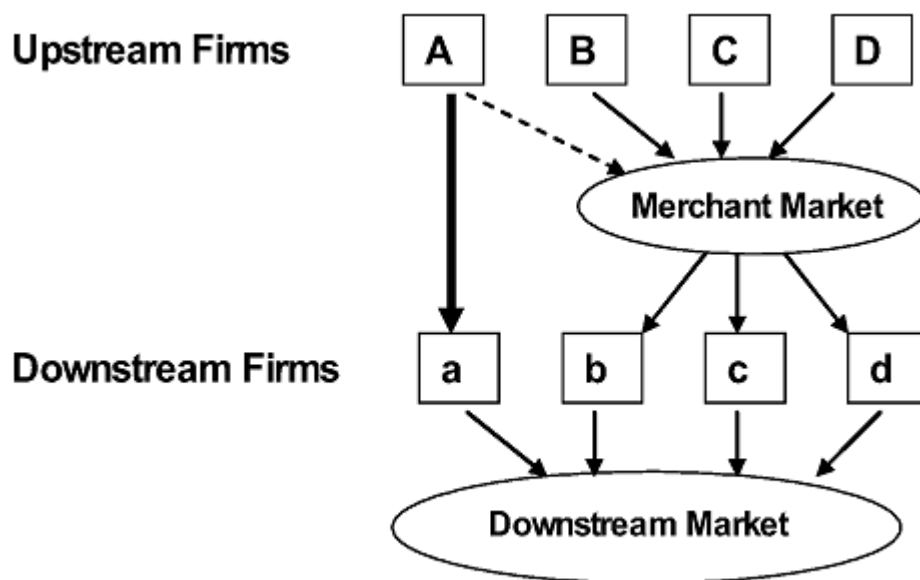


Figure 1: Illustration of a market structure with direct and indirect constraints

Figure 114 : Illustration d'une structure de marché avec des contraintes directes et indirectes

844. Selon la Commission européenne, trois conditions doivent être cumulativement remplies pour démontrer que l'impact de la pression indirecte du câble pourrait empêcher un opérateur puissant sur le marché d'augmenter les prix de son produit de gros.⁴⁰⁴
- 844.1. Les opérateurs alternatifs seraient contraints de répercuter l'augmentation hypothétique du prix de l'offre de gros sur leurs abonnés sur le marché de détail sans pouvoir absorber cette augmentation de prix.
- 844.2. Les abonnés des opérateurs alternatifs ne migreraient pas significativement vers l'entité de détail du monopoleur hypothétique, en particulier si celui-ci ne répercute pas l'augmentation du prix de gros sur ses propres offres de détail.
- 844.3. Il y aurait suffisamment de substitution du côté de la demande sur le marché de détail sur la base de la contrainte indirecte de sorte que l'augmentation du prix de l'offre de gros ne serait pas rentable.

⁴⁰⁴ Voir par exemple l'affaire UK/2007/0733

Analyse

845. L'IBPT a confié à Analysys Mason la réalisation d'une étude relative à l'estimation de la contrainte indirecte du câble sur les offres de gros xDSL de Proximus. L'étude conclut à l'absence d'une contrainte indirecte suffisante pour inclure les services d'accès au haut débit sur câble dans le même marché que les offres d'accès haut débit de type XDSL.
846. Bien que l'étude d'Analysys Mason n'a pas explicitement analysé la contrainte indirecte du câble sur le marché de l'accès local, il peut raisonnablement être conclu que la contrainte indirecte est insuffisante dans ce cas également. En effet, comme noté par le BEREC, on peut s'attendre à ce que les effets indirect sur le marché de l'accès local soient nettement plus limités (que sur le marché de l'accès central), parce que le prix de l'accès local est plus faible que celui de l'accès central et représente donc une proportion plus faible du prix de détail.⁴⁰⁵
847. Une étude similaire, réalisée par Tera Consultants, a confirmé ces conclusions.

Conclusion

848. Le dégroupage de la boucle locale cuivre et le dégroupage du réseau coaxial ne font pas partie du même marché de produit.
849. Cette conclusion est conforme à la pratique de nombreux régulateurs européens. Seul le régulateur du Royaume-Uni Ofcom conclut à l'inclusion du câble dans le marché de l'accès local, sur base de l'existence d'une contrainte indirecte exercée via le marché de détail⁴⁰⁶.
850. Etant donné les conclusions auxquelles sont parvenues les sections précédentes, il n'est pas nécessaire d'envisager la définition et l'analyse d'un marché de l'accès local au câble, fut-il notionnel, qui serait parallèle au marché de l'accès local au réseau cuivre et fibre.

⁴⁰⁵ BEREC, report on co-investment and SMP in NGA networks, avril 2012, p. 32.

⁴⁰⁶ La Commission européenne a cependant observé qu'Ofcom aurait dû procéder à une évaluation qualitative et quantitative suffisante pour arriver à cette conclusion (décision de la Commission du 19 juin 2014 dans l'affaire UK/2014/1606 – marché de gros de l'accès local).

14.5. SUBSTITUABILITÉ ENTRE DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN CUIVRE ET DÉGROUPEMENT D'UNE BOUCLE LOCALE EN FIBRE OPTIQUE FTTO

Aspects techniques

851. Dans ce type d'architecture, la fibre optique peut facilement être dégroupée étant donné que la capacité totale de la fibre optique ou de la longueur d'onde entre le central et le site de l'utilisateur est réservée à cet utilisateur.
852. Le dégroupage se fait ensuite via l'ODF dans le central où une fibre optique est placée vers l'équipement actif de l'opérateur alternatif au lieu de l'équipement actif de l'opérateur de réseau.

Substituabilité du côté de la demande

853. Sur le plan des fonctionnalités et des usages, l'accès dégroupé en paire de cuivre et l'accès dégroupé en fibre FTTO peuvent supporter les mêmes services de détail (téléphonie, télévision numérique, Internet haut débit). La fibre permet actuellement des vitesses supérieures au cuivre, mais :
- 853.1. L'IBPT a constaté (§ 182) qu'il n'existait pas aujourd'hui, sur les marchés sous-jacents au marché de l'accès dégroupé, d'application généralement répandue qui exigerait un accès en fibre plutôt qu'une paire de cuivre. Comme le conclut également l'Arcep, « aucune application spécifique au très haut débit ne semble susceptible d'induire à elle seule un clivage dans le comportement des consommateurs à court terme »⁴⁰⁷. L'Arcep a maintenu ce point de vue dans sa décision la plus récente⁴⁰⁸.
- 853.2. Il a été mentionné (voir section 5.1.2. qu'il existait des développements techniques actuels ou attendus permettant d'augmenter le débit offert sur une paire de cuivre.

⁴⁰⁷ Arcep, Décision n° 2011-0668 du 14 juin 2011, « Décision portant sur la définition du marché de gros pertinent des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché Décision portant sur la définition du marché de gros pertinent des offres d'accès haut débit et très haut débit activées livrées au niveau infranational, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché. », page 11.

⁴⁰⁸ Arcep, Décision n° 2014-0733 du 26 juin 2014, « Décision portant sur la définition du marché pertinent de gros des offres d'accès aux infrastructures physiques constitutives de la boucle locale filaire, sur la désignation d'un opérateur exerçant une influence significative sur ce marché et sur les obligations imposées à cet opérateur sur ce marché », p. 28.

854. Sur le plan des caractéristiques techniques, l'accès dégroupé en fibre FTTO présente, pour le demandeur, l'inconvénient d'une couverture restreinte :
- 854.1. La couverture de la fibre FTTO est très partielle par rapport à la totalité de la zone couverte par le LEX et donc l'infrastructure cuivre.
- 854.2. Dans sa zone de couverture, la fibre FTTO n'est pas disponible chez tous les utilisateurs finals et leur raccordement peut demander des travaux de génie civil important.
855. Sur le plan du business case, le dégroupage de la fibre FTTO est donc très différent en termes de clientèle accessible et de coûts d'installation et présente donc nettement moins d'effets d'échelle que le dégroupage de la boucle de cuivre.
856. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, l'IBPT considère que les accès dégroupés en fibre FTTO et les accès dégroupés en cuivre ne sont pas suffisamment substituables, du point de vue de la demande, pour être intégrés dans un même marché.

Substituabilité du côté de l'offre

857. Pour entrer sur le marché de l'accès local, un opérateur possédant une boucle FTTO devrait étendre considérablement sa couverture et donc faire de lourds investissements demandant un délai important, du fait à la fois des procédures administratives et des capacités des entrepreneurs actifs dans ce domaine.
858. De ce fait, l'IBPT considère que les accès dégroupés en fibre FTTO et les accès dégroupés en cuivre ne sont pas suffisamment substituables, du point de vue de l'offre, pour être intégrés dans un même marché.

Conclusion

859. Le dégroupage de la boucle locale en cuivre et le dégroupage de boucle locale en fibre optique FTTO ne font pas partie du même marché de produit.

CHAPITRE 15. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE

860. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC était parvenue à la conclusion que la dimension géographique du marché de l'accès local était nationale.
861. Au Chapitre 14. ci-dessus, l'IBPT est parvenu à la conclusion que le marché pertinent de produits inclut l'accès local sur cuivre et sur fibre, à l'exclusion des formes possibles d'accès local sur les réseaux câblés. Proximus est actuellement le seul fournisseur de ce type de produits de gros en Belgique.
862. **La couverture du réseau d'accès local cuivre de Proximus est nationale.** Il a été noté (cf. § 233) que plus de 99 % de la population a accès à l'ADSL. La couverture par le réseau VDSL2 est inférieure mais dépasse néanmoins de 90% de la population. Cette couverture est complétée localement par un accès local en fibre optique (dans les zones d'activité économiques et les nouveaux lotissements résidentiels).
863. **Il n'est pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure d'accès local,** parallèle à celle de Proximus, à l'horizon de la présente analyse sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Proximus sur ce marché. En effet, il est communément reconnu que déployer une nouvelle infrastructure d'accès local exige des investissements et des délais particulièrement importants. A ce stade, aucun acteur n'a commencé le déploiement d'une nouvelle infrastructure d'accès local, même à une échelle réduite⁴⁰⁹. Si néanmoins de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante à l'accès dégroupé au réseau de Proximus.
864. Le dégroupage est un peu plus développé à Bruxelles qu'en Flandre ou encore en Wallonie. Cependant, il reste partout significativement faible. **Les conditions de concurrence sur le marché pertinent de l'accès local sont donc homogènes sur l'ensemble du territoire belge** (partout en Belgique et sans distinction de

⁴⁰⁹ Il a été annoncé que "Vivaqua Consult" allait placer dans certains égouts bruxellois des câbles à fibre optique qui pourraient être loués et partagés entre différents clients. Selon les informations disponibles, ne s'agirait cependant pas de fibres optiques allant jusqu'au domicile des usagers (L'Echo, 3 et 6 février 2017).

régions, Proximus est en situation de monopole pour la fourniture d'accès dégroupé).

865. **Le recours au dégroupage est assez étendu sur le plan géographique.** Cette extension géographique est illustrée par la figure ci-dessous (les signes rouges représentent la totalité des centraux locaux de Proximus, tandis que les carrés bleus correspondent aux centraux locaux où au moins une ligne est dégroupée). On peut constater que le dégroupage est utilisé principalement dans des zones les plus densément peuplées (les grandes villes et leur périphérie), mais aussi dans des communes isolées.

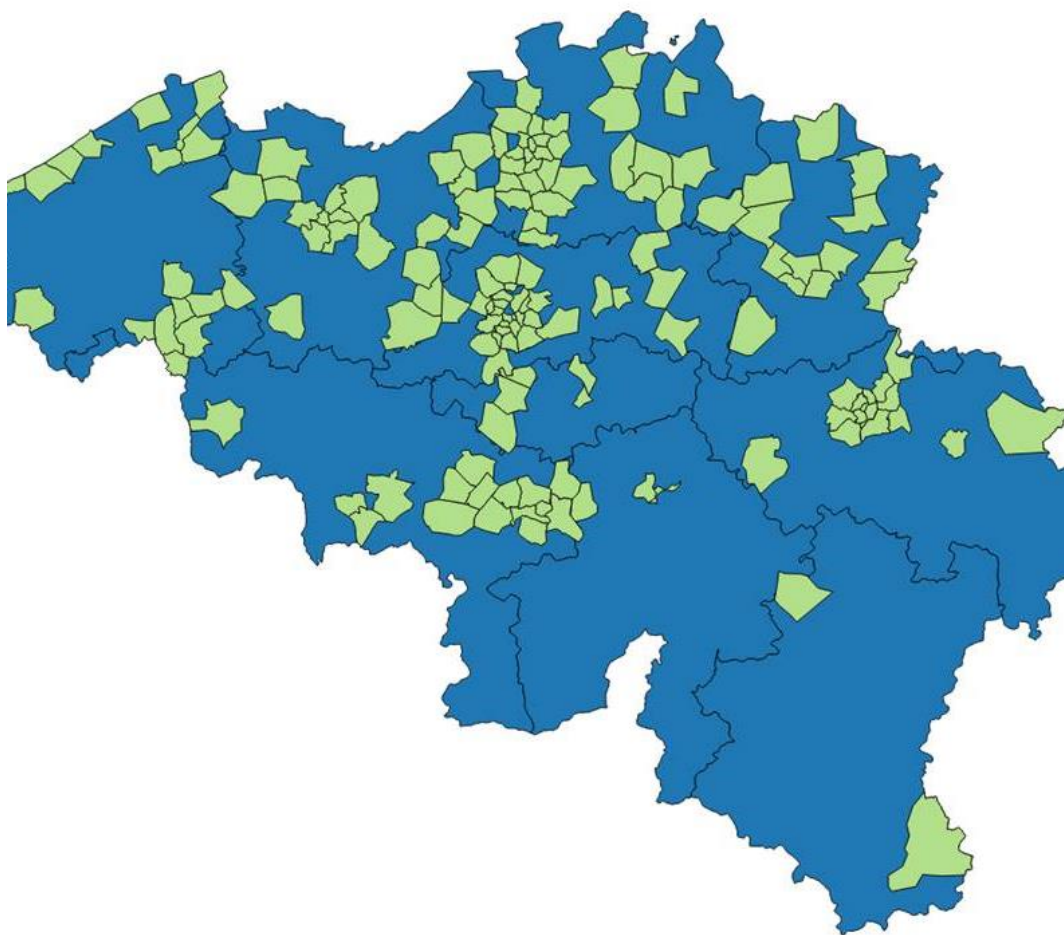


Figure 115 : Déploiement effectif du dégroupage par les opérateurs alternatifs, deuxième semestre 2016 [Source: IBPT, Proximus]

866. En raison des coûts fixes élevés de dégroupage, le business case pour **le dégroupage est par nature uniquement viable dans les zones où le nombre de clients (potentiels) est important** afin que ces coûts fixes puissent être répartis entre un nombre de clients suffisamment grand. L'achat de ce type de

service dépend fortement de la viabilité du business case du dégroupage d'un central de Proximus (LEX) donné et cette viabilité est elle-même influencée par un certain nombre de paramètres tels que la densité de la population, le nombre de clients reliés à ce LEX, l'usage que l'opérateur alternatif fait du dégroupage ou le fait que l'utilisateur final soit disposé à souscrire à certains services, en particulier ceux qui sont offerts par le biais du dégroupage. Ces raisons expliquent qu'un opérateur achète des services de dégroupage dans certaines zones et pas dans d'autres. Du point de vue de la demande, on pourrait dès lors considérer que des différences pourraient survenir entre certaines zones du territoire belge.

867. **On pourrait imaginer que le territoire belge soit divisé par exemple en deux zones:** une zone qui réunit les LEX où le dégroupage est effectivement potentiellement viable au niveau économique et une zone qui réunit les LEX qui ne peuvent pas être dégroupés de manière viable au niveau économique⁴¹⁰. Il est cependant extrêmement complexe voire impossible de faire une subdivision globale nette, fiable et suffisamment stable dans le temps (au regard de l'ensemble des facteurs pouvant entrer en ligne de compte en matière réglementaire) et de garantir l'absence d'erreurs dans ce type de segmentation. En effet, en ciblant certaines niches de clientèle ou certaines zones géographiques, il est possible de constituer une clientèle suffisante pour assurer un dégroupage économiquement viable de LEX alors qu'on pourrait dans un premier temps s'attendre à ce que ce dégroupage ne soit pas économiquement viable. On peut, par exemple, imaginer le cas d'un opérateur prenant pour cible commerciale principale les étudiants et qui atteindrait une taille critique suffisante économiquement dans les villes universitaires tandis qu'un opérateur plus important mais plus généraliste au niveau de sa clientèle ne l'atteindrait pas car sa pénétration serait précisément moindre dans ces villes universitaires. De même, les opérateurs travaillent parfois via des magasins de produits IT, lesquels peuvent être localement bien implantés et donc atteindre localement un taux de pénétration que l'opérateur lui-même n'aurait pas a priori envisagé. Certains opérateurs peuvent également cibler les concentrations de PME. Les exemples passés ou présents de Dommel, Billi ou Destiny confirment une telle analyse. On peut donc considérer que **chaque LEX est potentiellement économiquement dégroupable**.

868. Il ne serait par conséquent pas approprié pour le marché que l'IBPT qualifie d'office certains LEX de « non-dégroupables » (sur une base purement théorique) et empêche ainsi un opérateur de niche d'introduire un service novateur. Le risque

⁴¹⁰ Pour qu'un LEX soit considéré comme économiquement « dégroupable », il faut qu'un opérateur puisse atteindre une taille critique dans la zone de desserte de ce LEX.

de commettre des erreurs en voulant distinguer les LEX potentiellement dégroupables ou non est beaucoup trop important pour soutenir une segmentation géographique suivant cette logique. Pour éviter que le développement de la concurrence ne soit entravé par de telles erreurs, il est par conséquent plus approprié de ne pas faire ce type de distinction. Le régulateur français ARCEP est parvenu à une conclusion similaire⁴¹¹. Par ailleurs, le fait de ne pas segmenter le marché géographiquement ne porte pas préjudice à Proximus (qui en est le seul acteur actuellement). En effet, la suppression du dégroupage dans certains LEX ne permettrait pas à Proximus de réaliser des économies (les coûts de la gestion de l'offre de référence ne dépendent pas du nombre de LEX concernés et aucun investissement n'est nécessaire lorsqu'il n'y a pas de commandes de dégroupage dans un LEX donné). Le régulateur considère par ailleurs que ce type de distinction le conduirait finalement à s'éloigner de ce qui doit le guider dans l'analyse de la nécessité de segmenter ou non géographiquement un marché à savoir le constat d'une hétérogénéité des conditions de concurrence sur le territoire belge en ce qui concerne l'offre de services d'accès dégroupé à la boucle locale.

869. Enfin, la segmentation géographique du marché de l'accès local est plutôt inhabituelle dans les Etats membres de l'Union européenne. Elle est seulement appliquée dans des pays où sont établis différents opérateurs qui, historiquement, ne couvrent chacun qu'une partie du territoire. Ainsi, le Royaume-Uni est divisé entre la majeure partie du pays, couverte par BT, et la région de Hull, couverte par Kingston. La Hongrie est divisée en trois zones couvertes par les opérateurs historiques Magyar Telekom, Invitel et UPC (Monortel). En Finlande, le régulateur FICORA a segmenté le pays en 111 marchés régionaux compte tenu du grand nombre d'opérateurs disposant de leur propre réseau d'accès local. Les rares pays qui segmentent géographiquement le marché de l'accès local ne font donc pas de distinction entre les régions économiquement dégroupables et non dégroupables mais plutôt en fonction de la couverture des réseaux existants.
870. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT considère que les conditions de concurrence sur le marché pertinent de l'accès local sont homogènes sur l'ensemble du territoire belge et que par conséquent la dimension géographique du marché de gros de l'accès local est nationale. L'IBPT estime cependant que, dans l'hypothèse où des mesures correctrices devaient être imposées suite à l'analyse

⁴¹¹ ARCEP, Décision n° 2014-0734 du 26 juin 2014, p. 23 : « Au vu des réponses des acteurs à la consultation publique sur le dégroupage²⁰, il apparaît prématuré de déterminer une zone non dégroupable à horizon de la prochaine analyse des marchés (2014-2017), la définition de cette zone pouvant constituer un frein à l'extension du dégroupage, d'une part, et pouvant réduire l'indépendance des opérateurs dans le choix des NRA à dégroupier, d'autre part. »

concurrentielle du marché, certains facteurs pourraient justifier une différenciation géographique à ce niveau. Ces facteurs sont plus particulièrement :

- La présence ou non d'une ou plusieurs autres infrastructures supportant des services de détail concurrents à ceux de Proximus⁴¹² ;
- Les différences de couverture par les réseaux NGA⁴¹³.

⁴¹² Il existe généralement un câblo-opérateur qui offre des services de détail concurrents à ceux de Proximus et des initiatives locales ne peuvent être exclues.

⁴¹³ Comme illustré au chapitre consacré à la dimension géographique du marché de détail du haut débit.

CHAPITRE 16. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DU MARCHÉ DE L'ACCÈS LOCAL

871. Le marché de gros de l'accès local (« marché 3a ») est défini comme le marché national de l'accès local sur cuivre et sur fibre, à l'exclusion des formes possibles d'accès local sur les réseaux câblés.

CHAPITRE 17. ANALYSE CONCURRENTIELLE

17.1. PARTS DE MARCHÉ ET VOLUMES

872. Compte tenu de la définition du marché pertinent de produit, Proximus est le seul fournisseur d'accès en gros au niveau local et sa part de marché est par conséquent de 100%. Suivant la jurisprudence constante, un tel niveau de part de marché suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante⁴¹⁴.
873. Proximus devrait en outre rester le seul fournisseur d'accès en gros au niveau local à l'horizon de la présente analyse. Comme souligné au § 863, il n'est en effet pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure d'accès local, parallèle à celle de Proximus à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Proximus sur ce marché. Si néanmoins certaines initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture et permettent un volume de vente tels que la part de marché de Proximus baisse de façon significative.
874. La figure ci-dessous présente l'évolution des volumes de services d'accès local (dégrouperage total et dégroupage partiel) au cours des dernières années.

⁴¹⁴ Lignes directrices, § 75.

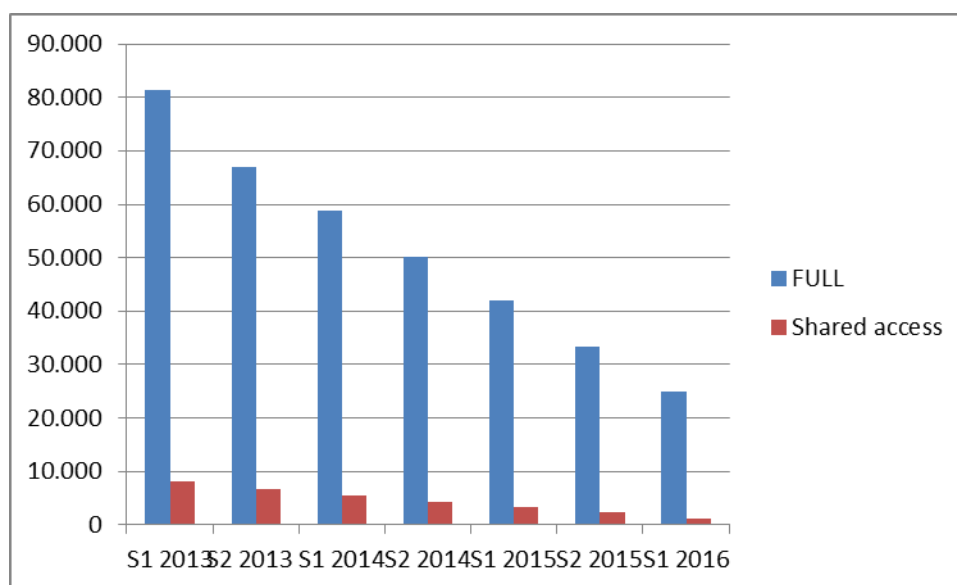


Figure 116: Evolution des volumes de services d'accès local vendus par Proximus

875. La figure suivante présente l'évolution des volumes de services de gros (régulés ou non) vendus par Proximus à des opérateurs alternatifs en Belgique. Les services d'accès local (dégrouperage total et dégroupage partiel) représentent une part décroissante du volume total tous services de gros confondus : de 36% au premier semestre 2013 à 21% au second semestre 2016.

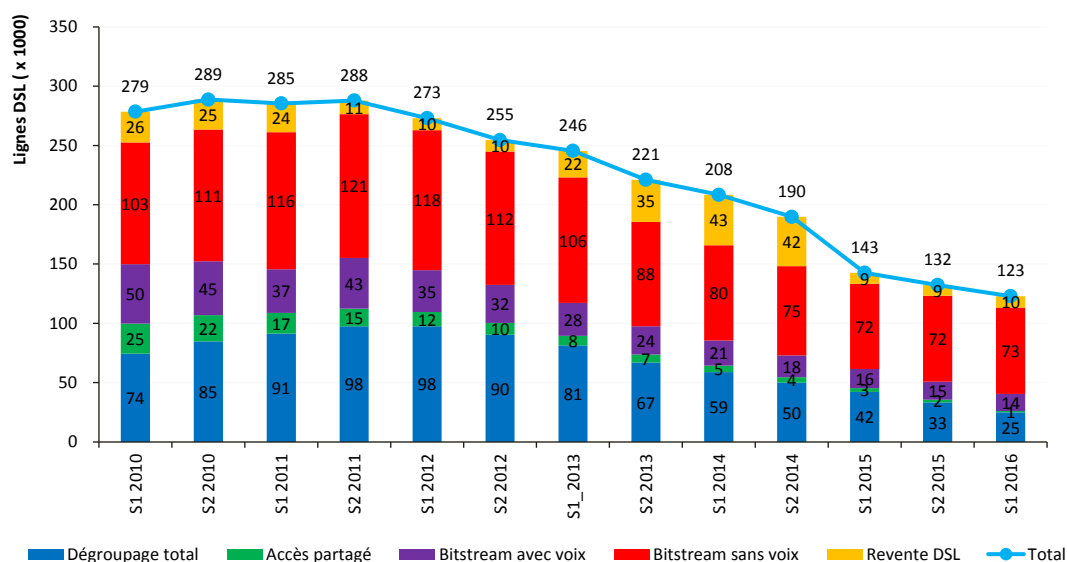


Figure 117: Evolution des volumes des différents services de gros vendus par Proximus

876. Ces faibles volumes et cette décroissance sont le reflet des faibles parts de marché des opérateurs alternatifs sur les marchés de détail (cf. chapitres 7 à 10).

17.2. BARRIÈRES À L'ENTRÉE

Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus

877. Un réseau d'accès local tel que celui de Proximus, s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux résidentiels et professionnels et sur la quasi-totalité du territoire, constitue **une infrastructure extrêmement difficile à dupliquer**. Déployer de façon indépendante une nouvelle infrastructure d'accès local qui dupliquerait celle de Proximus nécessiterait d'importants investissements⁴¹⁵ : travaux de génie civil (tranchées), installation de répartiteurs (MDF) et de sous-répartiteurs (cabines de rue). De tels investissements sont extrêmement coûteux et exigeraient des délais importants pour l'obtention des autorisations requises et pour la réalisation proprement dite. En outre, le réseau d'accès en cuivre de Proximus a été déployé en grande partie à l'époque où celle-ci (la RTT à l'époque) disposait de droits exclusifs. L'opérateur qui voudrait déployer une nouvelle infrastructure ne pourrait pas bénéficier de tels avantages.
878. Les investissements dans une infrastructure d'accès local constituent en outre des **dépenses à fonds perdus**, c'est-à-dire des coûts fixes qu'il est difficile de récupérer (parce qu'il s'agit d'investissements dans des actifs qui peuvent difficilement être réutilisés pour d'autres usages)⁴¹⁶. La nécessité d'engager d'importantes dépenses à fonds perdus rend l'entrée sur le marché plus difficile encore.

Economies d'échelle

879. Disposer d'une telle infrastructure procure à Proximus d'autres avantages tels que des économies d'échelle, c'est-à-dire des coûts de production unitaires plus faibles lorsque le volume de production augmente (du fait qu'il est possible de répartir les coûts fixes sur un volume de production supérieur)⁴¹⁷.
880. Du fait de son statut d'opérateur historique, Proximus a bénéficié d'économies d'échelle significatives lors du déploiement de son réseau cuivre et a pu amortir la majorité de ses coûts sur l'ensemble des utilisateurs finaux. Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la fourniture de l'accès local ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont a historiquement bénéficié Proximus. Du fait du maintien de parts de marché élevées (même après

⁴¹⁵ Le réseau de Proximus représente plusieurs milliards d'euros d'investissements.

⁴¹⁶ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁴¹⁷ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence) Proximus continue de bénéficier d'économies d'échelle supérieures à celles de ses concurrents (même si les câblo-opérateurs bénéficient eux-aussi d'économies d'échelle dans leurs zones de couverture respectives).

Economies de gamme

881. L'abaissement des coûts unitaires grâce à l'élargissement de l'offre de produits et services qui peuvent être basés sur un réseau d'accès constitue un principe économique fondamental. Proximus bénéficie de cet effet économique en offrant toujours plus de services sur son réseau (accès au réseau téléphonique, échange de données grâce à des services tels que les lignes louées, les connexions haut débit, les services de télévision, les services interactifs supplémentaires, etc.).
882. Les économies de gamme dont bénéficie Proximus constituent par ailleurs un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès à des inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

Intégration verticale

883. Proximus est une entreprise intégrée verticalement, c'est-à-dire qu'elle est présente aux différents stades de la chaîne de valeur : elle dispose de son propre réseau (accès, *backhaul* et longue distance) et ses divisions commerciales sont les principales utilisatrices des services basés sur ce réseau, qu'elles vendent sur les marchés de détail en aval.
884. Cette intégration verticale représente un avantage concurrentiel par rapport à de nouveaux entrants éventuels sur le marché de la fourniture d'accès dégroupé dans la mesure où Proximus dispose de débouchés à différents niveaux de la chaîne de valeur ajoutée (marché de gros de l'accès large bande, marché de détail de l'accès au réseau téléphonique, marché de l'accès Internet, marché mobile, marché de la radiodiffusion,...). L'intégration verticale procure aussi à Proximus un haut niveau d'indépendance, en comparaison avec un certain nombre de ses concurrents sur les marchés en aval qui, pour leur part, sont bien souvent dépendants de Proximus pour obtenir des services de gros d'accès local.

17.3. CONTRE-POUVOIR DES ACHETEURS

885. Le contre-pouvoir des acheteurs est la capacité des acheteurs d'obtenir de meilleures conditions du fait de leur position de négociation (des acheteurs puissants peuvent exercer un effet disciplinant sur des vendeurs puissants)⁴¹⁸.
886. Comme mentionné ci-dessus, les divisions commerciales de Proximus sont les principales utilisatrices des services basés sur le réseau d'accès local (plus de 80% des lignes d'accès cuivre et la quasi-totalité des lignes d'accès fibre sont utilisées pour fournir des services aux clients de détail de Proximus). Du fait de ces volumes d'achat limités, les opérateurs clients de Proximus pour les services d'accès local **ne disposent pas d'un fort pouvoir de négociation** vis-à-vis de Proximus.
887. Les opérateurs clients de Proximus pour les services d'accès local **ne disposent pas non plus d'alternatives crédibles** pour s'approvisionner en services de gros d'accès local. Les analyses de substituabilité (cf. Chapitre 14.) ont conduit à la conclusion qu'il n'existait pas, même prospectivement, de produit susceptible de se substituer aux services de Proximus.
888. Compte tenu des coûts et des délais pour déployer une nouvelle infrastructure (cf. § 877), il n'est **pas non plus envisageable de recourir à l'autofourniture**.
889. Compte tenu des éléments qui précède, l'IBPT conclut que les opérateurs clients de Proximus pour les services d'accès local ne disposent pas d'un contre-pouvoir d'achat significatif.

17.4. CONCURRENCE POTENTIELLE

890. La concurrence potentielle est la pression concurrentielle qui peut être exercée par la possibilité que des firmes (nouvelles ou existantes) entrent sur un marché donné⁴¹⁹. Bien que l'effet de la concurrence potentielle soit moins immédiat que la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre, elle peut exercer un certain effet disciplinant sur les entreprises en place.
891. Compte tenu des barrières à l'entrée mises en évidence ci-dessus, en particulier la difficulté de dupliquer l'infrastructure de Proximus et le fait que les investissements dans une nouvelle infrastructure seraient des dépenses à fonds perdus, la probabilité est faible qu'un opérateur déploie une nouvelle infrastructure

⁴¹⁸ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁴¹⁹ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

d'accès local à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Proximus sur ce marché. Comme constaté au § 863, quand bien même de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante à l'accès dégroupé au réseau de Proximus. Par conséquent, l'impact de la concurrence potentielle n'est pas de nature à remettre en question la position de Proximus sur ce marché.

17.5. ANALYSE PROSPECTIVE

892. Le dégroupage de la boucle locale cuivre a été affecté ces dernières années par différentes évolutions qui devraient continuer de produire leurs effets au cours des prochaines années :
- 892.1. La fermeture de certains centraux locaux réduit le nombre global de paires de cuivre disponibles pour le dégroupage du réseau cuivre.
 - 892.2. La demande de débit plus élevés, tant pour la fourniture d'accès haut débit sur les marchés de détail que pour la connexion de stations de base mobiles, a conduit à une réduction du dégroupage pour la mise en oeuvre des technologies ADSL(2+).
 - 892.3. Le déploiement par Proximus de l'ADSL depuis les ROP a pour conséquence que le dégroupage cuivre ne peut plus être utilisé pour fournir de l'ADSL2(+) dès lors que l'ADSL est fourni par Proximus à partir d'un ROP.
 - 892.4. La mise en oeuvre du vectoring a conduit à l'indisponibilité du dégroupage au niveau de la sous-boucle locale cuivre.
893. L'évolution prévisible du réseau de Proximus devrait encore affecter la disponibilité et l'usage du dégroupage. La mise en oeuvre du vectoring dans les fréquences basses (celles de ADSL2(+), cf. § 98) va avoir pour conséquence que le dégroupage de la boucle locale cuivre ne sera plus possible, pour un certain nombre de lignes, que pour des débits limités.
894. La demande pour un service d'accès local sur fibre devrait se développer au fur et à mesure du déploiement du réseau FTTH, d'autant plus que Proximus prévoit le

démantèlement de l'infrastructure cuivre sur la zone graduellement couverte par le FTTH⁴²⁰.

895. Ces évolutions n'affectent pas à ce stade la définition du marché ou l'analyse concurrentielle mais doivent être prises en considération dans le cadre de la détermination des mesures correctrices appropriées.

17.6. CONCLUSION DE L'ANALYSE CONCURRENTIELLE

896. Proximus dispose d'une puissance significative sur le marché de gros national de l'accès local et continuera à en disposer à l'horizon de la présente analyse.

⁴²⁰ Proximus, présentation "Fiber for Belgium", 16 décembre 2016.

CHAPITRE 18. PROBLÈMES POTENTIELS DÉCOULANT DE LA DOMINANCE DE PROXIMUS

897. Ayant conclu au chapitre précédent à l'existence d'un opérateur puissant, Proximus, sur le marché de l'accès local, l'IBPT présente dans ce chapitre les problèmes potentiels qui peuvent découler de la présence d'une entreprise puissante sur le marché en question. Le but de cette section n'est pas de procéder à un relevé exhaustif de ces problèmes potentiels, mais d'identifier les principaux comportements que l'opérateur puissant pourrait avoir ou a déjà adopté et qui constituent des risques pour la concurrence afin de déterminer les mesures correctrices appropriées.

L'accès au réseau

898. Le problème essentiel sur le marché de l'accès local est la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau local de l'opérateur historique, créé à une époque où cet opérateur bénéficiait de droits exclusifs. Du fait de ces barrières à l'entrée, les opérateurs alternatifs sont demandeurs d'un accès au réseau local de Proximus. Or Proximus pourrait être en mesure de refuser d'accorder l'accès et l'interconnexion à son réseau dans le but d'entraver l'entrée de concurrents sur les marchés en aval.
899. Dans le cadre du déploiement du réseau local FTTH, destiné à remplacer le réseau local cuivre dans certaines parties du territoire, Proximus pourrait en outre effectuer des choix techniques (par exemple en ce qui concerne l'emplacement et la taille des points de flexibilité où le dégroupage physique est possible) susceptibles d'entraver le développement d'une concurrence effective durable.
900. Proximus serait également en mesure de retirer l'accès qu'elle a précédemment accordé à certains opérateurs.

Les autres problèmes potentiels d'ordre non-tarifaire

901. Dans le cadre de leurs demandes d'accès au réseau local de Proximus, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :
- 901.1. **Différentes formes de discrimination non-tarifaires.** Il peut s'agir par exemple de différences de traitement en termes de délais, de qualité de service ou d'accès aux informations. Si la fourniture de services d'accès local était caractérisée par de telles différences de traitement, les

opérateurs alternatifs qui dépendent des inputs fournis par Proximus pourraient voir leur capacité concurrentielle affectée, voire leur entrée ou leur maintien sur le marché menacé. A titre d'exemple, en 2014 l'IBPT a constaté des irrégularités en termes de transparence des offres de référence ; des limitations techniques importantes ont été omises dans l'offre WBA VDSL2⁴²¹.

901.2. L'existence de barrières à l'entrée liées aux services auxiliaires à l'accès local. Ainsi, par exemple, en présence de restrictions au choix du CPE imposées par Proximus, l'opérateur alternatif se voit restreindre sa capacité de se différencier sur le marché. Plusieurs problèmes ont notamment été constatés depuis 2008 :

901.2.1 En 2008, Proximus a refusé le déploiement de CPEs propres aux OLOs au motif d'un manque d'interopérabilité. Il est cependant apparu que le CPE fourni par Proximus aux opérateurs alternatifs était, contrairement à celui utilisé par la division retail de cette dernière, limité dans ses fonctionnalités (bien qu'il s'agissait du même modèle), contenait des défauts (bugs) résiduels et n'était pas gérable à distance par l'opérateur alternatif. Ces limitations ont ralenti la progression des opérateurs alternatifs sur le marché du haut débit car elles empêchaient les opérateurs alternatifs de délivrer un service différencié à partir du réseau VDSL2. Pour cette raison, l'IBPT a imposé la possibilité pour les opérateurs alternatifs de déployer leur propre CPE.

901.2.2 Le déploiement d'un CPE propre à l'OLO s'est ensuite révélé complexe et coûteux notamment à cause du coût des tests étendus et spécifiques imposés par Proximus. L'IBPT a dû pour cette raison établir de nouvelles règles moins contraignantes.

901.3. **Un handicap qualitatif.** Par exemple, une asymétrie au niveau de la qualité de service entre d'une part l'opérateur puissant verticalement

⁴²¹ Voir décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence (bien que cette décision a été annulée par la Cour dans un arrêt de 19 avril 2017, la Cour ne s'est pas prononcée sur la question de fond relative au respect par Proximus de l'obligation de transparence), et la décision du Conseil de l'IBPT du 19 août 2015 concernant la transparence des offres de référence.

intégré et d'autre part un opérateur alternatif faisant usage du réseau de l'opérateur puissant constitue un handicap à son développement. En effet, lorsqu'un incident se présente, celui-ci peut être localisé dans le réseau de l'opérateur alternatif ou dans le réseau de l'opérateur puissant. S'il ne peut pas signaler l'incident auprès de l'opérateur puissant tant qu'il n'a pas éliminé les causes probables sur son propre réseau, il en résulte une réactivité globale plus faible que celle de l'opérateur verticalement intégré. Dès lors, en l'absence de qualité de service appropriée au niveau de gros, l'opérateur alternatif ne peut concourir sur la qualité offerte aux clients.

- 901.4. Des difficultés pour obtenir des informations utiles à leur activité. Il peut s'agir par exemple des informations relatives à l'évolution du réseau de Proximus. De tels problèmes se sont déjà produits dans le passé. En 2008, Proximus (alors Belgacom) a annoncé la fermeture de 65 centraux locaux, ce qui avait des conséquences importantes sur l'accès au niveau local (bien qu'il s'agissait seulement de 10 à 15% du nombre total de centraux, ces fermetures avaient un impact sur 40% des lignes dégroupées). Malgré un tel impact, l'IBPT avait été informé seulement plus de trois mois après la décision interne chez Proximus. Ces fermetures de centraux avaient entraîné la nécessité d'un addendum à l'analyse de marché en vigueur à l'époque⁴²². Plus récemment, Proximus a introduit un addendum visant la suppression du service ADSL alors que cette évolution n'avait pas été envisagée dans le document *Network Transformation Outlook*, censé apporté une transparence suffisante vis concernant les évolutions de réseau prévues.⁴²³
- 901.5. **Des conditions de fourniture injustifiées**, par exemple des exigences exagérées en matière de garanties financières.
- 901.6. **L'obligation de s'aligner sur la feuille de route technologique de l'opérateur puissant** et ne disposer que d'un faible pouvoir de négociation pour mettre en œuvre ses propres demandes. Chaque opérateur sur le marché, qu'il soit puissant ou alternatif, devrait pouvoir déterminer ses segments de clients cibles et disposer des inputs de gros

⁴²² Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008.

⁴²³ Comme critiqué par l'IBPT dans sa lettre du 15 juillet 2016 à Proximus concernant "ADSL From ROP & Activation of Vectoring in ADSL(2+) frequencies – Demande d'informations".

nécessaires à l'élaboration d'un produit différencié. L'opérateur dominant, gestionnaire de l'infrastructure d'accès, est en mesure d'imposer sa propre feuille de route technologique tout en négligeant les besoins des autres opérateurs. Ainsi, malgré les demandes insistantes des opérateurs alternatifs pour des profils hauts débits symétriques, ceux-ci n'ont été disponibles qu'après que l'IBPT en ait imposé la fourniture à Proximus dans sa décision du 30 septembre 2009 et dans sa décision du 4 février 2011.

- 901.7. **Un couplage injustifié de certains services.** Proximus pourrait par exemple exiger qu'un opérateur alternatif achète, en plus des services qu'il demande, d'autres services dont il n'a pas besoin.
- 901.8. **Une utilisation illégitime d'informations** concernant les concurrents. Proximus pourrait par exemple transmettre à ses divisions commerciales des informations que sa division *wholesale* obtient sur ses concurrents.

Les problèmes potentiels d'ordre tarifaire

- 902. Dans le cadre de leur demande d'accès au réseau local de Proximus, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :
 - 902.1. L'imposition de **prix excessifs**. Par l'imposition de prix excessifs, Proximus pourrait être en mesure d'augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi les rendre moins compétitifs.
 - 902.2. L'imposition de prix discriminatoires ;
 - 902.3. Des **structures de prix inadaptées**. Par exemple, le raccordement d'un client final au réseau d'accès de Proximus constitue une barrière à l'acquisition d'un client par un opérateur alternatif. L'exécution de ce raccordement (appelé Small Network Adaptation, ou SNA) est facturé à plus de 400€ à l'opérateur alternatif. Pour ses propres clients, Proximus propose ce raccordement pour 90€ puisqu'elle est en mesure d'amortir ce coût sur une base de clients plus importante que l'opérateur alternatif.
 - 902.4. **Payer pour des services dont il n'a pas nécessairement besoin.** A titre d'exemple, Proximus propose, dans son offre de détail, une garantie de service spécifique pour les (très) petites et moyennes entreprises (réparation le jour même avant 17h). Pour reproduire cette offre de

Proximus, les opérateurs alternatifs doivent acheter en gros une garantie de service 24/7 onéreuse et partiellement inutile. En effet, une part très importante du coût de cette garantie 24/7 est attribuable aux gardes de nuit, qui ne sont généralement pas nécessaires pour un service à destination des (très) petites et moyennes entreprises.

- 902.5. Des pratiques d'amenuisement des marges bénéficiaires (également appelées prix ciseaux, ciseau tarifaire, *margin squeeze* ou *price squeeze*). Le risque de telles pratiques est un problème fréquemment rencontré dans le secteur des télécommunications où certains concurrents sont dépendants des inputs achetés à un opérateur puissant verticalement intégré. Plusieurs opérateurs historiques (Deutsche Telekom⁴²⁴, Telefonica⁴²⁵) ont été sanctionnés pour des pratiques de prix ciseaux en relation avec leurs produits d'accès. Il a été démontré que Proximus elle aussi avait pratiqué des tarifs de gros générateur de prix ciseaux (services de terminaison mobile et services de lignes louées Ethernet).⁴²⁶

⁴²⁴ Décision de la Commission du 21 mai 2003 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 - Deutsche Telekom AG).

⁴²⁵ Décision de la Commission du 4 juillet 2007 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/38.784 – Wanadoo España vs. Telefónica).

⁴²⁶ Décision de l'IBPT du 8 avril 2009 concernant le test de ciseaux tarifaires des lignes louées Ethernet.

CHAPITRE 19. MESURES CORRECTRICES APPROPRIÉES

19.1. INTRODUCTION

903. L'analyse du marché de gros de l'accès local a mis en évidence la position de puissance significative de Proximus sur ce marché et l'existence de différents problèmes parmi lesquels la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau local de Proximus.
904. Le constat de l'existence d'une position de puissance significative entraîne l'obligation, pour l'IBPT, d'imposer à Proximus des obligations réglementaires basées sur la nature des problèmes constatés, appliquées de façon proportionnelle et justifiée. Au moins une mesure doit être imposée. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit notamment tenir compte des principes réglementaires suivants⁴²⁷ :
- 904.1. promouvoir la **prévisibilité réglementaire** en assurant une approche réglementaire cohérente sur des périodes de révision appropriées ;
 - 904.2. veiller à ce que, dans des circonstances similaires, il n'y ait **pas de discrimination** dans le traitement des entreprises fournissant des réseaux et services de communications électroniques ;
 - 904.3. préserver la concurrence au profit des consommateurs et promouvoir, s'il y a lieu, une concurrence fondée sur les infrastructures ;
 - 904.4. promouvoir des investissements efficaces et des innovations dans des infrastructures nouvelles et améliorées⁴²⁸ ;
 - 904.5. tenir dûment compte de la **diversité des situations** en matière de concurrence et de consommateurs dans les différentes zones géographiques ;

⁴²⁷ Article 8.5 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »).

⁴²⁸ Notamment en veillant à ce que toute obligation d'accès tienne dûment compte du risque encouru par les entreprises qui investissent et en permettant diverses modalités de coopération entre les investisseurs et ceux qui recherchent un accès, afin de diversifier le risque d'investissement, tout en veillant à ce que la concurrence sur le marché et le principe de non-discrimination soient respectés.

- 904.6. n'imposer des obligations de réglementation ex ante que lorsqu'il n'y a pas de concurrence efficace et durable, et **suspendre ou supprimer celles-ci dès que cette condition est satisfaite.**
905. Compte tenu de la situation des marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion et de celle du marché de gros de l'accès local, l'IBPT considère que le développement d'une concurrence effective et durable nécessite que des opérateurs tiers aient accès à tout ou partie du réseau de Proximus ou aient l'opportunité d'investir en coopération avec Proximus. Cet accès et/ou cette opportunité peuvent être concrétisés par le biais d'accords commerciaux et/ou par le biais de l'imposition de mesures correctrices.
906. Conformément aux principes réglementaires rappelés ci-dessus, **la conclusion d'accords commerciaux équilibrés entre les opérateurs devrait être privilégiée**, parce qu'elle permet de réduire la nécessité ou l'ampleur de la régulation ex ante. L'IBPT considère cependant que l'existence d'offres de gros commerciales satisfaisantes n'est pas garantie en l'absence de régulation. Ceci s'explique notamment parce qu'un opérateur verticalement intégré disposant d'une infrastructure ne sera en principe pas incité à proposer des offres de gros commerciales, parce que cela revient à permettre le développement de la concurrence pour ses offres de détail. Pour cette raison, l'IBPT considère que **l'imposition de mesures correctrices (notamment des obligations d'accès) est nécessaire, sauf circonstances particulières.**
907. Dans les sections qui suivent, après un rappel des mesures correctrices imposées suite à l'analyse de marché précédente (section 19.2.), l'IBPT décrit successivement :
- 907.1. **Les mesures correctrices imposées suite à la présente analyse** (sections 19.3. à 19.7.). Dans la section consacrée aux obligations d'accès au réseau de Proximus, l'IBPT examine plus particulièrement **les modalités selon lesquelles devrait être organisé l'accès au réseau de fibre optique de Proximus** (section 19.3.3.).
- 907.2. **Les règles organisant la différenciation géographique de ces mesures correctrices** (section 19.8.), compte tenu des caractéristiques pertinentes des marchés de détail. Ces circonstances sont d'une part la possible constitution de zones où trois opérateurs NGA seraient en concurrence effective et d'autre part l'existence de zones qui ne comptent au maximum qu'un seul opérateur NGA.

19.2. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ

908. Dans le cadre de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, les obligations suivantes ont été imposées à Proximus au niveau national sans distinction géographique sur le marché des services d'accès dégroupé. Ces obligations avaient également déjà été imposées à Proximus dans la décision de réfection de 2009.⁴²⁹ Ces obligations sont synthétisées ci-dessous.
909. Proximus a été alors soumise aux obligations suivantes :
- La fourniture de l'accès à son réseau ;
 - Les obligations sur le plan de la non-discrimination ;
 - Une obligation de transparence, combinée à l'obligation de publication d'une offre de référence ;
 - L'établissement d'une séparation comptable ;
 - Les obligations concernant le contrôle des prix et relatives au système de comptabilisation des coûts ;
 - Un cadre dans lequel d'autres mesures d'exécution⁴³⁰ ont pu être prises dans le but d'assurer « l'excellence opérationnelle » dans ses processus opérationnels.

19.3. OBLIGATIONS D'ACCÈS

19.3.1. Base légale

910. La base légale de ces obligations est l'article 61 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

19.3.2. Accorder l'accès à la boucle locale cuivre et à ses ressources associées

Description

911. Proximus doit accorder, totalement ou partiellement, l'accès à la boucle locale cuivre.⁴³¹ Cette obligation concerne la boucle locale cuivre et les ressources associées.⁴³²

⁴²⁹ Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande.

⁴³⁰ Sur la base d'une combinaison des obligations d'accès, de transparence et de non-discrimination.

⁴³¹ Art. 61 § 1er « [...] Les opérateurs peuvent notamment se voir imposer : 1° d'accorder à des tiers l'accès à des éléments et/ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs et/ou l'accès dégroupé à la boucle locale, notamment afin de permettre la sélection et/ou la présélection des opérateurs et/ou l'offre de revente des lignes d'abonné ; »

912. Les opérateurs alternatifs doivent pouvoir acheter tous les éléments dont ils ont besoin de manière dégroupée. Les modalités concrètes de l'accès dégroupé au réseau cuivre ont été fixées dans l'offre BRUO de Proximus déjà existante et approuvée par l'IBPT.⁴³³
913. En outre, Proximus devra satisfaire aux demandes raisonnables d'accès, même lorsque les services demandés concernant l'accès dégroupé 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 dans l'offre de référence (article 59, § 7, deuxième alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).
914. L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2 de la loi du 13 juin 2005.⁴³⁴ Cette liste de critères n'est pas exhaustive⁴³⁵ mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation. La section

⁴³² Telles que définies à l'article 2, 17° de la loi du 13 juin 2005.

⁴³³ Voir https://www.proximuswholesale.be/fr/id_bruo/homepage/access/regulated-services-access/bruo.html

⁴³⁴ Art. 61, § 2 LCE : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées au § 1er, il prend notamment en considération les éléments suivants :

1° la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'interconnexion et/ou d'accès concerné, y compris la viabilité d'autres produits d'accès en amont, tels que l'accès aux gaines ;

2° le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible ;

3° l'investissement initial réalisé par le propriétaire des ressources, en tenant compte des investissements publics réalisés et des risques inhérents à l'investissement ;

4° la nécessité de préserver la concurrence à long terme, en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace fondée sur les infrastructures ;

5° le cas échéant, les éventuels droits de propriété intellectuelle ;

6° la fourniture de services paneuropéens. »

⁴³⁵ L'article 61, § 2, alinéa 1er, LCE prévoit ce qui suit : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées à l'alinéa 2, il prend notamment en considération les éléments suivants : [...] » (nous soulignons)

19.3.4. aborde spécifiquement la question du caractère raisonnable des demandes d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.

Motivation

915. Une obligation d'accès au réseau local (imposée depuis 2000, comme c'est également le cas dans la grande majorité des pays de l'UE) est et reste justifiée, vu que l'opérateur puissant sur le marché est le seul en mesure d'accorder l'accès dégroupé. Cela est dû à un réseau en grande partie déployé lorsque l'opérateur disposait de droits exclusifs et à l'absence d'incitation à proposer de tels services sur une base volontaire. Le déploiement d'une nouvelle boucle locale à grande échelle pour un opérateur alternatif n'est pas une option économiquement viable et ne s'avèrerait pas efficace. Les opérateurs alternatifs pourraient, il est vrai, choisir d'utiliser un service d'accès au débit binaire, mais cette solution est différente en termes de dynamisme, d'indépendance et de développement de la concurrence, notamment de la concurrence via les infrastructures, et ne permet pas de proposer des services de détail qui peuvent autant se différencier de ceux de Proximus que dans le cadre du dégroupage de la boucle locale. En outre, cette solution ne permet pas de grandes économies d'échelle pour les opérateurs alternatifs (parce qu'un service d'accès au débit binaire implique des coûts récurrents relativement élevés par rapport au prix de détail). Le dégroupage nécessite des investissements plus importants mais permet des économies d'échelle lorsque le nombre de lignes dégroupées dans un central dépasse un certain seuil. Par conséquent, il n'existe pas d'obligation moins contraignante qui atteindrait les objectifs recherchés par l'IBPT, notamment la possibilité d'une concurrence au niveau de la boucle locale fondée sur une différenciation technologique et sur la maîtrise de bout en bout de la transmission.
916. L'IBPT ajoute que rendre dégroupable un LEX qui n'est pas encore dégroupé n'engendre pas de coûts pour Proximus, parce que cela n'implique aucune opération. Ce n'est que lorsqu'une demande concrète est introduite et dans le cadre de l'application de l'accès dégroupé que Proximus doit entreprendre des actions, qui peuvent par ailleurs être facturées au demandeur. Il est donc proportionné d'imposer la possibilité de dégroupage à tous les répartiteurs du réseau sans qu'il n'y ait de demande. Cela n'aura en réalité pas de conséquences significatives pour les investissements et les opérations de Proximus.
917. Bien que le dégroupage de la boucle locale soit influencé négativement par la fermeture des LEX, il reste important à l'horizon de l'analyse (3 ans). Même si ses perspectives de développement semblent faibles en raison de la fermeture de certains centraux, le dégroupage de la boucle locale reste important pour les

opérateurs qui l'utilisent à l'heure actuelle. Il faut en effet que ces opérateurs puissent continuer à desservir les clients connectés grâce au dégroupage et puissent recruter des clients dans des zones dégroupées.

918. Toutefois, le dégroupage offre bien plus de possibilités aux opérateurs alternatifs sur le plan de la différenciation des services par rapport aux autres produits d'accès de gros et il s'agit d'un élément important sur le plan du développement et du maintien de la concurrence sur les marchés situés en aval.
919. L'obligation de proposer un accès dégroupé permet de réduire les barrières à l'entrée sur le marché qui découlent de l'impossibilité de dupliquer le réseau de Proximus. Cette barrière est l'une des causes principales de la concentration sur le marché de détail. En facilitant l'entrée sur le marché, cette obligation doit contribuer à promouvoir la concurrence ainsi que, indirectement, la pénétration de l'internet large bande en Belgique. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité.⁴³⁶
920. L'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables lorsque celles-ci ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence est nécessaire afin de permettre aux opérateurs alternatifs soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Proximus, soit d'introduire eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. Cette obligation qui reposait déjà sur Proximus dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande garantit la promotion de l'innovation technologique et la concurrence sur les marchés situés en aval.

19.3.3. Accorder l'accès à la boucle locale de fibre optique et à ses ressources associées

921. En 2011, la CRC avait considéré qu'il était prématuré de prendre en compte le FTTH dans le cadre de son analyse dès le moment où il ne pouvait être attendu que ce type de services soit déployé à l'horizon de l'analyse. Par conséquent, aucune obligation d'accès à la fibre optique n'avait été imposée.
922. Depuis lors, Proximus a déployé une infrastructure FTTH de manière limitée dans certains quartiers (« greenfields ») et a annoncé en décembre 2016 un déploiement important, qui devrait s'étaler sur les 15 prochaines années. Ces

⁴³⁶ Conformément aux articles 6-8 de la LCE.

circonstances amènent le régulateur à imposer une obligation d'accès à la fibre optique, conformément à la Recommandation du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA)⁴³⁷ et ce d'autant plus que Proximus prévoit le démantèlement de l'infrastructure cuivre sur la zone graduellement couverte par le FTTH⁴³⁸.

923. Proximus doit par conséquent satisfaire aux demandes d'accès raisonnable à son réseau local de fibre optique. La Recommandation du 20 septembre 2010 précise que « *Les ARN devraient rendre obligatoire l'accès dégroupé à la boucle optique, indépendamment de l'architecture du réseau et de la technologie employée par l'opérateur PSM* ». ⁴³⁹
924. Cette obligation d'accès peut se concevoir de différentes manières :
- Une obligation d'accès « passif » à la fibre partout où celle-ci est déployée.
 - Une obligation d'accès « passif » à la fibre uniquement là où au moins un opérateur manifeste son intérêt pour un tel accès.
 - Pas d'obligation d'accès « passif » à la fibre mais uniquement une obligation d'accès « actif » ou « virtuel » ⁴⁴⁰.
925. Par accès « passif », on entend un accès qui laisse à l'opérateur alternatif le choix de ses propres équipements électroniques. Un accès de type « passif » est en principe préférable parce que, étant donné cette liberté de choix des équipements électroniques, l'opérateur alternatif dispose d'une capacité supérieure d'innovation et de différenciation par rapport à Proximus. Un tel accès « passif » constitue également une position plus élevée sur l'échelle des investissements⁴⁴¹. Chaque régulateur doit promouvoir, s'il y a lieu, une concurrence fondée sur les

⁴³⁷ Point 22 : Conformément aux principes posés dans la directive 2002/19/CE, lorsqu'un opérateur PSM déploie un réseau FTTH, les ARN devraient en principe rendre obligatoire l'accès dégroupé à la boucle optique.

⁴³⁸ Proximus, présentation « Fiber for Belgium », 16 décembre 2016.

⁴³⁹ Recommandation du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), point 23.

⁴⁴⁰ L'accès local « actif » n'a pas été inclus dans le périmètre du marché de l'accès local, mais pourrait néanmoins constituer la meilleure alternative s'il devait s'avérer qu'un accès passif n'est pas techniquement ou économiquement réalisable.

⁴⁴¹ Le principe de l'échelle des investissements est qu'un opérateur réalise davantage d'investissements en infrastructure une fois qu'une masse critique est atteinte.

infrastructures⁴⁴² et imposer une panoplie de mesures correctrices appropriées qui tienne dûment compte du principe d'échelle des investissements⁴⁴³.

926. Les avantages et inconvénients de ces options sont analysés ci-dessous.

19.3.3.1. Options pour l'accès au réseau de fibre optique

927. **Une obligation d'accès « passif » à la fibre partout où celle-ci est déployée** signifie que le réseau de fibre optique devrait permettre un accès passif non seulement pour un opérateur alternatif qui souhaiterait faire usage d'un tel accès dans le court terme (en particulier au fur et à mesure que le réseau est déployé), mais aussi pour un opérateur qui entrerait dans le futur sur le marché. Cette option aurait pour avantage que la possibilité de concurrence sur le réseau de fibre optique serait préservée à long terme, même en l'absence d'intérêt à court terme pour un accès en gros passif à ce réseau. Cette option aurait par contre comme inconvénient d'entraîner des coûts pour rendre possible un accès passif, par exemple pour adapter la topologie du réseau fibre, des coûts qui pourraient éventuellement se révéler inutiles dans l'hypothèse où aucun opérateur alternatif ne demanderait un accès passif à la fibre dans le futur.
928. **Une obligation d'accès « passif » à la fibre uniquement là où au moins un opérateur manifeste son intérêt pour un tel accès** aurait comme avantage que les coûts nécessaires pour rendre possible un accès passif ne seraient engagés qu'après avoir constaté l'existence d'un intérêt de la part d'au moins un opérateur alternatif. A cette fin, le déploiement du réseau fibre devrait être précédé de la publication par Proximus d'un appel à manifestation d'intérêt. En l'absence d'intérêt, Proximus serait libre de déployer le réseau fibre selon la topologie qui correspond au mieux à ses propres besoins. Dans les zones où aucun opérateur n'aurait initialement manifesté son intérêt, seul un accès actif serait possible. Cette option aurait par contre comme inconvénient que, dans les zones de déploiement où aucun opérateur n'aurait initialement manifesté son intérêt, la topologie choisie par Proximus pourrait ne plus permettre un accès passif à la fibre, même dans le futur. Autrement dit : le choix initial d'une topologie ne permettant pas un accès passif est potentiellement irréversible.

⁴⁴² Article 8.5 de la directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »).

⁴⁴³ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), considérant 3.

929. **Ne pas imposer d'obligation d'accès « passif » à la fibre mais uniquement une obligation d'accès « actif »** aurait comme avantage que Proximus pourrait choisir librement la topologie de son réseau, qui pourrait donc correspondre au mieux à ses propres besoins. Aucun coût supplémentaire ne devrait être engagé pour rendre possible un accès passif. Cette option aurait par contre comme inconvénient que la topologie choisie pourrait ne plus permettre un accès passif à la fibre, même dans le futur. Comme mentionné pour l'option précédente, le choix initial d'une topologie ne permettant pas un accès passif est potentiellement irréversible.

19.3.3.2. Formes possibles d'un accès passif à la fibre

930. L'accès « passif » à la fibre envisagé dans le cadre des deux premières options ci-dessus est susceptible d'être concrétisé selon différentes solutions techniques :
- Le déploiement de davantage de fibres vers les utilisateurs, les fibres supplémentaires pouvant être utilisées par d'autres opérateurs que Proximus.
 - Un accès de bout en bout à des gaines pour fibres optiques, permettant à d'autres opérateurs de déployer leurs propres fibres dans ces gaines.
 - Un accès dégroupé à la fibre au niveau d'un point de flexibilité (également appelé : point de mutualisation) approprié⁴⁴⁴, où la fibre d'un utilisateur pourrait être déconnectée du réseau de Proximus pour être connectée au réseau d'un autre opérateur.
 - Un accès dégroupé à des longueurs d'onde⁴⁴⁵.
931. Ces différentes formes d'accès passif peuvent éventuellement être utilisées en combinaison les unes avec les autres. L'Annexe J décrit de façon plus précise plusieurs façons dont l'accès passif à la fibre peut être réalisé.
932. L'accès passif à la fibre devrait être complété par des obligations auxiliaires telles que la colocation d'équipements dans les locaux de Proximus et la mise à disposition de moyens de backhaul entre les points de flexibilité (où la fibre peut être dégroupée) et l'endroit où l'opérateur alternatif a placé ses équipements électroniques. Ces moyens de backhaul devraient être, par ordre de préférence : la mise à disposition de gaines ou de sous-gaines, la mise à disposition de fibres noires ou la mise à disposition de longueurs d'onde.

⁴⁴⁴ La Recommandation du 20 septembre 2010 énonce (point 22) que « L'accès devrait être donné au point le plus approprié du réseau ».

⁴⁴⁵ L'IBPT estime que cette technologie a peu de probabilité d'être utilisée pour du dégroupage dans les prochaines années, mais les opérateurs restent libres d'y avoir recours.

933. Rendre obligatoires certaines formes d'accès passif peut impliquer que Proximus soit obligée de modifier la façon dont elle déploie son réseau.
934. Par exemple, aux points de flexibilité, les fibres devraient pouvoir être facilement déconnectées du réseau Proximus et connectées au réseau d'un autre opérateur. Cela pourrait impliquer que Proximus soit obligée **d'utiliser des connecteurs** (plutôt que de souder les fibres aux splitters). L'usage de connecteurs permet à un utilisateur de changer facilement de fournisseur, mais peut entraîner une contrainte opérationnelle et des coûts supplémentaires pour Proximus (solder les fibres réduit les risques de pannes et les besoins d'intervenir physiquement au niveau des splitters).
935. Une obligation d'accès dégroupé à la fibre au niveau d'un point de flexibilité approprié pourrait aussi avoir un impact sur **le nombre et l'emplacement des points de flexibilité** d'où partent des fibres dédiées à un seul utilisateur. Proximus prévoit de déployer une infrastructure fibre point à multipoint (P2MP) sur laquelle elle exploiterait un réseau G.PON avec une partie du déploiement sur la façade des bâtiments. Ce type de déploiement implique que les points de flexibilité ne desservent dans certains cas qu'un nombre très limité d'utilisateurs. Or il est nécessaire que les points de mutualisation soient de taille suffisante afin de rendre le dégroupage de la fibre économiquement viable (il n'est pas réaliste qu'un opérateur alternatif investisse pour accéder à des points de mutualisation qui ne desservent qu'un nombre très limité d'utilisateurs).
936. La nécessité de points de mutualisation facilement accessibles et de taille suffisante a été reconnue par le régulateur français ARCEP, ainsi que par l'Autorité française de la concurrence et par la Commission européenne :

Le point de mutualisation est dimensionné et localisé par l'opérateur d'immeuble de telle manière qu'il permette le raccordement des réseaux de plusieurs opérateurs tiers dans des conditions économiques et techniques raisonnables, eu égard notamment aux spécificités de l'habitat local et des liens de raccordement distant disponibles.⁴⁴⁶

[...] à la différence du réseau cuivre, qui était déjà installé lorsqu'il a été ouvert à la concurrence par le biais du dégroupage, l'architecture du réseau fibre constitue un

⁴⁴⁶ ARCEP, Décision n° 2010-1312 en date du 14 décembre 2010 précisant les modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur l'ensemble du territoire à l'exception des zones très denses.

*enjeu de régulation ex ante. L'opérateur qui déploie la fibre pourrait en effet être tenté d'opérer des choix d'architecture limitant les possibilités des concurrents de fournir des services très haut débit sur le réseau. Or, ces choix ne sont généralement pas réversibles à un coût raisonnable, particulièrement dans les zones moins denses.*⁴⁴⁷

*[les Autorités de régulation] « doivent prendre en compte le fait que, pour être commercialement viable pour le demandeur d'accès, tout point de mutualisation devra héberger un nombre suffisant de raccordements d'utilisateurs finals. À cet égard, la Commission souligne que les incitations à l'investissement pour tous les opérateurs dépendront essentiellement de la taille du point de mutualisation (dont l'emplacement est défini par l'opérateur d'immeuble) et des conditions d'accès. Par conséquent, la Commission demande à l'ARCEP de déterminer, lors de la mise en œuvre de l'obligation d'accès, si la taille des points de concentration proposés est suffisante pour garantir un coinvestissement dans les zones moins denses et, si ce n'est pas le cas, de modifier la taille minimum ».*⁴⁴⁸

*[l'Autorité de la concurrence] « appelle l'ARCEP à la plus grande vigilance concernant la taille des points de mutualisation. Des points de mutualisation trop petits pourraient durablement compromettre l'exercice de la concurrence et il appartient à l'ARCEP de vérifier que les contraintes avancées par les opérateurs PON pour limiter la taille des points de mutualisation sont fondées sur des hypothèses solides et pérennes ».*⁴⁴⁹

937. Dans le cadre de la décision évoquée ci-dessus, l'ARCEP impose qu'un point de mutualisation regroupe au moins un millier de logements ou locaux à usage professionnel existants au jour de son installation. Ce nombre peut être réduit à 300 logements ou locaux à usage professionnel existants lorsqu'une offre de raccordement distant est disponible, pour autant que celle-ci respecte certaines conditions tarifaires.

⁴⁴⁷ Avis de l'Autorité de la concurrence n°10-A-18 du 27 septembre 2010 relatif à un projet de décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes portant sur le déploiement de la fibre optique en dehors des zones très denses.

⁴⁴⁸ Décision de la Commission concernant l'affaire FR/2010/1144 : Modalités de l'accès aux lignes de communications électroniques à très haut débit en fibre optique sur le territoire français à l'exception des zones très denses.

⁴⁴⁹ Avis de l'Autorité de la concurrence n°10-A-18 du 27 septembre 2010 relatif à un projet de décision de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes portant sur le déploiement de la fibre optique en dehors des zones très denses.

938. Dans le contexte belge, un point de flexibilité approprié pourrait être situé soit au niveau des centraux locaux (LEX), soit au niveau des répartiteurs de rue (*street cabinets*), soit au niveau où sont regroupés un certain nombre de *splitters*. Un LEX représente typiquement plusieurs milliers de lignes occupées, tandis qu'un street cabinet représente typiquement une ou deux centaines de lignes occupées.
939. Modifier la topologie peut avoir un impact sur le coût de déploiement. Comme mentionné plus haut, une modification de la topologie peut entraîner par exemple le placement de davantage de fibres ou de points de flexibilité plus grands. Il faut donc évaluer ce coût le plus précisément possible et le mettre en balance avec le bénéfice qui peut être retiré à long terme du développement d'une concurrence basée sur des accès passifs. Sur la base des informations qu'il a collectées, l'IBPT est parvenu à la conclusion provisoire qu'un changement de topologie peut, dans certaines circonstances et sous certaines hypothèses, avoir un impact limité (moins de 10 % de coûts supplémentaires)⁴⁵⁰. Par contre, d'autres circonstances et d'autres hypothèses peuvent conduire à un impact nettement plus élevé. L'importance de ces coûts supplémentaires doit être appréciée à la lumière des avantages qui pourraient être retirés d'un accès physique à la fibre : une infrastructure ouverte permet le développement d'une concurrence moins dépendante des services de gros de Proximus et constitue une meilleure garantie que, sur le long terme, les utilisateurs retireront un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité.
940. Une possibilité est que le régulateur détermine quelle est la forme d'accès passif et la topologie la plus appropriée. Il est aussi envisageable que ces choix soient laissés à la négociation entre les opérateurs, le cas échéant sous réserve d'une approbation a posteriori par le régulateur.

Questions soumises à consultation

941. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux questions suivantes :

⁴⁵⁰ Ces estimations sont basées sur différents rapports ou modèles dont les hypothèses ne correspondent pas nécessairement à la situation du réseau FTTH de Proximus. Cf. Hoernig, Steffen, Jay, Stephan, Neumann, Karl-Heinz, Peitz, Martin, Plückebaum, Thomas and Vogelsang, Ingo, (2012), The impact of different fibre access network technologies on cost, competition and welfare, Telecommunications Policy, 36, issue 2, p. 96-112.

- Quelle est votre appréciation concernant les options proposées pour l'accès à la fibre (cf. § 924) ? Identifiez-vous d'autres options envisageables et, si oui, lesquelles ?
- Quelle est votre appréciation concernant les différentes formes possibles d'accès passif à la fibre (cf. § 930 et Annexe J)? Identifiez-vous d'autres formes d'accès envisageables et, si oui, lesquelles ?
- Quelle est votre appréciation concernant la taille et l'emplacement des points de flexibilité (centraux locaux (LEX), répartiteurs de rue ou autres possibilités) ?
- Quelle est votre appréciation concernant les coûts et bénéfices découlant d'une modification de la topologie d'un réseau FTTH ? Identifiez-vous d'autres coûts et bénéfices que ceux mentionnés aux paragraphes 931 et suivants ?
- Quelle est votre appréciation concernant la détermination de la forme d'accès passif et de la topologie la plus appropriée par le régulateur et/ou par la négociation entre les opérateurs ?

19.3.4. Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant

942. Les opérateurs qui disposent déjà d'un réseau fixe propre à part entière se trouvent dans une situation spécifique en ce qui concerne les demandes d'accès aux autres réseaux fixes. Par conséquent, l'on dessine dès lors un cadre méthodologique spécifique afin de pouvoir évaluer le caractère raisonnable de telles demandes d'accès. En effet, l'impact de l'autorisation de l'accès de ces opérateurs est bien plus grand sur les investissements et sur la concurrence basée sur l'infrastructure que dans la situation d'un opérateur qui ne dispose pas d'un tel réseau.
943. À la lumière du premier et du quatrième critères de l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT a élaboré une méthodologie afin d'évaluer le caractère raisonnable des demandes d'accès au réseau d'un opérateur PSM par des opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant.⁴⁵¹ Il s'agit plus précisément de « la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'accès concerné » et de « la nécessité de préserver la concurrence à long terme ».

⁴⁵¹ Cette méthodologie a été définie en collaboration avec Analysys Mason ; voir Analysys Mason « Principles and framework for assessment of the reasonableness of access to another operator's network as part of the implementation of CRC's decisions », août 2016.

944. Concrètement, les opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant sont :
- Proximus (sur l'ensemble du territoire belge) ;
 - Telenet, Brutélé, Nethys et SFR (dans leurs zones de couverture respectives).
945. Le cadre méthodologique se concentre en particulier sur la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes d'une part et la nécessité de préserver la concurrence à long terme d'autre part. Il s'agit des critères que l'IBPT considère comme décisifs, mais il passe également au crible les autres critères. Il est important de noter que tous les critères ne doivent pas être remplis de manière cumulative avant qu'une demande puisse être considérée comme raisonnable ou non. L'évaluation s'appuie en d'autres termes sur plusieurs critères, un critère pouvant peser plus qu'un autre.
946. Le point de départ général est qu'une demande d'accès est raisonnable à moins que l'opérateur puissant sur le marché ne puisse prouver le contraire, selon les principes généraux tels que déterminés plus haut (voir ci-dessous point 914).

Étape 1 : définition de la demande du demandeur d'accès

947. La première étape consiste à décrire la demande d'accès en ce qui concerne les services sur lesquels elle porte et leur portée géographique. En outre, le résultat de l'analyse peut dépendre de l'échelle de la demande d'accès (et donc de l'investissement nécessaire).
948. Si cette demande d'accès est refusée, l'on passe à la deuxième étape.

Étape 2 : évaluation des raisons du refus par l'opérateur d'accès

949. Deuxièmement, les raisons du refus du prestataire de services seront, le cas échéant, analysées, et ce, sur la base des critères mentionnés dans la présente décision (dont le fait de préserver la concurrence à long terme en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace, basée sur les

infrastructures)⁴⁵². Cet examen se base sur une analyse de la valeur actuelle nette (VAN) des investissements à réaliser.⁴⁵³

950. Étant donné que le demandeur d'accès dispose d'une infrastructure d'accès propre, l'utilisation de ce réseau existant ou l'investissement dans le réseau propre pour fournir lui-même un service similaire devront être repris dans l'analyse de l'efficacité économique. Cette analyse doit vérifier si le demandeur d'accès pourrait fournir l'équivalent du service demandé en utilisant sa gamme de services et ses infrastructures existantes.
951. L'analyse doit plus précisément examiner si le demandeur d'accès peut investir de manière efficace dans son propre réseau afin de fournir le service demandé.⁴⁵⁴ Si la VAN de l'investissement, compte tenu de tous les revenus et coûts pertinents, est positive, l'investissement peut être considéré comme efficace, indépendamment de la rentabilité de cet investissement par rapport à la rentabilité d'une situation où l'accès est octroyé.⁴⁵⁵ L'investissement VAN des demandes d'accès doit donc être évalué en soi.
952. Si l'investissement par le demandeur d'accès au niveau de ses infrastructures propres est rentable (VAN positive), sa demande d'accès est a priori déraisonnable. A l'inverse, une VAN négative entraînera a priori une demande raisonnable d'accès.
953. Enfin, le fournisseur d'accès doit être autorisé à pouvoir récupérer ses investissements efficaces, y compris un rendement raisonnable. Tant que cela est vrai, les incitants à investir seront maintenus pour le fournisseur d'accès. En ce qui

⁴⁵² Voir l'article 61, § 2, 4° de la loi du 13 juin 2005.

⁴⁵³ La méthode VAN (valeur actuelle nette) est une méthode de calcul courante lors de l'adoption d'une décision d'investissement. Elle consiste à prendre en compte tous les coûts et revenus attendus. Normalement, l'on procède uniquement aux investissements lorsque les revenus attendus sont supérieurs aux coûts attendus, en d'autres termes si la VAN est positive.

⁴⁵⁴ Il va de soi que l'IBPT prendra uniquement en compte les investissements économiquement efficaces, afin d'augmenter la concurrence sur le marché.

⁴⁵⁵ Un risque potentiel de fourniture d'accès existe lorsque le demandeur d'accès pourrait investir dans son propre réseau et ainsi atteindre une marge positive mais choisit tout de même de demander un accès de gros. Cela pourrait par exemple être le cas lorsque le coût de l'accès de gros est inférieur au coût d'investissement dans le réseau propre. Cela peut entraîner une situation avantageuse pour le demandeur d'accès (qui peut proposer des services à un coût inférieur que s'il devait prévoir ceux-ci lui-même et ainsi augmenter ses revenus), mais qui n'est pas forcément en faveur des intérêts des clients finals à plus long terme, vu qu'une concurrence rentable et durable, fondée sur les infrastructures, serait découragée par un tel accès.

concerne la fixation des prix de l'offre de référence de gros, cet incitant est déjà maintenu. Ce niveau est en effet fixé par le régulateur à une hauteur adéquate.

954. A l'annexe L, l'IBPT examine les demandes d'accès concrètes qui lui ont été soumises et conclut quant à leur caractère raisonnable ou non :

- L'accès de Telenet au réseau de Proximus ;
- l'accès de Proximus au réseau de Telenet ;
- l'accès de Proximus aux réseaux de Brutélé et de Nethys.

19.3.5. Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressources

Description

955. Proximus doit faire une offre de **colocalisation** tant pour l'accès local au réseau cuivre que pour l'accès local au réseau fibre.⁴⁵⁶ Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications électroniques. Proximus doit fournir des services de colocalisation au niveau des LEX et LDC conformément à son offre de référence. De plus :

- l'opérateur puissant doit fournir les différentes formes de colocalisation sous forme physique, distante et virtuelle ;
- l'opérateur puissant est de surcroît obligé de mettre à la disposition des opérateurs qui ont obtenu une colocalisation une capacité de collecte ou backhaul ;
- l'opérateur puissant ne peut imposer la colocalisation lorsqu'une autre solution technique est possible.

956. Dans les cas où le demandeur doit installer ses propres équipements au point de fourniture du dégroupage et où l'opérateur PSM n'offre pas de colocation dans ses propres chambres de visite, l'opérateur PSM devra fournir une connexion entre ces dernières et celles du demandeur.

957. Lorsque le dégroupage n'est pas offert au niveau du LEX (par exemple dans une architecture FTTH PON), l'opérateur PSM doit offrir les services nécessaires à l'établissement d'un **backhaul** du LEX (où le demandeur peut disposer d'une colocation) et le point de fourniture du dégroupage (fibres et/ou gaines), par un des moyens suivants :

⁴⁵⁶ Voir l'article 61, § 1er, sixième alinéa, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

- Par la fourniture d'une sous-gaine ;
- A défaut, par le partage de la gaine ou d'une sous-gaine ;
- A défaut, par la fourniture d'une fibre noire ;
- A défaut, par la fourniture d'une longueur d'onde.

958. Dans le cas de la mise à disposition d'une section de gaine jusqu'à chaque utilisateur final, l'opérateur PSM devra fournir l'accès à une **fibre d'introduction** dans les bâtiments qu'il a raccordés physiquement à son réseau. Cela se fera de préférence par l'utilisation d'une fibre d'introduction inutilisée par l'opérateur PSM ou à défaut par la mise à disposition de celle qu'il utilise lui-même. Dans ce cas, l'opérateur PSM doit prévoir une procédure documentée de migration de la fibre d'introduction de son réseau vers celui du demandeur.
959. Les opérations concernant la colocalisation doivent être reprises dans une offre de référence. En ce qui concerne l'accès au réseau cuivre, l'offre actuelle répond aux besoins actuels des utilisateurs.

Motivation

960. Cette obligation est justifiée par le fait que ces services permettent de rendre opérationnelles les offres d'accès dégroupé.
961. La colocalisation est nécessaire pour permettre la fourniture efficace du service à l'opérateur alternatif à certains points de collecte. Les coûts de construction d'une nouvelle infrastructure de backhaul en parallèle à celle de l'opérateur PSM constituent une barrière à l'entrée, entre autres du fait que les OLO ne disposent pas d'économies d'échelle équivalentes.
962. L'ORECE reconnaît les risques possibles liés au fait de ne pas disposer de ces ressources supplémentaires et indique dès lors clairement que les ARN doivent imposer l'accès à la colocalisation et aux autres ressources supplémentaires à des tarifs orientés sur les coûts et dans des conditions claires et transparentes approuvées par le régulateur. C'est en effet nécessaire pour pouvoir assurer la viabilité des mesures concernant le dégroupage.⁴⁵⁷

⁴⁵⁷ Voir BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market BoR (12) 127, BP16, p. 9/25.

963. La mise à disposition d'une section de gaine jusqu'à chaque utilisateur final ne comprend pas la fibre d'introduction, comme dans le cas lors du dégroupage de la fibre. Les coûts à supporter par un nouvel entrant pour introduire sa propre fibre dans les bâtiments constitueraient une duplication coûteuse et inutile et donc une barrière à l'entrée. De plus, le client final pourrait refuser les travaux nécessaires pour introduire une fibre supplémentaire dans son bâtiment, réduisant d'autant le marché adressable pour le nouvel entrant.

19.3.6. Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès

Description

964. Proximus doit rapidement négocier les conditions d'accès (tant pour l'accès local au réseau cuivre que pour l'accès local au réseau fibre) comme indiqué à la section 19.3. de la présente décision, que la demande d'accès porte ou non sur une prestation incluse dans l'offre de référence. Proximus doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans une période de 15 jours lorsque la demande respecte les conditions de l'offre de référence ou lorsque la demande ne s'éloigne que très peu des conditions de l'offre de référence.
965. Pour les demandes qui ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence, Proximus doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans un délai de quatre mois.
966. Les délais susmentionnés n'entrent en vigueur qu'une fois que Proximus a reçu toutes les informations nécessaires de l'opérateur alternatif qui demande l'accès (coordonnées, situation financière, services demandés, informations techniques sur sa propre infrastructure, etc.). Proximus doit, dès les premiers contacts avec ce dernier, indiquer toutes les informations et tous les documents relatifs à ce dernier dont elle a besoin pour conclure l'accord. Ce contrat entrera en vigueur au plus tard six mois après sa conclusion.
967. L'accès doit être accordé notamment si le service en question est nécessaire pour répliquer une offre de l'opérateur puissant sur le marché en aval.
968. L'opérateur puissant doit communiquer à l'IBPT ses accords avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature.⁴⁵⁸ L'IBPT vérifiera la conformité des accords avec les obligations des opérateurs puissants, notamment en matière de non-discrimination.

⁴⁵⁸ Voir dans le même sens l'article 53 de la loi télécoms.

969. L'IBPT souligne le fait que cette obligation n'oblige pas les bénéficiaires à renégocier les contrats d'accès existants, lesquels restent applicables.
970. L'opérateur PSM répondra à toute demande raisonnable et négociera de bonne foi avec tout opérateur désirant partager les coûts ou les investissements lors du déploiement de nouveaux segments de son réseau fibre.
971. Afin de rendre cette obligation effective, il est nécessaire que les opérateurs intéressés soient informés des futurs déploiements pour pouvoir planifier leurs investissements en conséquence. Un mode d'information sera proposé par l'opérateur, il pourra y avoir restriction d'accès à cette information aux seuls opérateurs réellement disposés à investir en commun selon une formule à définir.

Motivation

972. Sans cette obligation, Proximus peut être tentée de ralentir l'accès dégroupé à la boucle locale, compte tenu de sa position dominante sur le marché. Les opérateurs alternatifs seraient dès lors incapables de concurrencer de manière loyale l'opérateur historique sur les marchés de détail situés en aval qui dépendent de cet accès dégroupé au niveau de gros.
973. Une période de 15 jours est raisonnable, s'il s'agit des conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci sont déjà connues à l'avance des deux parties.
974. S'il s'agit d'une prestation qui n'est pas prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à Proximus d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable, à condition que :
- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations engendrant peu de problèmes techniques et économiques, et
 - le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant ne respecte pas l'obligation de non-discrimination.
975. Cette obligation est nécessaire pour inciter Proximus à mener des négociations rapides et fructueuses avec des interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail en aval.

976. Il est nécessaire de limiter à 6 mois le délai dans lequel le contrat en matière d'accès prend effet, parce qu'il existe un risque que Proximus reporte l'application de ce contrat. Un délai de 6 mois devrait suffire pour permettre aux parties de s'adapter aux clauses du contrat (par exemple au niveau des garanties financières) et d'ajuster leurs systèmes opérationnels. Ce délai d'exécution de 6 mois est par ailleurs également défini en cas de modifications non accessoires de l'offre de référence.
977. La communication des accords d'accès est nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.
978. Il est nécessaire d'imposer l'obligation de négocier de bonne foi avec tout opérateur désirant partager les coûts ou les investissements lors du déploiement de nouveaux segments de son réseau fibre, par exemple par le biais d'un accord de co-investissement et de fournir l'information concernant les futurs déploiements pour permettre aux opérateurs alternatifs de prendre eux-mêmes des décisions d'investissement en connaissance de cause. Les coûts liés à l'infrastructure de génie civil représentent une partie très significative des coûts de déploiement et les synergies entre opérateurs sont vitales pour le déploiement de réseaux concurrents. Le co-investissement par des opérateurs concurrents permet de partager les coûts, de diminuer les risques, de surmonter les seuils concernant l'échelle limitée et, à terme, de concrétiser une concurrence durable sur le marché de détail qui dépende moins de la régulation.⁴⁵⁹ Faute de telles obligations, Proximus pourrait déployer son réseau fibre tout en écartant les concurrents disposés à investir eux-mêmes ou en les privant de l'information nécessaire à prendre leurs décisions d'investissement. En l'absence d'une telle obligation, l'opérateur PSM serait également en position d'imposer des conditions défavorables aux co-investisseurs potentiels, voire de provoquer l'échec des négociations.

19.3.7. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé

979. Conformément à l'article 61, § 1er, troisième alinéa, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT peut imposer aux opérateurs puissants sur le marché l'obligation de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été

⁴⁵⁹ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), considérant 27.

accordé. Cet article prévoit en outre que : « *L'Institut peut fixer les conditions d'équité, de raisonnable et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article* »

980. Il y a lieu de distinguer deux cas différents : d'une part le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et d'autre part le retrait de l'accès pour un bénéficiaire spécifique en cas de non-respect des conditions contractuelles.

19.3.7.1. Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services

Description

981. Si le développement du réseau de l'opérateur PSM entraîne l'indisponibilité de certains services, Proximus doit appliquer un délai de préavis raisonnable vis-à-vis de l'opérateur alternatif et doit en informer au préalable l'IBPT.
982. Si Proximus décide de fermer un site pour l'accès à la boucle locale, Proximus doit laisser ce point accessible pour les bénéficiaires de son offre de dégroupage pendant une durée de :
- deux ans au moins à compter de l'annonce définitive faite à l'IBPT, si des opérateurs alternatifs utilisent l'accès dégroupé à ce point d'accès. Ce délai est d'un an s'il s'agit de la suppression progressive de l'accès MDF et SDF.
 - un an au moins à compter de l'annonce définitive faite à l'IBPT, si aucun opérateur alternatif n'utilise l'accès dégroupé mais bien d'autres services régulés à ce point d'accès.
983. Proximus doit dans tous les cas prévoir une migration vers une solution appropriée avant de mettre fin au service. Si un point d'accès au réseau n'est fermé que partiellement, Proximus doit continuer à offrir un accès dégroupé pour les lignes restantes dans ce point d'accès.
984. Si Proximus souhaite fermer un point du réseau auquel les opérateurs sont raccordés avant 2 ans, elle peut le faire tant qu'un accord bilatéral concernant une alternative appropriée, un programme de migration et les conséquences financières qui en découlent est conclu avec l'ensemble des opérateurs concernés.
985. Dans le cas fermeture d'un LEX depuis lequel le FTTH a été déployé, il n'y a pas de fermeture de service mais un déménagement des DSLAM (le réseau fibre continue

d'être accessible depuis un autre point d'accès). Pour que les opérateurs faisant usage d'un accès physique à la fibre puissent le maintenir, il est nécessaire que l'opérateur PSM offre le déménagement des colocations et la déviation des backhails vers le nouveau site.

Motivation

986. En vertu de l'article 61, § 1er, alinéa 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT est compétent pour déterminer les conditions à prendre en considération par Proximus pour retirer l'accès aux opérateurs alternatifs dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services. La fermeture d'un service pour tous les bénéficiaires constitue une modification de l'offre de référence ou des documents y afférents⁴⁶⁰, ce qui nécessite un contrôle préalable par l'IBPT. L'IBPT doit en effet veiller à ce que Proximus respecte ses différentes obligations, et plus particulièrement l'obligation de non-discrimination⁴⁶¹.
987. La précédente décision relative à l'analyse du marché de l'accès à large bande⁴⁶² prévoyait l'obligation pour Proximus d'appliquer une période de notification de 5 ans en cas de retrait de l'accès si des opérateurs alternatifs utilisaient l'accès dégroupé au point d'accès et une période d'un an si aucun opérateur alternatif n'utilisait l'accès dégroupé mais bien d'autres services régulés à ce point d'accès.
988. La recommandation NGA indique ce qui suit concernant l'annonce de la suppression progressive de l'accès dégroupé existant (point 39) :⁴⁶³

« Relativement aux marchés 4 et 5, les obligations actuelles en matière de PSM devraient être maintenues et ne devraient pas être annulées par des changements apportés à l'architecture et aux technologies de réseau existantes, à moins qu'un accord ne soit conclu concernant un processus approprié de migration entre

⁴⁶⁰ Comme la liste des emplacements des LEX qui sont ouverts pour le dégroupage ou la liste des « local distribution centers » (LDC) ouverts au dégroupage.

⁴⁶¹ Cela implique que le service ne soit plus utilisé pour le marché de détail et que le préavis donné permette aux bénéficiaires, tout comme aux opérateurs PSM eux-mêmes, de planifier à temps leurs propres investissements pour s'adapter à la nouvelle situation et de ne plus prendre de décisions d'investissement qui deviendraient inutilisables dans la nouvelle situation.

⁴⁶² Décision de la Conférence des Régulateurs du secteur des Communications électroniques (CRC) du 18 décembre 2014 portant réfection et correction de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 sur l'analyse des marchés à large bande.

⁴⁶³ Recommandation (2010/572/UE) de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), JO L 251, 25 septembre 2010, 35-48.

l'opérateur PSM et les opérateurs bénéficiant actuellement d'un accès au réseau de l'opérateur PSM. Faute d'accord, les ARN devraient veiller à ce que les autres opérateurs soient informés au moins cinq ans à l'avance, compte tenu éventuellement de la situation nationale, de toute suppression de points d'interconnexion tels qu'un répartiteur de la boucle locale. Cette période peut être inférieure à cinq ans si un accès totalement équivalent est fourni au point d'interconnexion. »

989. La Commission considère ce qui suit (point 40) :

« Les obligations PSM existantes devraient être maintenues pendant une période transitoire appropriée. Cette période transitoire devrait être alignée sur la période d'investissement type pour le dégroupage d'une boucle ou d'une sous-boucle locale, qui est généralement de cinq ans. Si l'opérateur PSM fournit un accès équivalent au niveau du répartiteur principal, l'ARN peut décider de fixer une période plus courte. »

990. A la lumière de la recommandation NGA, l'IBPT considère toutefois qu'un délai de notification de deux ans n'est pas trop court, notamment vu la condition préalable également en vigueur qui veut qu'avant qu'il ne puisse être question de retirer l'accès, une alternative raisonnable doit être disponible.

991. Il est nécessaire que Proximus maintienne au moins 2 ans après l'annonce de l'arrêt les services d'accès qu'un opérateur utilise, pour permettre aux opérateurs alternatifs de :

- après la décision de Proximus de mettre fin au service, chercher une solution alternative garantissant la continuité des services pour l'utilisateur final ;
- avoir une vue d'ensemble des investissements concernant le choix de l'interconnexion avec un élément du réseau de Proximus ;
- amortir leurs investissements⁴⁶⁴ ;
- avoir un rendement suffisant sur leurs investissements. Un délai de 2 ans suffit, vu que les opérateurs alternatifs n'ont pas réalisé d'investissements significatifs récemment et qu'il n'est pas question de nouveaux investissements.

992. Garantir aux opérateurs alternatifs un rendement suffisant sur leurs investissements est d'une importance cruciale. Si ce n'est pas le cas, ils auront

⁴⁶⁴ Dans la précédente analyse de marché, un délai de 5 ans a été appliqué. Vu que les opérateurs n'ont pas réalisé d'investissements récents au niveau des LEX, une période aussi longue n'est plus nécessaire.

tendance à ne plus vouloir investir en Belgique. Cela aurait des conséquences négatives pour la future dynamique du marché et détériorerait la concurrence sur le marché.

993. Par ailleurs, une notification préalable aux bénéficiaires est nécessaire pour leur donner l'opportunité de planifier de manière adéquate leurs propres activités et investissements, afin qu'ils puissent s'adapter efficacement à la nouvelle situation. Des exemples, non exhaustifs, d'une telle situation sont notamment la fermeture de LEX ou de points d'accès et le changement de technologie d'accès.
994. Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. La coupure d'un service de dégroupage conduirait à l'interruption du service non seulement pour le haut débit mais également pour le téléphone pour un grand nombre de consommateurs. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans aménager les conditions d'un retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant sur le marché et surveiller cela.
995. La décision de Proximus de fermer certains centraux dans le cadre du passage au NGN/NGA est du reste dictée par le souhait d'épargner sur les coûts d'exploitation de ces sites et, si possible, de réaliser le plus de bénéfices possible grâce à la vente des bâtiments. Lorsque, dans ce contexte, certains sites (à savoir ceux où des opérateurs alternatifs sont présents) sont gardés ouverts pendant une période limitée, cela ne représente pas de perte disproportionnée pour Proximus par rapport à sa situation actuelle mais plutôt des économies ou des bénéfices moins élevés. De plus, si Proximus a une raison impérieuse (financière ou opérationnelle) de fermer un site, elle devrait pouvoir proposer une solution alternative attrayante aux opérateurs alternatifs leur permettant de quitter ce site et permettant à Proximus de le fermer ; sinon, ces opérateurs pourraient avoir tendance à ne plus vouloir investir en Belgique, ce qui pourrait avoir des conséquences graves sur la future dynamique du marché et pourrait sérieusement nuire à la concurrence.
996. Si aucun opérateur alternatif n'utilise le point d'accès que Proximus prévoit de fermer pour le dégroupage mais bien pour d'autres services régulés, un délai d'un an est proportionné pour chercher une solution alternative et garantir des services si le site en question ne dispose d'aucune forme de colocalisation.
997. Même dans le cas d'un site où aucun opérateur n'a investi dans une offre de dégroupage, il s'agit effectivement d'un site où Proximus offrait des services (par

exemple bitstream), d'où la nécessité de fixer une période d'attente d'un an pour donner la chance aux opérateurs alternatifs d'analyser la situation et de transférer les clients bitstream vers des solutions alternatives.

19.3.7.2. Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles

Description

998. Il peut arriver dans certaines situations que Proximus souhaite interrompre la fourniture de services d'accès (dans le cas présent, le dégroupage et les services associés) parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (il ne paie par exemple pas ses factures). Dans de tels cas, l'IBPT estime nécessaire de soumettre l'exercice par Proximus de ses droits contractuels à certaines conditions garantissant la prise en considération des objectifs du cadre réglementaire, en particulier la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des utilisateurs.
999. Avant d'interrompre une prestation d'accès dégroupé ou d'un service associé pour cause de non-respect des clauses contractuelles, Proximus doit suivre une procédure spécifique :
- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours civils avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;
 - une copie de cette notification doit être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée de tous les documents utiles et pertinents (tels que des extraits des accords d'accès, des courriers échangés, des factures, un aperçu du *netting*⁴⁶⁵...).
1000. En outre, Proximus doit, en collaboration avec l'opérateur concerné, prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter autant que possible que le retrait de l'accès n'affecte des clients prioritaires tels que les services d'urgences, les hôpitaux, les médecins, les services de police, les administrations ou les institutions internationales.

Motivation

1001. L'IBPT estime qu'il est équitable pour un opérateur puissant sur le marché de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles de ses clients.

⁴⁶⁵ Aperçu des montants dus et des paiements effectués entre deux opérateurs.

L'obligation pour un opérateur PSM de satisfaire aux demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Ainsi, demander par exemple la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le non-paiement des factures, ne constitue pas une demande raisonnable.

1002. L'IBPT souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte ni au développement du marché, ni à la protection des utilisateurs finals.
1003. Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut prendre toutes les mesures adéquates afin de réaliser les objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques, tels que définis à l'article 8 de la Directive « Cadre », et plus précisément afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et afin de garantir la protection des utilisateurs.
1004. En effet, il pourrait arriver dans certaines situations que l'interruption du service puisse être qualifiée d'abusive. Or, la suspension de la fourniture d'accès est susceptible d'entraîner des préjudices graves, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que de sérieux désagréments pour les utilisateurs finals. En cas de suspension de l'accès, les bénéficiaires sont dans l'impossibilité de continuer à fournir les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités et de faire faillite. Pour les utilisateurs finals, l'interruption de l'accès entraîne l'impossibilité d'utiliser des services large bande, ce qui peut être essentiel du point de vue économique pour certaines personnes (comme les télévendeurs).
1005. L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit également dans la durée. Dès qu'un opérateur puissant sur le marché a répondu à une demande d'accès raisonnable, la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de service abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant sur le marché de suspendre abusivement les services aux opérateurs utilisant la boucle locale. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans respecter une procédure

spécifique garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable :

- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;
- pour permettre à l'IBPT de vérifier si Proximus, en mettant fin à l'accès dégroupé, ne manque pas à ses obligations en tant qu'opérateur PSM, par exemple en s'assurant que Proximus ne pratique pas de discrimination entre les opérateurs alternatifs qui se trouvent dans des situations similaires⁴⁶⁶ ;
- et pour pouvoir prendre, le cas échéant, des mesures afin de protéger les utilisateurs, dont les utilisateurs prioritaires tels que les médecins ou les hôpitaux.

1006. La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité d'avoir un délai suffisant pour remplir les objectifs tels que décrits ci-dessus et l'intérêt pour Proximus de limiter le risque que ses clients ne respectent pas leurs clauses contractuelles.

19.3.8. Aspects opérationnels

Description

1007. L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre : Cela implique que l'opérateur alternatif doit lui-même pouvoir connecter son client final depuis le point de dérivation du réseau vers l'habitation⁴⁶⁷ en procédant à l'installation du câble de raccordement, du point de terminaison du réseau (NTP – Network Termination Point), du câblage intérieur et des équipements terminaux (modems, décodeurs). Dans le cas d'une réparation également, l'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer ces réparations lui-même, dans la mesure où ce type de réparation peut également être réalisé par des sous-traitants. L'opérateur PSM peut dans cette optique imposer à l'opérateur alternatif une reconnaissance des techniciens chargés d'effectuer ces opérations dans le but de garantir la qualité de l'exécution. Cette procédure de certification ne peut pas être inutilement lourde (et ne peut en aucun cas être discriminatoire vis-à-vis des exigences posées au personnel propre ou aux sous-traitants) et doit être reprise dans l'offre de référence.

⁴⁶⁶ L'IBPT précise que Proximus décide évidemment elle-même, en cas de non-respect du contrat, d'invoquer ou non l'exception de non-exécution, bien qu'elle ne puisse pas pratiquer de discrimination entre les opérateurs qui se trouvent dans une situation similaire.

⁴⁶⁷ Il peut s'agir du "tap" dans le cas d'un réseau partagé (p.ex. HFC, FTTH PON), ou du point d'introduction dans un réseau point-à-point (p.ex. DSL ou FTTH p2p)

1008. L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés, comme le contrôle du comportement de ces clients.

Motivation

1009. La possibilité d'offrir un service fluide et transparent au client final en ce qui concerne l'installation et la réparation est très importante. Dans un scénario optimal, le contact entre le client final et l'opérateur PSM est en outre inexistant.⁴⁶⁸ 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). La qualité de ces processus est cruciale, parce qu'ils ont lieu à des moments essentiels : au début du service et lors de difficultés concernant le service. Il s'agit donc d'un élément essentiel pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir conserver ses clients et sa bonne réputation.
1010. L'installation chez un client final comporte les étapes suivantes : 1) l'installation (ou le remplacement⁴⁶⁹) du point de raccordement (NTP – network termination point) ; 2) le raccordement du câble de dérivation (le « drop cable ») au point de raccordement ; 3) l'exécution de l'installation intérieure, comme par exemple la pose de raccordements entre le point de raccordement et les autres CPE dans le domicile et 4) la connexion du câble de dérivation au point de distribution. Il est important que ces 4 étapes soient réalisées par l'opérateur alternatif, afin qu'il ne faille pas de synchronisation entre l'opérateur alternatif et l'opérateur PSM pour celles-ci.
- En effet, cette synchronisation entre les travailleurs concernés de l'opérateur PSM et de l'opérateur alternatif nécessite souvent une adaptation de la date d'installation, ce qui fait que le client final ne peut pas profiter au moment convenu des services auxquels il a souscrit.
1011. Il en va de même pour une demande de réparation. Si le client final contacte son opérateur pour une panne, celui-ci doit être en mesure de transmettre les informations pertinentes à l'opérateur PSM. Une mesure au point de raccordement est une première étape pour trouver l'origine de la panne, mais parfois une mesure supplémentaire au point de distribution est nécessaire. Pour trouver une solution dans les temps à la panne, il est important que l'opérateur alternatif puisse effectuer les deux mesures afin de lui permettre de donner une image plus

⁴⁶⁸ Les éventuelles tentatives de « win back » peuvent ainsi également être évitées.

⁴⁶⁹ Si le point de raccordement existant n'est pas accessible, est défectueux ou doit être remplacé.

complète à l'opérateur PSM. De cette manière, l'opérateur PSM peut poser un meilleur diagnostic et le problème peut être résolu plus rapidement.

1012. En outre, il se peut que les mesures indiquent que la cause de la panne peut être résolue par le personnel d'un sous-traitant ou par des collaborateurs qui ne sont pas formés spécifiquement à cet effet de l'opérateur PSM.⁴⁷⁰ Ce type d'erreur doit également pouvoir être résolu par le bénéficiaire, qui utilise souvent le même sous-traitant que l'opérateur PSM. Il n'existe aucune raison justifiant que des collaborateurs ou sous-traitants certifiés des bénéficiaires ne puissent pas effectuer les mêmes tâches que les sous-traitants de l'opérateur PSM.
1013. Afin de veiller à ce que le client final ait uniquement des contacts avec l'opérateur alternatif, il est important que le bénéficiaire gère la relation commerciale, ainsi que les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés.

19.3.9. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires

Description

1014. Conformément à l'article 61, §1er, alinéa 2, 8° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Proximus doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour permettre la mise en service des lignes dégroupées dans des délais raisonnables. Cette obligation vaut tant pour l'accès local au réseau cuivre que pour l'accès local au réseau fibre.
1015. Les « systèmes d'assistance opérationnelle » en question s'appliquent à tous les systèmes logiciels ayant un impact sur la relation commerciale entre le bénéficiaire et le client final. Cela englobe par exemple tous les systèmes concernés par le contrôle de faisabilité préalable, la procédure de commande, la procédure de réparation, les procédures de migration massive et unique⁴⁷¹, la facturation, le statut du réseau, les données à la base du calcul des SLA et des KPI... Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient le plus possible automatisés.

⁴⁷⁰ Il s'agit souvent de pannes plus génériques ou récurrentes.

⁴⁷¹ Par procédure de masse, il faut entendre toute migration ou conversion planifiée de produits de gros réalisée sur un ensemble de lignes d'accès dans un temps limité (par ex. conversion de BROBA ADSL vers ADSL2+).

1016. Les délais de fourniture et la qualité du service doivent être équivalents à ceux des services de l'opérateur PSM même pour ses propres services de détail. L'ordre des utilisateurs finals doit pouvoir être donné sous format électronique.

Motivation

1017. L'accès à ces ressources est la seule manière d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée du dégroupage, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer Proximus dans un délai raisonnable. L'automatisation de ces processus est nécessaire pour que l'opérateur alternatif puisse proposer un service correct à ses clients finals. Les processus wholesale manuels entraînent souvent des retards, ce qui fait que le client final devra attendre plus longtemps sa commande ou, encore pire, le rétablissement de son service.
1018. La possibilité de connaître, grâce au système d'information de Proximus, la qualification de la ligne pour le dégroupage, ainsi que d'avoir accès au système de tests de l'intégrité de la ligne, est essentielle pour que l'offre de l'opérateur alternatif soit viable. Sans cette information, l'opérateur alternatif ne peut pas constituer son offre. Il en va de même pour l'information concernant les centraux de Proximus, notamment les lignes desservies par chaque central, l'adresse et les informations techniques pour chaque site. Un opérateur doit pouvoir disposer de ces informations dans les mêmes conditions que Proximus.
1019. Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'égalité mentionné par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010⁴⁷² :

« Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA. » (Recommandation, point 40)

19.3.10. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service

Description

1020. Proximus doit maintenir le niveau de service garanti dans les « service level agreements » (SLA) prévus dans l'actuelle offre de référence BRUO⁴⁷³ approuvée par l'IBPT.

⁴⁷² Recommandation (2010/572/UE) de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), JO L 251, 25 septembre 2010, p.43.

1021. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre les bénéficiaires et l'opérateur PSM.



1022. Les SLA s'appliquent aux processus suivants :

- Approvisionnement et migration (éligibilité, commande, livraison)
- Réparation
- Terminaison
- Systèmes d'informations (OSS/BSS)

1023. Les obligations existantes concernant les SLA sont conservées et doivent être étendues en ce qui concerne l'accès au réseau fibre.⁴⁷⁴ L'interprétation concrète de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise des opérateurs PSM.

1024. Proximus doit par ailleurs compléter son offre de référence avec un nouvel SLA tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises en matière de réparation, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture sans intervention de nuit.

1025. Proximus devra faire droit à toute demande raisonnable de SLA aux critères plus stricts, notamment dans le cas où de tels SLA sont aussi fournis à la demande de la clientèle de détail. Si la demande s'avère importante, le SLA correspondant sera inclus dans l'offre de référence.

Motivation

1026. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des

⁴⁷³ Voir https://www.proximuswholesale.be/fr/id_bruo/homepage/access/regulated-services-access/bruo.html.

⁴⁷⁴ Leur interprétation concrète dépendra en définitive de l'option retenue concernant l'accès au réseau fibre de Proximus.

opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que Proximus fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.

1027. L'ORECE aussi reconnaît la nécessité d'imposer des SLA afin de limiter le risque que l'opérateur PSM ait un comportement discriminatoire envers ses clients de gros en faveur de son propre département de détail. Dans cette optique, il recommande que les ARN déterminent des SLA raisonnables en ce qui concerne les processus suivants : commande, livraison, disponibilité du service et réparation.⁴⁷⁵
1028. L'introduction d'un nouvel SLA en réparation à destination des petites et moyennes entreprises vise à répondre à un besoin fréquemment constaté sur le marché (et largement offert par les opérateurs sur le marché de détail) et auquel l'offre SLA actuelle ne répond pas, ou pour un tarif trop élevé par rapport au besoin réel (voir paragraphe 902.4). En effet, les petites et moyennes entreprises (y compris les magasins et les artisans) utilisent généralement la ligne d'accès pour leurs propres besoins (par ex. connexion Internet, accès aux services DBaaS/SaaS⁴⁷⁶, terminal de paiement, commandes fournisseurs...). Les services utilisés requièrent un rétablissement rapide de la ligne d'accès, sous peine de mettre l'entreprise (du moins partiellement) à l'arrêt ou dans l'incapacité de servir ses clients, uniquement durant les heures d'ouverture de cette entreprise.
1029. Le besoin de connectivité apparaît au moment où une activité a lieu dans l'entreprise, c'est-à-dire durant ses heures d'ouverture. Par ailleurs, les petites et moyennes entreprises disposent rarement d'un rôle de garde en dehors de ces heures. Un technicien devant intervenir sur place est donc généralement tributaire des heures d'ouverture de l'entreprise, avec un débordement possible. Il peut s'agir d'un horaire de bureau (par ex. la semaine de 8h à 17h) ou d'un horaire de type magasin (par ex. la semaine et le samedi de 9h à 20h). Mais ces entreprises ne disposent pas des moyens pour permettre à un technicien d'effectuer l'intervention de nuit.

⁴⁷⁵ Voir BEREK Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, BP32, p14/25.

⁴⁷⁶ Applications ou bases de données virtualisées sur Internet (par ex. stockage de fichiers, logiciel comptable, logiciel de gestion...). En cas de coupure de la liaison Internet, ces applications ne fonctionnent plus.

1030. L'IBPT constate qu'un SLA intermédiaire ayant pour objectif de proposer une réparation dans les 4h, durant une fenêtre d'intervention de 10h, 6 jours sur 7, semble être raisonnable au vu des garanties de service actuellement offertes sur le marché de détail.
1031. L'IBPT constate également que le marché peut être demandeur de SLA plus stricts que le SLA de base. Dans la mesure où ces niveaux de service sont raisonnables, notamment si Proximus y répond dans le cadre d'offres de détail, elle doit permettre aux opérateurs alternatifs de concurrencer les dites offres du fait du principe de non-discrimination.
1032. Enfin, l'accès aux outils est fondamental pour que les bénéficiaires puissent répondre adéquatement à leurs clients finals ; leur indisponibilité peut donner à l'opérateur PSM un avantage important en termes d'expérience utilisateur final.

19.4. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION

19.4.1. Base légale

1033. La base légale de ces obligations est l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

19.4.2. Obligation générique

Description

1034. L'opérateur puissant doit appliquer des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et fournit aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que celles qu'il assure pour ses propres services, ou pour ses filiales ou partenaires.
1035. L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations d'accès (y compris les services auxiliaires) que celles qu'il utilise lui-même. Cette non-discrimination s'applique également entre les opérateurs alternatifs bénéficiaires des produits d'accès de gros.
1036. Les conditions tarifaires, techniques, technologiques et opérationnelles doivent respecter ce principe de non-discrimination⁴⁷⁷. L'opérateur puissant ne peut se

⁴⁷⁷ L'obligation de non-discrimination ne porte donc pas seulement sur le service fourni, mais aussi sur les informations qui doivent être fournies.

réserver l'utilisation de technologies que dans le cadre d'expérimentations limitées et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales.

1037. L'obligation de non-discrimination ne fait pas obstacle à l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à certains éléments de réseau et à des ressources associées, à l'obligation d'appliquer des SLA ou à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de se différencier sur le marché de détail ou de solliciter des aménagements raisonnables et proportionnés des caractéristiques des nouvelles configurations.⁴⁷⁸

Motivation

1038. L'article 58 de la loi du 13 juin 2005 dispose qu'en « ce qui concerne l'accès, l'IBPT peut, conformément à l'article 55, §§ 3, 4 et 4/1, imposer des obligations de non-discrimination ».
1039. L'article 10 §2 de la directive « accès », transposé par l'article 58 de la loi du 13 juin 2005, dispose que « les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».
1040. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.
1041. Les obligations en matière de non-discrimination peuvent porter sur des aspects tarifaires ou sur des aspects non tarifaires (par exemple qualité du service, dépannages, délais d'installation, accès à l'information).
1042. Le principe de non-discrimination comporte plusieurs volets :
- 1042.1. la non-discrimination externe entre tiers ;

⁴⁷⁸ Conformément à l'article 61, § 1er de la loi du 13 juin 2005 et aux dispositions de l'obligation d'accès telles qu'imposées dans cette décision.

- 1042.2. la non-discrimination interne qui requiert que l'opérateur concerné applique aux tiers des conditions équivalentes à celles qu'il s'offre à lui-même ou à ses divisions commerciales, ses filiales ou partenaires.
1043. Faute d'une obligation de non-discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales, notamment au niveau des services proposés, des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'opérateur puissant pourrait également être en mesure de favoriser un opérateur alternatif au détriment d'un autre, notamment s'il disposait par ailleurs avec l'un des opérateurs des arrangements commerciaux portant sur des produits ou services non réglementés.
1044. L'obligation de non-discrimination favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ou entravée dans le secteur des communications électroniques.
1045. Il est nécessaire d'assurer que l'ensemble des tarifs, des services et des informations constituant l'offre soit fourni de façon équitable sous peine d'entraîner un déséquilibre et donc un désavantage concurrentiel dans le chef de l'opérateur alternatif, au bénéfice de l'opérateur puissant. Un déséquilibre en termes de conditions tarifaires peut engendrer un risque de compression des prix (price squeeze). Au niveau technique, technologique et opérationnel, la connaissance (éventuellement préalable) ou l'accès par l'opérateur puissant à des fonctionnalités non accessibles par l'opérateur alternatif peut induire auprès de ce dernier un retard dans la mise sur le marché ou procurer à l'opérateur puissant un avantage en tant que précurseur (first-mover). A titre dérogatoire, en tant qu'opérateur d'infrastructure, Proximus doit cependant pouvoir tester, en vue d'expérimentations, de nouvelles technologies, de nouvelles conditions techniques ou opérationnelles pour autant que l'objectif soit de les proposer ultérieurement à l'ensemble des bénéficiaires des produits réglementés.
1046. Imposer des conditions équivalentes ne dispense pas Proximus de négocier de bonne foi les demandes d'accès raisonnables aux ressources associées et les systèmes d'assistance opérationnelle de haute qualité nécessaires pour garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. Ce droit est en effet en tout cas repris à l'article 61, § 1er de la LCE et est imposé dans cette décision dans la section relative à l'obligation d'accès.

1047. Imposer des conditions équivalentes ne fait pas obstacle à l'obligation de fournir des services de gros avec des niveaux de qualité de service déterminés. En effet, si le niveau de qualité de service proposé aux opérateurs alternatifs est limité au niveau minimum nécessaire pour l'opérateur puissant, ce niveau de service peut s'avérer insuffisant pour l'opérateur alternatif qui ne contrôle pas les opérations en amont et qui, par conséquent, pourrait subir un impact significatif sur ses ventes. L'opérateur puissant dispose d'une position favorable sur le marché d'un point de vue qualitatif car, étant verticalement intégré, il dispose de ce fait d'un contrôle précis sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Sa branche de détail acquiert dès lors une position concurrentielle favorable face à des opérateurs alternatifs faisant usage de son infrastructure. Il est donc nécessaire de tenir compte de cet avantage et de compenser, lorsque cela s'avère nécessaire, les déséquilibres qui résultent des conditions économiques et opérationnelles auxquelles chacun des opérateurs est soumis.
1048. Enfin, la position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès physique⁴⁷⁹ relève qu'un opérateur puissant pourrait mettre en service de nouvelles infrastructures que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'utiliser (par ex. conçues de façon délibérée pour restreindre l'accès et empêcher la fourniture de nouveaux services de gros pertinents aux opérateurs alternatifs). L'ORECE estime que le régulateur devrait s'assurer que les opérateurs alternatifs aient l'opportunité d'influencer les décisions concernant les caractéristiques des nouveaux produits de gros et des nouvelles interfaces.⁴⁸⁰

19.4.3. Equivalence des extrants

Description

1049. L'opérateur puissant doit fournir aux opérateurs alternatifs un accès aux intrants de gros comparable en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux qu'il fournit en

⁴⁷⁹ Voir BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, BP23, p11/25.

⁴⁸⁰ Il ne s'agit pas d'un risque théorique comme il ressort du paragraphe 901.6.

interne à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents (équivalence des extrants - EoO⁴⁸¹).

Motivation

1050. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 estime que, dès lors qu'une obligation de non-discrimination est imposée à un opérateur puissant, le moyen le plus sûr de l'assurer de manière effective est d'appliquer le concept de l'équivalence des intrants (EoI).⁴⁸²
1051. Toutefois, la recommandation estime nécessaire que l'ARN évalue la proportionnalité d'une telle obligation d'EoI. Notamment les ARN devraient étudier si les coûts de mise en conformité (dus par exemple à la révision de la conception de systèmes existants) sont inférieurs aux bénéfices envisagés en matière de concurrence. Enfin, la recommandation précise que lorsque l'EoI n'est pas proportionnée⁴⁸³, les ARN devraient faire en sorte que l'opérateur puissant fournisse les intrants de gros sur la base de l'EoO.
1052. L'IBPT estime que l'imposition d'une mesure d'EoI dans les circonstances nationales actuelles est disproportionnée au regard des avantages qu'elle pourrait procurer sur le marché. Pour évaluer la proportionnalité de la mise en œuvre d'une EoI, l'IBPT a analysé l'ensemble des éléments constituant la chaîne de valeur des produits de gros. De manière générale, l'IBPT observe des différences

⁴⁸¹ L'équivalence des extrants, ou EoO, consiste en la fourniture d'intrants de gros qui sont comparables, en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux que l'opérateur PSM fournit en interne et à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents.

⁴⁸² Voir considérants 12-13 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

⁴⁸³ Voir le considérant 9 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013.

importantes entre la fourniture des intrants de gros pour la branche de détail des opérateurs puissants et les bénéficiaires.⁴⁸⁴

1053. Afin de mettre en place un régime d'EoI, la chaîne de valeur de l'opérateur régulé et de nombreux processus et systèmes devraient être adaptés. Des équipes de support devraient par ailleurs être remaniées. Parmi les éléments de la chaîne de valeur à adapter, l'adaptation des systèmes front-end de commande, qui vient de s'achever récemment (ci-après dénommé le projet MSO), engendrerait un surcoût important. Outre l'adaptation de ces systèmes informatiques chez Proximus, il faut aussi tenir compte qu'une mise en place d'un régime d'EoI nécessiterait aussi une adaptation des développements que les demandeurs d'accès tiers ont eux-mêmes effectués jusqu'à ce jour dans le cadre du projet MSO⁴⁸⁵. A ces modifications, il serait aussi notamment nécessaire d'ajouter les frais relatifs à la modification des autres systèmes de support et le remaniement des équipes de support de première ligne. De plus, la mise en conformité EoI nécessiterait un délai de mise en œuvre important.⁴⁸⁶
1054. Selon la recommandation, les produits NGA sont susceptibles d'inciter la mise en œuvre de nouveaux systèmes. Le coût incrémental pour la mise en place d'un régime d'EoI serait par conséquent plus faible. Cela ne vaut toutefois pas nécessairement pour Proximus, où les mêmes systèmes d'assistance opérationnelle peuvent être utilisés à la fois pour les produits historiques et les

⁴⁸⁴ A titre d'illustration : (i) Les équipes, les systèmes et les processus utilisés diffèrent en ce qui concerne les opérations front-end, notamment en ce qui concerne les équipes et outils d'aide (helpdesk) à la fourniture et à la réparation et les outils informatiques de support pour l'éligibilité et la commande de produits de gros. (ii) L'accès à l'information notamment en termes de développement technologique, de développement de produit et de maintenance prédictive ou correctrice (repair) est plus limité pour ce qui concerne les demandeurs d'accès tiers. (iii) Le niveau d'implication des demandeurs d'accès tiers dans le développement stratégique des caractéristiques essentielles des produits est faible et résulte dans certains cas de la pression régulatoire. (iv) Appliquer des niveaux de qualité de services sur les opérations de gros peut dans certains cas se révéler nécessaire pour assurer un échange efficace de type client-fournisseur alors que ces niveaux de qualité ne sont pas forcément nécessaires pour les opérations d'autofourniture de l'opérateur puissant.

⁴⁸⁵ Ou alternativement, Proximus devrait adapter l'interface qu'elle a développée pour sa branche de détail afin de la rendre identique à celle développée pour les opérateurs alternatifs dans le cadre du projet MSO.

⁴⁸⁶ Par exemple, un délai de plus de 3 ans a été observé dans le cadre du projet MSO depuis les discussions entre Proximus et les opérateurs alternatifs jusqu'à la mise en œuvre effective du nouveau système de commande.

produits NGA.⁴⁸⁷ Si un régime d'EoI devait être mis en place dans les circonstances actuelles, on ne peut donc pas s'attendre à une différence de coûts significative entre les deux types de produits.

1055. Au vu de ces circonstances nationales, l'IBPT considère que la mise en place d'un régime d'EoI n'est pas susceptible d'apporter des améliorations plus importantes que d'autres mesures moins contraignantes⁴⁸⁸. Il sera donc disproportionné d'imposer l'obligation d'EoI à Proximus.

19.4.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique

Description

1056. L'opérateur puissant ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités⁴⁸⁹ lui fournissant un avantage compétitif durable ou temporaire que lorsque ces évolutions sont également disponibles au niveau de l'accès en gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes.
1057. 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. L'IBPT 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, l'IBPT 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.

⁴⁸⁷ Dans le cadre de son projet MSO, Proximus vient de terminer le développement du nouveau système back-end de gestion des commandes ainsi qu'une interface de commande front-end spécifique pour sa division de détail. L'interface de commande front-end pour les opérations wholesale a fait l'objet de discussions avec les opérateurs alternatifs depuis 2014 et est en cours de finalisation. Aussi bien les produits dits « legacy » que les produits dits « NGA » sont pris en compte par ce nouveau système de commande.

⁴⁸⁸ L'IBPT estime nécessaire de renforcer de façon plus spécifique les obligations de non-discrimination et de transparence de la manière décrite dans la section 19.4.4. « Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique » et la section 19.3.10. « Fournir l'accès à un niveau de qualité de service ».

⁴⁸⁹ Dans le cadre de l'accès passif à la fibre ou, en l'absence d'accès passif, dans le cadre du dégroupage virtuel.

1058. Tant que la reproductibilité technique n'est pas garantie, l'IBPT peut exiger de l'opérateur puissant qu'il modifie l'intrant de gros concerné. Si en outre l'offre de détail risque de nuire de manière significative à la concurrence, il peut exiger de l'opérateur puissant qu'il retarde ou cesse la fourniture de l'offre de détail en question tant que l'obligation de reproductibilité technique n'aura pas été satisfaite.
1059. Les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés, sans préjudice des règles de confidentialité des données d'entreprise.
1060. L'opérateur puissant doit aussi s'assurer que les composants des processus opérationnels utiles à l'exploitation des intrants de gros sont disponibles dans un délai raisonnable avant le lancement de son offre de détail correspondante.⁴⁹⁰ Il en est de même pour la disponibilité des accords de niveaux de services et de leurs indicateurs de qualité correspondants.
1061. Tout retard imputable à l'opérateur puissant lors de la mise en œuvre de la nouvelle offre⁴⁹¹ entraînera l'obligation de retarder à due concurrence l'usage pour lui-même des nouveaux éléments de l'offre.
1062. Cette obligation est également en relation avec à l'obligation de transparence correspondante et détaillée à la section 19.5. « Obligations de transparence ».

Motivation

1063. A travers les évolutions du réseau qu'il envisage, l'opérateur puissant (le gestionnaire de l'infrastructure) détermine, notamment par rapport à sa propre feuille de route, les nouvelles technologies, les nouvelles topologies de réseau...
1064. En l'absence de mesures spécifiques, l'opérateur puissant disposerait naturellement de l'avantage du précurseur (first mover) par rapport aux opérateurs alternatifs faisant usage de la même infrastructure que lui. En effet, il évaluerait les nouvelles configurations en fonction de ses propres besoins et pourrait ne les proposer aux opérateurs alternatifs qu'à un stade ultérieur ou sous une forme dégradée.

⁴⁹⁰ Voir la section 19.5.5. « Evolutions du réseau et des offres de référence ».

⁴⁹¹ Notamment le retard dans la publication d'informations techniques.

1065. Pour assurer une concurrence équitable sur l'infrastructure de l'opérateur puissant, et donc éviter l'avantage du précurseur dont jouit ce dernier, tout opérateur alternatif doit donc pouvoir proposer au niveau du marché de détail les nouvelles évolutions du réseau au même moment que l'opérateur puissant. Etant donné que des adaptations techniques et opérationnelles peuvent être également requises de la part des opérateurs alternatifs, ces derniers doivent pouvoir avoir accès à l'ensemble des informations leur permettant de s'y préparer et d'effectuer l'ensemble des tests préalables nécessaires à leur mise en œuvre.
1066. Le point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA souligne la nécessité de fournir les produits de gros au préalable.
- « Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »*
1067. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre :
- « Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de délai basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits ».*
1068. La position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès physique⁴⁹² relève que l'opérateur puissant pourrait être incité à discriminer en faveur de sa branche de détail. Selon l'ORECE, les opérateurs alternatifs doivent être assurés de la mise à disposition de produits de gros appropriés aux développements du marché aval. Les informations pertinentes devraient notamment inclure des informations relatives aux prix, les conditions contractuelles et les caractéristiques techniques. Ces informations devraient être fournies de façon préalable.

⁴⁹² Voir BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, p11/25.

1069. Imposer à l'opérateur puissant un accès de gros constituerait une mesure à faible bénéfice si celui-ci pouvait utiliser pour elle-même une nouvelle évolution du réseau avant de mettre une nouvelle offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. En l'absence d'une obligation de non-discrimination, l'obligation d'accès ne serait pas efficace et ne générerait pas les bénéfices attendus pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.

1070. En outre, la recommandation de la Commission européenne du 11 septembre 2013⁴⁹³ précise que les ARN peuvent avoir recours à un essai de reproductibilité technique pour s'assurer que l'obligation de non-discrimination est respectée⁴⁹⁴ :

« Les ARN devraient obliger les opérateurs PSM soumis à une obligation de non-discrimination à fournir aux demandeurs d'accès des intrants de gros réglementés leur permettant de reproduire techniquement les nouvelles offres de détail de la branche de détail en aval de l'opérateur PSM, notamment lorsque l'Eol n'est pas entièrement mise en œuvre.

À cette fin, et pour garantir des conditions de concurrence équitables entre la branche de détail en aval de l'opérateur PSM et les demandeurs d'accès tiers, les ARN devraient faire en sorte que les demandeurs d'accès internes et tiers aient accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant l'intrant de gros réglementé pertinent, sans préjudice des règles applicables en matière de secret des affaires. Les informations pertinentes sont entre autres des informations sur les nouveaux intrants de gros réglementés ou sur les modifications apportées aux intrants de gros réglementés existants, qui doivent être fournies dans les délais définis au cas par cas. »

1071. Pour permettre une concurrence sur un même pied d'égalité, il est important que la reproductibilité technique soit garantie. C'est pourquoi il est essentiel que l'opérateur PSM régulé garantisse la reproductibilité technique des nouveaux services de détail avant que ceux-ci ne soient lancés et que cette garantie reste d'application. Afin de garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire et proportionné que l'opérateur puissant fournisse au régulateur l'ensemble des informations utiles et, si l'IBPT l'estime nécessaire, qu'il effectue des tests démontrant la reproductibilité.

⁴⁹³ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁴⁹⁴ Surtout lorsque l'Eol n'est pas entièrement mise en œuvre.

1072. Le produit d'accès de gros doit être disponible suffisamment longtemps avant le lancement d'une offre similaire par l'opérateur PSM pour les demandeurs d'accès, de manière à ne pas prendre le risque de monopolisation du marché en aval sur la base de la nouvelle offre.

19.4.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)

Description

1073. L'application du principe de non-discrimination implique que des cloisons structurelles entre les divisions de vente de gros et les divisions commerciales de l'opérateur puissant doivent exister, matérialisées par l'absence d'accès aux informations critiques et par la mise en place de protocoles et instructions spécifiques au sein des deux divisions ainsi que dans les services communs aux deux divisions.

Motivation

1074. La division de gros de l'opérateur puissant fournit des services aux concurrents de ses divisions commerciales et traite de ce fait des informations qui pourraient procurer un avantage à ses divisions commerciales si elles lui étaient communiquées.
1075. Ces informations critiques sont notamment (de manière non exhaustive) :
- les demandes des opérateurs alternatifs d'accéder et de faire usage de technologies, de capacités... non utilisées par l'opérateur puissant en vue de se différencier sur le marché ;
 - la liste de ses prospects et de ses clients existants ;
 - les volumes d'achat en gros des opérateurs alternatifs, y compris les volumes prévisionnels⁴⁹⁵ ;
 - les indicateurs de rotation de la clientèle des opérateurs alternatifs...
1076. La connaissance de ces informations critiques donnerait un avantage significatif aux divisions commerciales de l'opérateur puissant, non seulement à l'égard de l'opérateur alternatif concerné mais également à l'égard des autres opérateurs sur le marché. En effet, sa branche de détail pourrait par exemple profiter des informations qu'elle détient pour prospecter auprès des cibles identifiées par l'opérateur alternatif.

⁴⁹⁵ Par exemple en termes de capacités des OLO Access Line.

1077. L'importance des cloisons structurelles est notamment reconnue dans l'annexe II de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA où la nécessité est soulignée d'implémenter des chinese walls dans le cas, e.a. d'accès au génie civil.⁴⁹⁶

19.4.6. Customer Premises Equipments (CPE)

Description

1078. L'opérateur bénéficiaire sera libre d'utiliser les CPE⁴⁹⁷ de son choix. Les tests de certification doivent, s'ils sont nécessaires, se limiter au strict minimum.

Motivation

1079. L'opérateur PSM peut choisir librement les équipements terminaux qu'il raccorde sur son réseau. Il a une position privilégiée en ce qui concerne le développement et les choix concernant les fonctionnalités à ce sujet dans le cadre des négociations avec les fabricants. L'obligation de non-discrimination qui lui incombe nécessite toutefois que les opérateurs alternatifs doivent pouvoir le concurrencer dans des circonstances équivalentes. Afin de créer un « level playing field », les OLO doivent également être en mesure d'utiliser un CPE de leur choix. L'IBPT constate que les limitations imposées par le passé au niveau du CPE ont eu un effet négatif sur le marché (voir paragraphe 901.2.1).
1080. Conformément à l'article 38 de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur d'un réseau public de communications électroniques doit publier toutes les spécifications

⁴⁹⁶ Voir l'annexe II de la Recommandation de la Commission de 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) : « L'opérateur historique a une connaissance préalable des plans de déploiement des demandeurs d'accès tiers. Pour éviter que cette information ne soit utilisée pour procurer un avantage commercial indu, l'opérateur PSM responsable de l'exploitation de l'infrastructure de génie civil ne devrait pas partager l'information avec sa branche de détail en aval.

Les ARN devraient au moins veiller à ce que les personnes prenant part aux activités de la branche de détail de l'opérateur PSM ne puissent pas participer aux structures d'entreprise de l'opérateur PSM responsable, directement ou indirectement, de la gestion de l'accès à l'infrastructure de génie civil. »

⁴⁹⁷ Le CPE est un équipement directement raccordé au support physique. Il peut s'agir par exemple, selon les technologies, du modem-routeur ou du décodeur.

nécessaires pour permettre de raccorder les équipements terminaux le plus simplement possible à son réseau.⁴⁹⁸

1081. L'IBPT considère que dans certaines circonstances et selon la maturité de la technologie utilisée, l'utilisation obligatoire de tests de certification peut être raisonnable afin de préserver le réseau des brouillages préjudiciables. Ces tests ne peuvent toutefois pas être utilisés pour imposer inutilement aux opérateurs alternatifs des charges financières supplémentaires et doivent donc se limiter au strict nécessaire (voir le paragraphe 901.2.2).⁴⁹⁹

19.5. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE

19.5.1. Base légale

1082. La base légale de ces obligations est l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.⁵⁰⁰

19.5.2. Obligation générique

Description

1083. L'opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché considéré doit rendre publiques certaines informations définies par l'IBPT, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.
1084. L'IBPT précise dans les sections ci-après les mesures qui apparaissent justifiées. L'IBPT peut par ailleurs préciser ultérieurement d'autres informations qu'il estime nécessaires de publier en application de cette obligation.

⁴⁹⁸ Voir l'art. 38 LCE : « Les opérateurs de services offerts sur les réseaux publics de communications électroniques publient les spécifications techniques exactes et appropriées de leurs interfaces avant que les services fournis via ces interfaces ne soient disponibles pour le public. Les spécifications sont communiquées sur simple demande à toute personne intéressée et sont suffisamment détaillées pour pouvoir concevoir des équipements terminaux qui permettent d'utiliser tous les services pouvant être fournis via les interfaces en question. »

⁴⁹⁹ Conformément à l'art. 36, § 1er LCE : « Les équipements qui satisfont aux conditions légales peuvent être raccordés aux interfaces appropriées. Un opérateur de réseau public de communications électroniques ne peut pas refuser un tel raccordement pour des raisons techniques. »

⁵⁰⁰ Conformément à l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut définir les obligations de transparence concernant l'accès, en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques certaines informations, définies par l'Institut. L'IBPT précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication.

Motivation

1085. 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.
1086. Il permet notamment :
- 1086.1. De pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
 - 1086.2. 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 ;
 - 1086.3. 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 ;
 - 1086.4. 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 ;
 - 1086.5. d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination.
1087. En l'absence d'une telle obligation, l'opérateur ayant une puissance significative pourrait être incité à restreindre les informations qu'il communique pour s'assurer une flexibilité indue dans ses négociations avec les opérateurs alternatifs, au risque de défavoriser certains opérateurs alternatifs, voire d'entraver ou d'empêcher totalement l'accès à son réseau. L'IBPT a déjà constaté une irrégularité de la part de Proximus en termes de transparence (voir paragraphe 901.1). Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite développer une offre commerciale, il lui est nécessaire de pouvoir établir un plan d'affaire visant à déterminer ses capacités de développement et tenant compte des conditions de fourniture. Il doit être en mesure d'établir ce plan d'affaires de façon fiable, sur la base d'informations pertinentes et complètes.
1088. Le principe de transparence est enfin un outil d'efficacité puisqu'il permet aux opérateurs alternatifs de disposer des informations concrètes nécessaires pour développer ou adapter leurs propres systèmes et portefeuille de produits. Lorsque

ces informations sont délivrées suffisamment à l'avance, l'opérateur alternatif est notamment en mesure de délivrer un produit sur le marché avec un *time-to-market* équivalent à l'opérateur puissant, ce qui garantit la mise en œuvre efficace de la non-discrimination.

1089. L'obligation de transparence contribue à la réalisation des objectifs généraux de la directive cadre⁵⁰¹, repris aux articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Notamment elle veille à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée. Elle vise à supprimer les obstacles à la fourniture de réseaux de communications électroniques, de ressources et services associés. En l'absence d'une obligation de transparence, il ne peut être garanti que la concurrence soit efficace et durable.
1090. Compte tenu des éléments qui précèdent, les bénéfices que procure une obligation de transparence sont significatifs, tandis que l'absence d'une telle obligation rendrait très difficile la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire.

19.5.3. Offre de référence

Description

1091. L'opérateur PSM doit publier une offre de référence en matière d'accès dégroupé à la boucle locale cuivre et fibre. L'offre de référence est publique et doit pouvoir être consultable simplement et rapidement sur le site Internet de l'opérateur PSM.
1092. Toute prestation d'accès devra être incluse dans l'offre de référence, y compris les services auxiliaires. L'existence d'une offre de référence ne fait cependant pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas ou à ce que les parties dérogent, de commun accord, à l'offre de référence. L'opérateur puissant devra répondre favorablement aux demandes raisonnables.
1093. L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, leurs modalités, et les conditions et tarifs associés conformément à l'annexe H. L'offre de référence devra être suffisamment détaillée afin que l'opérateur qui demande l'accès ne paie pas pour des éléments de l'offre qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services, mais également de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de faire une évaluation pertinente de l'offre.

⁵⁰¹ Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive « cadre »), JO L 108 du 24.4.2002, p. 33, art. 8.

1094. 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. A 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.
1095. L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁵⁰² notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de Proximus et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées.
1096. La modification des offres de référence est soumise à une procédure spécifique précisée à la section 19.5.5.
1097. L'offre de référence existante reste valable moyennant les adaptations éventuelles imposées dans le cadre de la présente décision.

Motivation

1098. L'offre de référence – qui comprend tant les conditions contractuelles, soit les droits et obligations, que les informations et spécifications techniques – est un outil indispensable pour les opérateurs alternatifs leur permettant d'évaluer leur capacité à développer des produits de détail sur la base de produits de gros de l'opérateur puissant et d'établir un plan d'affaires précis et fiable. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau produit de gros proposé par l'opérateur puissant ou d'une adaptation d'un produit existant, l'information fournie par l'opérateur puissant doit permettre aux opérateurs alternatifs d'évaluer effectivement l'impact de ce produit de gros sur leurs processus⁵⁰³ et sur leur propre portefeuille de produits de détail afin de rendre ce dernier attractif et concurrentiel ou le maintenir à un tel niveau.

⁵⁰² Article 59, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁵⁰³ BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, BP22, p11/25.

1099. L'obligation de publier une offre de référence est un remède recommandé par l'ORECE. Elle est nécessaire pour compléter les remèdes d'accès et de non-discrimination puisque la mise à disposition des informations techniques, opérationnelles et tarifaires constitue la base nécessaire pour mettre en œuvre les produits de gros régulés. Un manque de transparence affaiblirait sérieusement l'efficacité de l'obligation d'accès au réseau de l'opérateur régulé.
1100. L'obligation de publier une offre de référence suffisamment détaillée vise à garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des éléments (ressources de réseau, facilités...) qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.
1101. L'obligation de publier une offre de référence, permet de garantir aux opérateurs alternatifs une visibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.
1102. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires de l'opérateur puissant.
1103. Il est important que l'offre de référence soit tenue à jour afin qu'elle conserve son utilité à l'égard des opérateurs bénéficiaires, ou de ceux qui pourraient être intéressés. En effet, une offre de référence désuète, incomplète ou erronée ne pourrait pas informer au mieux les intéressés, et ne leur permettrait dès lors pas d'effectuer des choix stratégiques, techniques ou commerciaux en toute connaissance de cause. Dans sa position commune sur les bonnes pratiques en matière d'obligations sur le marché d'accès physique⁵⁰⁴, l'ORECE estime ainsi que le régulateur devrait imposer à l'opérateur régulé l'obligation de mettre à jour l'offre de référence en temps opportun afin de refléter les changements pertinents tels que, entre-autres, l'évolution technologique et les caractéristiques opérationnelles. En outre, l'ORECE énumère les informations que devrait contenir

⁵⁰⁴ BEREC Common position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 127, BP26c et BP26d, p.12-13/25.

une offre de référence. Elle y souligne notamment les restrictions d'utilisation et autres problèmes de sécurité.

1104. Lors de son analyse des problèmes potentiels découlant de la dominance de Proximus, l'IBPT a constaté⁵⁰⁵ qu'il est donc important qu'une offre de référence soit rédigée de manière minutieuse et mise à jour lorsque c'est nécessaire de manière à garantir aux bénéficiaires :

- Que les descriptions techniques qu'elle contient reflètent exactement les fonctionnalités des produits fournis et toutes les limitations dont l'opérateur puissant a connaissance.
- Que l'opérateur puissant a mis tout en œuvre pour valider les informations qu'elle contient, le cas échéant moyennant des tests techniques et opérationnels
- Que les informations qu'elle contient sont suffisamment précises, complètes et actualisées pour pouvoir procéder à une évaluation pertinente de l'offre (même avant tout test technique) et assurer une mise en œuvre technique optimale.

1105. Il est important que l'information contenue dans l'offre de référence soit aussi précise et détaillée que possible. En effet, la non-discrimination impose que l'opérateur puissant fournisse à ses concurrents au moins les mêmes services que ceux qu'il s'offre à lui-même. Cela implique que le concurrent puisse reproduire les services de détail de l'opérateur puissant en ajoutant les composants supplémentaires ad-hoc. Mais il peut également utiliser ce produit pour fournir un autre produit de détail ou un produit similaire différencié.

1106. L'auteur de l'offre de référence est celui qui doit la tenir à jour étant donné qu'il dispose des informations les plus détaillées et les plus récentes concernant l'offre de référence et son fonctionnement. C'est en outre le seul à avoir des échanges réguliers avec les fabricants concernant les produits et équipements qu'il utilise.

19.5.4. Indicateurs de performance

Description

1107. L'opérateur puissant doit, tous les deux mois :

1107.1. publier sur son site Internet des indicateurs en matière de qualité de service (KPI – key performance indicators) concernant la fourniture

⁵⁰⁵ Voir paragraphe 901.1 de cette décision.

d'accès dégroupé et les communiquer directement à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs bénéficiaires des offres de référence.

1107.2. transmettre à l'IBPT les KPI se rapportant aux prestations fournies au département de détail, et poursuivant la même finalité que les prestations de gros fournies aux opérateurs alternatifs. Ces KPI relatifs aux prestations fournies au département de détail seront traitées de manière confidentielle par l'IBPT.

1108. L'IBPT détermine les types d'indicateurs à évaluer et leur niveau de détail. Les indicateurs de performance poursuivent le double objectif (1) de mesurer le niveau de qualité offert pour l'opérateur puissant dans le cadre de ses prestations de fourniture de l'accès régulé et (2) de contrôler le respect des engagements contractuels en termes de qualité de service (SLA).
1109. L'opérateur puissant publie la liste des indicateurs ainsi que leur méthodologie de calcul dans son offre de référence.
1110. Les types d'indicateurs, ainsi que leurs modes de calculs, doivent être tenus à jour par leur auteur, notamment en cas d'évolution des produits et/ou des services de gros et/ou de détail. Les modifications font l'objet d'une modification de l'offre de référence.
1111. L'IBPT peut également imposer à tout moment de modifier les indicateurs et de publier ou de lui transmettre des indicateurs supplémentaires notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de gros ou de détail et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées.
1112. Sur demande de l'IBPT, l'opérateur puissant met à sa disposition la totalité des données brutes nécessaires à la vérification des indicateurs de qualité de service imposés pour l'ensemble des services régulés.

Motivation

1113. Les concepts de « transparence » et de « non-discrimination » sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8.5 et en particulier 8.5 b) de la Directive Cadre. Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive

précise que « *les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication* ».

1114. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination prévoit que lorsqu'une telle obligation est imposée en application de l'article 10 de la directive 2002/19/CE, les régulateurs devraient imposer à l'opérateur puissant l'utilisation de KPI pour contrôler efficacement que cette obligation est bien respectée.⁵⁰⁶ La mesure de performance par les KPI devrait reposer au moins sur les éléments essentiels de la fourniture de services de gros réglementés (processus de commande, fourniture de services, qualité du service - notamment en cas de défaillance -, délai de réparation en cas de défaillance et migration entre différents intrants de gros réglementés - à l'exclusion des migrations en bloc ponctuelles). En outre, la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 prévoit la publication de ces KPI afin de pouvoir remarquer à temps un éventuel comportement discriminatoire.⁵⁰⁷
1115. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que l'opérateur puissant pourrait avoir un incitant à opérer une discrimination non tarifaire en faveur de ses opérations de détail. En conséquence, les produits d'accès de gros pourraient ne pas disposer d'une qualité raisonnable et les niveaux de service pourraient ne pas être comparables avec ceux de la branche de détail. L'ORECE estime que le régulateur devrait imposer des KPI de façon à superviser la conformité aux obligations de non-discrimination et s'assurer que l'opérateur puissant satisfait à ses obligations en termes de qualité.⁵⁰⁸ L'ORECE estime que ces KPI doivent aussi permettre de comparer les niveaux de services offerts aux opérateurs alternatifs tant avec ceux de la branche de détail de l'opérateur puissant ainsi qu'avec le niveau moyen de qualité de service proposé au secteur.

⁵⁰⁶ Voir le point 19 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁵⁰⁷ Voir le point 24 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁵⁰⁸ Voir BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, BP34, p15-16/25.

1116. Pour qu'un opérateur alternatif puisse s'établir comme un acteur crédible sur les marchés des services d'accès large bande, il doit être capable d'offrir des niveaux de qualité de services au moins comparables à ceux de l'opérateur puissant. Dans la mesure où il est dépendant de l'accès fourni par l'opérateur puissant, il importe que ce dernier fournisse ces services avec un niveau de qualité au moins équivalent à celui qu'il se fournit en interne. Pour garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire que l'IBPT puisse contrôler le niveau de qualité des services fournis par l'opérateur PSM.
1117. Des KPI relatifs aux prestations fournies en interne au département de détail sont nécessaires pour que l'IBPT puisse vérifier s'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros proposées aux opérateurs alternatifs et les prestations fournies en interne. Cette mesure assure qu'un opérateur alternatif est en mesure de fournir au client final (résidentiel ou professionnel) un service de détail au moins équivalent à celui de la branche de détail de l'opérateur puissant.
1118. Il est nécessaire et proportionnel de suivre en détail et régulièrement les services de gros par le biais d'une publication régulières des KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir. Une périodicité de deux mois constitue un compromis équilibré entre la charge administrative et l'efficacité de la mesure (qui augmentent tous deux avec la fréquence de publication).
1119. L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la fourniture du service à l'utilisateur final, ces indicateurs peuvent aider à déterminer si la responsabilité du problème incombe à Proximus ou à l'opérateur alternatif.
1120. La recommandation précise par ailleurs que les caractéristiques détaillées des KPI peuvent nécessiter d'être mises à jour régulièrement.⁵⁰⁹ En effet, les évolutions notamment technologiques, techniques et opérationnelles peuvent entraîner l'obsolescence de certaines mesures ou méthodes de mesure. Il est par conséquent nécessaire de les adapter aux évolutions pour permettre de poursuivre efficacement leur objectif de transparence.

⁵⁰⁹ Voir le point 22 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1121. Afin de permettre à l'IBPT de contrôler le calcul de ces indicateurs de performance⁵¹⁰, il est nécessaire qu'il puisse disposer des informations brutes qui ont permis leur évaluation. Ces informations sont disponibles dans les systèmes et bases de données de l'opérateur puissant et leur fourniture de façon ponctuelle au régulateur n'impose pas une charge de travail disproportionnée à l'opérateur puissant.
1122. L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres indicateurs de qualité de service (SLA). L'obligation de publier des KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

19.5.5. Evolutions du réseau et des offres de référence

Description de la mesure

Evolutions du réseau à long terme

1123. Dans le cadre de l'évolution continue de son réseau, l'opérateur puissant communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:
- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
 - toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
 - le calendrier des transformations de réseau et technologiques prévues, y compris le déploiement du réseau d'accès en fibre optique ;
 - les transformations non planifiées mais susceptibles de faire l'objet d'une évaluation dans la période concernée.
1124. Dans le cadre des obligations relatives au déploiement du FTTH, l'IBPT envisage de préciser la communication des projets de Proximus en matière de développement des réseaux notamment comme suit :
- les informations sur les disponibilités des gaines et conduits ;
 - le calendrier de déploiement du FTTH, des gaines et des conduits.

⁵¹⁰ Conformément aux points 25-26 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1125. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux questions suivantes :
- Les informations mentionnées ci-avant sont-elles suffisantes ?
 - Estimez-vous que d'autres informations devraient être communiquées par Proximus ? Si oui, lesquelles ?
1126. Ces informations doivent être mises à jour et communiquées annuellement à travers le document intitulé « Proximus Network Transformation Outlook »⁵¹¹.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1127. En cas d'évolutions du réseau, de l'infrastructure, ou des logiciels informatiques (IT) de l'opérateur puissant, telles que visées à la section 19.4.4. ce dernier devra notifier la modification proposée à l'IBPT pour lui permettre d'en analyser les conséquences.
1128. L'opérateur puissant doit notifier la modification proposée à l'IBPT au moins 90 jours avant la date souhaitée d'entrée en vigueur.⁵¹² L'IBPT peut durant ce délai informer l'opérateur puissant qu'il envisage de prendre une décision relative à la modification proposée. Cette notification a pour effet de suspendre l'entrée en vigueur de la modification proposée. A l'issue de son examen, l'Institut peut accepter, adapter ou refuser la modification proposée. Il précise par ailleurs les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. A l'issue de cette procédure, l'opérateur puissant adapte si nécessaire son offre de référence et la publie.

⁵¹¹ En septembre 2009, Proximus et l'IBPT ont conclu un accord sur cette obligation à remplir. Proximus a proposé un document intitulé 'Belgacom network transformation outlook' censé faire preuve d'une transparence suffisante vis-à-vis du secteur concernant les évolutions de réseau prévues et l'a, après accord de l'IBPT, publié sur son site Internet. D'autre part, Proximus s'est également engagée à publier annuellement une liste récente des points d'accès (LEX, LDC, SC) sur la partie sécurisée de son site Internet et de fournir chaque année une liste des ROP existants et équipés de VDSL2 (par analogie au mail du 30 juillet 2008) à l'IBPT.

⁵¹² Voir l'article 59, § 6, LCE : « Lorsque l'auteur d'une offre de référence souhaite la modifier, il notifie à l'Institut la modification souhaitée au moins 90 jours avant la date prévue d'entrée en vigueur. Dans ce délai, l'Institut peut notifier à l'auteur de la modification de l'offre de référence qu'il va prendre une décision à propos de la modification souhaitée. Cette notification suspend l'entrée en vigueur de la modification souhaitée. L'Institut peut imposer les adaptations qu'il juge nécessaires ou refuser la modification souhaitée. L'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. »

1129. Tout au long de cette procédure, l'auteur de l'offre informe régulièrement les opérateurs alternatifs de l'état d'avancement de sa demande de modification.
1130. Lorsqu'il s'agit d'une évolution nécessitant des adaptations auprès des opérateurs alternatifs, l'opérateur puissant doit permettre à ces derniers de disposer d'un délai raisonnable pour l'adaptation de leurs propres systèmes. Lorsqu'il notifie sa proposition d'adaptation de l'offre de référence, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires de l'offre de référence un High Level Design Document concernant la modification technique⁵¹³. Il motive l'importance de la modification.
1131. Après publication de l'offre de référence adaptée, le bénéficiaire dispose ensuite en principe d'un délai minimum de 3 à 6 mois (selon l'importance de la modification) en vue d'adapter ses propres systèmes. Le délai est déterminé selon les lignes de conduite établies à l'Annexe I ou, le cas échéant, dans une décision de l'IBPT. Pendant ce délai, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires une documentation technique, conformément aux lignes de conduite établies à l'Annexe I, en vue de la mise en œuvre.

Motivation

Evolutions du réseau à long terme

1132. Il est nécessaire et proportionné d'imposer à Proximus de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.
1133. Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait, préalablement aux évolutions futures du réseau, suffisamment de transparence sur ces évolutions. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et ses activités et se préparer au futur réseau et aux futurs produits. La transparence est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre Proximus, ses filiales et partenaires d'une part, et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, Proximus serait en mesure d'exploiter la transition vers les réseaux de nouvelle génération de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement des services des opérateurs alternatifs utilisant son réseau.

⁵¹³ Pour plus de précisions, voir Annexe I.

1134. Cette mesure est alignée sur la recommandation du 20 septembre 2010 de la Commission européenne :

« Lorsque l'opérateur PSM envisage de remplacer par de la fibre optique une partie de son réseau d'accès en cuivre existant et prévoit de supprimer des points d'interconnexion actuellement utilisés, les ARN devraient, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE, veiller à ce que les entreprises bénéficiant d'un accès au réseau de l'opérateur PSM disposent de toutes les informations nécessaires en temps utile pour pouvoir adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence. Les ARN devraient définir le format et le degré de détail de ces informations, et veiller à ce que celles-ci soient divulguées dans le respect de la plus stricte confidentialité »⁵¹⁴

1135. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que les changements futurs planifiés en termes d'architecture du réseau de l'opérateur puissant devraient être publiés ou disponibles sur demande.⁵¹⁵
1136. Les informations communiquées ne peuvent cependant pas se limiter aux transformations prévues. En effet, en tant que gestionnaire de réseau, l'opérateur puissant évalue régulièrement un ensemble d'évolutions probables sans nécessairement les mettre toutes en œuvre. En se limitant aux transformations prévues, les opérateurs alternatifs pourraient être informés trop tardivement ou sous-estimer les risques d'évolutions futures⁵¹⁶.
1137. La période de cinq ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux. Une prévision sur 5 ans est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :
- de trouver une solution alternative optimale garantissant la continuité de ses services à l'utilisateur final ;

⁵¹⁴ Considérant 41 de la Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), 2010/572/EU.

⁵¹⁵ BEREK Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127, BP27, p13/25.

⁵¹⁶ A titre d'exemple, durant l'année 2016 Proximus a décidé d'étendre le vectoring sur les fréquences de la technologie ADSL2+, entraînant le retrait de l'offre ADSL2+. Cette évolution n'avait pas été mentionnée par Proximus dans son document Network Transformation Outlook.

- d'avoir une vision générale sur le futur pour pouvoir orienter de manière efficace ses recherches et ses investissements, notamment ceux en matière de connectivité backhaul.

1138. Dans le cadre de la transition vers les réseaux de nouvelle génération, il est par ailleurs indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1139. L'article 59 §6 de la loi relative aux communications électroniques précise les modalités d'adaptation des offres de référence. Cette disposition prévoit la notification à l'IBPT d'un projet de modifications souhaité par l'opérateur puissant. L'IBPT peut refuser ce projet de modification ou en imposer l'adaptation.⁵¹⁷

1140. Outre la disposition législative prévue, la communication de la proposition d'adaptation aux opérateurs alternatifs s'avère nécessaire afin de les informer le plus rapidement possible des changements envisagés. Ainsi, l'ORECE note à juste titre que l'opérateur PSM a un accès privilégié à des informations essentielles et que celles-ci peuvent constituer un avantage déloyal lorsqu'il partage certaines informations tardivement.⁵¹⁸

1141. L'IBPT doit en outre disposer d'un délai raisonnable pour pouvoir vérifier que l'offre telle que l'opérateur puissant souhaite la modifier permet bien la reproductibilité technique de ses offres de détail (voir section 19.4.4.).

1142. Une adaptation de l'offre de référence peut également s'accompagner d'adaptations techniques, informatiques ou documentaires chez l'opérateur alternatif. C'est pourquoi, selon la situation, il est nécessaire de prévoir un délai minimum entre le moment où l'opérateur puissant peut adapter l'offre de référence et le moment à partir duquel l'opérateur puissant peut en bénéficier. En principe, un délai de 3 ou 6 mois minimum s'applique selon l'importance des modifications à effectuer. Ces délais résultent de l'expérience de la mise en œuvre

⁵¹⁷ L'utilisation d'une telle procédure d'autorisation préalable par le régulateur est également mentionnée par l'ORECE dans son document intitulé « Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market », BOR (12) 127, BP26 et 26c, 12-13/25.

⁵¹⁸ Idem.

d'adaptations antérieures. Elles reflètent un compromis entre un délai minimum nécessaire à un opérateur alternatif pour adapter ses propres systèmes⁵¹⁹ et éviter à l'opérateur puissant un retard important dans la mise sur le marché de son nouveau produit.

1143. Un tel délai est conforme au point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA :

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »

1144. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre :

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de délai basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination ».

1145. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques⁵²⁰, l'ORECE estime également qu'un délai de 6 mois peut constituer un délai raisonnable.

1146. Imposer un accès au réseau de l'opérateur puissant serait sans effet si l'opérateur puissant pouvait utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, un nouvel élément réseau, une nouvelle topologie et de nouvelles capacités avant de mettre une offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. L'obligation ne serait dès lors pas efficace et son introduction serait disproportionnée, étant donné qu'elle n'aurait pas d'avantage réel pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.

⁵¹⁹ Les opérateurs réalisent généralement 3 révisions IT importantes par an.

⁵²⁰ BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 127.

1147. La publication de documentation technique est nécessaire pour permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence de mettre en œuvre la modification. Le document descriptif (high level design document) a quant à lui pour objectif de permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence d'évaluer l'impact des changements à planifier.

19.6. OBLIGATIONS DE SÉPARATION COMPTABLE

Base légale

1148. La base légale de cette obligation est l'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Description

1149. L'obligation de séparation comptable consiste à établir un compte de résultats par marché sur lequel l'obligation lui a été imposée, afin de mesurer la rentabilité respective de ces dernières et de vérifier l'absence de discrimination ou de subventions croisées abusives.
1150. L'IBPT décide de ne pas maintenir cette obligation.

Motivation

1151. L'obligation de séparation comptable est une obligation transversale, au sens où elle peut être imposée sur l'ensemble des marchés sur lesquels un opérateur dispose d'une position de puissance significative. Or au fil du temps, le nombre de marchés sur lesquels Proximus dispose d'une position de puissance significative s'est réduit, réduisant d'autant le périmètre de l'obligation de séparation comptable.
1152. Pour les besoins du contrôle des prix de gros, l'IBPT a recours de préférence à des modèles de coûts de type « bottom-up ». Contrairement aux modèles « top-down » utilisés précédemment, les modèles de type « bottom-up » sont plus difficilement réconciliables avec les comptes séparés.
1153. Par ailleurs, l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires peut permettre de détecter des pratiques de discrimination tarifaire, sans avoir recours à une obligation de séparation comptable.

19.7. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS

19.7.1. Base légale

1154. La base légale de ces obligations est l'article 62 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

19.7.2. Obligation de pratiquer des prix orientés sur les coûts pour l'accès local au réseau cuivre

Description

1155. L'IBPT maintient l'obligation d'orientation des prix sur les coûts précédemment imposée à Proximus. Conformément à l'article 62, § 2, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT prendra en compte « *les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace* ».
1156. Cette obligation est applicable à l'ensemble des services que Proximus facture aux opérateurs alternatifs pour l'accès local au réseau cuivre, en ce compris les services auxiliaires (notamment la colocalisation ou encore les redevances uniques).
1157. Pour déterminer le montant de l'abonnement pour l'accès partagé à la boucle locale cuivre, l'IBPT tient compte du fait que Proximus continue de percevoir l'abonnement au réseau téléphonique public.
1158. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise en œuvre à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁵²¹.
1159. Les tarifs régulés qui existent au moment d'adopter la présente décision restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision.
1160. Proximus devra communiquer, conformément à l'article 62 §2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

⁵²¹ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1161. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès local dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

1162. L'article 62 §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que l'IBPT peut « conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals. Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace ».
1163. Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. chapitre 18). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que l'opérateur puissant ne pratique des prix excessifs pour l'accès de gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès local, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.
1164. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.

1165. L'obligation d'orientation des prix sur les coûts permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle de Proximus et donc d'abaisser les barrières à l'entrée sur le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et contribue à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁵²².
1166. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation d'orientation sur les coûts a été régulièrement imposée à Proximus dans le passé. L'obligation d'orientation sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, celui-ci étant d'ailleurs rémunéré en fonction de ses coûts.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix

1167. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix de gros qui reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
1168. L'orientation sur les coûts a l'avantage de mieux refléter le prix qui prévaudrait en situation de concurrence (la concurrence empêche les entreprises de fixer un prix qui s'écarte des coûts, y compris la rémunération normale du capital). Un prix orienté sur les coûts constitue également le meilleur signal « build or buy »⁵²³ pour le marché. Par contre, l'orientation sur les coûts peut être complexe à mettre en œuvre vu qu'elle réclame de développer des modèles de coûts sophistiqués.

⁵²² Article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁵²³ Un nouvel entrant doit-il construire son propre réseau (« build ») ou acheter des éléments de réseau à un autre opérateur (« buy ») ?

1169. L'approche d'orientation sur les coûts est très répandue dans le domaine des communications électroniques⁵²⁴. C'est l'approche qui a été suivie jusqu'à présent pour la majorité des services de gros régulés de Proximus (terminaison fixe, accès local, accès à un débit binaire, multicast, segments terminaux de lignes louées) et pour les services de gros régulés des opérateurs mobiles (tarifs de terminaison mobile).
1170. Une approche retail minus est théoriquement moins complexe et plus rapide à mettre en œuvre puisqu'il n'est pas nécessaire de modéliser le réseau de l'opérateur puissant. Cependant, la complexité d'une approche retail minus ne doit pas être sous-estimée, comme en témoigne l'expérience de la CRC avec la détermination des tarifs de gros des câblo-opérateurs selon une telle approche :
- 1170.1. Il est nécessaire de collecter des données détaillées sur les coûts de détail (marketing, vente, facturation...). Certains câblo-opérateurs ont éprouvé des difficultés à fournir des données avec le niveau de détail souhaité par les régulateurs. Le contrôle de ces données peut également se révéler complexe.
- 1170.2. Il est nécessaire de décomposer les prix de détail (point de départ de la méthodologie) pour tenir compte de l'existence de services étrangers à la régulation : les offres de détail des câblo-opérateurs incluaient fréquemment des prestations telles que la mise à disposition de contenu gratuit ou à un prix, préférentiel, l'accès à un Wi-Fi communautaire, etc. La valorisation de ces services additionnels s'est révélée difficile.
- 1170.3. Il est nécessaire que le calcul retail minus évolue avec les offres de détail des opérateurs régulés, or ces offres ont tendance à devenir de plus en plus complexes (triple play, quadruple play, ajout de nouveaux services additionnels).
1171. Une approche retail minus présente encore d'autres inconvénients :
- 1171.1. Si le prix de détail est élevé, le prix de gros sera élevé, ce qui handicape le nouvel entrant et n'apporte pas un avantage maximal en termes de prix sur les marchés en aval.

⁵²⁴ Voir par exemple les recommandations NGA de 2010 et ND&C de 2013.

- 1171.2. Il existe un décalage dans le temps entre l'adaptation des prix de détail et l'adaptation du minus. Une augmentation des prix de détail nominaux (hors promotions) se traduit immédiatement par une augmentation des prix de gros, tandis que le minus (qui tient compte des promotions octroyées) ne peut pas être recalculé aussi rapidement.
- 1171.3. Une tarification basée sur le principe « retail minus » ne permet pas d'éviter des variations parfois significatives des tarifs de gros. Du fait de l'évolution constante des offres de détail, les prix de gros sont également fluctuants, ce qui constitue un inconvénient pour le nouvel entrant qui doit concevoir un plan d'affaires sur plusieurs années. Il peut donc être nécessaire de compléter le contrôle des prix de gros basé sur une méthodologie retail minus par différentes mesures d'accompagnement⁵²⁵.
- 1171.4. La marge bénéficiaire appartient largement à l'opérateur puissant (puisque'il est fait abstraction de l'écart entre le prix de gros et les coûts de production) ; les possibilités pour l'opérateur alternatif de réaliser une marge bénéficiaire sont donc limitées. Une approche retail minus ne permet pas non plus d'éliminer les inefficacités, dont les coûts peuvent donc être répercutés sur les prix de gros.
- 1171.5. Enfin, il ne peut pas être exclu que le fournisseur d'accès, lorsqu'il définit sa politique tarifaire et commerciale sur le marché de détail, agisse de manière à influencer négativement les prix de gros. De tels risques ont été identifiés dans le cadre de la détermination des prix de gros des câblo-opérateurs.⁵²⁶

1172. Les éléments qui précèdent font pencher la balance en faveur d'une obligation d'orientation sur les coûts. En outre, **l'IBPT estime qu'une obligation d'orientation sur les coûts est plus appropriée au vu des circonstances nationales :**

- 1172.1. La position concurrentielle des opérateurs alternatifs est actuellement très faible, ce qui justifie de veiller à ce que les prix de gros ne s'écartent

⁵²⁵ Décision de la CRC du 19 février 2006 concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, chapitre 13.

⁵²⁶ Décision de la CRC du 19 février 2006 concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale, §§ 53, 144.3 et 240.

pas des coûts de production afin d'abaisser au maximum les barrières à l'entrée et à l'expansion auxquelles les nouveaux entrants sont confrontés.

1172.2. Les tarifs de détail des services haut débit en Belgique se situent en général plutôt dans la fourchette haute des comparaisons internationales et ils ont plutôt tendance à augmenter (cf. annexe A et B). L'orientation sur les coûts est par conséquent plus appropriée pour assurer un prix de gros correct qu'une approche partant des prix de détail.

1172.3. Comme décrit à la section 19.4.3. , les services de gros de Proximus ne sont pas fournis aux opérateurs alternatifs sur une base d'équivalence des intrants⁵²⁷.

1173. Le réseau d'accès en cuivre est une infrastructure qu'il n'est pas possible ni utile de dupliquer. Cette infrastructure historique de Proximus, construite et financée à une époque où cette dernière disposait de droits exclusifs, est en grande partie amortie. Pour ce type d'infrastructure, l'orientation sur les coûts permet aux opérateurs alternatifs d'entrer sur le marché sans décourager pour autant l'investissement.

1174. Actuellement, il existe une différence de prix significative entre les prestations « avec voix » et les prestations « sans voix ». Ces différences se justifient par la répartition des coûts de la paire de cuivre. Lorsque l'utilisateur final maintient son abonnement téléphonique pour la partie basse des fréquences de la ligne, une partie des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'opérateur qui fournit cet abonnement téléphonique, c'est-à-dire Proximus. En revanche, lorsque l'utilisateur final n'a pas d'abonnement téléphonique, l'intégralité des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'utilisation des fréquences hautes de la ligne, et se reflète par conséquent dans les tarifs de la prestation « sans voix ». Cette différence de prix est justifiée dans son principe, mais ne doit pas dissimuler des coûts inefficaces ou exagérés de Proximus.

1175. L'IBPT renvoie à l'Annexe F pour ce qui concerne la justification des modalités de cette obligation.

⁵²⁷ La recommandation de la Commission européenne du 11 septembre 2013 conditionne la non-application d'une obligation d'orientation sur les coûts notamment à la mise en place d'un régime d'équivalence des intrants.

19.7.3. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès local au réseau fibre

Description

1176. L'IBPT impose à Proximus une obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès à son réseau local de fibre optique. Conformément à l'article 62, § 1, alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, « *Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, l'Institut tient compte des investissements qu'il a réalisés, et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier* ».
1177. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Autrement dit, il peut exister une marge raisonnable entre les coûts et le prix.
1178. Les tarifs de location mensuelle de l'accès local au réseau fibre jusqu'à l'abonné incluront cependant, au-delà des coûts, une marge raisonnable, compte tenu du risque spécifiquement lié à l'investissement dans les réseaux de très haut débit. Les tarifs des services auxiliaires tels que les redevances uniques doivent être orientés vers les coûts.
1179. L'obligation de pratiquer des prix équitables sera vérifiée à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁵²⁸.
1180. Etant donné qu'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC ne sera pas disponible à court terme, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs équitables pour l'accès au réseau de fibre optique.
1181. Une **première option** pourrait consister à déterminer un prix sur la base d'un benchmark international
1182. Une **deuxième option** serait envisageable si un accord équilibré était conclu par Proximus avec un ou plusieurs demandeurs d'accès suffisamment significatifs avant l'adoption définitive de la présente décision. Dans de telles circonstances,

⁵²⁸ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

l'IBPT considérerait que la négociation commerciale a conduit à des tarifs équitables et validerait lesdits tarifs (cela signifie que ces tarifs ne seraient pas modifiés a posteriori en fonction des résultats du modèle de coûts). Ces tarifs devraient être proposés de manière transparente et sans discrimination à d'autres demandeurs d'accès que les premiers signataires de l'accord. Ils devraient également satisfaire à l'interdiction de générer des effets de ciseau tarifaire (cf. section suivante).

1183. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux options proposées.
1184. Proximus devra communiquer, conformément à l'article 62 §2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.
1185. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès local dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

1186. L'article 62, §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que l'IBPT peut « conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals. Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace ».
1187. Une mesure de contrôle des prix pour l'accès local au réseau de fibre optique se justifie pour les mêmes raisons que celles qui justifient un contrôle des prix pour l'accès local au réseau cuivre. Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée

compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. chapitre 18). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que l'opérateur puissant ne pratique des prix excessifs pour l'accès de gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès local, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.

1188. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.
1189. L'obligation de contrôle des prix permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle de Proximus et donc d'abaisser les barrières à l'entrée sur le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et contribue à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁵²⁹.
1190. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation de pratiquer des prix équitables ou de pratiquer des prix orientés sur les coûts (pour les services auxiliaires) ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, celui-ci étant d'ailleurs rémunéré en tenant compte de ses coûts.

⁵²⁹ Article 6 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix : pratiquer des prix équitables

1191. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix de gros qui reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
1192. Les avantages et inconvénients de chacune de ces approches ont été analysés à la section 19.7.2. L'IBPT a conclu de cette analyse qu'une obligation d'orientation sur les coûts était plus appropriée au vu des circonstances nationales du marché de l'accès local cuivre.
1193. Pour les mêmes raisons, l'IBPT considère que le prix de l'accès local au réseau fibre doit conserver également un lien avec les coûts. Il est cependant justifié d'instaurer une règle de récupération des coûts différente pour les investissements dans le réseau d'accès fibre jusqu'à l'abonné, qui n'existe encore qu'à une échelle réduite. Il est justifié d'accorder **une rémunération supplémentaire pour les services d'accès local sur fibre jusqu'à l'abonné** étant donné le risque lié à l'investissement dans les réseaux de (très) haut débit. Cette rémunération supplémentaire est appropriée dans les circonstances nationales actuelles puisque les opérateurs doivent prendre des décisions d'investissement dans les réseaux de (très) haut débit en fonction de prévisions incertaines quant au volume de la demande et quant aux besoins futurs en termes de débits et de volumes de trafic. Une telle rémunération est spécifiquement prévue par l'article 62, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005. Elle est aussi recommandée par la Commission européenne : « *Le tarif de l'accès à la boucle optique dégroupée devrait être orienté vers les coûts. Lors de la fixation de ce tarif, les ARN devraient dûment prendre en compte le risque d'investissement supplémentaire et quantifiable encouru par l'opérateur PSM* »⁵³⁰.
1194. Étant donné l'absence actuelle d'un modèle de coûts, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs de gros pour l'accès au réseau de fibre optique. Une option est de se baser sur un benchmark international. Des tarifs résultant d'une négociation commerciale équilibrée seraient aussi considérés comme équitables, pour autant qu'ils soient non-discriminatoires et transparents. Une deuxième option serait donc que l'IBPT puisse valider les tarifs qui résulteraient d'un accord commercial équilibré.

⁵³⁰ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (2010/572/UE).

1195. Contrairement au déploiement du réseau de fibre optique, les services auxiliaires tels que les redevances uniques ne génèrent pas de risque d'investissement particulier. Leurs tarifs de gros peuvent donc être strictement orientés sur les coûts.

19.7.4. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau

Description

1196. Il est interdit à l'opérateur puissant de pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire entre les prix de gros de l'accès local et le prix d'autres services de gros (par exemple le prix de gros de l'accès central ou le prix des offres de revente de type « Carrier DSL ») ou de détail.
1197. L'IBPT pourrait s'appuyer notamment sur des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. Ces lignes directrices tiendront compte de la Recommandation de la Commission sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit⁵³¹, notamment son Annexe II, qui détermine les paramètres pertinents pour un test de reproductibilité économique ex-ante.
1198. Les tests de ciseau tarifaire seront effectués sur un portefeuille de produits-phares (« flagships»), le cas échéant complété par un test au niveau de plans tarifaires individuels. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, le test sur un portefeuille pourra être complété par un test au niveau des contrats individuels.

Motivation

1199. Le « price squeeze » (dit aussi « margin squeeze », « effet de ciseau tarifaire » ou encore « amenuisement des marges ») consiste en un écart insuffisant entre les prix des prestations intermédiaires en amont (produits de gros) et les prix de services (de gros ou de détail) sur des marchés en aval. Plus précisément, l'écart entre les prix en amont et en aval est insuffisant pour couvrir les coûts incrémentaux nécessaires pour commercialiser le produit sur le marché en aval.

⁵³¹ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

1200. Une interdiction des « prix ciseaux » est indispensable pour assurer une concurrence effective sur les marchés de gros ou de détail situés en aval du marché de l'accès local. Proximus conserve une entière liberté tarifaire pour certains services de gros (tels que la revente de services haut débit) ainsi que pour ses services haut débit de détail. Proximus a donc la possibilité de diminuer excessivement ses prix de détail. Il en a également l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen affecter la position concurrentielle de ses concurrents.
1201. Du fait de la liberté tarifaire conservée par Proximus, le contrôle des prix mis en place (cf. sections 19.7.2. et 19.7.3.) n'est pas de nature à prévenir à lui seul la pratique éventuelle de ciseaux tarifaires par Proximus. Dès lors, il est pertinent de compléter le contrôle des prix par une interdiction des ciseaux tarifaires, qui vise à garantir un écart suffisant entre les tarifs de gros et les tarifs des services sur les marchés en aval, afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer l'opérateur puissant.
1202. Des effets de ciseau tarifaire auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une interdiction des « prix ciseaux » est par conséquent justifiée pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.
1203. Une telle interdiction est adaptée compte tenu des problèmes potentiels sur le marché (cf. Chapitre 18.).
1204. Une interdiction des « prix ciseaux » est également proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. Au contraire, une interdiction de prix ciseau permet à Proximus de conserver une certaine liberté tarifaire sur les marchés en aval du marché de l'accès local, sans devoir être soumise à un contrôle des prix de détail.
1205. L'IBPT estime qu'un portefeuille de produits-phares constitue un niveau d'agrégation pertinent pour un test de ciseau tarifaire. Cette approche assure que les produits inclus dans le test sont suffisamment représentatifs de la situation de l'entreprise. Par ailleurs, un test sur un portefeuille est moins strict et donc plus proportionné qu'un test sur des produits individuels puisqu'il laisse davantage de

flexibilité tarifaire à l'opérateur puissant. Il ne peut cependant pas être exclu que l'opérateur puissant utilise cette flexibilité pour concevoir des offres de détail difficilement duplicables économiquement et positionnées sur certains segments de marché plus particulièrement visés par les opérateurs alternatifs. De telles pratiques pourraient avoir pour objet ou pour effet d'entraver le développement de la concurrence. Dans de tels cas, il peut être justifié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des offres en question.

1206. Il est en général plus difficile de définir des produits-phares pour services de détail destinés aux (grandes) entreprises. Les besoins des (grandes) entreprises et les offres qui leur sont faites par les opérateurs varient en effet de contrat en contrat. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, il est par conséquent approprié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des contrats individuels.

19.7.5. Maintien des tarifs pour les points d'accès en cas de transition vers les NGN / NGA

Description

1207. Pendant la période de transition vers les réseaux de nouvelle génération, Proximus appliquera, pour les points d'accès qui ne sont plus utilisés par ses propres services de détail, des tarifs de gros similaires à ceux qui sont appliqués pour les points d'accès qu'elle utilise pour ses propres services de détail.

Motivation

1208. Si l'obligation de conserver des tarifs similaires n'existait pas pour les points d'accès qui ne sont plus utilisés par les services de détail de Proximus, Proximus pourrait appliquer des tarifs différenciés supérieurs pour l'accès aux éléments du réseau que Proximus n'exploite plus pour ses propres services de détail. Proximus pourrait ainsi abuser de la migration afin d'introduire des effets anticoncurrentiels au cas où les opérateurs alternatifs ne pourraient pas migrer aussi vite que Proximus suite à un manque de transparence ou un manque de personnel.
1209. Les opérateurs alternatifs qui ont investi dans BRUO doivent avoir un prix stable pendant cette période de transition car une augmentation des tarifs suite à la fermeture d'une partie du réseau d'accès empêcherait la viabilité économique du business case conçu par les OLO et déjouerait ainsi la concurrence. Dans le cas contraire, ils auraient tendance à ne plus vouloir investir en Belgique à l'avenir car le risque d'investissement augmente si plusieurs paramètres de leur plan d'affaires sont incertains et peuvent être modifiés unilatéralement par Proximus en fermant plus de points d'accès, ce qui pourrait avoir de lourdes conséquences pour la

dynamique future du marché et pourrait porter gravement préjudice à la concurrence, aux consommateurs, à l'innovation et au développement des infrastructures.

1210. Il est également important de remarquer que la transition vers une nouvelle architecture présente des avantages permettant de réduire les coûts pour Proximus et permet déjà également des optimisations et économies opérationnelles pendant la période de transition. L'IBPT doit dès lors veiller à ce que Proximus ne bénéficie pas seule de tous les avantages alors que les opérateurs alternatifs supporteraient seuls les inconvénients de l'évolution technologique et de la période de transition.
1211. Pour finir, maintenir des prix stables pendant la période de fermeture des points d'accès à la boucle et sous boucle locale n'implique pas de perte directe pour Proximus mais représente des économies ou des bénéfices moins élevés qu'escompté au moment où Proximus pourrait fermer ses sites ou augmenter ses prix.

19.7.6. Coûts de migration en cas de fermeture d'un LEX

Description de la mesure

1212. En cas de fermeture d'un LEX à l'initiative de Proximus à l'issue du préavis de 2 ans tel que visé plus haut à la section 19.3. , chaque opérateur supportera ses propres coûts liés au démontage et à l'enlèvement de ses équipements.
1213. Etant donné que ces locaux sont destinés à être totalement rénovés ou démolis, Proximus ne pourra exiger leur remise en état initial.
1214. Si Proximus décide de fermer son LEX avant la fin de ce préavis de 2 ans, Proximus devra participer aux frais de démontage et d'enlèvement des équipements de l'opérateur alternatif selon une clé de répartition à négocier entre les parties.

Motivation

1215. La décision de Proximus de procéder à la fermeture de certains LEX est avant tout une décision financière destinée à valoriser des biens immobiliers à haute valeur patrimoniale. La migration NGN/NGA n'est que l'élément permettant de procéder à une telle valorisation et non la raison même des fermetures, si c'était le cas, ces fermetures seraient plus nombreuses, non limitées à certaines localités et phasées par aires géographiques correspondant au décommissionnement de l'infrastructure *legacy* (SDH/PSTN). De plus, les immeubles concernés sont

destinés à être démolis ou transformés en profondeur pour une nouvelle destination.

1216. En conséquence, il serait déraisonnable que les OLO paient des frais de démontage à Proximus ce qui ne ferait en fait qu'augmenter la plus-value que compte réaliser Proximus. De même, il n'est pas justifié de demander aux OLO de remettre les locaux en leur état initial étant donné que ces locaux seront de toute façon transformés ou détruits par leur nouveau propriétaire.
1217. Etant donné qu'il a été accordé un délai minimum de 2 ans pour permettre aux OLO de rentabiliser leurs équipements et que la durée de vie desdits équipements aurait de toute façon amené leur démontage, il n'est pas non plus justifié que Proximus accorde une indemnité aux OLO pour compenser des coûts qu'ils auraient eu à subir même en l'absence de fermeture du LEX.
1218. Par contre, si Proximus décide d'accélérer la fermeture pour encaisser plus rapidement les plus-values immobilières, il est normal qu'un dédommagement soit versés aux OLO car la contrepartie du gain financier de Proximus est une baisse du retour sur investissement effectué par les OLO dans le LEX.

19.7.7. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts

Description

1219. Proximus doit mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été précédemment définies dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007⁵³² et sont reprises en annexe G.
1220. Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de Proximus, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par cet opérateur.

Motivation

1221. Un opérateur de télécommunications tel que Proximus est par nature une entreprise complexe, vu sa taille, la diversité et le caractère technique de ses activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de

⁵³² Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en œuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.

1222. Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non-discrimination et de contrôle des prix serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'orientation sur les coûts et l'obligations de pratiquer des prix raisonnables s'accompagnent d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.
1223. L'IBPT renvoie à l'Annexe G pour ce qui concerne la justification des modalités de cette obligation.

19.8. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉSENTE ANALYSE

1224. L'IBPT décrit dans les sections qui suivent les circonstances particulières dans lesquelles il considère que des mesures correctrices doivent être adaptées. Il s'agit plus particulièrement :
- 1224.1. Des zones où au moins trois opérateurs NGA⁵³³ seraient en concurrence. Prospectivement, les conditions de concurrence dans ces zones seraient sensiblement différentes par rapport aux territoires voisins.
- 1224.2. Des zones couvertes par maximum une seule infrastructure NGA. Dans ces zones, la qualité de service et/ou le choix des utilisateurs sont actuellement restreints et devraient le rester à l'horizon de la présente analyse. La priorité doit donc être de stimuler les investissements pour répondre à cette situation.

19.8.1. Différenciation des mesures correctrices dans les zones où au moins trois opérateurs NGA sont en concurrence

19.8.1.1. Circonstances pertinentes

1225. Il existe deux manières de tenir compte des différences géographiques au niveau des conditions de concurrence sur un territoire national. La première approche

⁵³³ C'est-à-dire des opérateurs offrant des services sur une infrastructure capable d'offrir des débits de 30 Mbps et plus.

consiste à différencier les marchés géographiques au stade de la définition du marché. La seconde approche consiste à définir un marché, à l'analyser, puis à différencier des solutions pour prendre en compte les différences géographiques. La première approche est suivie lorsqu'une ARN estime que dans certaines zones la structure du marché et l'état de la concurrence diffèrent considérablement des zones parallèles. En revanche, lorsque les preuves disponibles suggèrent que la dimension du marché pertinent est nationale (les différences au niveau des conditions de concurrence entre les zones géographiques ne sont pas encore suffisamment stables ou durables pour justifier la définition de marchés régionaux ou locaux), la puissance sur le marché devra être évaluée au sein de ce marché national. Dans le cas de disparités géographiques au niveau des conditions de concurrence au sein de ce marché national, il pourrait s'avérer judicieux de varier les solutions au sein de ce marché national, malgré la présence d'un opérateur PSM sur l'ensemble du territoire⁵³⁴. La Commission européenne le confirme dans la Note explicative accompagnant la Recommandation 2014 : lorsque les ARN ne peuvent pas recenser avec précision des conditions substantiellement et objectivement différentes qui sont stables dans la durée afin de définir des marchés de fourniture en gros infranationaux, il convient de prendre en compte des contraintes différenciées géographiquement pour un opérateur PSM agissant au niveau national, comme différents niveaux de concurrence des infrastructures dans différentes parties du territoire, au stade des mesures correctrices en imposant un ensemble d'obligations différenciées géographiquement⁵³⁵.

1226. Dans le cas présent, l'IBPT a conclu que la dimension géographique du marché était nationale (cf. Chapitre 15.). L'IBPT estime cependant pertinent d'envisager une différenciation des mesures correctrices sur une base géographique dans l'hypothèse où trois opérateurs opéreraient un réseau NGA avec un degré d'indépendance suffisant⁵³⁶.
1227. L'analyse des marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion a mis en évidence différents problèmes, notamment un niveau de concentration élevé et la prépondérance des opérateurs qui disposent de leur propre infrastructure. Le

⁵³⁴ BEREC, 5 juin 2014, Common Position on geographical aspects of market analysis (definition and remedies), p. 35.

⁵³⁵ Note explicative de la Recommandation de 2014, p.14.

⁵³⁶ Il n'existe actuellement aucune zone géographique où trois opérateurs opéreraient un réseau NGA avec un degré d'indépendance suffisant. Cette circonstance écarte pour l'instant la possibilité de définir des marchés géographiques distincts sur cette base.

choix des utilisateurs est le plus souvent réduit à deux opérateurs, voire un seul à certains endroits.

1228. Compte tenu de la situation des marchés détail, l'IBPT considère que, prospectivement, les zones géographiques dans lesquelles trois opérateurs opéreraient un réseau NGA avec un degré d'indépendance suffisant constitueraient des zones où les conditions de concurrence se distingueraient de celles des territoires voisins⁵³⁷. L'IBPT base son appréciation sur les éléments suivants :

1228.1. Selon la théorie économique, le pouvoir de marché augmente lorsque le nombre de concurrents diminue. Selon le modèle de Cournot, le niveau de prix sur un marché diminue lorsque le nombre de firmes augmente. Le régulateur néerlandais cite d'autres auteurs qui suggèrent que deux firmes ne sont pas suffisantes pour obtenir une concurrence effective⁵³⁸.

1228.2. La présence de trois opérateurs NGA constitue une circonstance pertinente pour différencier les mesures correctrices sur une base géographique. La présence de trois opérateurs NGA traduit en effet « différents niveaux de concurrence des infrastructures dans différentes parties du territoire », comme mentionné par la Commission dans la Note explicative précitée.

1228.3. La présence d'un troisième opérateur NGA signifie qu'un opérateur a pu surmonter la barrière à l'entrée que constitue la nécessité de disposer d'une infrastructure s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux. Cet opérateur dispose par conséquent des moyens techniques nécessaires pour offrir des services haut débit et des services de radiodiffusion à la clientèle résidentielle⁵³⁹ et est donc en mesure d'exercer une contrainte concurrentielle sur ces marchés de détail.

1228.4. Dans différents cas étrangers, l'existence de zones géographiques où la concurrence s'exerce entre au minimum 3 opérateurs opérant leur propre infrastructure (même si cette dernière est composée en partie d'éléments

⁵³⁷ Lignes directrices PSM, point 56.

⁵³⁸ OPTA, *Is two enough?*, Economic policy note n°6, septembre 2006.

⁵³⁹ Du fait de l'existence d'une clientèle multi-sites, l'accès au réseau de Proximus reste indispensable pour servir la clientèle des entreprises.

de réseau appartenant à des tiers) a conduit le régulateur⁵⁴⁰ à alléger la régulation ex ante sur lesdites zones. L'IBPT fait plus particulièrement référence aux décisions des régulateurs en Espagne⁵⁴¹, au Portugal⁵⁴² et au Royaume-Uni⁵⁴³. L'IBPT lui-même a suivi une approche similaire dans le cadre de l'analyse du marché des segments terminaux de lignes louées⁵⁴⁴.

1229. L'IBPT estime que la présence d'un opérateur qui opérerait un troisième réseau NGA⁵⁴⁵ avec un degré d'indépendance suffisant est effective dans les situations suivantes :

1229.1. Le déploiement et l'exploitation effective d'une troisième infrastructure NGA de façon entièrement indépendante.

1229.2. L'exploitation effective d'offres d'accès passives régulées imposées sur le marché de l'accès local, conformément à la section 19.3.3. ;

1229.3. L'exploitation effective d'offres d'accès passives fournies sur la base d'un accord commercial conclu avec Proximus, pour autant que cet accord commercial respecte les exigences minimales définies ci-dessous.

1230. Sans préjudice du respect du droit de la concurrence, pour être pris en considération pour l'application de la présente section, un accord commercial visé au paragraphe précédent doit respecter les conditions suivantes :

1230.1. **L'accord doit être conclu entre au moins deux entreprises indépendantes les unes des autres**⁵⁴⁶ fournissant des services de communications électroniques et porter sur ou concerner l'investissement et/ou le co-investissement dans le déploiement d'un réseau ou d'une

⁵⁴⁰ Parfois en combinaison avec d'autres critères.

⁵⁴¹ Affaires ES/2015/1818 et ES/2015/1819.

⁵⁴² Affaires PT/2016/1888 et PT/2016/1889.

⁵⁴³ Affaires UK/2014/1606 et UK/2014/1608.

⁵⁴⁴ Décision de l'IBPT du 8 août 2013 relative à l'analyse des marchés des lignes louées. Le contrôle tarifaire y était allégé dans les zones où étaient présentes au moins deux autres infrastructures de fibres d'accès en plus de celle de Proximus.

⁵⁴⁵ En plus de Proximus et du câblo-opérateur local.

⁵⁴⁶ Deux pour autant qu'un troisième opérateur NGA soit actif dans la zone considérée par l'accord commercial.

partie de réseau NGA. Il s'agit notamment des accords de co-investissement tels que définis au point 11 de la recommandation NGA 2010⁵⁴⁷ et des accords de coopération à long terme entre fournisseurs de services de communications électroniques par lequel une partie octroie à un ou plusieurs autres un droit irrévocable d'usage portant sur des gaines, des lignes de fibre ou des longueurs d'onde (le cas échéant par le biais d'une installation multifibres). La formule concrète de l'accord (partage de coûts de génie civil, co-investissement, joint-venture, échanges de capacité, IRU,...) est libre.

1230.2. Ouverture et de transparence. La participation à l'accord est ouverte à tout opérateur sans discrimination, sans préjudice d'une sélection des candidats selon des critères raisonnables de capacité financière. Toutes les informations utiles à la négociation sont mises à bref délai à la disposition des parties ayant exprimé leur intérêt, le cas échéant sous conditions de non-divulgateion.

1230.3. Indépendance des parties à l'accord. L'accord commercial doit permettre au bénéficiaire de l'accord de se comporter de manière indépendante de Proximus. Il doit notamment pouvoir utiliser sans restriction l'infrastructure ou l'accès objet de l'accord, définir et commercialiser sans restriction ses produits et services de gros ou de détail – aussi bien en termes de définition technique que de délai de mise sur le marché – de manière indépendante ; Il doit pouvoir exécuter toutes les procédures d'installation, de diagnostics, de réparation et de maintenance de manière indépendante.

1230.4. Accès entre parties en cas de déploiement de réseaux complémentaires. En cas d'accord portant sur le déploiement de réseaux complémentaires, par exemple dans des zones géographiques différentes ou sur des parties de réseau techniquement différentes, l'accord prévoit l'accès réciproque de chaque partie au réseau déployé par l'autre partie à des conditions équitables, raisonnables et non discriminatoires et sans limiter l'indépendance technique de chaque partenaire. Ce droit d'accès est sans préjudice de la liberté de chaque partenaire d'investir seul ou

⁵⁴⁷ Co-investissement dans le FTTH : un accord entre fournisseurs de services de communications électroniques indépendants conclu en vue de déployer conjointement des réseaux FTTH, notamment dans les zones moins densément peuplées. Le co-investissement englobe des accords de formes juridiques différentes mais, généralement, les co-investisseurs construisent l'infrastructure de réseau et partagent l'accès physique à cette infrastructure.

dans le cadre d'autres partenariats éventuels dans toute zone couverte ou non par l'accord de co-investissement.

- 1230.5. **Revente autorisée.** La cession ou revente totale ou partielle de l'accord commercial à un tiers doit être autorisée, à condition que soient transférés au tiers tous les droits et obligations prévus dans l'accord commercial.
- 1230.6. **Absence de clause d'exclusivité.** L'accord commercial ne peut contenir de clause d'exclusivité⁵⁴⁸.
- 1230.7. **Chaque partie peut accorder accès aux tiers.** L'accord commercial ne peut contenir aucune restriction en termes de vente de gros ou d'accès à d'autres opérateurs non parties à l'accord
- 1230.8. **Durée de l'accord commercial.** Dans la mesure nécessaire à la stimulation effective des investissements en infrastructures, l'accord commercial devrait porter sur une période significativement plus longue que trois ans⁵⁴⁹.
- 1230.9. **Conditions tarifaires et non tarifaires.** Les conditions tarifaires et non-tarifaires de l'accord doivent être équitables, raisonnables et non-discriminatoires, ce qui signifie notamment qu'il doit y avoir une marge suffisante entre les prix de gros et de détail pour permettre au(x) concurrent(s) efficace(s) parties à cet accord d'opérer sur le marché en aval.
- 1230.10. **Echanges d'informations.** Les informations échangées entre les parties sont de nature technique et sont nécessaires pour mettre en place le déploiement, l'exploitation ou la maintenance du co-investissement. Elles ne peuvent en aucun cas permettre à une partie de comprendre la stratégie concurrentielle globale de l'autre. L'accord commercial interdit expressément les échanges d'informations sur les prix des produits et des services, le développement des produits et les plans de lancement. Les parties s'engagent à faire en sorte que tous les membres de leur personnel

⁵⁴⁸ C'est-à-dire toute clause ayant, sans nécessité objective, pour objet ou pour effet l'éviction d'un concurrent ou la création de barrières à l'expansion ou à l'entrée de concurrents actuels ou potentiels sur le marché.

⁵⁴⁹ Trois ans correspondant en principe au laps de temps entre deux réexamens du marché par le régulateur.

associés à la réalisation des projets de co-investissement soient très précisément informés sur le droit de la concurrence et la réglementation applicable, sur la confidentialité ainsi que sur les questions et obligations liées à la réglementation applicable.

1231. L'IBPT considère que les éléments financiers sont un facteur clé pour l'entrée d'un troisième opérateur d'infrastructure sur le marché. Devraient être privilégiées des formules de partage financier progressif comme - par exemple - l'achat de tranches de capacités successives ou une participation initiale limitée aux coûts incrémentaux générés par l'accord, plus un pourcentage raisonnable, avec recouvrement de pourcentages supplémentaires au fur et à mesure de l'accroissement des besoins du nouvel opérateur.
1232. Conformément à l'article 53 de la loi du 13 juin 2005, tout accord relatif à l'interconnexion et tout accord relatif à l'accès est communiqué à l'IBPT dans son intégralité. La communication des accords commerciaux visés aux alinéas précédent doit intervenir dans les 15 jours de leur signature, accompagnée des raisons pour lesquelles les parties estiment que les conditions ci-dessus sont remplies. Cette notification est nécessaire afin que le régulateur puisse vérifier le respect des conditions. L'IBPT accordera une attention particulière aux conditions opérationnelles. L'IBPT dispose d'un délai de 45 jours pour émettre des observations. Faute de réaction dans ce délai, l'IBPT est présumé ne pas avoir d'observations.
1233. S'il s'agit d'un accord cadre, portant sur plusieurs investissements successifs, parallèles ou complémentaires, seul l'accord cadre doit être notifié (et non les projets d'investissement successifs effectués en exécution de celui-ci). Les parties à l'accord se concertent au préalable, notamment sur l'installation de multifibres ou de monofibres ; les plans de chaque investissement sont annoncés aux autres parties en temps utile par Proximus. L'IBPT se réserve le droit, dans le cadre de ses compétences de contrôle, d'exiger toute information utile, y compris les informations relatives à la mise en oeuvre de l'accord cadre.

19.8.1.2. Délimitation des zones où ces circonstances sont considérées comme réunies

1234. Les zones où trois opérateurs opèrent un réseau NGA avec un degré d'indépendance suffisant seront déterminées sur base des secteurs statistiques⁵⁵⁰.
1235. Il sera considéré que trois opérateurs opèrent un réseau NGA dans un secteur statistique dès lors que 50% des ménages de ce secteur pourront avoir accès à des services de trois opérateurs NGA.

19.8.1.3. Différenciation des mesures correctrices dans ces circonstances

1236. Au cours de la période de trois ans suivant la consultation nationale sur la présente analyse de marché, dans les zones du territoire où trois opérateurs NGA au moins seront en concurrence au sens de la présente section, **les mesures correctrices qui seraient le cas échéant imposées après l'examen du marché de gros de l'accès central sur cuivre et fibre (marché 3b-1) ne seront pas d'application, sauf lorsqu'elle sont destinées à servir les utilisateurs non résidentiels multi-sites**⁵⁵¹. Le marché de gros de l'accès central sur cuivre et fibre (marché 3b-1) est situé en amont du marché de gros de l'accès local tel qu'il a été défini. Là où trois opérateurs opéreraient un réseau NGA de façon suffisamment indépendante au sens de la présente décision, l'IBPT considère qu'il n'est pas justifié de maintenir des obligations sur le marché de gros situé le plus en aval (le marché de gros de l'accès central sur cuivre et fibre), conformément au principe de proportionnalité et pour privilégier, lorsque cela est possible, une concurrence fondée sur les infrastructures.
1237. L'exception faite pour permettre de servir les utilisateurs non résidentiels multi-sites se justifie par la nécessité d'homogénéité qui émane de ce type d'utilisateurs. La Commission européenne a financé une étude intitulée « *Investigation into access and interoperability standards for the promotion of the internal market for electronic communications* » qui a conclu qu'un produit de détail (en l'occurrence le VPN transeuropéen) ne pouvait se construire que sur base d'un produit de gros, disponible sur tout le territoire à couvrir, avec un niveau d'homogénéité suffisant pour que le produit de détail aval soit identique pour tous les sites sur le territoire. Cette nécessité d'homogénéité pour construire un produit de détail transeuropéen est identique lorsqu'il s'agit de construire un produit de détail au niveau national.

⁵⁵⁰ Unité territoriale de base qui résulte de la subdivision du territoire des communes et anciennes communes par l'Institut national de Statistique pour la diffusion de ses statistiques à un niveau plus fin que le niveau communal. La Belgique est découpée en près de 20.000 secteurs statistiques.

⁵⁵¹ L'accès au réseau de Proximus reste indispensable pour servir la clientèle des entreprises multi-sites dont les sites sont dispersés sur le territoire national.

Autrement dit, la nécessité d'un produit de gros harmonisé pour pouvoir proposer des VPNs transeuropéen est transposable à la fourniture de VPNs nationaux. Cette nécessité d'un produit homogène est spécifique aux projets multi-sites. Par conséquent, l'exception dont question ci-dessus ne s'étend pas à l'ensemble du marché du haut débit pour la clientèle.

1238. On entend par « projet multi-sites » un projet relevant d'un contrat unique ou d'un ensemble de contrats se référant à un même contrat-cadre et comprenant les raccordements de plusieurs sites d'entreprises ou d'indépendants ayant un intérêt économique commun, par exemple :

- une entreprise avec ses filiales, franchisés, distributeurs, revendeurs et/ou représentants ;
- un groupe d'entreprises, d'ASBL, d'indépendants et/ou de praticiens de profession libérale ayant des relations professionnelles ou contractuelles permanentes (par exemple les compagnies d'assurance et les courtiers ou des hôpitaux et des professionnels de la santé)⁵⁵² ;
- un groupe d'organismes publics relevant d'une même autorité publique.

1239. Les sites ne relevant pas d'un organisme public devraient abriter une activité identifiable par un numéro d'entreprise⁵⁵³.

1240. En cas de doutes sérieux, étayés par des éléments probants, l'opérateur puissant peut demander à l'IBPT de vérifier si une commande correspond bien à un projet multi-sites.

1241. En outre, dans le cas où au moins un troisième opérateur NGA serait présent soit par le biais d'une troisième infrastructure NGA déployée de façon entièrement indépendante de Proximus, soit par le biais d'offres d'accès passives fournies sur la base d'un accord commercial conclu avec Proximus, les mesures correctrices imposées dans le présent chapitre sur le marché de l'accès local ne seront plus d'application dans les zones géographiques en question à l'exception de :

⁵⁵² L'obligation de relations « permanentes » est justifiée par le fait qu'il peut y avoir des regroupements justifiés par des intérêts ponctuels, comme la négociation de groupe de meilleures conditions commerciales, qui ne nécessitent aucunement une homogénéité de fourniture.

⁵⁵³ La nécessité d'un numéro d'entreprise est justifiée par le fait que la connexion de particuliers – clients résidentiels ou travailleurs à distance – ne nécessite aucunement un produit homogène et se fait généralement par un tunnel IP sur n'importe quelle connexion haut débit.

- L'obligation de négocier de bonne foi ;
- L'accès aux gaines ou, à défaut, à des fibres noires ;
- Les mesures de transparence relatives à l'évolution du réseau ;
- L'accès au dégroupage de la boucle locale cuivre pour la partie du secteur statistique non encore équipée de fibre optique.

1242. La recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 considère que « La prévisibilité réglementaire est essentielle pour promouvoir des investissements efficaces et des innovations dans des infrastructures nouvelles et améliorées. Il est crucial de suivre une approche réglementaire cohérente et stable dans le temps pour susciter chez les investisseurs la confiance nécessaire à l'élaboration de plans d'entreprise durables. Afin d'assurer la prévisibilité requise sur une période plus longue, c'est-à-dire au-delà de la durée de validité d'une analyse de marché particulière, les ARN devraient autant que possible préciser, dans les mesures correctrices imposées au titre du cadre réglementaire, quelle incidence les modifications prévisibles des conditions du marché pourraient avoir sur les mesures correctrices en question »⁵⁵⁴. A la lumière de cette recommandation et sans préjudice du réexamen périodique du marché par le régulateur, l'IBPT considère que la non-applicabilité des remèdes visée au paragraphe précédent devrait en principe être prolongée pour une période de trois ans supplémentaires, sauf s'il devait être constaté que se développent dans les zones concernées des pratiques portant préjudice aux utilisateurs⁵⁵⁵.

19.8.2. Différenciation des mesures correctrices dans les zones couvertes par maximum une infrastructure NGA

19.8.2.1. Circonstances pertinentes

1243. L'examen des marchés de détail a mis en évidence d'une part l'existence de zones non couvertes par une infrastructure NGA (zones dites « blanches ») et d'autre part de zones couvertes par une seule infrastructure NGA (zones dites « grises »). La persistance durable de ces zones peut s'expliquer notamment par des coûts de couverture élevés par rapport aux revenus attendus (du fait de distances relativement plus importantes et d'une densité de population relativement plus faible que dans les autres parties du territoire national).

⁵⁵⁴ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE), considérant 4.

⁵⁵⁵ Telles que des prix excessifs, des prix d'éviction, des privilèges abusifs pour certains utilisateurs finals ou des groupements de services déraisonnables.

1244. L'intérêt des utilisateurs est d'avoir accès aux services que supportent les infrastructures NGA et de pouvoir choisir entre plusieurs opérateurs (conformément à l'objectif de procurer un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité). Cet intérêt doit être recherché à la lumière des principes réglementaires rappelés ci-dessus, en particulier « préserver la concurrence au profit des consommateurs et promouvoir, s'il y a lieu, une concurrence fondée sur les infrastructures », « promouvoir des investissements efficaces et des innovations dans des infrastructures nouvelles et améliorées » et « tenir dûment compte de la diversité des situations en matière de concurrence et de consommateurs dans les différentes zones géographiques »⁵⁵⁶.
1245. Tenant compte de l'intérêt des utilisateurs et de ces principes réglementaires, l'IBPT considère que, dans les zones « blanches » et « grises », la priorité doit être accordée à l'amélioration de la couverture NGA au profit des utilisateurs. Cette priorité implique de préserver, autant que possible, les incitations à investir dans lesdites zones, notamment par un allègement des contraintes réglementaires dans les zones concernées.
1246. L'IBPT considère qu'un allègement des contraintes réglementaires est proportionné dès lors qu'il est conçu pour s'appliquer à des zones qui représentent une faible part des ménages en Belgique (la somme des ménages vivant dans les zones « blanches » et « grises » telles que délimitées ci-dessous représente 6,2 % du total des ménages en Belgique), alors qu'elle pourrait permettre d'apporter un bénéfice significatif en termes de qualité et/ou de choix aux utilisateurs des zones concernées.

19.8.2.2. Délimitation des zones où ces circonstances sont considérées comme réunies

1247. Les zones en question correspondent aux zones où la technologie VDSL2 n'a pas été déployée par Proximus ou a été déployée mais ne permet pas d'offrir 30 Mbps et/ou aux zones où le câble de télédistribution de Nethys n'a pas été modernisé pour le rendre bidirectionnel⁵⁵⁷.

⁵⁵⁶ Article 8.5, c), d) et e) de la directive 2002/21/CE du parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»).

⁵⁵⁷ Les opérateurs Brutélé, SFR et Telenet ont une couverture en 30 Mbps estimée à 100% sur leur empreinte respective.

1248. De tels investissements ont été concrétisés, parfois de longue date, dans le reste du pays. Par contre, les opérateurs ne les ont pas considérés économiquement justifiés dans les zones en question :

1248.1. Le déploiement de la technologie VDSL2 a démarré en 2004, mais sa couverture plafonne ces dernières années à [90-95]%, de sorte que les zones les moins densément peuplées n'ont pas été équipées.

1248.2. Certaines intercommunales de télédistribution ont commencé à commercialiser des services haut débit dès 2003 mais, dans la zone de couverture de Nethys (qui comporte de larges zones rurales), le câble de télédistribution n'est pas encore entièrement bidirectionnel et cette situation n'a pas évolué depuis 2011.

1249. Concrètement, les zones « blanches » et « grises » peuvent être définies de la façon suivante :

1249.1. Une zone « blanche » est une zone où la couverture de Proximus et celle du câblo-opérateur local sont toutes deux inférieures à 20%. Ces zones représentent 31.000 ménages, soit 0,6% du total des ménages en Belgique.

1249.2. Une zone « grise » est une zone où la couverture de Proximus ou celle du câblo-opérateur local est inférieure à 20%. Ces zones représentent 268.000 ménages, soit 5,6% du total des ménages en Belgique.

1250. La définition de ces zones sera effectuée sur base des secteurs statistiques.

19.8.2.3. Différenciation des mesures correctrices dans ces circonstances

1251. Au cours de la période de trois ans 3 ans suivant la consultation nationale sur la présente analyse de marché, l'IBPT considère approprié de ne pas appliquer de mesures correctrices dans lesdites zones en relation avec toute nouvelle infrastructure NGA qui y serait déployée, à l'exception des mesures suivantes :

- L'obligation de négocier de bonne foi ;
- L'accès aux gaines ou, à défaut, à des fibres noires ;
- L'accès destinés à servir les utilisateurs non résidentiels multi-sites ;
- Les mesures de transparence relatives à l'évolution du réseau.

1252. Concrètement, la non application de mesures correctrices concerne les secteurs statistiques qui, en date du lancement de la consultation nationale sur la présente analyse de marché, sont couverts en 30 Mbps à moins de 20% par l'un et/ou l'autre des opérateurs possédant un réseau dans ces secteurs statistiques.
1253. Au total, sont potentiellement concernées environ 299.000 ménages, soit environ 6,2% des ménages en Belgique.

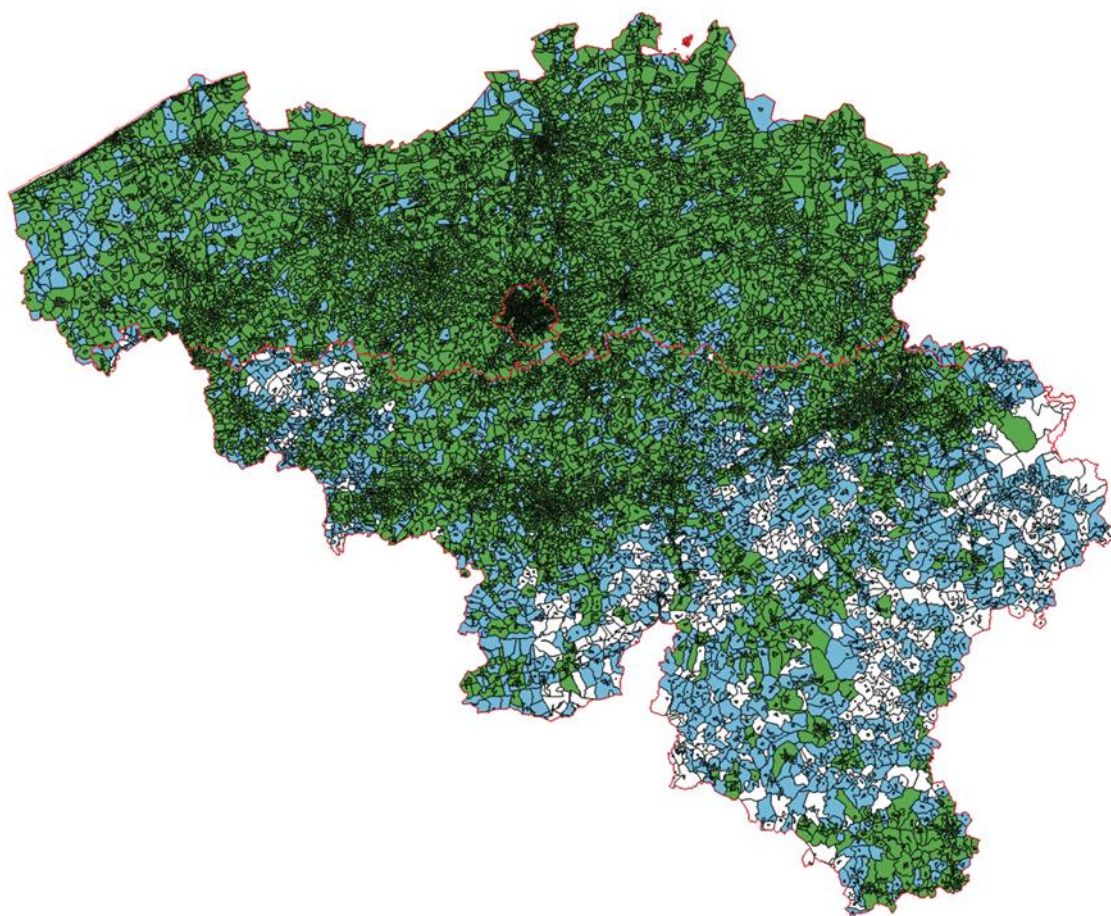


Figure 118 : Couverture de la Belgique pour un débit de 30 Mbps

1254. L'exception faite pour permettre de servir les utilisateurs non résidentiels multi-sites se justifie pour les mêmes raisons que celles développées à la section 19.8.1.3.
1255. Pour les mêmes raisons de prévisibilité que celles développées à la section précédente (cf. § 1242), l'IBPT considère que la non-imposition de remèdes visée au paragraphe précédent devrait en principe être prolongée pour une période de

trois ans supplémentaires, sauf s'il devait être constaté que s'y développent des pratiques portant préjudice aux utilisateurs des zones concernées⁵⁵⁸.

⁵⁵⁸ Telles que des prix excessifs, des prix d'éviction, des privilèges abusifs pour certains utilisateurs finals ou des groupements de services déraisonnables.

Partie V. Marché de gros de l'accès central

CHAPITRE 20. PRODUIT DE RÉFÉRENCE

1256. L'IBPT définit dans la présente section le produit de référence (« focal product ») pour la définition du marché de l'accès central⁵⁵⁹. Les sections suivantes examineront dans quelle mesure il est justifié d'inclure d'autres produits dans ce marché.
1257. L'IBPT considère que les différentes formes d'accès à un débit binaire sur paires de cuivre (accès à un débit binaire utilisant les différentes technologies xDSL, accès à un débit binaire avec voix ou sans voix) constituent le produit de référence :
- 1257.1. L'accès à un débit binaire, avec ou sans voix, reposant sur les technologies proposées sont ADSL, Reach Extended-ADSL2 (Re-ADSL2) et ADSL2.
- 1257.2. L'accès à un débit binaire reposant sur la technologie SDSL.
- 1257.3. L'accès à un débit binaire, avec ou sans voix, reposant sur la technologie VDSL2.
1258. La décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 avait conclu à la substituabilité de ces différentes formes d'accès à un débit binaire, pour des raisons tenant soit à la substituabilité du côté de l'offre (ADSL, SDSL)⁵⁶⁰, soit à la substituabilité du côté de la demande (ADSL et VDSL2)⁵⁶¹.
1259. La Recommandation du 9 octobre 2014 identifie comme pertinent pour une éventuelle régulation ex ante le marché de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée (marché 3b selon la numérotation utilisée par cette Recommandation). L'intitulé du marché 3b et sa formulation large suggèrent que ces différents modes d'accès central sont intégrés dans le même marché. La note explicative accompagnant la Recommandation confirme cette lecture. La

⁵⁵⁹ Dans le cadre de cette décision, les expressions « accès central », accès en gros au haut débit » et « accès à un débit binaire » doivent être considérés comme des synonymes.

⁵⁶⁰ Les éléments de réseau nécessaires pour fournir ces différentes formes d'accès sont pour l'essentiel similaires. Un opérateur disposant d'un réseau d'accès aux utilisateurs finaux serait en mesure de fournir ces différentes formes d'accès sans délais ni investissements significatifs.

⁵⁶¹ Similitude du point de vue des caractéristiques et des usages, continuum des débits offerts aux utilisateurs.

Commission considère que l'existence d'une chaîne de substitution entre les produits d'accès central basés sur les paires de cuivre demeure vraisemblable⁵⁶².

1260. Les différentes formes d'accès central correspondent au périmètre du marché pertinent défini dans la décision du 1^{er} juillet 2011. Le fait de prendre pour point de départ d'une définition de marché les produits existant constitue une pratique admise par la Cour d'Appel de Bruxelles⁵⁶³. Il s'agit en outre d'une pratique que l'on retrouve chez d'autres régulateurs (ACM⁵⁶⁴ et Ofcom⁵⁶⁵). Elle n'empêche nullement que le périmètre du marché pertinent soit élargi à d'autres produits du fait de l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande ou du côté de l'offre.

⁵⁶² Commission européenne, note explicative, p. 46.

⁵⁶³ Bruxelles, 7 mai 2009, 2008/AR/787, considérant 204; Bruxelles, 3 décembre 2014, considérant 134.

⁵⁶⁴ ACM, Marktanalyse ontbundelde toegang, 17 décembre 2015, p. 21: "Het startpunt van de marktafbakening zijn de ontbundelde toegangsdiensten MDF- en SDF-access. 29 Dit startpunt is gelijk aan het startpunt uit voorgaande marktanalysebesluiten. De markt voor ontbundelde toegangsdiensten MDF- en SDF-access is de markt waarop KPN als eigenaar van het kopernetwerk traditioneel over AMM beschikte". Traduction libre: Le point de départ de la délimitation du marché est constitué par les services d'accès dégroupés aux MDF, SDF et ODF. 29 Ce point de départ est le même que le point de départ des décisions d'analyse de marché précédentes. Le marché des services d'accès dégroupés aux MDF et SDF est le marché sur lequel KPN, en tant que propriétaire du réseau cuivre, détenait traditionnellement une position SMP.

⁵⁶⁵ Ofcom. Fixed access market reviews, 26 juin 2014, p. 139 : "BT and KCOM were found to have SMP in these markets and our choice of focal product reflects the service provided by those firms". Traduction libre: BT et KCOM ont été identifiés comme SMP sur ces marchés et notre choix d'un produit de référence reflète les services fournis par ces firmes.

CHAPITRE 21. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

21.1. OFFRES BITSTREAM DE PROXIMUS

1261. Outre les offres de dégroupage de la boucle locale, Proximus a également l'obligation, depuis 2001, de proposer des offres de gros d'accès large bande de type bitstream. Une distinction est faite à cet effet entre l'offre BROBA pour ADSL, ADSL2+, Reach Extended DSL et SDSL et l'offre Wholesale Broadband Access (WBA) VDSL2.
1262. Depuis 2014, Proximus dispose d'une offre commerciale équivalente à l'offre WBA VDSL2 pour le FTTH dénommée « Wholesale Boadband Access FTTH ».
1263. Les offres de référence bitstream précisent l'ensemble des dispositions techniques et tarifaires et s'articulent autour de trois segments :
- 1263.1. La ligne d'accès (en cuivre) qui assure la liaison entre le client final et le DSLAM.
- 1263.2. Le chemin virtuel (VLAN⁵⁶⁶) regroupe les signaux provenant de différents utilisateurs finals (sur le même DSLAM) pour pouvoir les envoyer sous forme concentrée via le réseau de transport Ethernet vers le point d'accès situé en aval jusqu'au réseau de Proximus.
- 1263.3. L'interconnexion physique entre le réseau de l'opérateur alternatif et le réseau de Proximus

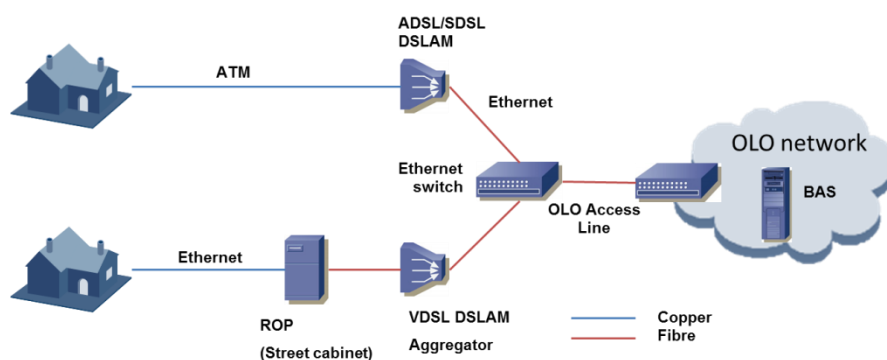


Figure 119 : Offres bitstream BROBA & WBA VDSL2 [source : IBPT, Proximus]

⁵⁶⁶ VLAN = Virtual Local Access Network.

Ligne d'accès

1264. Les différentes offres de référence bitstream détaillent les spécifications techniques des DSLAM utilisés par Proximus ainsi que les caractéristiques des interfaces réseau utilisées.
- 1264.1. L'offre BROBA ADSL permet à l'opérateur alternatif de créer ses propres offres de détail à débit asymétrique sur la base d'ADSL, Reach Extended-ADSL2 (Re-ADSL2) et ADSL2+.
- 1264.2. L'offre BROBA SDSL permet la création d'offres de détail à débit symétrique propres.
- 1264.3. L'offre WBA VDSL2 permet aux opérateurs alternatifs de créer des offres de détail propres à débit asymétrique beaucoup plus élevé. Les vitesses les plus élevées ne sont disponibles que pour les utilisateurs finals habitant à quelques centaines de mètres de la Remote Optical Platform (ROP).
1265. Tout comme pour les offres BRUO, une distinction est faite dans les offres bitstream entre une offre comprenant l'application voix de Proximus lorsque l'utilisateur final possède un abonnement aux services de téléphonie de Proximus et une offre ne comprenant pas l'application voix de Proximus dans l'autre cas. Seul BROBA SDSL ne fait pas cette distinction.
1266. Les offres bitstream permettent de supporter plusieurs services (plus particulièrement, sur des VLAN distincts avec une qualité de service, un choix ou un taux de contention différents...) sur une même ligne d'accès de manière à permettre la fourniture de Voice over IP, de TV numérique et d'accès à Internet à l'utilisateur final sur la même ligne pour l'accès haut débit. Quatre niveaux de qualité de service, basés sur des priorités Ethernet (« best effort », « low priority », « medium priority » et « highest priority ») sont proposés.

Réseau de transport Ethernet

1267. Le « chemin virtuel » (VLAN) couvre la partie entre le DSLAM et un commutateur Ethernet, appelée « Service PoP ». Proximus définit cinq zones géographiques distinctes et délimitées : les « Service Areas ». Chaque Service Area dispose de deux Service PoP : pour éviter qu'en cas de problème technique avec un PoP, la connexion de tous les utilisateurs finals dans cette zone ne se coupe, une solution backup est prévue via un second PoP. Pour couvrir le territoire, il est nécessaire et

il suffit d'établir une interconnexion avec un Service PoP dans chacune des 5 Service Areas.

1268. L'opérateur alternatif peut déterminer pour chaque VLAN séparément le débit et la qualité du service. Le débit requis pour le VLAN va dépendre du nombre d'utilisateurs finals connectés au DSLAM et du choix de paramétrage de l'opérateur alternatif (facteur de surcharge, type de service...).
1269. Une liaison locale au niveau du LEX est également possible. C'est là que se trouvent les ADSL (2+)/SDSL DSLAM et que le trafic des différents VDSL2 DSLAM est agrégé. Dans ce cas, le chemin virtuel est purement local et ne passe pas par le réseau Ethernet de Proximus.

Interconnexion

1270. Au départ de chaque Service PoP couvert, une « Ethernet Access Line » doit être achetée chez Proximus dans le but de garantir l'interconnexion entre l'équipement de l'opérateur alternatif et le réseau de Proximus.
1271. La connexion est établie par un tie cable optique en cas de colocalisation sur le site de Proximus et une ligne louée optique en cas de colocalisation sur le site distant de l'opérateur alternatif même. L'opérateur alternatif a le choix entre un débit de N x 1 Gbit /s ou N x 10 Gbit / s pour cette connexion.

Évolutions technologiques des offres bitstream

1272. Les offres bitstream sont marquées par la fermeture partielle des centraux et du réseau d'alimentation dont il est question à la section 13.3. . Lorsqu'il n'y a plus de réseau d'alimentation ou de MDF disponible, l'opérateur alternatif doit migrer à temps ses lignes BROBA vers des solutions alternatives telles que WBA VDSL2.
1273. La disponibilité des offres bitstream est également affectée par la mise en œuvre du vectoring sur la totalité du spectre utilisé. Dans ce dernier cas, il ne peut plus y avoir de paires utilisant l'ADSL.

Fonctionnalité multicast

1274. Dans le cadre de la décision CRC du 1er juillet 2011, Belgacom a été obligée de fournir l'accès à un produit bitstream comprenant les fonctionnalités multicast, équivalentes à celles fournies par Belgacom en interne pour ses services de détail et ses filiales. À cet effet, Belgacom a eu la possibilité de formuler une proposition alternative pour autant que celle-ci permette aux opérateurs alternatifs d'offrir un

service de détail pour la diffusion de contenu vidéo en format point à multipoint leur permettant de se différencier en termes de contenu.

1275. Le 6 mars 2012, Belgacom a transmis une proposition d'offre de référence à l'IBPT. Dans l'offre de Belgacom, la plateforme IPTV de Belgacom est partagée pour le broadcast, tandis que tout ce qui concerne la VoD, l'interactivité, les « set-top boxes » avec leur « middleware » ainsi que la distribution des clés restent à la discrétion des OLO.
1276. L'offre telle que présentée par Belgacom permet par ailleurs à l'OLO, comme dans une offre multicast, de proposer ses propres chaînes à ses utilisateurs finals grâce aux trois éléments suivants :
- 1276.1. Une liaison point à point unidirectionnelle pouvant être sécurisée sur deux points d'accès centralisés sera établie pour intégrer des chaînes propres depuis la plateforme des OLO vers la plateforme IPTV de Belgacom.
- 1276.2. Il est possible de regrouper les chaînes propres sur la plateforme IPTV de Belgacom pour pouvoir accéder directement au VLAN-multicast de Belgacom. L'OLO peut décider de contrôler l'accès à ses chaînes propres en utilisant soit le système Verimatrix control access de Proximus, soit via un autre système de contrôle d'accès à préciser par l'OLO pour une indépendance totale de ces chaînes.
- 1276.3. Pour finir, il y a une interconnexion avec son infrastructure back-end pour le partage des clés, venant du système DRM de Belgacom de sorte que les clients des OLO puissent regarder ces chaînes, cryptées par la plateforme IPTV de Belgacom.
1277. Le 10 novembre 2016, suite à l'annulation de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, Proximus a annoncé le retrait de son offre de gros Multicast.

21.2. OFFRES ALTERNATIVES POTENTIELLES

1278. Outre les offres existantes de Proximus, une série d'alternatives sont également potentiellement possibles. Celles-ci sont brièvement citées ci-dessous.

21.2.1. Offre bitstream alternative sur la base du dégroupage

1279. Il est possible, pour un opérateur, de développer une offre bitstream sur la base de l'offre de dégroupage, capable de concurrencer celle de l'opérateur historique (mais pas nécessairement une offre qui soit techniquement équivalente à celle de Proximus, suite aux caractéristiques spécifiques des équipements DSLAM de l'opérateur alternatif qui propose ce service).
1280. Dans certains pays européens comme la France et le Royaume-Uni, les opérateurs alternatifs ont en effet développé de telles offres bitstream sur la base de l'offre de dégroupage de la boucle locale.
1281. En Belgique, les opérateurs alternatifs ne proposent pas un tel produit bitstream sur la base du dégroupage.

21.2.2. Offre bitstream alternative sur la base du marché haut débit de gros

1282. Il est également envisageable qu'un opérateur se base sur le marché de la fourniture en gros d'accès haut débit même pour développer une offre bitstream alternative. Pour permettre cela, cet opérateur doit adhérer à un offre bitstream et attribuer une nouvelle capacité de transport à son propre client de gros. Dans une telle offre, l'opérateur, fournisseur du bitstream alternatif, se limiterait en réalité à faire transiter les commandes entre son client de gros et son fournisseur bitstream avec au mieux une coordination entre différents processus. Il ne peut alors pas être considéré que le fournisseur alternatif est lui-même actif sur le marché bistream même mais bien sur un marché pour la revente de bitstream étant donné que cette offre n'aurait pas de spécifications propres mais serait limitée à celle de l'offre bistream du fournisseur initial. L'opérateur alternatif n'est en réalité en aucune manière encore le producteur de ce service⁵⁶⁷.

21.3. OFFRES DE REVENTE

1283. Proximus propose une offre de gros d'accès haut débit non régulée de type « revente » sous le nom de « Carrier DSL ». Les opérateurs alternatifs DSL peuvent également commercialiser des offres de revente en achetant des produits d'accès haut débit auprès de Proximus. Ces offres de revente des opérateurs alternatifs revêtent plus particulièrement les caractéristiques suivantes :

⁵⁶⁷ The retailer therefore does not produce the product. Its achievement is in nuce a selling achievement. He sells a product in his own name and with his own billing, which he does not produce. » (Neumann (2002), WIK Paper, Nr. 230, Economical importance of Resale, p. 1) [ERG translation].

1283.1. Un produit IP « end-to-end » est proposé ;

1283.2. Aucun facteur de surcharge⁵⁶⁸ n'est spécifié dans le contrat ;

1283.3. Utilisation du Broadband Remote Access Server (BRAS) de l'opérateur DSL qui établit le lien entre le réseau de l'opérateur DSL et l'internet. Par conséquent, l'opérateur DSL devra lui-même se charger de la fourniture des adresses IP (Internet Protocol) pour les ordinateurs des utilisateurs finals des opérateurs alternatifs utilisant un abonnement de revente.

1284. L'ORECE (BEREC en anglais) établit la distinction suivante entre « revente » et « bitstream » dans le rapport⁵⁶⁹ concernant l'implémentation NGA.

“- Resale: The SMP-operator provides all the infrastructure and “products” (i.e, access link plus a backhaul service and also provides the connectivity to the public IP network). At this level, the product that the SMP-operator sells to the alternative operator is technically the same as the one it sells to his own retail customers. The alternative operator does not need to run his own infrastructure, the only thing he has to do is to market (brand), distribute and bill the product.”⁵⁷⁰

– Bitstream: the alternative operator accesses a bidirectional high speed transmission capacity access link to the end-user provided by the SMP-operator, to offer high speed services to customers. This product enables alternative operators to differentiate their services by altering a number of technical parameters and/or the use of their own network. This wholesale product consists of an access link to the customer premises (over copper or fibre) and a transmission service, to a defined set of handover points (the access point)(relevant for FttC, FttB, FttH).⁵⁷¹”

⁵⁶⁸ La surcharge permet à un opérateur d'utiliser la capacité des VP (VP - Virtual Path) ou des VLAN de telle sorte que la largeur de bande totale configurée de tous les VP ou les VLAN confondus dépasse la capacité maximum de la ligne physique, augmentant ainsi l'efficacité de la ligne et abaissant les coûts de location.

⁵⁶⁹ BEREC Report on Next Generation Access – Implementation Issues and Wholesale Products, BoR (10) 08, p.12.

⁵⁷⁰ ERG (03) 33 rev1 - page 5

⁵⁷¹ ERG (03) 33 rev1 - page 4

1285. Cette distinction est également confirmée par la définition utilisée par le COCOM dans le cadre de la compilation de données statistiques concernant les connexions large bande au niveau européen⁵⁷² :

"Bitstream access is a wholesale product that consists of the provision of transmission capacity in such a way as to allow new entrants to offer their own, value-added services to their clients."

"In contrast to bitstream access, simple resale occurs when a new entrant receives and sells on to end users a product (with no possibility of value added features to the DSL part of the service) that is commercially similar to the DSL product provided by the incumbent to its own retail customers, irrespective of the ISP service that may be packaged with it. Resale offers are not a substitute for bitstream access because they do not allow new entrants to differentiate their services from those of the incumbent (i.e. when the new entrant simply resells the end-to-end service provided to him by the incumbent on a wholesale basis)."

1286. Sur la base de ce qui précède, l'on peut établir la distinction suivante :

1286.1. les offres bitstream (telles que BROBA & WBA) qui dissocient l'accès et le transport et qui permettent à l'OLO de dimensionner lui-même ses propres VLAN afin de définir la performance et la qualité de service du trafic. ;

1286.2. les offres de revente (telles que Carrier DSL de Proximus) de type « end-to-end » qui permettent à l'acquéreur - souvent en proposant des services de détail identiques, bien qu'il soit parfois possible de modifier la largeur de bande - de faire dépendre la performance de l'engineering de trafic du fournisseur⁵⁷³. Cet aspect est souvent renforcé par l'usage du « Broadband Acces Server – BAS » du fournisseur.

⁵⁷² Broadband access in the EU: situation at 1 July 2013, COCOM 14-03, p. 38

⁵⁷³ L'opérateur qui achète un service de revente ne contrôle pas le taux de contention et d'autres paramètres de qualité de service puisque le trafic de ses clients est agrégé à celui des clients du fournisseur de revente, dont les règles et l'engineering s'appliquent.

1286.3. Dans le cas des produits Proximus, le bitstream est un produit correspondant à la couche 2 (liaison) du modèle OSI⁵⁷⁴, tandis que la revente est un produit correspondant à la couche 3 (réseau).

21.4. OFFRE ALTERNATIVE SUR LA BASE D'UNE INFRASTRUCTURE CÂBLÉE

1287. La fourniture d'un service de gros de revente a été imposée aux câblo-opérateurs par les décisions de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion, au titre de service auxiliaire aux obligations qui leur sont imposées en matière de radiodiffusion (revente de leurs services de télévision analogique, accès à leur plate-forme de télévision numérique)⁵⁷⁵ ; autrement dit, l'opérateur alternatif ne peut pas offrir le haut débit seul avec cette offre, il peut uniquement offrir du *doubleplay* télévision/haut débit.

1288. Le service de revente d'accès haut débit dont la fourniture est imposée aux câblo-opérateurs peut être décrit comme suit :

« 984 La revente de l'offre d'accès haut débit consiste à permettre aux opérateurs alternatifs de reproduire les offres de télévision interactive et de télévision connectée ainsi que les offres multiplay broadcast/broadband de l'opérateur PSM et de prendre en charge la relation avec le client final de l'opérateur PSM concerné. Elle peut également comprendre des services associés tels que l'installation (avec coordination de l'installation du CPE par l'opérateur alternatif), la maintenance et la réparation des services. Elle laisse à l'opérateur alternatif le choix du mode de tarification.

985 L'opérateur alternatif procédera lui-même à la connexion de son client final à la boîte de raccordement du câble, ainsi qu'à l'installation intérieure. L'opérateur PSM peut néanmoins imposer à l'opérateur alternatif une certification des techniciens habilités à procéder ces opérations, afin de garantir la qualité du travail effectué. En l'absence de connecteur libre sur la boîte de connexion (ou en l'absence d'une telle boîte), l'opérateur PSM devra procéder à l'installation d'une nouvelle boîte. Cette procédure de certification doit être ajoutée aux offres de référence (infra).

⁵⁷⁴ Open Systems Interconnection.

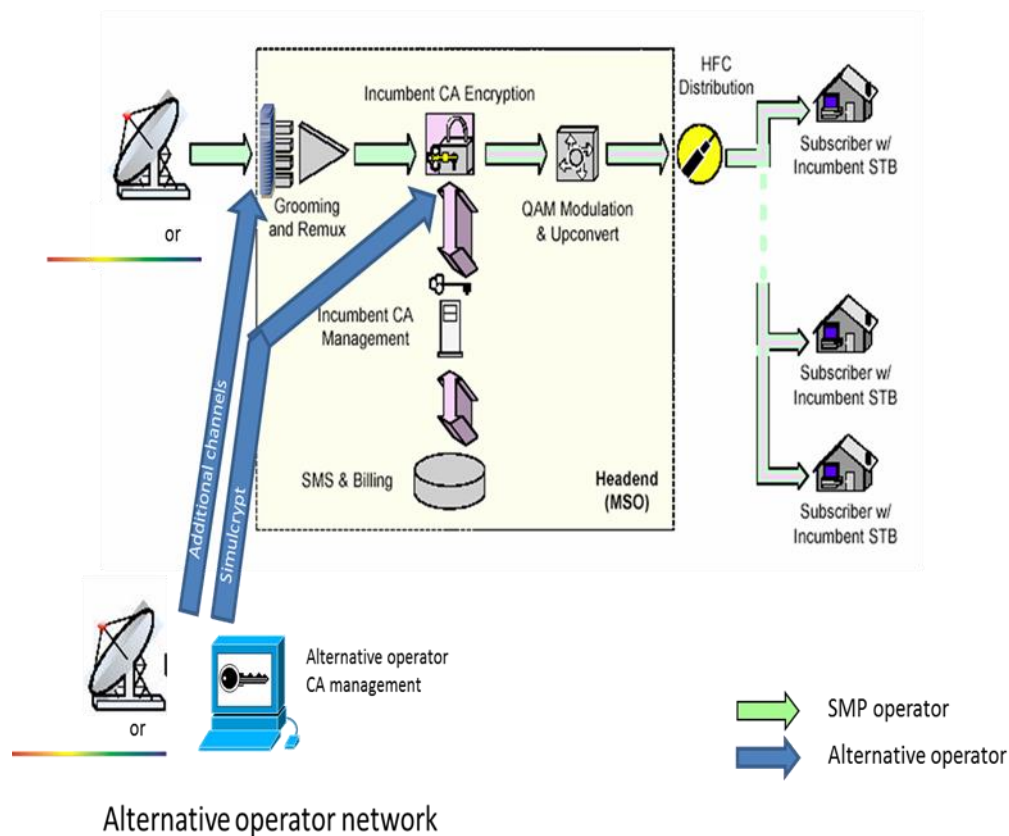
⁵⁷⁵ Cf. la section « 6.5.1.1 Préalable sur la nature de cette obligation » de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché radiodiffusion

(...)

988 La revente de l'offre haut débit devra comprendre les aspects suivants :

Accorder à des opérateurs tiers l'accès à un service de revente de l'offre haut débit

989 L'opérateur PSM est tenu d'accorder l'accès à la revente de l'offre haut débit à tout opérateur alternatif bénéficiaire de l'accès à la plateforme de télévision numérique. Les liens nécessaires peuvent être décrits de la façon suivante:



990 L'IBPT n'impose que le point de collecte au niveau du core router. Néanmoins l'opérateur PSM peut proposer des points de collecte au niveau du CMTS et/ou de l'équipement d'agrégation.

991 Le document ERG précité identifie différentes solutions. L'IBPT n'impose pas une solution particulière afin de laisser à l'opérateur PSM le choix de la plus grande efficacité en fonction de ses propres équipements.

992 Conformément à l'article 40/10, § 10, alinéa 3, de la loi du 30 mars 1995, le service de revente de l'abonnement doit :

être identique sur le plan technique à l'offre haut débit de base offerte par l'opérateur puissant sur les marchés de détail de la radiodiffusion télévisuelle dans le cadre des offres composites. Autrement dit, le câblo-opérateur reste responsable de tous les paramètres techniques comme par exemple le ratio d'overbooking. L'OLO gère uniquement la relation commerciale mais n'a pas de responsabilités techniques ;

permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offre. Dans la technologie Eurodocsis, l'engineering du réseau est fortement influencé par le débit maximum offert. Par conséquent, il serait disproportionné de définir des débits supérieurs au plus haut débit offert dans les offres de détail de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques. Avant que la demande de l'opérateur alternatif soit finalement rejetée, ces raisons techniques doivent être soumises pour contrôle à l'IBPT ;

permettre aux opérateurs de facturer l'offre haut débit à l'utilisateur final. Ceci comprend les services associés, lesquels sont liés de façon directe ou indirecte à l'offre haut débit que l'opérateur PSM offre à ses clients retail (tels que les services de maintenance et d'installation....);

L'opérateur bénéficiaire de cette offre sera libre d'utiliser le modem de son choix, à moins que l'opérateur puissant ne soit en mesure d'invoquer des motifs techniques. Si le bénéficiaire utilise son propre modem, un tarif d'accès mensuel réduit lui sera facturé;

Toutefois, un opérateur alternatif ne pourra revendre l'offre haut débit que dans le cadre d'une offre composite comprenant au moins la TV numérique. Par conséquent, un opérateur alternatif pourra uniquement revendre l'offre de l'internet large bande d'un opérateur PSM s'il utilise aussi l'offre d'accès à la plateforme numérique auprès de ce même opérateur PSM »⁵⁷⁶.

1289. Les caractéristiques détaillées de ce service de revente d'accès haut débit sont décrites dans les offres de référence respectives des câblo-opérateurs.

⁵⁷⁶ Décisions de la CRC du 1^{er} juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion.

CHAPITRE 22. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT

22.1. ASPECTS TECHNIQUES

1290. La note explicative accompagnant la Recommandation 2014 décrit l'accès central comme l'accès de gros typiquement fourni à un niveau supérieur (par rapport à l'accès local) de l'architecture de réseau du fournisseur.
1291. L'accès central au haut débit est un produit désagrégé pour lequel les points de différenciation pouvant affecter la substituabilité sont :
- 1291.1. Le service de transport, que l'on peut diviser en deux grandes familles parce qu'elles peuvent présenter des fonctionnalités différentes: le service de transport relevant de la standardisation ITU SG15 (ITU Study Group 15) et celui relevant de la standardisation CableLabs (Eurodocsis).
- 1291.2. La localisation des points où se connectent les opérateurs alternatifs (*handover points*).
- 1291.3. Certaines fonctionnalités techniques comme les qualités de service (QoS).
1292. La substituabilité avec des produits voisins (dégrouper, revente, lignes louées) est examinée ci-dessous.

22.2. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT RELEVANT DE LA STANDARDISATION ITU SG15 ET DE LA STANDARDISATION CABLELABS

1293. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a conclu que le marché de l'accès de gros à la large bande (dénommé marché de l'accès central dans la recommandation 2014) n'incluait pas les services de gros sur les réseaux câblés. Cette conclusion reposait sur l'absence de substituabilité du côté de la demande (§§ 894-902) et du côté de l'offre (§§ 903-908), ainsi que sur l'absence de contrainte indirecte suffisante (§§ 909-939).
1294. Dans la note explicative de la Recommandation du 9 octobre 2014, la Commission ne conclut pas explicitement à l'inclusion du câble dans le marché de l'accès central, mais invite les ARN à vérifier si un entrant potentiel migrerait vers un produit basé sur le câble en cas d'augmentation faible mais significative et non-transitoire du prix d'un produit d'accès central (contrainte directe) ou si le câble

exerce une pression concurrentielle suffisante par l'intermédiaire du marché de détail (contrainte indirecte)⁵⁷⁷.

1295. Les services d'accès haut débit relevant de la standardisation ITU SG15 sont le xDSL (ADSL et SDSL via une interface dénommée GENT card dans le réseau Proximus), le G.Fast, le FTTH PtP et les différentes versions PON à l'exception du HPON. Les services d'accès haut débit relevant de la standardisation CableLabs sont les réseaux HFC (y compris le FTTLA – Fibre To The Last amplifier) et HPON.
1296. Sur les marchés de détail, il existe une substituabilité entre les différents services fournis par les réseaux utilisant ces deux types de standardisation (notamment pour les services d'accès à large bande ou pour les services d'accès au réseau téléphonique). Il y a lieu d'étudier si cette substituabilité se retrouve sur le marché de l'accès de gros à un débit binaire.

Substituabilité du côté de la demande

1297. En termes de fonctionnalités et d'usages, ces deux formes d'accès haut débit permettent aux nouveaux entrants d'offrir des services d'accès haut débit aux utilisateurs finaux et de choisir le débit offert à l'utilisateur final (la flexibilité actuellement permise sur l'accès central relevant de la standardisation Cablelabs étant cependant moins élevée).
1298. Le niveau d'investissement requis pour un opérateur alternatif pour développer ses services de détail est comparable dans chacun des deux cas ; à savoir une interconnexion Ethernet vers un certain nombre de points de *handover* et les processus IT pour la commande et la maintenance des services wholesale.
1299. La migration entre produits relevant de types de standardisation différents implique des coûts et délais importants pour le demandeur :
- 1299.1. Il doit mettre en place des ressources humaines et techniques permettant d'opérer selon cette technologie, c'est-à-dire qu'il doit investir au préalable en formation⁵⁷⁸ et en équipements, principalement des CPEs pour remplacer l'ensemble de son parc (qui n'est à priori pas encore totalement amorti).

⁵⁷⁷ Note explicative, pp. 45-46.

⁵⁷⁸ Pour son personnel technique, son personnel commercial et ses services de support aux clients.

- 1299.2. Dans le cas d'une migration vers un service d'accès relevant de la standardisation Cablelabs, l'usage des qualités de service (QoS) impose l'implémentation d'un second protocole – EuroPacketCable – dans les serveurs des services devant les utiliser, ce qui représente un investissement supplémentaire non négligeable.
- 1299.3. Pour ensuite commercialiser son produit de détail sur base de cette offre, il doit notamment envoyer un technicien chez chacun de ses clients pour au minimum faire l'échange du CPE, procéder à son raccordement à l'infrastructure câble (éventuellement introduire un câble coaxial dans la maison) et si nécessaire modifier le câblage interne du client final.
- 1299.4. Il doit installer des interconnexions Ethernet avec les câblo-opérateurs, qui doivent être utilisées parallèlement avec les interconnexions en place pendant la durée de la migration, de façon à limiter les interruptions de service.
- 1299.5. Il doit adapter ses processus IT à ceux de ses nouveaux fournisseurs.
- 1299.6. Il doit modifier ses produits de détail en fonction des caractéristiques des nouveaux produits de gros, en particulier le caractère partagé du câble coaxial d'accès. Une démarche de communication peut également être nécessaire pour convaincre ses clients que le service offert reste équivalent.
1300. Une étude réalisée par Analysys Mason pour le compte de l'IBPT confirme l'existence de frais de migration importants et conclut à l'absence de substituabilité entre les offres de gros de bitstream xDSL et câble en Belgique. Analysys Mason note encore qu'une évaluation similaire a été conduite par l'ARCEP en France en 2014 dans le cadre de l'Avis que l'ARCEP a transmis à l'Autorité de la Concurrence à propos du rachat de SFR par Numéricable⁵⁷⁹. Lorsqu'elle a évalué la possibilité pour SFR de migrer ses abonnés xDSL vers le réseau câblé de Numéricable, l'ARCEP a conclu que la migration massive et rapide de l'ensemble des accès cuivre s'avèrerait coûteuse (coûts élevés et risque de perte de revenus en cas de résiliation de clients), et complexe à mettre en œuvre opérationnellement. Une étude similaire, réalisée par Tera Consultants, a confirmé ces conclusions.

⁵⁷⁹ http://www.arcep.fr/uploads/tx_gsavis/14-0815.pdf.

1301. La Commission européenne est parvenue à une conclusion similaire dans le cadre d'une procédure d'infraction visant Telekomunikacja Polska :

Firstly, the costs associated with switching from one technological platform to another are very significant, because they entail rolling out another network reaching the nodes of the alternative network (TP's network and the cable networks do not have the same topology). It entails deploying additional equipment (for routing and switching), obtaining collocation space, and making AOs' equipment and network parameters compatible with cable technology, which would require significant time and investment. These considerable costs outbalance any incentive for switching even when there is a small but significant lasting increase in the price of the xDSL wholesale access products on the market.⁵⁸⁰

1302. Compte tenu des éléments qui précèdent concernant les coûts et les délais de migration, il est extrêmement peu probable qu'un opérateur alternatif migrerait vers une offre d'accès central sur le câble en cas d'augmentation faible mais significative et non-transitoire du prix de l'offre bitstream de Proximus. Un opérateur alternatif ne pourrait pas migrer « facilement »⁵⁸¹ vers une offre de gros sur le câble. L'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est donc pas établie.

1303. Cette conclusion n'est nullement contradictoire avec la conclusion à laquelle l'IBPT est arrivé en examinant le marché de détail. En effet, les coûts de migration supportés par un opérateur client d'une offre de gros xDSL ne sont en rien similaires avec ceux supportés par le client de détail. Ce dernier ne doit supporter que le prix d'installation et d'activation de son nouvel abonnement (quand il ne bénéficie pas d'une promotion lui offrant l'installation et/ou l'activation gratuite)

⁵⁸⁰ Commission Decision of 22 June 2011 relating to a proceeding under Article 102 of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) (COMP/39.525 – Telekomunikacja Polska), p. 170. Traduction libre: Premièrement, les coûts associés à la migration d'une plate-forme technologique à une autre sont très significatifs, parce qu'ils impliquent de déployer un autre réseau pour atteindre les nœuds du réseau alternatif (le réseau de TP et les réseaux câblés n'ont pas la même topologie). Cela implique de déployer des équipements supplémentaires (pour le routage et la commutation), d'obtenir de l'espace de colocation et de rendre les équipements et les réseaux des opérateurs alternatifs compatibles avec la technologie câble, ce qui exige un délai et un investissement significatif. Ces coûts considérables contrebalancent tout incitant à migrer même dans le cas d'une augmentation faible mais significative et durable du prix des produits d'accès de gros xDSL sur le marché.

⁵⁸¹ Le Considérant 49 des Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques énonce que « La substitution du côté de la demande permet aux ARN de déterminer les produits ou les gammes de produits vers lesquels les consommateurs pourraient facilement se tourner en cas d'augmentation des prix relatifs » (soulignement ajouté).

et le remplacement de son propre CPE (Customer Premises Equipment) ; il n'a pas à se préoccuper de connaître la technologie sous-jacente utilisée et ne doit pas multiplier les déplacements pour effectuer l'opération. Lors du lancement de son service, un opérateur client de l'offre de gros peut choisir entre les technologies disponibles, mais une fois ce choix fait, les coûts de migration sont bien trop importants pour l'effectuer en cas d'une hausse faible et non-transitoire du prix de l'offre de gros à laquelle il a souscrit. Or la substituabilité ne s'analyse pas spécifiquement au moment du choix initial mais bien durant la vie économique des services et équipements⁵⁸².

Substituabilité du côté de l'offre

1304. La substituabilité du côté de l'offre nécessite que les fournisseurs puissent réorienter leur production vers les produits en cause et les commercialiser à court terme sans encourir aucun coût ni risque supplémentaire substantiel en réaction à des variations légères, mais permanentes, des prix relatifs⁵⁸³. Si la substituabilité du côté de l'offre n'est possible qu'au prix d'une adaptation notable des immobilisations corporelles et incorporelles existantes, de lourds investissements supplémentaires, d'une révision profonde des décisions stratégiques ou de retards importants, il n'en est pas tenu compte pour la définition du marché⁵⁸⁴.
1305. L'analyse de la substituabilité du côté de la demande a démontré l'existence de coûts et délais importants en cas de migration d'une technologie à l'autre. Le fournisseur d'un accès en gros à la large bande relevant d'un type de standardisation donné (ITU SG15 ou CableLabs) ne pourrait pas adapter ses moyens de production pour permettre à ses clients potentiels de surmonter ces obstacles à la migration sans subir lui-même des coûts et délais importants.
1306. La Commission européenne est parvenue à une conclusion similaire dans le cadre d'une procédure d'infraction visant Telekomunikacja Polska :

⁵⁸² Selon la communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence (97/C 372/03), « La question posée est de savoir si les clients des parties se tourneraient vers des produits de substitution facilement accessibles ou vers des fournisseurs implantés ailleurs, en cas d'augmentation légère (de 5 à 10 %), mais permanente, des prix relatifs des produits considérés dans les territoires concernés » (§ 17). Le changement de fournisseur doit donc pouvoir intervenir lorsque les prix font l'objet d'une augmentation, et pas (uniquement) au moment du choix initial d'un fournisseur.

⁵⁸³ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, Journal officiel n° C 372 du 09/12/1997 p. 0005 – 0013, point 20.

⁵⁸⁴ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence, Journal officiel n° C 372 du 09/12/1997 p. 0005 – 0013, point 23.

[...] Even where the provision of wholesale broadband access over cable is technologically feasible it requires additional investments to make AO's coooper network accessible and compatible to cable infrastructure.

(621) For the above reasons related to limited accessibility and to technical constraints, the present cable network does not constitute supply-side substitution to DSL ⁵⁸⁵

1307. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de l'offre n'est pas établie.

Contrainte indirecte des câblo-opérateurs sur le marché de gros du haut débit

1308. La contrainte directe est celle qu'exercent l'un sur l'autre deux concurrents actifs sur un même marché.
1309. La contrainte indirecte est quant à elle exercée par une entreprise intégrée verticalement sur une entreprise qui vend, sur un marché amont, des inputs utilisés pour commercialiser un produit sur un marché aval, marché aval sur lequel sont en concurrence les acheteurs de ces inputs et l'entreprise intégrée verticalement.
1310. Une telle situation est représentée sur la figure suivante. A est l'entreprise verticalement intégrée (la division en amont A ne fait qu'un tout avec la division en aval a). B, C et D produisent des inputs utilisés par b, c, d pour commercialiser un produit sur un marché aval. Les firmes b, c, d sont en concurrence non seulement entre elles mais aussi avec la firme A.

⁵⁸⁵ Commission Decision of 22 June 2011 relating to a proceeding under Article 102 of the Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU) (COMP/39.525 – Telekomunikacja Polska), p. 171. Traduction libre: [...] Même là où la fourniture de services de gros d'accès haut débit sur câble est technologiquement faisable, des investissements additionnels sont requis pour rendre le réseau cuivre de l'opérateur alternatif accessible et compatible avec l'infrastructure câble. (621) Pour les raisons ci-dessus relatives à l'accessibilité limitée et aux contraintes techniques, le réseau câble actuel ne permet pas une substituabilité au DSL du côté de l'offre.

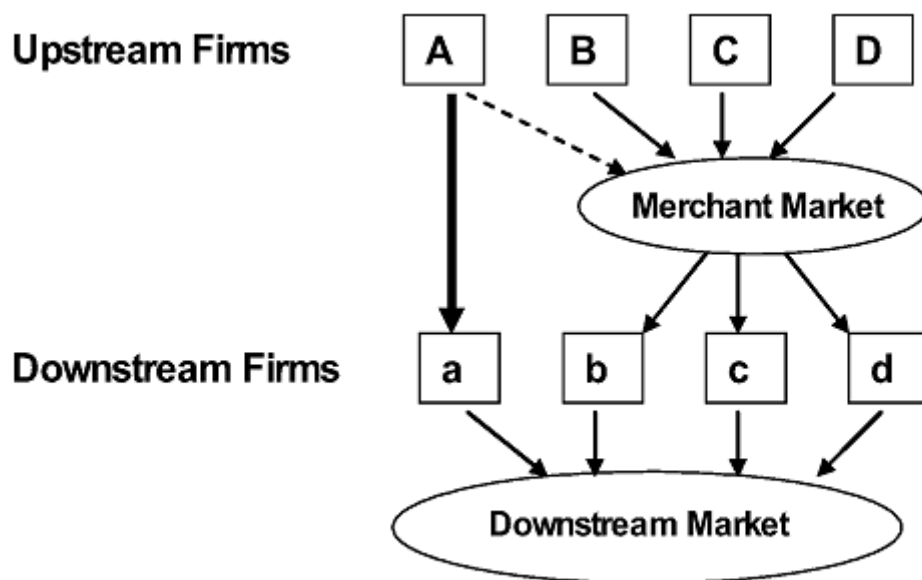


Figure 1: Illustration of a market structure with direct and indirect constraints

Figure 120: Illustration d'une structure de marché avec des contraintes directes et indirectes
[Source : Inderst & Valetti⁵⁸⁶]

Le positionnement des marchés en cause en Belgique

1311. La figure suivante situe les marchés de gros et de détail impliqués dans l'analyse de la contrainte indirecte éventuelle exercée par les câblo-opérateurs sur le marché de gros du haut débit.

⁵⁸⁶ A Tail of two constraints: assessing market power in wholesale markets, European Competition Law Review, 2007

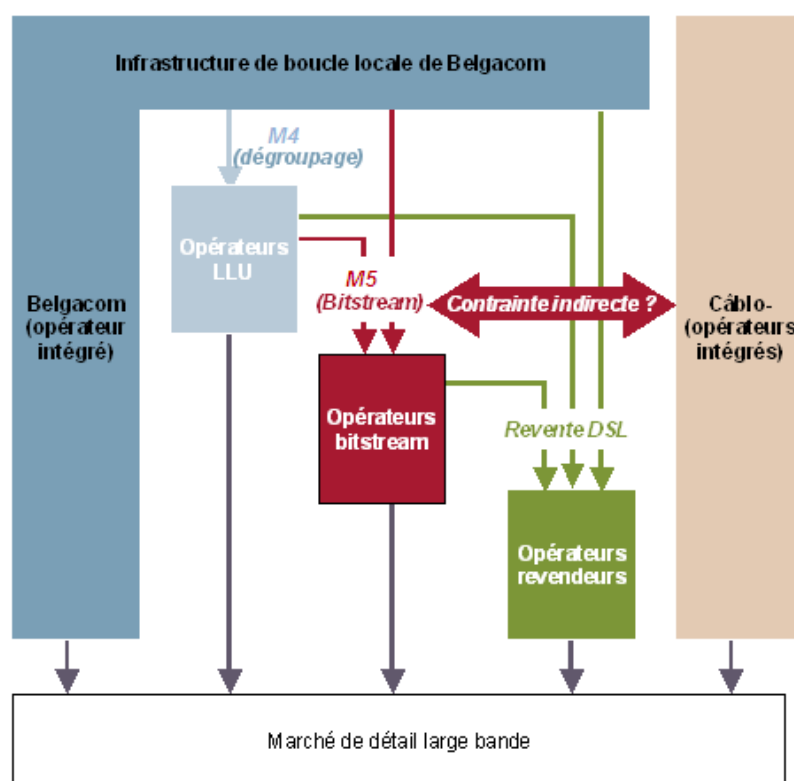


Figure 121 : Relations entre les différents opérateurs de gros et de détail large bande et contrainte indirecte [Source: Analysys Mason, IBPT]

Les conditions d'une contrainte indirecte effective

1312. Selon la Commission européenne, trois conditions doivent être satisfaites cumulativement pour démontrer que l'impact de la contrainte indirecte serait de nature à empêcher un opérateur puissant d'augmenter les prix de son produit de gros⁵⁸⁷.

1312.1. Les opérateurs alternatifs seraient forcés de répercuter l'augmentation hypothétique du prix de l'offre de gros à leurs abonnés sur le marché de détail sans pouvoir absorber cette augmentation de prix.

1312.2. Les abonnés des opérateurs alternatifs ne migreraient pas significativement vers l'entité de détail du monopoleur hypothétique, en particulier si celui-ci ne répercuté pas l'augmentation du prix de gros sur ses propres offres de détail.

⁵⁸⁷ Notice explicative 2014, pp.46-47.

1312.3. Il y aurait suffisamment de substitution de la demande sur le marché de détail basée sur la contrainte indirecte pour que l'augmentation du prix de l'offre de gros ne soit pas rentable.

Evaluation de l'intensité de la contrainte indirecte

1313. Différents auteurs⁵⁸⁸ recommandent d'évaluer l'intensité de la contrainte indirecte en comparant deux valeurs : la perte critique (Critical Loss) et la perte réelle (Actual Loss). Cette approche a été appliquée par les régulateurs britannique OFCOM⁵⁸⁹ et néerlandais OPTA⁵⁹⁰. La perte critique reflète la perte maximale que l'opérateur puissant peut accepter sur le marché de gros, suite à une augmentation de son prix de gros, sans que cette augmentation ne devienne non rentable pour lui. La perte réelle est la perte effectivement subie par l'opérateur puissant après qu'il ait augmenté son prix de gros. Ces deux notions peuvent s'écrire en langage mathématique comme suit :

Critical Loss (CL) :	$CL = \frac{\Delta p/p}{(\Delta p/p) + m}$
Actual Loss (AL) :	$AL = \frac{\Delta p}{p} \times \text{cost share} \times \varepsilon$

Avec :

- $\Delta p/p$: la variation relative du prix de gros
- m ou marge incrémentale : la part des coûts variables dans le prix de gros
- *cost share* (ou *dilution factor*) : la part du prix du produit de gros dans le prix du produit de détail basé sur ce produit de gros (ou encore : 1 - espace économique).
- ε : l'élasticité-prix (c'est-à-dire le rapport entre la variation relative de la demande d'un bien et la variation relative du prix de ce bien)

1314. Si $AL > CL$, alors il existe une contrainte indirecte sur le prix de gros via la concurrence sur le marché de détail. L'existence de cette contrainte indirecte peut

⁵⁸⁸ Cave, Stumpf et Valletti, A Review of certain markets included in the Commission's Recommendation on Relevant Markets subject to ex ante Regulation, 2006.

⁵⁸⁹ Review of the wholesale broadband access markets 2006/07, Identification of relevant markets, assessment of market power and proposed remedies, Explanatory Statement and Notification, 15 novembre 2007.

⁵⁹⁰ Analyse de marché de large bande, accès de gros large bande, 19 décembre 2008

justifier que l'autofourniture de la firme intégrée verticalement soit incluse dans la définition du marché de gros.

Application au marché belge du haut débit

1315. La comparaison entre la perte critique et la perte réelle nécessite de connaître la valeur des paramètres suivants : l'augmentation relative du prix de gros, le *cost share*, la part des coûts variables dans le prix de gros et l'élasticité-prix sur le marché de détail.
1316. L'IBPT a confié à Analysys Mason la réalisation d'une étude relative à l'estimation de la contrainte indirecte du câble sur les offres de gros xDSL de Proximus. Il s'agit donc de comparer la perte de ventes de bitstream subie par Proximus en cas de hausse du prix de gros (perte réelle) à la perte à partir de laquelle cette hausse de prix de gros ne serait pas rentable (perte critique). Cette étude incluait une enquête auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs afin d'estimer l'élasticité-prix sur le marché de détail ainsi que l'ensemble des calculs nécessaires à déterminer la perte critique et la perte réelle. L'étude conclut que la perte réelle est inférieure à la perte critique. La perte réelle s'élève à 8,35% alors que la perte critique s'élève à 14,46%. En outre, la perte réelle demeure inférieure à la perte critique en cas de variation de certaines hypothèses (ARPU, coûts incrémentaux, élasticité-prix).
1317. Une étude similaire, réalisée par Tera Consultants, a confirmé ces conclusions.

Autres éléments d'appréciation

1318. L'attitude passée de Proximus tend à démontrer que celle-ci augmenterait vraisemblablement ses prix de gros en l'absence de régulation sur le marché de gros de l'accès central :
- 1318.1. Proximus n'a jamais sollicité de l'IBPT le droit de diminuer le tarif de ses offres de gros dans le but de permettre à ses clients de gros d'être plus compétitifs vis-à-vis des câblo-opérateurs.
- 1318.2. Proximus a plusieurs fois proposé des prix supérieurs aux résultats révélés par le modèle de coûts de l'IBPT.
- 1318.3. Proximus a contesté plusieurs fois l'obligation d'orienter ses prix de gros sur les coûts (qui a pour effet d'exercer une contrainte sur les tarifs de Proximus) ou la mise en œuvre de cette obligation par l'IBPT.

Conclusion sur le test de contrainte indirecte

1319. La comparaison de la perte critique et de la perte réelle indique qu'il n'y a pas de contrainte indirecte du câble sur les prix BROBA et WBA. Par conséquent, une augmentation des prix de ses offres de gros serait profitable pour Proximus.
1320. L'IBPT conclut donc qu'il n'existe pas de contrainte indirecte effective des câblo-opérateurs sur le prix des offres de gros de Proximus.

Conclusion

1321. L'IBPT considère que les services d'accès haut débit relevant de la standardisation CableLabs ne font pas partie du même marché que ceux relevant de la standardisation ITU SG15.
1322. L'IBPT souligne que la distinction opérée entre l'accès central relevant de la standardisation ITU SG15 et l'accès central relevant de la standardisation CableLabs s'explique par l'utilisation de protocoles différents (et non par celle de supports physiques différents). Si un opérateur venait à déployer une nouvelle infrastructure (autre que le réseau cuivre ou fibre de Proximus et que les réseaux câblés), il devrait être intégré dans l'un ou l'autre de ces marchés selon le protocole adopté. Autrement dit, cette nouvelle infrastructure ne constituerait pas en elle-même un nouveau marché pertinent. Actuellement les protocoles sont utilisés uniquement sur un seul type d'infrastructure (il n'y a pas d'Eurodocsis sur fibre jusqu'au client final et ni de G.Fast sur infrastructure HFC ; l'IBPT utilisera donc de manière équivalente les expressions « accès central relevant de la standardisation ITU SG15 » et « accès central sur les réseaux cuivre et fibre ». De même, l'IBPT utilisera de manière équivalente les expressions « accès central relevant de la standardisation CableLabs » et « accès central sur les réseaux câblés ».

22.3. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT RELEVANT DE LA STANDARDISATION ITU SG15 UTILISANT LES RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE

Substituabilité du côté de la demande

1323. Au niveau de l'interconnexion, le trafic des clients finals est agrégé indépendamment de la technologie d'accès (comme illustré par les offres Proximus BROBA, WBA VDSL2 et WBA FTTH). Le point de *handover* est commun aux deux cas considérés.
1324. La seule différence entre les fonctionnalités disponibles est le débit maximum qui dépend des caractéristiques techniques de chacun des réseaux considérés. Il existe une substituabilité ascendante entre les différents réseaux : les débits offerts par

un réseau cuivre peuvent l'être par un réseau fibre, de performance supérieure, tandis que l'inverse n'est pas vrai. Le réseau cuivre, aux performances les plus faibles, est aussi le plus ancien. De ce fait, un opérateur de réseau démantèlera progressivement un réseau cuivre pour le remplacer par un réseau fibre plus performantes ; la demande pour passer de réseau cuivre au réseau fibre ne peut donc plus être satisfaite après une période transitoire.

1325. Les investissements du demandeur en cas de migration sont limités aux CPEs des clients (pour les CPE récents, il est possible de changer uniquement l'interface et non la totalité du CPE) et il n'y a pas nécessairement d'obligation de migration généralisée (dans la pratique, les accès cuivre et fibre coexistent chez un même opérateur, à tout le moins chez les opérateurs historiques qui sont les principaux fournisseurs d'accès central). Cette coexistence des différents types d'accès n'entraîne pas de surcoûts étant donné l'agrégation des différents trafics.
1326. Sur le segment d'accès, les redevances mensuelles peuvent s'élever de 9 à 15 euros pour les services régulés d'accès central sur cuivre (BROBA/WBA VDSL2). Elles peuvent s'élever de 30 à 45 euros pour les services commerciaux d'accès central actuellement proposés sur fibre (WBA FTTH). Comme souligné à propos des produits de gros d'accès local, des prix de gros supérieurs peuvent éventuellement se traduire en revenus supérieurs sur le marché de détail. Selon ACM, le prix moyen pour des services de détail basés sur la fibre est en général plus élevé que pour les services de détail basés sur le réseau cuivre⁵⁹¹. Le fait que les offres soient régulées ou commerciales est également de nature à influencer les différences de prix notées ci-dessus. Par ailleurs, la structure des prix de gros varie de pays à pays. Dans ces conditions, il est difficile de tirer des enseignements des observations nationales et des comparaisons internationales et d'évaluer la réaction d'un opérateur à une augmentation faible mais significative et non-transitoire du prix de l'un ou l'autre de ces produits.
1327. Les coûts récurrents sur le segment de transport dépendent des débits, du ratio de contention et des économies d'échelle du demandeur. A débit égal offert à l'utilisateur final (cas du passage du cuivre à la fibre pour un même service), ces coûts sont inchangés.
1328. Sur base de ces éléments, l'IBPT conclut à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande entre les services d'accès haut débit quelle que soit le réseau sous-

⁵⁹¹ ACM, Marktanalyse ontbundelde toegang, 17 décembre 2015, p. 22.

jacent (cuivre ou fibre). Cette conclusion est conforme à la Recommandation de 2014⁵⁹² et à la pratique de nombreux régulateurs européens.

Substituabilité du côté de l'offre

1329. Ayant conclu à l'existence d'une substituabilité du côté de la demande, il n'est pas nécessaire d'examiner la substituabilité du côté de l'offre.

Conclusion

1330. Les services d'accès haut débit relevant de la standardisation ITU SG15 utilisant les réseaux cuivre et fibre font tous partie d'un même marché de produit.

22.4. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES SERVICES D'ACCÈS HAUT DÉBIT AU NIVEAU CENTRAL ET LES SERVICES D'ACCÈS LOCAL VIRTUEL (VULA)

Substituabilité du côté de la demande

1331. En termes de fonctionnalités et d'usages, ces deux formes d'accès haut débit permettent aux nouveaux entrants d'offrir des services d'accès haut débit aux utilisateurs finaux et de choisir le débit offert à l'utilisateur final.
1332. Par contre, les investissements nécessaires du côté du demandeur sont nettement plus élevés en cas de VULA. Le demandeur d'accès doit se connecter à un nombre de points de *handover* nettement supérieurs pour le VULA (le réseau de proximus compte 595 points d'accès locaux contre 5 points d'accès centraux). La fermeture de certains MDF/ODF ne changera pas significativement l'ordre de grandeur de cette différence.
1333. Du fait de la nécessité d'installer une ligne d'interconnexion (fibre, Fast Ethernet ou Giga Ethernet) avec le nœud Ethernet local, les coûts récurrents par client sont aussi plus élevés pour tout opérateur ne possédant pas d'un nombre minimal de clients dans le nœud local considéré, donc pour un opérateur n'ayant pas encore atteint le volume nécessaire pour que l'offre VULA soit plus intéressante que l'offre d'accès central.
1334. Il est donc extrêmement peu probable qu'un opérateur alternatif migrerait vers une offre VULA en cas d'augmentation faible mais significative et non-transitoire du prix d'une offre d'accès central.

⁵⁹² Dans la note explicative de cette Recommandation, la Commission considère qu'il existe vraisemblablement une chaîne de substitution entre les offres d'accès central sur cuivre et sur fibre.

1335. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

1336. La fourniture d'un service bitstream au niveau central nécessite de disposer d'un réseau haut débit complet, y compris un réseau d'accès aux utilisateurs finaux et les équipements nécessaires à l'acheminement du trafic au niveau local. Autrement dit, un opérateur fournissant un service de type bitstream au niveau central possède l'ensemble des actifs nécessaires pour fournir un service de type VULA. Par conséquent, un opérateur fournissant un service de type bitstream au niveau central serait en mesure de fournir sans délais ni investissements significatifs un service d'accès local virtuel de type VULA.
1337. Cette conclusion est confirmée par l'architecture de réseau de Proximus : si les DSLAMs installés dans les LEXs ne sont pas équipés pour être connectés à plusieurs réseaux, un accès de gros possible au nœud Ethernet parent situé au même endroit. Une telle interconnexion au niveau du nœud Ethernet permet une offre très largement commune avec l'offre Wholesale Broadband Access, ce qui permet d'éviter les coûts de développement, d'implémentation et opérationnels d'une offre distincte d'accès aux DSLAMs.
1338. Par le passé, l'accès à un débit binaire au niveau local (*bitstream local*), comparable au VULA, a été inclus dans le marché de l'accès en gros à la large bande et a fait partie de la même offre de référence que l'accès à un débit binaire au niveau central.
1339. Compte tenu des éléments qui précèdent, il existe une substituabilité suffisante du côté de l'offre pour inclure ces deux produits dans le même marché.

Conclusion

1340. Les offres de gros d'accès central et les offres de gros d'accès local virtuel de type VULA font partie du même marché de produit.

22.5. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS À HAUT DÉBIT ET LES OFFRES DE REVENTE

1341. Certains opérateurs peuvent commercialiser des offres de type « revente » à destination des fournisseurs d'accès à Internet (« FAI »).
1342. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a conclu que le marché de l'accès central n'incluait pas les offres de revente.

1343. Dans les motifs de la Recommandation de 2007 sur les marchés pertinents, la Commission Européenne affirme que les produits de revente ne doivent pas être considérés comme faisant partie du marché de la fourniture en gros d'accès large bande car « *ils ne sont pas suffisants pour répondre aux besoins du marché de la fourniture en gros de l'accès à large bande* »⁵⁹³. La note explicative accompagnant la recommandation 2014 confirme cette position, plus particulièrement pour ce qui concerne la revente de services sur les réseaux câblés⁵⁹⁴.

Substituabilité du côté de la demande

1344. Du point de vue des fonctionnalités et des usages, il existe des différences importantes entre les offres d'accès central et les offres de revente. Les offres d'accès central nécessitent une maîtrise technique plus importante et permettent aux opérateurs de maîtriser la définition de leurs services de détail, au niveau du taux de contention du circuit virtuel et du lien client. Pour sa part, l'offre de revente se limite à reproduire un service de détail existant de l'opérateur qui fournit l'offre de revente (comme expliqué à la section 21.3.).
1345. Le niveau d'investissement requis pour l'acheteur est également différent. Les clients de l'offre de revente sont essentiellement des fournisseurs d'accès à Internet (FAI) qui n'ont pas de réseau, alors que les clients des offres d'accès central sont des opérateurs qui disposent d'un réseau de transmission. En cas d'augmentation faible mais significative et non-transitoire des prix de l'offre de revente, la migration d'un FAI vers les offres d'accès à haut débit ne se pourrait pas se faire immédiatement et sans coûts significatifs. Le FAI aura à prendre la décision de devenir opérateur de réseau, ce qui constitue une décision stratégique majeure impliquant des investissements significatifs en termes d'infrastructure. Une migration des offres de revente vers les offres d'accès à haut débit ne semble envisageable qu'à moyen terme, moyennant des investissements significatifs et ne rentre donc pas dans le cadre d'une substituabilité du côté de l'offre.
1346. Le cadre réglementaire et la jurisprudence fixent en effet des limites similaire à la substituabilité du côté de l'offre :

⁵⁹³ Voir p.27 des motifs de la Recommandation sur les marchés pertinents, op. cit.

⁵⁹⁴ Notice explicative 2014, p. 46.

« Des coûts d'adaptation considérables peuvent néanmoins restreindre la possibilité que les consommateurs ont de remplacer un produit ou un service par un autre en cas d'augmentation faible mais significative et durable du prix »⁵⁹⁵

« Dans ce cas également, le critère retenu est la substitution consécutive à une variation des prix relatifs et il s'agit de savoir si les clients des parties transféreraient leurs commandes vers des sociétés implantées ailleurs, à court terme et à moindre coût⁵⁹⁶. »

« Substitutability needs to be immediate (or materialise in the short term), since the objective is to identify the actual competitive constraints faced by the undertaking. »⁵⁹⁷

1347. Inversement, la migration d'un opérateur client des offres d'accès à haut débit vers les offres de revente serait sans fondement économique, dans la mesure où les bénéfices liés à l'investissement effectué dans la construction d'un réseau seraient annulés. Une migration des offres d'accès à haut débit vers les offres de revente semble donc théoriquement possible, mais sans intérêt pour un opérateur ayant déjà investi dans un réseau.
1348. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

1349. Un opérateur qui n'offrirait que de la revente (et pas de bitstream) est un opérateur qui serait lui-même utilisateur du bitstream. Pour entrer sur le marché du bitstream, il devrait monter l'échelle des investissements pour utiliser les services de gros du dégroupage.
1350. Du point de vue de l'offre, en présence d'une augmentation légère, mais permanente, des prix des offres d'accès à haut débit, un tel opérateur fournissant

⁵⁹⁵ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), point 50

⁵⁹⁶ Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence (97/C 372/03), point 29

⁵⁹⁷ (Décision de la Commission Européenne du 4 juillet 2004 relative à une procédure d'application de l'article 82 du Traité CE (COMP/38.784, Wanadoo Espana vs Telefonica).

aux FAI un service de revente ne pourrait pas offrir à court terme un service comparable à l'offre d'accès central de Proximus sans déployer un réseau régional avec des DSLAM, ce qui représenterait un investissement significatif.

Conclusion

1351. L'IBPT considère que les offres de revente ne font pas partie du même marché que les offres d'accès à haut débit.

22.6. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS CENTRAL SUPPORTANT DES OFFRES DE DÉTAIL RÉSIDENIELLES ET NON-RÉSIDENIELLES

1352. Historiquement, en Belgique comme dans la majorité des pays européens, le marché de l'accès central n'a pas été segmenté entre accès supportant des offres de détail résidentielles et non-résidentielles.
1353. La Recommandation du 9 octobre 2014 identifie comme pertinent pour une éventuelle régulation ex ante d'une part le marché de la fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande consommation (marché 3b selon la numérotation utilisée par cette Recommandation) et d'autre part le marché de la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée (marché 4). Le marché 4 de la Recommandation regroupe potentiellement les segments terminaux de lignes louées et certains produits d'accès central de haute qualité.
1354. Dans sa décision du 8 août 2013⁵⁹⁸, l'IBPT était parvenu à la conclusion que le marché des segments terminaux de lignes louées incluait à la fois les segments terminaux NGLL (Next Generation Leased Line, nom donné par l'IBPT aux services Carrier Ethernet de type E-line tels que définis par le MEF - Metro Ethernet Forum) et les segments terminaux de lignes louées basés sur les technologies traditionnelles (*legacy*). Cette décision avait par contre conclu que les produits d'accès central n'étaient pas substituables avec les lignes louées.
1355. Cette section analyse la substituabilité entre les services d'accès central supportant des offres de détail résidentielles et non-résidentielles. L'analyse de substituabilité entre les services d'accès central et les NGLL fait l'objet de la section suivante.

⁵⁹⁸ Décision de l'IBPT du 8 août 2013 relative aux marchés des lignes louées.

Substituabilité du côté de la demande

1356. Au niveau des fonctionnalités et des usages, l'acquéreur d'un accès central destiné à supporter des offres non-résidentielles exprimera généralement des exigences spécifiques, reflétant les exigences de ses clients sur le marché de détail⁵⁹⁹ : garanties de disponibilité et de qualité de services, support 24 heure sur 24 et 7 jours sur 7, délais de réparation courts, débits ascendants supérieurs, bas niveau de contention, etc⁶⁰⁰. En cas d'augmentation faible mais significative et non-transitoire des prix de l'accès central destiné à supporter des offres non-résidentielles, l'acquéreur d'un tel service ne serait dès lors pas enclin à acheter un accès central qui serait dépourvu de ces caractéristiques et ne lui permettrait pas de satisfaire ses clients sur le marché de détail.
1357. Les investissements requis de l'opérateur alternatif sont comparables dans les deux cas : les points auxquels il est nécessaire de s'interconnecter sont identiques.
1358. En termes de prix, des SLA plus stricts se traduisent logiquement par des prix supérieurs. En l'absence de régulation, des différences de prix entre VLANs partagés et VLANs dédiés ne sont pas non plus exclues (dans le passé, les VLANs dédiés étaient facturés 25% plus cher que les VLANs partagés).
1359. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'existence d'une substituabilité suffisante du côté de la demande n'est pas établie.

Substituabilité du côté de l'offre

1360. L'opérateur qui offre l'une de ces deux formes d'accès central n'a pas d'investissements importants à faire au niveau de son réseau pour offrir l'autre: les équipements (cartes de ligne, DSLAMs, backhaul) sont les mêmes. Seules les configurations doivent être éventuellement adaptées, par exemple pour offrir des VLAN dédiés.
1361. Par contre, il faut mobiliser plus de ressources humaines et de plus haut niveau pour fournir un accès central pouvant supporter des offres non-résidentielles, notamment pour traduire correctement les exigences des clients en configurations techniques et pour assurer une permanence et des réparations rapides. Un

⁵⁹⁹ Ces exigences particulières ont conduit l'IBPT à conclure que les services d'accès haut débit de détail pour la clientèle résidentielle et ceux pour la clientèle non résidentielle constituent appartenant à deux marchés de produits distincts (cf. section 7.2.1.).

⁶⁰⁰ Note explicative 2014, p. 50.

opérateur ayant l'infrastructure nécessaire à fournir un accès central « mass-market » devrait normalement posséder ce type de ressources. Si la taille des équipes techniques doit être augmentée, il s'agit d'une adaptation possible sans subir de coûts et de délais significatifs. À l'inverse, le fournisseur d'un accès central « non-résidentiel » dispose des ressources nécessaires pour fournir un accès central « résidentiel ».

1362. L'IBPT constate qu'il n'existe pas parmi les régulateurs de vision homogène sur la (non) substituabilité entre les offres d'accès central supportant des offres de détail résidentielles et non-résidentielles. L'IBPT note cependant que le régulateur britannique Ofcom est parvenu à une conclusion similaire à la sienne⁶⁰¹ : les inputs de gros utilisés pour supporter les entreprises et les utilisateurs résidentiels sont fondamentalement les mêmes ; le principal différenciateur entre les deux types d'offres est constitué par le meilleur niveau de support et de temps d'intervention pour les services destinés aux entreprises, niveau qui requiert des adaptations qu'un fournisseur peut réaliser sans délais significatifs. La Commission européenne n'avait pas formulé de commentaires à ce propos⁶⁰².
1363. Compte tenu de ce qui précède, l'IBPT considère qu'il existe une substituabilité suffisante du côté de l'offre pour inclure ces deux produits dans le même marché.

Conclusion

1364. La fourniture en gros d'accès central en position déterminée pour produits de grande la fourniture en gros d'accès de haute qualité en position déterminée font partie du même marché de produit.

22.7. SUBSTITUABILITÉ ENTRE LES OFFRES D'ACCÈS À HAUT DÉBIT ET LES SEGMENTS TERMINAUX DE LIGNES LOUÉES

1365. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011, la CRC a conclu que le marché de l'accès central n'incluait pas les segments terminaux de lignes louées. De façon similaire, dans sa décision du 8 août 2013, l'IBPT a conclu que le marché des lignes louées n'incluait pas les services d'accès central.
1366. La Recommandation du 9 octobre 2014 identifie comme pertinent pour une éventuelle régulation ex ante le marché de la fourniture en gros d'accès de haute

⁶⁰¹ Ofcom, 26 juin 2014, Review of the wholesale broadband access markets, §§ 3.106 et 3.108.

⁶⁰² Commission Decision concerning Case UK/2014/1608: Wholesale broadband access market, 19 juin 2014.

qualité en position déterminée (marché 4). Dans la note explicative accompagnant la recommandation, la Commission explique que les lignes louées sont caractérisées par leur capacité à fournir des connexions dédiées, sans contention et symétriques⁶⁰³. Elle estime que, prospectivement, certains produits d'accès central peuvent être considérés comme substituables aux segments terminaux de lignes louées lorsqu'ils possèdent certaines caractéristiques, tout en reconnaissant que ces produits ne sont pas nécessairement tous des substituts directs les uns des autres⁶⁰⁴.

1367. Dans le cadre de la présente analyse de substituabilité, l'IBPT considère uniquement les lignes louées de nouvelle génération (*Next Generation Leased Lines* ou NGLL). D'une part celles-ci sont plus proches techniquement des services d'accès central que les lignes louées classiques (PDH, SDH). D'autre part, les services basés sur les technologies classiques SDH/PDH sont en voie de démantèlement. Dans le cas de Proximus, la fin du démantèlement était programmée en 2015 au niveau du marché de détail et en 2018 au niveau du marché de gros⁶⁰⁵.

Substituabilité du côté de la demande

1368. Les segments terminaux de lignes louées et le service d'accès à un débit binaire sont deux produits permettant de connecter l'utilisateur final à un point d'interconnexion du réseau de l'opérateur qui achète ces produits de gros.
1369. Les NGLL et le service d'accès central font tous deux usage de l'infrastructure de transport Ethernet entre les LEX et de l'express ring⁶⁰⁶. La section E-Line des NGLL est identique au « dedicated VLAN » de QoS Pbit=5, qui est un élément constitutif du service d'accès à un débit binaire. Par contre, ces deux services font usage d'infrastructures distinctes pour la section locale du service (c'est-à-dire entre l'utilisateur final et le LEX). Les segments terminaux de lignes louées utilisent principalement l'infrastructure FTTO qui est insuffisante pour entrer sur le marché de l'accès à haut débit, voir section 14.5.). A titre subsidiaire, pour des débits limités à 20 Mbps (ne couvrant donc pas l'ensemble de la demande), Proximus utilise l'infrastructure cuivre par multiplexage inverse (bonding). Les autres fournisseurs de service NGLL utilisent leur infrastructure fibre propre, devenant

⁶⁰³ Note explicative 2014, p. 49.

⁶⁰⁴ Notice explicative 2014, p. 50.

⁶⁰⁵ Décision de l'IBPT du 8 août 2013 relative aux marchés des lignes louées.

⁶⁰⁶ Réseau WDM de couche 1 entre les AGE de Proximus.

client du marché de gros si leur couverture ne permet pas de connecter le client final.

1370. Le service d'accès central utilise un équipement supplémentaire – le MSAN/DSLAM que ce soit sur cuivre ou sur fibre – qui assure des fonctions supplémentaires d'agrégation et de partage de bande passante et peut imposer des contraintes spécifiques. Le service d'accès central limite la taille de la trame Ethernet à 1500 bytes. Cette limitation a pour conséquence que le service d'accès central n'est pas transparent (contrairement à une ligne louée), puisqu'il impose une contrainte sur le flux de données transporté. L'équipement MSAN/DSLAM utilisé dans le cadre du service d'accès à un débit binaire WBA et les modems fournis dans ce cadre n'offrent pas la transparence annoncée par leurs fournisseurs (certains éléments de protocole sont bloqués par les équipements) ; même si les problèmes constatés devaient être corrigés par de futures mises à jour logicielles de ces équipements, une transparence totale ne peut pas être garantie. L'accès à un débit binaire ne permet dès lors pas de garantir un service transparent à l'utilisateur. Comme noté par Ofcom⁶⁰⁷, les lignes louées possèdent d'importantes caractéristiques qui ne sont pas supportées par les services haut débit asymétriques. Ceci inclut des différences en termes de contention, latence, *jitter*, sécurité, résilience, etc.
1371. Les lignes louées n'offrent quant à elles pas la possibilité d'agréger le trafic de différents utilisateurs dans un flux binaire commun (chaque ligne occupe une bande passante dédiée, qu'il y ait du trafic ou non) et ne permettent donc pas l'optimisation de la bande passante (et donc des coûts) par contention, comme le recherche un demandeur d'accès centralisé à haut débit.
1372. De ce qui précède, on peut conclure que les fonctionnalités des offres d'accès à haut débit et des segments terminaux de liaisons louées ne sont pas similaires.
1373. Il existe une différence de prix très importante (de 1 à 15, voire plus) entre l'accès central et les NGLL. Selon les offres de référence de Proximus, la redevance mensuelle pour un accès central varie de 5,57 € (pour un accès BROBA shared VLAN avec voix) à 16,11 € pour certains accès SDSL (montants auxquels il faut ajouter le prix du transport Ethernet). Pour leur part, les NGLL peuvent coûter mensuellement de 250 € à plus de 1000 € (hors discounts). En cas de hausse faible mais non-transitoire du prix de l'accès central, il est donc peu probable qu'un opérateur migre vers une offre de gros de lignes louées.

⁶⁰⁷ Ofcom, 26 juin 2014, Review of the wholesale broadband access markets, § 3.171.

1374. Du point de vue de la demande, les services d'accès à un débit binaire ne sont pas substituables aux segments terminaux de lignes louées.

Substituabilité du côté de l'offre

1375. L'existence de composants communs entre deux produits – en l'occurrence le segment de transport Ethernet (E-Line) – ne signifie pas que ces deux produits sont substituables. En l'occurrence, de gros investissements sont nécessaires pour passer implémenter l'un des produits lorsque l'on fournit déjà l'autre :
- 1375.1. Pour passer d'un produit bistream à un produit ligne louée sur fibre, il faut passer d'une architecture de type PtP ou PON à une infrastructure FTTO, souvent en boucle, avec l'obligation d'investir dans des équipements CWDM ou SDH.
- 1375.2. Pour passer d'un produit bistream à un produit ligne louée sur cuivre, il faut passer de l'usage de DSLAMs à celui d'équipements multiplexeurs EFM, et utiliser plusieurs paires entre le MDF et le site du client final ; il est donc aussi nécessaire de disposer de suffisamment de paires de cuivre sur le site du client ;
- 1375.3. En outre, un fournisseur d'accès à un débit binaire (tant sur cuivre que sur fibre) ne pourrait pas modifier son service de manière à garantir la transparence requise par les utilisateurs de segments terminaux de lignes louées ;
- 1375.4. Pour passer d'un produit lignes louées sur fibre ou cuivre à un produit d'accès central, un réseau d'accès avec une capillarité plus grande et des équipements MSANs/DSLAMs sont nécessaires.
1376. Dès lors, en présence d'une augmentation légère, mais permanente, des prix des offres d'accès à haut débit, il semble peu probable que les fournisseurs de liaisons louées soient en mesure d'offrir à court terme un produit équivalent à l'offre d'accès à haut débit ou inversement.
1377. L'IBPT en conclut que du point de vue de l'offre, la substituabilité entre les segments terminaux de lignes louées et les services d'accès à un débit binaire est insuffisante pour les intégrer dans le même marché pertinent.

Conclusion

1378. L'IBPT considère que les offres de lignes louées ne font pas partie du même marché que les offres d'accès à haut débit.

CHAPITRE 23. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE

1379. Les tests de substituabilité réalisés au chapitre précédent conduisent à définir deux marchés de produits distincts :
- 1379.1. Les services d'accès central (y compris l'accès local virtuel) relevant de la standardisation ITU SG15, sur les réseaux cuivre et fibre ;
- 1379.2. Les services d'accès central relevant de la standardisation CableLabs, sur les réseaux câblés.
1380. Ce chapitre procède à la délimitation géographique de ces marchés.

Le marché de l'accès central relevant de la standardisation ITU SG15

1381. Dans sa décision du 1^{er} juillet 2011 relative au marché de la large bande, la CRC était parvenue à la conclusion que la dimension géographique du marché de l'accès en gros à la large bande (produit correspondant très largement⁶⁰⁸ à l'accès haut débit sur les réseaux cuivre et fibre tel que défini ci-dessus) était nationale.
1382. Vu la définition du marché de produit retenue ci-dessus, Proximus est actuellement le seul fournisseur de services d'accès central sur les réseaux cuivre et fibre.
1383. Le réseau d'accès local cuivre de Proximus est le principal support de ses offres d'accès central. **La couverture de ce réseau est nationale.** Il a été noté (cf. § 7.3.1. 7.3.1.) que plus de 99 % de la population avait accès à l'ADSL. La couverture par le réseau VDSL2 est inférieure mais dépasse néanmoins de 90% de la population. Cette couverture est complétée localement par un accès local en fibre optique (actuellement dans certaines zones d'activité économiques et les nouveaux lotissements résidentiels), qui est destiné à s'étendre au cours des 15 prochaines années⁶⁰⁹.

⁶⁰⁸ En 2011, la CRC avait considéré qu'il était prématuré de prendre en compte le FTTH dès le moment où il ne pouvait être attendu que ce type de services soit déployé à l'horizon de son analyse.

⁶⁰⁹ Au cours des trois prochaines années, période considérée pour la présente décision, Proximus vise une couverture de 7% des clients résidentiels et petites entreprises et de 40% des grandes et moyennes entreprises. À terme (soit dans 15 ans), Proximus vise une couverture de 50% clients résidentiels et petites entreprises et de 85% pour les grandes et moyennes entreprises.

1384. Les obligations réglementaires imposées à Proximus en matière d'accès central ont toujours eu un caractère national. De ce fait, les caractéristiques et les prix de ces services n'ont jamais été différenciés à l'intérieur du territoire. Néanmoins, l'IBPT estime que, même en l'absence de régulation des offres d'accès à large bande, l'offre de Proximus présenterait très probablement des caractéristiques homogènes sur le territoire national. Au niveau du marché de détail (non régulé), Proximus n'a jamais différencié géographiquement ses tarifs. Elle ne l'a jamais fait non plus pour les offres de gros de revente Carrier DSL (également non régulées).
1385. Il n'est **pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure d'accès local**, parallèle à celle de Proximus, à l'horizon de la présente analyse sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Proximus sur le marché de l'accès central. En effet, il est communément reconnu que déployer une nouvelle infrastructure d'accès local exige des investissements et des délais particulièrement importants. L'IBPT n'a pas pour l'instant connaissance d'intentions concrètes d'opérateurs alternatifs de déployer de façon indépendante une nouvelle infrastructure d'accès local, même à une échelle réduite. Si néanmoins de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante au réseau de Proximus.
1386. Il est possible de construire une offre d'accès central concurrente de celle de Proximus en s'appuyant sur le dégroupage de réseau cuivre et/ou du réseau fibre de Proximus. Il n'est cependant **pas réaliste d'attendre qu'un opérateur alternatif puisse de cette façon proposer une offre d'accès central à une échelle telle qu'elle remettrait en question la dimension nationale du marché**. Il a été souligné précédemment que le dégroupage du réseau cuivre était en déclin. Il est possible que des opérateurs alternatifs fassent appel, dans le futur, au dégroupage du réseau fibre. Cependant, la mesure dans laquelle des opérateurs alternatifs vont avoir recours à ce service ne peut pas être pas anticipée avec suffisamment de précision.
1387. Il ne peut pas être exclu que les mesures correctives adoptées sur le marché de l'accès local (cf. Chapitre 19.) conduisent à **la constitution de zones, initialement de petites taille, où trois opérateurs disposeraient d'une infrastructure de type NGA** (c'est-à-dire supportant la fourniture de débits de 30 Mbps et plus). La Commission mentionne le fait que la régulation de l'accès ne conduit pas toujours à un démarrage des offres d'accès homogène sur tout le

territoire d'un Etat Membre⁶¹⁰. Au moment d'adopter la présente décision, **il n'est pas possible de procéder à une délimitation précise et fiables de telles zones, qui n'existent pas encore**. Cet état de fait rend impossible la définition de marchés géographiques distincts.

1388. La **segmentation géographique** du marché de l'accès central est **pratiquée seulement dans une minorité des Etats membres de l'Union européenne**⁶¹¹. Par exemple, en Finlande, la définition de 111 marchés géographiques a conduit à la désignation de 27 opérateurs PSM sur 104 de ces marchés. Au Portugal, en Espagne ou au Royaume-Uni, le régulateur a identifié des marchés géographiques distincts sur base de critères tels que le nombre d'opérateurs présents, leur couverture et/ou les parts de marché de l'opérateur historique. L'IBPT considère que de tels critères ne sont pas transposables à la Belgique compte tenu des circonstances de marché nationales (cf. chapitre 12 les conclusions relatives aux marchés de détail).

1389. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT considère que la dimension géographique du marché de gros de l'accès central sur les réseaux cuivre et fibre est nationale. L'IBPT estime cependant que certains facteurs pourraient justifier une différenciation géographique dans l'hypothèse où des mesures correctrices devaient être imposées suite à l'analyse concurrentielle du marché. Ces facteurs sont plus particulièrement :

1389.1. La présence ou non d'une autre infrastructure supportant des services de détail concurrents à ceux de Proximus (cf. § 224) ;

1389.2. Les différences de couverture par les réseaux NGA (cf. § 226);

1389.3. La constitution de zones, initialement de petites taille, où trois opérateurs disposeraient d'une infrastructure de type NGA (cf. § 1387)

Le marché de l'accès central relevant de de la standardisation CableLabs

1390. Dans ses décisions du 1^{er} juillet 2011 relatives au marché de la radiodiffusion, la CRC était parvenue à la conclusion que la dimension géographique des marchés de la radiodiffusion correspondait aux zones de couvertures des différents câblo-opérateurs. C'est par conséquent sur sa zone de couverture que chaque câblo-

⁶¹⁰ Note explicative accompagnant la Recommandation 2014, p. 13.

⁶¹¹ Source : Cullen International, décembre 2016.

opérateur s'était vu imposer la fourniture, à titre de service auxiliaire, d'une offre d'accès à large bande.

1391. La section 7.3. a mis en évidence que **le territoire de la Belgique était partagé entre plusieurs câblo-opérateurs**, chacun disposant de sa propre infrastructure sur une zone de couverture bien déterminée et quasiment sans superposition de ces zones de couverture.
1392. **Chaque câblo-opérateur est actuellement le seul fournisseur de services d'accès central sur câble dans sa zone de couverture.** Comme c'est le cas du point de vue des utilisateurs finaux pour les services haut débit ou les services de radiodiffusion de détail, un opérateur qui souhaiterait acheter des services de gros d'accès central dans la zone du câblo-opérateur A ne peut s'adresser qu'à ce câblo-opérateur A. De même, il est impossible pour un câblo-opérateur d'offrir des services d'accès central en dehors de sa zone de couverture sans devoir supporter des coûts et des délais importants. Ces éléments indiquent qu'**il n'y a pas de substitution possible, ni du côté de la demande, ni du côté de l'offre, entre les offres d'accès central des différents câblo-opérateurs.**
1393. Il n'y a **pas non plus de phénomène de substitution en chaîne possible** qui pourrait conduire à élargir le marché géographique. Il n'existe en effet pas de service d'accès central d'envergure nationale qui répondrait à la standardisation Cablelabs.
1394. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT a conclu qu'il existe différents marchés géographiques de l'accès central sur câble, correspondant chacun à la zone de couverture d'un opérateur :
- 1394.1. Le marché de l'accès central sur câble sur la zone de couverture de Brutélé ;
- 1394.2. Le marché de l'accès central sur câble sur la zone de couverture de Nethys ;
- 1394.3. Le marché de l'accès central sur câble sur la zone de couverture de SFR ;
- 1394.4. Le marché de l'accès central sur câble sur la zone de couverture de Telenet.

CHAPITRE 24. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DE MARCHÉ

1395. Le marché de gros de **l'accès central sur cuivre et fibre (« marché 3b-1 »)** est défini comme le marché de l'accès central relevant de la standardisation ITU SG15 sur les réseaux cuivre et en fibre, indépendamment de la technologie mise en œuvre.
1396. Sa dimension géographique est **nationale**.
1397. Les marchés de gros de **l'accès central sur câble (« marché 3b-2 »)** sont définis comme les marchés de l'accès central haut débit de la standardisation CableLabs sur chaque réseau câblé.
1398. La dimension géographique de ces marchés correspond à la **zone de couverture de chaque câblo-opérateur** : Brutélé, Nethys, SFR et Telenet.

CHAPITRE 25. ANALYSE CONCURRENTIELLE

25.1. PARTS DE MARCHÉ ET VOLUMES

1399. Compte tenu de la définition du marché pertinent de produit, Proximus et les câblo-opérateurs sont les seuls fournisseurs d'accès en gros au niveau central sur leurs réseaux respectifs. Leur part de marché est par conséquent de 100%. Un tel niveau de part de marché suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante⁶¹².
1400. Proximus et les câblo-opérateurs devraient en outre rester les seuls fournisseurs d'accès en gros au niveau central sur leurs réseaux respectifs à l'horizon de la présente analyse. Il n'est pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure d'accès local, parallèle à celle de Proximus ou à celle d'un câblo-opérateur à l'horizon de la présente analyse. Quand bien même certaines initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture et un volume de vente tels que la part de marché de Proximus ou celle d'un câblo-opérateur baisse en-dessous du seuil (40%) permettant de présumer l'existence d'une position dominante.
1401. La figure ci-dessous présente l'évolution des volumes de services d'accès central (dégrouperage total et dégroupage partiel) au cours des dernières années.

⁶¹² Lignes directrices, § 75.

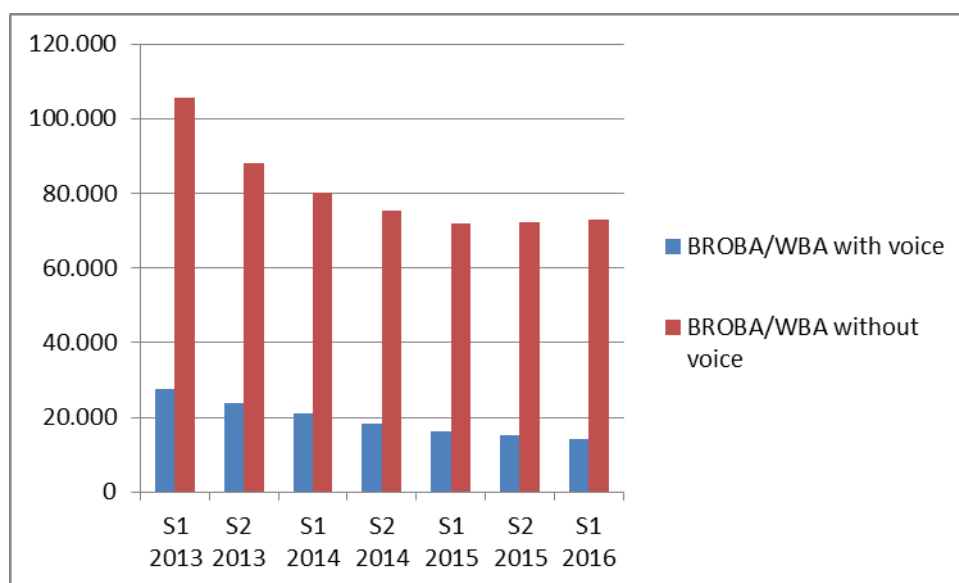


Figure 122 : Evolution des volumes de services d'accès central vendus par Proximus

1402. Comme illustré par la Figure 117, les services d'accès central (BROBA/WBA avec et sans voix) représentent une part croissante du volume total des services de gros vendus par Proximus tous services de gros confondus : de 54% au premier semestre 2013 à 71% au second semestre 2016.
1403. En complément du calcul des parts de marché, les lignes directrices énumèrent également plusieurs critères permettant de compléter l'évaluation détaillée des caractéristiques et conditions concurrentielles sur le marché pertinent avant de conclure à l'existence ou non d'une position puissante sur ce marché. L'IBPT examine ci-dessous un certain nombre de ces critères ou facteurs supplémentaires qu'il juge pertinents dans le cadre de l'analyse de ce marché pertinent.

25.2. BARRIÈRES À L'ENTRÉE

Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus

1404. Proximus d'une part, les câblo-opérateurs d'autre part, possèdent une infrastructure d'accès qu'il est économiquement et techniquement très difficile de dupliquer.
1405. Les investissements dans une infrastructure d'accès constituent en outre des **dépenses à fonds perdus**, c'est-à-dire des coûts fixes qu'il est difficile de récupérer (parce qu'il s'agit d'investissements dans des actifs qui peuvent

difficilement être réutilisés pour d'autres usages)⁶¹³. La nécessité d'engager d'importantes dépenses à fonds perdus rend l'entrée sur le marché plus difficile encore.

1406. Dans le cas de Proximus, la régulation du marché de l'accès local (marché 3a) permet aux opérateurs d'accéder à l'infrastructure passive du réseau d'accès de Proximus sans être obligés de la dupliquer. Toutefois, le lancement d'une offre de débit binaire requiert des coûts supplémentaires substantiels au niveau des systèmes d'information, de la gestion de la capacité réseau, de la gestion des chemins virtuels, des mises à jour du réseau, les points d'interconnexion, etc. Le déploiement de type VDSL où le nombre de centraux à couvrir est plus important que dans un déploiement de type ADSL a pour conséquence que l'infrastructure est encore plus difficile à dupliquer parce que le nombre de points d'interconnexion augmente (il faut se connecter au niveau des cabines de rue) et que le nombre de clients potentiels connectés à un tel point d'interconnexion diminue. Ce phénomène est encore renforcé dans le cas d'un déploiement FTTH (il faut se connecter au niveau des *splitters*).
1407. Dans le cas des câblo-opérateurs, vu la nature partagée des réseaux, il n'est pas possible de permettre aux opérateurs d'accéder à l'infrastructure passive dans le cadre du marché de l'accès local. Les réseaux câblés devraient être entièrement dupliqués, ce qui n'est pas réaliste.

Economies d'échelle

1408. Le contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer procure à Proximus et aux câblo-opérateurs d'autres avantages tels que des économies d'échelle, c'est-à-dire des coûts de production unitaires plus faibles lorsque le volume de production augmente (du fait qu'il est possible de répartir les coûts fixes sur un volume de production supérieur)⁶¹⁴.
1409. Du fait de leur statut d'opérateurs historiques, Proximus et les câblo-opérateurs ont bénéficié d'économies d'échelle significatives lors du déploiement de leurs réseaux respectifs et ont pu amortir la majorité de leurs coûts sur l'ensemble des utilisateurs finaux. Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la fourniture de l'accès central ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont ont historiquement bénéficié Proximus et les câblo-

⁶¹³ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁶¹⁴ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

opérateurs. Du fait du maintien de parts de marché élevées même depuis l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, Proximus et les câblo-opérateurs continuent de bénéficier d'économies d'échelle supérieures à celles de leurs concurrents.

1410. Grâce à la régulation du marché de l'accès local, les opérateurs alternatifs bénéficient des économies d'échelle réalisées par Proximus puisqu'ils peuvent acheter à celle-ci des lignes dégroupées à un prix régulé. Les opérateurs alternatifs bénéficient aussi de la possibilité de placer leurs équipements dans les bâtiments de Proximus, à un prix régulé.
1411. Les opérateurs alternatifs ne bénéficient pas de ces possibilités sur les réseaux des câblo-opérateurs qui, du fait de leurs caractéristiques, n'ont pas été inclus dans le périmètre du marché de l'accès local (cf. section 14.4.).
1412. Même en présence de mesures correctrices sur le marché de l'accès local, Proximus conserve un avantage important en termes d'économie d'échelle pour ce qui concerne les équipements (typiquement les DSLAM) et le déploiement de son réseau d'agrégation, compte tenu de son grand nombre de clients (tant de gros que de détail) par rapport aux opérateurs alternatifs. La production d'accès large bande étant régie par une économie de coûts fixes, le volume global d'accès destiné au marché de gros et au marché de détail produit par un même opérateur est une source d'économies d'échelle substantielles. Par le biais de ces économies d'échelles, le volume d'accès produit par un opérateur pour être commercialisé sur le marché de détail a un impact direct sur les coûts de production des accès large bande vendus par ce même opérateur sur le marché de gros.
1413. Compte tenu de leurs parts de marchés sur les marchés de gros et de détail de la large bande, Proximus et les câblo-opérateurs peuvent amortir l'achat de leurs équipements et le déploiement de leur réseau de collecte sur un nombre de clients nettement supérieur au nombre de clients des opérateurs alternatifs.
1414. L'importance des effets d'économies d'échelle augmente avec le déploiement de réseaux de type VDSL ou FTTH où le nombre de points auxquels il est nécessaire de se connecter est plus important que dans un déploiement de type ADSL. Le nombre de points d'interconnexion augmente, tandis que le nombre de clients potentiels connectés à un point d'interconnexion diminue, réduisant d'autant les économies d'échelle.

1415. Même si les parts de marché des opérateurs alternatifs devaient croître au cours des prochaines années, il n'est pas réaliste de penser que cette croissance pourrait être suffisante pour égaler le niveau d'économies d'échelle de Proximus et des câblo-opérateurs. Au cours de la période couverte par la présente décision, Proximus et les câblo-opérateurs continueront donc de bénéficier d'économies d'échelles largement supérieures à celles de leurs concurrents.

Economies de gamme

1416. La réduction des coûts unitaires grâce à l'élargissement de la gamme de produits et de services offerts sur un réseau d'accès constitue un principe économique fondamental. Proximus et les câblo-opérateurs profitent de cet effet économique en multipliant les services offerts sur son réseau (accès au réseau téléphonique, échange de données grâce à des services de type lignes louées, connexions à haut débit, services de télévision, services interactifs supplémentaires, etc.).
1417. Les économies de gamme dont bénéficient Proximus et les câblo-opérateurs constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

Intégration verticale

1418. Proximus et les câblo-opérateurs sont des entreprises intégrées verticalement, c'est-à-dire qu'elles sont présentes aux différents stades de la chaîne de valeur : elles disposent de leur propre réseau (accès, *backhaul* et longue distance) et leurs divisions commerciales sont les principales utilisatrices des services basés sur ce réseau, qu'elles vendent sur les marchés de détail concernés.
1419. Cette intégration verticale représente un avantage concurrentiel par rapport à de nouveaux entrants éventuels sur le marché de la fourniture d'accès central dans la mesure où les opérateurs verticalement intégrés disposent de débouchés à différents niveaux de la chaîne de valeur ajoutée (marché de gros de l'accès large bande, marché de détail de l'accès au réseau téléphonique, marché de l'accès Internet, marché mobile, marché de la radiodiffusion,...). L'intégration verticale procure aussi un haut niveau d'indépendance, en comparaison avec ses concurrents sur les marchés aval qui, pour leur part, sont bien souvent dépendants de Proximus ou des câblo-opérateurs pour obtenir des services de gros d'accès central.
1420. Les opérateurs alternatifs qui voudraient être actifs sur le marché de l'accès central par le biais du dégroupage (marché 3a) ne contrôlent pas la totalité de la

chaîne de valeur. Ils sont en effet dépendants de Proximus pour l'accès à la boucle locale. Grâce à la régulation du marché 3a, ils peuvent accéder à la boucle locale, mais cet accès n'efface pas complètement les avantages que Proximus peut retirer de son intégration verticale. Même en présence d'une obligation de non-discrimination sur le marché 3a, un opérateur entièrement intégré comme Proximus conserve des avantages en termes d'efficacité opérationnelle par rapport aux opérateurs non intégrés.

25.3. CONTRE-POUVOIRS DES ACHETEURS

1421. Le contre-pouvoir des acheteurs est la capacité des acheteurs d'obtenir de meilleures conditions du fait de leur position de négociation (des acheteurs puissants peuvent exercer un effet disciplinant sur des vendeurs puissants)⁶¹⁵.
1422. Comme mentionné ci-dessus, les divisions commerciales de Proximus sont les principales utilisatrices des services basés sur le réseau d'accès central (plus de 85% des lignes d'accès cuivre et quasi 100% des lignes d'accès fibre sont utilisées pour fournir des services aux clients de détail de Proximus). Du fait de ces volumes d'achat limités, les opérateurs clients de Proximus pour les services d'accès central ne disposent pas d'un fort pouvoir de négociation vis-à-vis de Proximus.
1423. Il en va de même d'Orange, actuellement le seul opérateur alternatif qui achète des services d'accès central aux câblo-opérateurs. Orange achetait à la fin du 1^{er} trimestre 2017 de l'ordre de 50.000 lignes à Brutélé, Nethys et Telenet réunis⁶¹⁶, alors que les bases de clientèle de ces opérateurs sont nettement plus élevées.
1424. Les opérateurs clients de Proximus ou des câblo-opérateurs pour les services d'accès central ne disposent pas non plus d'alternatives crédibles pour s'approvisionner en services de gros d'accès local. Les analyses de substituabilité (cf. Chapitre X) ont conduit à la conclusion qu'il n'existait pas de substituabilité suffisante entre les services d'accès local de Proximus et des câblo-opérateurs.
1425. Compte tenu des coûts et des délais pour déployer une nouvelle infrastructure, il n'est pas non plus envisageable de recourir à l'autofourniture.

⁶¹⁵ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁶¹⁶ Au moment de rédiger cette décision, Orange n'achète pas encore de services de gros à SFR.

1426. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT conclut que les opérateurs clients de Proximus et des câblo-opérateurs pour les services d'accès central ne disposent pas d'un contre-pouvoir d'achat significatif.

25.4. CONCURRENCE POTENTIELLE

1427. La concurrence potentielle est la pression concurrentielle qui peut être exercée par la possibilité que des firmes (nouvelles ou existantes) entrent sur un marché donné⁶¹⁷. Bien que l'effet de la concurrence potentielle soit moins immédiat que la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre, elle peut exercer un certain effet disciplinant sur les entreprises en place.
1428. Compte tenu des barrières à l'entrée mises en évidence ci-dessus, en particulier la difficulté de dupliquer les infrastructures de Proximus et des câblo-opérateurs et le fait que les investissements dans une nouvelle infrastructure seraient des dépenses à fonds perdus, la probabilité est faible qu'un opérateur déploie une nouvelle infrastructure d'accès central à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Proximus et des câblo-opérateurs sur ce marché. Comme constaté au § 863, quand bien même de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante à l'accès au réseau de Proximus ou à celui des câblo-opérateurs. Par conséquent, l'impact de la concurrence potentielle n'est pas de nature à remettre en question, à l'horizon de la présente analyse, la position de Proximus et des câblo-opérateurs sur les marchés de l'accès central tels que définis précédemment.
1429. Comme déjà souligné (cf. § 1386), il est possible de construire une offre d'accès central concurrente de celle de Proximus en s'appuyant sur le dégroupage de réseau cuivre et/ou du réseau fibre de Proximus. Il n'est cependant pas réaliste d'attendre qu'un opérateur alternatif puisse de cette façon proposer une offre d'accès central à une échelle telle qu'elle remettrait en question la dimension nationale du marché. Le dégroupage du réseau cuivre est en déclin, tandis que le développement du dégroupage du réseau fibre est pour l'instant inexistant et très difficile à prévoir pour le futur. En tout état de cause, le marché de l'accès local ne devrait pas connaître un développement tel que la position de Proximus sur le marché de l'accès central aux réseaux cuivre et fibre pourrait être remise en question à l'horizon de la présente analyse.

⁶¹⁷ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

25.5. ANALYSE PROSPECTIVE

1430. Le service d'accès central sur le réseau cuivre va être affecté par les mêmes évolutions que celles qui affectent et vont continuer d'affecter le dégroupage de la boucle locale cuivre :
- 1430.1. La fermeture de certains centraux locaux réduit le nombre global de paires de cuivre disponibles pour le dégroupage du réseau cuivre et donc pousse les opérateurs alternatifs à recourir à des offres de bitstream.
 - 1430.2. L'accroissement de la demande de débit plus élevés sur le marché de détail réduit l'attrait des technologies les moins performantes (ADSL, ADSL2+).
 - 1430.3. Là où la longueur des paires de cuivre le permet, toutes les lignes desservies par un ROP devraient être migrées vers du VDSL2. Ceci permet de mettre en œuvre le vectoring dans les fréquences basses précédemment utilisées par l'ADSL(2+) et permet par conséquent d'offrir des débits plus élevés et/ou d'augmenter la portée du VDSL2.
 - 1430.4. Pour les ROP qui ne peuvent pas être entièrement migrés vers le VDSL2, le déploiement par Proximus de l'ADSL fourni à partir des ROP devrait améliorer les débits offerts sur les lignes les plus courtes et pourrait permettre d'offrir un service haut débit sur des lignes précédemment trop longues.
1431. La demande pour un service d'accès central sur fibre devrait se développer au fur et à mesure du déploiement du réseau FTTH, d'autant plus que Proximus prévoit le démantèlement de l'infrastructure cuivre sur la zone graduellement couverte par le FTTH⁶¹⁸.
1432. Ces évolutions n'affectent pas la définition du marché ou l'analyse concurrentielle mais doivent être prises en considération dans le cadre de la détermination des mesures correctrices appropriées.

⁶¹⁸ Proximus, présentation "Fiber for Belgium", 16 décembre 2016.

25.6. CONCLUSION DE L'ANALYSE CONCURRENTIELLE

1433. Proximus dispose d'une puissance significative sur le marché national de l'accès central aux réseaux cuivre et fibre et continuera à en disposer à l'horizon de la présente analyse.
1434. Brutélé, Nethys, SFR et Telenet disposent, sur leurs zones de couverture respectives, d'une puissance significative sur le marché de l'accès central au réseau câble et continueront à en disposer à l'horizon de la présente analyse.

CHAPITRE 26. PROBLÈMES POTENTIELS DÉCOULANT DE LA DOMINANCE DE PROXIMUS ET DES CÂBLO-OPÉRATEURS SUR LEURS MARCHÉS DE GROS RESPECTIFS

1435. Ayant conclu au chapitre précédent à l'existence d'opérateurs puissants, Proximus et les câblo-opérateurs, sur leurs marchés de gros respectifs, l'IBPT présente dans ce chapitre les problèmes potentiels qui peuvent découler de la présence d'entreprises puissantes sur les marchés en question. Le but de cette section n'est pas de procéder à un relevé exhaustif de ces problèmes potentiels, mais d'identifier les principaux comportements que les opérateurs puissants pourraient adopter ou ont déjà adopté et qui constituent des risques pour la concurrence afin de déterminer les mesures correctrices appropriées.

L'accès au réseau

1436. Le problème essentiel sur le marché de gros de l'accès central sur cuivre et fibre, relevant de la standardisation ITU SG15 (« marché 3b-1 ») et sur les marchés de gros de l'accès central sur câble, relevant de la standardisation CableLabs (« marché 3b-2 »), est la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau des opérateurs puissants, déployés à une époque où ces opérateurs bénéficiaient de droits exclusifs ou de monopoles de fait. Du fait de ces barrières à l'entrée, les opérateurs alternatifs sont demandeurs d'un accès à ces réseaux. Or les opérateurs puissants pourraient être en mesure de refuser d'accorder l'accès et l'interconnexion à leurs réseaux dans le but d'entraver l'entrée de concurrents sur les marchés en aval.
1437. Les opérateurs puissants seraient chacun également en mesure de retirer l'accès qu'ils ont précédemment accordé à certains opérateurs.

Les autres problèmes potentiels d'ordre non-tarifaire

1438. Dans le cadre de leurs demandes d'accès, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :
- 1438.1. **Différentes formes de discrimination non-tarifaires.** Il peut s'agir par exemple de différences de traitement en termes de délais, de qualité de service ou d'accès aux informations. Si la fourniture de services de gros était caractérisée par de telles différences de traitement, les opérateurs alternatifs qui dépendent des inputs fournis par les opérateurs puissants

pourraient voir leur capacité concurrentielle affectée, voire leur entrée ou leur maintien sur le marché menacé.

1438.2. A titre d'exemple, en 2014 l'IBPT a constaté des irrégularités en termes de transparence des offres de référence ; des limitations techniques importantes ont été omises dans l'offre WBA VDSL2⁶¹⁹.

1438.3. Un autre exemple concerne les conséquences de l'accès non simultané à des informations parfaitement identiques entre un câblo-opérateur et un bénéficiaire. Cela a souvent pour effet qu'un rendez-vous chez un client final du bénéficiaire pour une installation ou une réparation doit être déplacé par le câblo-opérateur PSM. De tels changements de date et/ou d'heure engendrent des frustrations chez le client final et peuvent entraîner une annulation ou une résiliation de l'abonnement par ce dernier.

1438.4. L'existence de barrières à l'entrée liées aux services auxiliaires à l'accès local.

1438.4.1 Ainsi, par exemple, en présence de restrictions au choix du CPE imposées par les opérateurs puissants au marché, l'opérateur alternatif se voit restreindre sa capacité de se différencier sur le marché. En 2008, Proximus a refusé le déploiement de CPEs propres aux OLOs au motif d'un manque d'interopérabilité. Il est cependant apparu que le CPE fourni par Proximus aux opérateurs alternatifs était, contrairement à celui utilisé par la division retail de cette dernière, limité dans ses fonctionnalités (bien qu'il s'agissait du même modèle), contenait des défauts (bugs) résiduels et n'était pas gérable à distance par l'opérateur alternatif. Ces limitations ont ralenti la progression des opérateurs alternatifs sur le marché du haut débit car elles empêchaient les opérateurs alternatifs de délivrer un service différencié à partir du réseau VDSL2. Pour cette raison, l'IBPT a

⁶¹⁹ Voir décision du Conseil de l'IBPT du 20 mai 2014 visant l'imposition d'une amende administrative à Belgacom pour non-respect, pour l'offre de référence WBA VDSL2, de l'obligation de transparence, (bien que cette décision a été annulée par la Cour dans un arrêt de 19 avril 2017 la Cour ne s'est pas prononcé sur la question de fond relative au respect par Proximus de l'obligation de transparence), et la décision du Conseil de l'IBPT du 19 août 2015 concernant la transparence des offres de référence.

imposé la possibilité pour les opérateurs alternatifs de déployer leur propre CPE.⁶²⁰

1438.4.2 Le déploiement d'un CPE propre à l'OLO s'est ensuite révélé complexe et coûteux notamment à cause du coût des tests étendus et spécifiques imposés par Proximus. L'IBPT a dû pour cette raison établir de nouvelles règles moins contraignantes.

1438.4.3 L'implémentation d'un système VoD, basé sur l'architecture des câblo-opérateurs PSM, était tellement complexe que cela ne semblait pas être une option viable au premier abord pour Orange. C'est la raison pour laquelle l'IBPT a décidé le 3 septembre 2013 que les bénéficiaires devaient avoir la possibilité de proposer la VoD over IP.⁶²¹

1438.4.4 **Un handicap qualitatif.** Par exemple, une asymétrie au niveau de la qualité de service entre d'une part l'opérateur puissant verticalement intégré et d'autre part un opérateur alternatif faisant usage du réseau de l'opérateur puissant constitue un handicap à son développement. En effet, lorsqu'un incident se présente, celui-ci peut être localisé dans le réseau de l'opérateur alternatif ou dans le réseau de l'opérateur puissant. S'il ne peut pas signaler l'incident auprès de l'opérateur puissant tant qu'il n'a pas éliminé les causes probables sur son propre réseau, il en résulte une réactivité globale plus faible que celle de l'opérateur verticalement intégré. Dès lors, en l'absence de qualité de service appropriée au niveau de gros, l'opérateur alternatif ne peut concourir sur la qualité offerte aux clients.

1438.5. Des difficultés pour obtenir des informations utiles à leur activité. Il peut s'agir par exemple des informations relatives à l'évolution du réseau des opérateurs puissants. De tels problèmes se sont déjà produits dans le passé. En 2008, Proximus (alors Belgacom) a annoncé la fermeture de 65 centraux locaux, ce qui avait des conséquences importantes sur l'accès au

⁶²⁰ Voir Décision du Conseil de l'IBPT du 23 décembre 2011 concernant l'interopérabilité des CPE dans le cadre de l'offre de référence WBA VDSL2.

⁶²¹ Voir Décisions de la CRC du 3 septembre 2013 concernant les offres de référence de gros de Telenet, Nethys, Brutélé et SFR.

niveau local (bien qu'il s'agissait seulement de 10 à 15% du nombre total de centraux, ces fermetures avaient un impact sur 40% des lignes dégroupées). Malgré un tel impact, l'IBPT avait été informé seulement plus de trois mois après la décision interne chez Proximus. Ces fermetures de centraux avaient entraîné la nécessité d'un addendum à l'analyse de marché en vigueur à l'époque⁶²². Plus récemment, Proximus a introduit un addendum visant la suppression du service ADSL alors que cette évolution n'avait pas été envisagée dans le document *Network Transformation Outlook*, censé apporter une transparence suffisante vis concernant les évolutions de réseau prévues.⁶²³ Dans les offres de référence des câblo-opérateurs PSM, beaucoup d'informations étaient manquantes ou figuraient des informations contradictoires, réparties sur de nombreuses annexes différentes, rendant impossible leur lisibilité et leur intelligibilité. La décision de la CRC du 3 septembre 2013 a obligé les câblo-opérateurs PSM à compléter/corriger ces informations manquantes ou conflictuelles et à structurer les informations de manière plus optimale et plus claire.

1438.6. L'absence de SLA de gros pertinents et suffisamment qualitatifs pour pouvoir proposer un service équivalent aux clients finals propres. Le 3 septembre 2013, la CRC a pris une décision concernant les offres de référence des câblo-opérateurs supprimant une série d'obstacles des offres de référence des câblo-opérateurs, tels que l'ajout d'un SLA *validate* et d'un SLA *done*, ainsi qu'une amélioration du SLA *execution* et du SLA *repair*. Les valeurs initiales des SLA ou leur absence détérioreraient la qualité de la procédure d'installation des bénéficiaires par rapport à la qualité des câblo-opérateurs PSM à tel point qu'ils ne seraient pas en mesure de concurrencer les opérateurs PSM.

1438.7. **Des conditions de fourniture injustifiées**, par exemple des exigences exagérées en matière de garanties financières.

1438.8. **L'obligation de s'aligner sur la feuille de route technologique de l'opérateur puissant** et ne disposer que d'un faible pouvoir de négociation pour mettre en œuvre ses propres demandes. Chaque

⁶²² Addendum du 12 novembre 2008 à la décision d'analyse de marché du 10 janvier 2008.

⁶²³ Ce qui a été critiqué par l'IBPT dans sa lettre du 16 juillet 2016 à Proximus concernant "ADSL From ROP & Activation of Vectoring in ADSL(2+) frequencies – Demande d'informations".

opérateur sur le marché, qu'il soit puissant ou alternatif, devrait pouvoir déterminer ses segments de clients cibles et disposer des inputs de gros nécessaires à l'élaboration d'un produit différencié. L'opérateur dominant, gestionnaire de l'infrastructure d'accès, est en mesure d'imposer sa propre feuille de route technologique tout en négligeant les besoins des autres opérateurs.

1438.8.1 Ainsi, malgré les demandes insistantes des opérateurs alternatifs pour des profils hauts débits symétriques, ceux-ci n'ont été disponibles qu'après que l'IBPT en ait imposé la fourniture à Proximus dans sa décision du 30 septembre 2009 et dans sa décision du 4 février 2011.

1438.8.2 Initialement, les câblo-opérateurs PSM souhaitaient que les bénéficiaires ne puissent vendre que des profils large bande qu'ils exploitaient à ce moment-là. La décision de la CRC du 3 septembre 2013 a toutefois donné la possibilité au bénéficiaire d'obtenir 2 profils propres de manière à ce qu'ils puissent soutenir la concurrence des offres des câblo-opérateurs PSM.

1438.9. **Un couplage injustifié de certains services.** Les opérateurs puissants pourraient par exemple exiger qu'un opérateur alternatif achète, en plus des services qu'il demande, d'autres services dont il n'a pas besoin.

1438.10. **Une utilisation illégitime d'informations** concernant les concurrents. Les opérateurs puissants pourrait par exemple transmettre à leurs divisions commerciales des informations que leur division *wholesale* obtient sur les concurrents.

Les problèmes potentiels d'ordre tarifaire

1439. Dans le cadre de leur demande d'accès au réseau des opérateurs puissants, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :

1439.1. L'imposition de **prix excessifs**. Par l'imposition de prix excessifs, les opérateurs puissants pourraient être en mesure d'augmenter les coûts de leurs concurrents et ainsi les rendre moins compétitifs.

- 1439.2. L'imposition de prix discriminatoires: Certains câblo-opérateurs ont ainsi essayé de facturer certains services aux bénéficiaires alors que ces services étaient offerts gratuitement à leurs clients de détail, ce qui va à l'encontre de la méthodologie retail minus et/ou de l'obligation de non-discrimination applicables.
- 1439.3. Des **structures de prix inadaptées**. Par exemple, le raccordement d'un client final au réseau d'accès de Proximus constitue une barrière à l'acquisition d'un client par un opérateur alternatif. L'exécution de ce raccordement (appelé Small Network Adaptation, ou SNA) est facturé à plus de 400€ à l'opérateur alternatif. Pour ses propres clients, Proximus propose ce raccordement pour 90€ puisqu'elle est en mesure d'amortir ce coût sur une base de clients plus importante et que l'opérateur alternatif.
- 1439.4. **Payer pour des services dont il n'a pas nécessairement besoin**. A titre d'exemple, Proximus propose, dans son offre de détail, une garantie de service spécifique pour les (très) petites et moyennes entreprises (réparation le jour même avant 17h). Pour reproduire cette offre de Proximus, les opérateurs alternatifs doivent acheter en gros une garantie de service 24/7 onéreuse et partiellement inutile. En effet, une part très importante du coût de cette garantie 24/7 est attribuable aux gardes de nuit, qui ne sont généralement pas nécessaires pour un service à destination des (très) petites et moyennes entreprises.
- 1439.5. Des pratiques d'amenuisement des marges bénéficiaires (également appelées prix ciseaux, ciseau tarifaire, *margin squeeze* ou *price squeeze*). Le risque de telles pratiques est un problème fréquemment rencontré dans le secteur des télécommunications où certains concurrents sont dépendants des inputs achetés à un opérateur puissant verticalement intégré. Plusieurs opérateurs historiques (Deutsche Telekom⁶²⁴, Telefonica⁶²⁵) ont été sanctionnés pour des pratiques de prix ciseaux en relation avec leurs produits d'accès. Il a été démontré que Proximus elle aussi avait pratiqué des tarifs de gros générateur de prix ciseaux (en

⁶²⁴ Décision de la Commission du 21 mai 2003 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 - Deutsche Telekom AG).

⁶²⁵ Décision de la Commission du 4 juillet 2007 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/38.784 - Wanadoo España vs. Telefónica).

liaison avec ses services de terminaison mobile et ses services de lignes louées Ethernet)⁶²⁶.

⁶²⁶ Voir décision de l'IBPT de 8 avril 2009 concernant le test de ciseaux tarifaires des lignes louées Ethernet.

CHAPITRE 27. MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES À PROXIMUS

1440. L'analyse du marché de gros de l'accès central aux réseaux cuivre et fibre a mis en évidence la position de puissance significative de Proximus sur ce marché et l'existence de différents problèmes parmi lesquels la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue notamment l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau de Proximus.
1441. Le constat de l'existence d'une position de puissance significative entraîne l'obligation, pour l'IBPT, d'imposer à Proximus des obligations réglementaires basées sur la nature des problèmes constatés, appliquées de façon proportionnelle et justifiées. Au moins une mesure doit être imposée. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit tenir compte des mêmes principes réglementaires que ceux qui ont guidé le choix des obligations sur le marché de l'accès local⁶²⁷.

27.1. COHÉRENCE DE LA RÉGULATION ENTRE LE MARCHÉ DE L'ACCÈS LOCAL ET LE MARCHÉ DE L'ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE

27.1.1. Impact des mesures correctrices imposées sur le marché de l'accès local

1442. Il convient d'examiner le marché de gros de l'accès central en tenant compte de la régulation sectorielle ex ante existant sur le marché de gros situé en amont, c'est-à-dire le marché de l'accès local.
1443. L'analyse des marchés de détail a mis en évidence des parts de marchés très faibles et décroissantes pour les opérateurs alternatifs considérés dans leur globalité.
1444. Opérer sur les marchés de détail sur base du marché de gros de l'accès local réclame des opérateurs alternatifs des ressources significatives, notamment pour se connecter aux centraux locaux et pour acquérir des équipements.
1445. L'analyse du marché de gros de l'accès central est par ailleurs mis en évidence le déclin du dégroupage du réseau cuivre, déclin qui, prospectivement, devrait se poursuivre (cf. Chapitre 17.). Quant à l'accès au réseau fibre (sous forme de dégroupage ou d'autres modes d'accès à l'infrastructure passive), il est imposé pour la première fois dans le cadre de la présente décision. A l'horizon de la

⁶²⁷ Article 8.5 de la directive 2002/21/CE du parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»).

présente analyse, les nouveaux types d'accès pourraient avoir un impact effectif, mais uniquement au niveau local (dans les zones où la fibre sera graduellement déployée).

1446. Pour ces raisons, l'IBPT considère que les mesures correctives imposées sur le marché de l'accès local sont de manière générale insuffisantes pour atteindre à elles seules les objectifs du cadre réglementaire. A la section 19.8. de la présente décision, l'IBPT a cependant défini les circonstances dans lesquelles les obligations imposées sur le marché de l'accès central pouvaient faire l'objet d'une différenciation sur une base géographique.

27.1.2. Impact sur le marché de l'accès local des mesures correctrices imposées sur le marché de l'accès central

1447. Pour être actifs sur les marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion, les opérateurs non pourvus d'une infrastructure propre pour accéder aux utilisateurs peuvent avoir recours aux produits du marché de l'accès local et/ou aux produits du marché de l'accès central.
1448. L'usage des produits du marché de l'accès local doit dans la mesure du possible être privilégié. En effet, ces produits se situent plus haut sur l'échelle des investissements et offrent aux opérateurs alternatifs un plus haut degré de contrôle de leurs offres de détail et un plus haut degré d'indépendance par rapport à l'opérateur puissant auquel ces produits sont achetés. L'usage des produits du marché de l'accès local (et/ou de leurs services auxiliaires) est donc en principe plus approprié pour stimuler la concurrence et les investissements des opérateurs alternatifs, sans les obliger à dupliquer purement et simplement les infrastructures existantes. Dans le cadre de l'examen des mesures correctrices appropriées sur le marché de l'accès central, il convient par conséquent d'éviter que le positionnement relatif des produits d'accès local et des produits d'accès central décourage l'usage des services d'accès local.
1449. De manière générale, l'IBPT considère que le faible développement de l'accès local au cours des dernières années n'est pas dû à un mauvais positionnement relatif des produits d'accès local et des produits d'accès central. Ce faible développement de l'accès local s'explique plutôt par la faible part de marché persistante des opérateurs alternatifs, le déclin du dégroupage du réseau cuivre et la faible couverture actuelle du réseau fibre (pour lequel aucun accès local, régulé ou commercial, n'est actuellement disponible).

1450. Le principe de l'échelle des investissements est de permettre à un opérateur de réaliser davantage d'investissements en infrastructure une fois qu'il atteint une masse critique. L'accès central est un échelon essentiel dans les produits de gros permettant d'acquérir la base de clientèle économiquement nécessaire pour utiliser l'accès local. En définissant des conditions opérationnelles et tarifaires moins favorables pour les services d'accès central, on risque d'entraver la recherche d'une masse critique par les opérateurs alternatifs et de retarder le moment où ils atteignent celle-ci. Or les opérateurs alternatifs belges disposent actuellement de parts de marché très faibles.
1451. L'importance de l'accès central a été souligné tant par l'ERG que par la Commission européenne :

*« It is important that **infrastructure and service competition are not seen as opposed to each other**, but are linked through the ladder of investment allowing competitors, through a sequence of regulated access products that are consistently priced to invest in a step-bystep manner in own infrastructure. **Service competition based on regulated access at cost-oriented prices (or retail-minus prices) can be seen as a vehicle for long term infrastructure competition.** Therefore, regulators should impose remedies that enable the new entrants to reach a point of the investment ladder which makes economic sense and which tends to maximize the extent of economically efficient competing infrastructure. »⁶²⁸*

[...]

*« Deployment of NG access networks modifies the competitive environment in a number of markets, in particular LLU and wholesale broadband access. However, as long as competitive conditions have not changed, **the move to NGNs does not provide an opportunity to roll back regulation on existing services.** For some time, **competitors will have an ongoing need for access to copper at the MDF level or to bitstream type services** at different levels in the network.*

Planned changes in the access network may potentially make it more difficult to continue to carry forward regulated remedies such as local loop unbundling (at established access points), that are designed to address the lack of effective competition in the provision of broadband services.

⁶²⁸ European Regulators Group, ERG Opinion on Regulatory Principles of NGA, ERG (07) 16rev2.

*In applying remedies, regulators need to find ways to promote the deployment of new and more efficient network architectures while at the same time recognising the investments made by new entrants on the basis of current architectures. National authorities will need to carefully follow and evaluate developments in order to ensure that appropriate access remedies are maintained for the forward-looking periods for which competition is judged to be ineffective, and to avoid undermining or discouraging efficient entry. Remedies such as duct sharing, access to dark fibre, mandated backhaul from the street cabinet, and new forms of bitstream access, could be considered where these are appropriate. This may call for some transitional arrangements to be considered, to allow time for adaptation of existing business models. ».*⁶²⁹

1452. La Commission européenne⁶³⁰ note encore récemment que:

“[...] in the majority of Member States the WCA market still exhibits, on a national scale, high and non-transitory entry barriers and is not expected to tend towards competition. This is due mainly to (a) at times slow take-up of LLU access products, (b) the lack of ubiquity of LLU-based entrants, which are not expected to provide their services on a national scale in the foreseeable future due to the strong economic disincentives to unbundle local loops or take up equivalent local access products in low-density and rural areas [...]”.

1453. Les offres bitstream servent à des opérateurs de toutes tailles et de tous profils (orientés vers la clientèle résidentielle et/ou la clientèle des entreprises). Elles jouent un rôle indispensable pour le développement de la concurrence par les infrastructures mais ont également un rôle direct pour garantir et stimuler la concurrence sur le marché de détail. Dans les circonstances actuelles du marché belge et tout particulièrement dans le contexte d'évolution vers les réseaux d'accès de nouvelle génération, en définissant des conditions opérationnelles et tarifaires moins favorables pour les services bitstream, on risque d'affaiblir la concurrence sans inciter les opérateurs alternatifs à migrer vers le dégroupage.

27.1.3. Conclusion

1454. L'IBPT a constaté au chapitre précédent que l'accès local aux réseaux cuivre et fibre était une mesure appropriée pour atteindre les objectifs du cadre réglementaire.

⁶²⁹ Note explicative accompagnant la Recommandation 2007.

⁶³⁰ Note explicative accompagnant la Recommandation 2014.

Cependant, les perspectives de développement sur base de ces services d'accès local sont limitées ou incertaines à l'horizon de l'analyse (déclin du réseau cuivre, déploiement graduel du réseau fibre).

1455. L'IBPT a constaté ci-dessus que les mesures correctives imposées sur le marché de l'accès local étaient insuffisantes pour atteindre à elles seules les objectifs du cadre réglementaire à l'horizon de la présente analyse.
1456. Compte tenu de la position de puissance significative de Proximus sur le marché de l'accès central et de l'insuffisance des mesures correctives imposées sur le marché de l'accès local, il est nécessaire d'imposer des mesures correctives sur ledit marché de l'accès central.
1457. L'IBPT considère en outre qu'il ne serait ni opportun ni efficace de dégrader les conditions opérationnelles ou quantitatives des offres d'accès central en diminuant leur qualité, leurs fonctionnalités et/ou en augmentant leurs tarifs dans le but d'inciter les opérateurs alternatifs à migrer davantage vers les offres d'accès local. Au contraire, l'IBPT est d'avis que tenant compte des circonstances relevées dans l'analyse, y compris d'un point de vue prospectif, une telle approche risquerait d'entraîner des conséquences négatives sur le marché de détail et ne permettant pas de poursuivre efficacement les objectifs assignés par le cadre réglementaire.

27.2. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ

1458. Dans le cadre de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, les obligations suivantes ont été imposées à Proximus au niveau national sans distinction géographique sur le marché de l'accès à des services bitstream. Ces obligations avaient également déjà été imposées à Proximus dans la décision de réfection de 2009.⁶³¹ Ces obligations sont synthétisées ci-dessous.
1459. Proximus a alors été soumise aux obligations suivantes :
- La fourniture de l'accès à son réseau ;
 - Les obligations sur le plan de la non-discrimination ;

⁶³¹Décision de réfection du 2 septembre 2009 visant à corriger la décision concernant l'analyse de marché du 10 janvier 2008 relative aux marchés d'accès à large bande.

- Une obligation de transparence, combinée à l'obligation de publication d'une offre de référence ;
- L'établissement d'une séparation comptable ;
- Les obligations concernant le contrôle des prix et relatives au système de comptabilisation des coûts ;
- Un cadre dans lequel d'autres mesures d'exécution⁶³² ont pu être prises dans le but d'assurer « l'excellence opérationnelle » dans ses processus opérationnels.

27.3. OBLIGATION D'ACCÈS

27.3.1. Base légale

1460. La base légale de ces obligations est l'article 61 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

27.3.2. Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire

Description

1461. Proximus doit satisfaire à toutes les demandes raisonnables d'accès à un débit binaire afin de permettre aux opérateurs tiers de collecter et distribuer des flux à haut débit vers les utilisateurs finals raccordés au réseau de Proximus.⁶³³ Étant donné que la définition du marché pertinent de produits comprend tant le réseau cuivre traditionnel que le nouveau réseau fibre de Proximus, il convient de donner accès aux deux infrastructures. Les modalités des mesures imposées doivent être considérées comme s'appliquant aux deux types d'accès, à moins qu'une distinction ne soit faite de manière spécifique.
1462. Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005, l'offre d'accès à un débit binaire doit garantir :
- un débit suffisant pour permettre l'élaboration de services à très haut débit dans les zones où ces produits sont proposés par Proximus ;
 - la possibilité de différenciation des services de détail grâce au même choix de qualités de service (QoS) qui sont offerts aux clients de détail ;

⁶³² Sur la base d'une combinaison des obligations d'accès, de transparence et de non-discrimination.

⁶³³ Art. 61, § 1er, LCE : « [...] Les opérateurs peuvent notamment se voir imposer : 1° d'accorder à des tiers l'accès à des éléments et/ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs et/ou l'accès dégroupé à la boucle locale, notamment afin de permettre la sélection et/ou la présélection des opérateurs et/ou l'offre de revente des lignes d'abonné ; »

- permettre de définir ses propres débits et volumes pour différents types d'offres. L'opérateur PSM ne peut refuser les débits et volumes demandés par d'autres opérateurs que pour des raisons techniques ;
- une granularité de connectivité suffisante, offerte selon le choix du bénéficiaire ;
- le droit de l'opérateur alternatif de déterminer librement l'usage du produit de gros qu'il achète. Cet usage ne peut pas être limité à la seule duplication des services de détail de l'opérateur PSM. D'éventuelles limitations ne peuvent être justifiées que par des raisons techniques objectives ;
- absence de restriction d'accès à certains DSLAM, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques.
- L'opérateur PSM doit implémenter le dimensionnement de la capacité d'interconnexion par l'opérateur alternatif. Ce qui signifie que l'opérateur PSM doit fournir l'équipement d'interconnexion nécessaire (cartes, commutateur Ethernet, etc.) pour fournir la capacité que l'opérateur alternatif juge nécessaire. L'opérateur PSM peut éventuellement fixer un seuil minimum, à condition que la nécessité de ce dernier soit justifiée.

1463. Les opérateurs qui demandent une prestation d'accès au débit binaire doivent pouvoir acheter de manière dégroupée tous les éléments dont ils ont besoin. Les modalités concrètes de l'accès au débit binaire (sur le réseau cuivre) ont été fixées dans les offres BROBA⁶³⁴ et WBA VDSL2⁶³⁵ de Proximus déjà existantes et approuvées par l'IBPT.

1464. Moyennant les modifications nécessaires inhérentes aux technologies, l'accès au débit binaire sur fibre optique sera similaire à l'accès au débit binaire VDSL2 notamment sur les aspects suivants :

- La liberté, la flexibilité et le choix en termes de qualité de service, de profils de vitesse de ligne, de limitations en volume, de processus, de fonctionnalités, et de services finaux délivrés par l'opérateur alternatif;
- La réutilisation des infrastructures déployées en termes de PoP (point of presence), lignes d'accès, VLANs, ... ;

⁶³⁴Voir https://www.proximuswholesale.be/nl/id_broba/homepage/access/regulated-services-access/broba.html

⁶³⁵ Voir https://www.proximuswholesale.be/nl/id_wba_vdsl2/homepage/access/regulated-services-access/wba-vdsl2.html

- La réutilisation des systèmes d'informations pour le support des processus opérationnels.

1465. Spécifiquement en ce qui concerne les profils de ligne :

- Pour les profils asymétriques, Proximus fournira au minimum les mêmes débits que ceux offerts au niveau des offres de détail; Proximus répondra à toute demande raisonnable d'autres profils asymétriques ;
- Proximus doit proposer une offre de profils symétriques évolutive et comprenant un nombre suffisant d'incrémentes pour permettre aux opérateurs de déterminer librement leur produit final⁶³⁶.

1466. Proximus offre dans certaines zones industrielles et/ou de bureaux un service asymétrique identique aux offres FTTH sans qu'aucun OLT (Optical Line Termination) ne soit utilisé. Du fait de la neutralité technologique, l'IBPT considère que ces offres doivent être intégrées à l'offre bitstream régulée.

1467. En outre, Proximus devra satisfaire aux demandes raisonnables d'accès, y compris lorsque les services demandés concernant l'accès à un débit binaire ne sont pas repris dans l'offre de référence, cette absence d'offre de référence ne faisant pas obstacle à des demandes raisonnables d'accès non prévues dans l'offre de référence (article 59, § 7, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

1468. L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la

⁶³⁶ En particulier : de 10Mbps à 100Mbpt par pas de 10Mbps, et de 100Mbps et à 1Gbps, par pas de 100 Mbps.

lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005.⁶³⁷ Cette liste de critères n'est pas exhaustive⁶³⁸ mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation. La section 27.3.3. aborde spécifiquement la question du caractère raisonnable des demandes d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.

Motivation

1469. Une obligation d'accès est essentielle pour permettre aux opérateurs alternatifs de proposer une offre alternative en ce qui concerne l'internet haut débit. Comme exposé dans la section « Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus »⁶³⁹, le déploiement d'une nouvelle boucle locale à grande échelle pour un opérateur alternatif n'est en effet pas une option économiquement viable et ne s'avèrerait pas efficace. Cet investissement n'est plus récupérable dans le délai de vie prévu de l'infrastructure du réseau. Une obligation d'accès est donc nécessaire pour stimuler la concurrence sur le marché.
1470. La fourniture des services de détail sur base du dégroupage nécessite un déploiement du réseau jusqu'à la boucle locale ; ce qui nécessite de la part de l'opérateur alternatif une échelle suffisamment grande pour pouvoir effectuer des investissements aussi lourds. Dans certaines zones, le dégroupage ne sera en outre pas économiquement viable compte tenu de la faible densité des lignes et par conséquent, aucune concurrence durable ne pourra s'établir sur le marché de détail. L'accès à un débit binaire et le dégroupage se complètent en permettant à

⁶³⁷ Art. 61, § 2, LCE : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées au § 1er, il prend notamment en considération les éléments suivants :

1° la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'interconnexion et/ou d'accès concerné, y compris la viabilité d'autres produits d'accès en amont, tels que l'accès aux gaines ;

2° le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible ;

3° l'investissement initial réalisé par le propriétaire des ressources, en tenant compte des investissements publics réalisés et des risques inhérents à l'investissement ;

4° la nécessité de préserver la concurrence à long terme, en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace fondée sur les infrastructures ;

5° le cas échéant, les éventuels droits de propriété intellectuelle ;

6° la fourniture de services paneuropéens. »

⁶³⁸ L'article 61, § 2, alinéa 1er, LCE prévoit ce qui suit : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées à l'alinéa 2, il prend notamment en considération les éléments suivants : [...] » (nous soulignons)

⁶³⁹ Voir section 25.2. « Barrières à l'entrée » de la présente décision.

un opérateur alternatif d'échelonner ses investissements et de couvrir des zones où le dégroupage n'est pas économiquement viable pour l'opérateur. La mise en place de ces offres a permis l'émergence d'offres de détail de haut débit concurrentes. En l'absence d'offres d'accès à un débit binaire, cette concurrence ne pourrait pas se développer.

1471. Le marché belge n'est pas suffisamment concurrentiel pour lever ces obligations car il n'existe aucune alternative à l'accès bitstream régulé pour maintenir un niveau de concurrence suffisamment élevé en cas de suppression des obligations actuelles. Le dégroupage est trop peu développé actuellement pour que des offres d'accès à un débit binaire concurrentes de celles de Proximus se développent en suffisance sur le marché sur cette seule base et répondent aux besoins des opérateurs alternatifs de proposer des offres homogènes sur l'ensemble du territoire. Le recours à des offres de revente au niveau de gros (par ex. Carrier DSL) ne permet que très peu de différenciation au niveau du produit final en ce qui concerne les tarifs et les aspects techniques. De plus, l'offre de revente (Carrier DSL) de Proximus n'est pas une offre régulée. Proximus aurait dès lors la possibilité d'en augmenter le prix ou, même, de la retirer du marché.
1472. En outre, l'importance du bitstream comme technologie d'accès n'augmentera que compte tenu de la fermeture des centraux et de la poursuite du déploiement du vectoring, ce qui aura un impact sur les possibilités de dégroupage.
1473. La Recommandation NGA de la Commission européenne du 20 septembre 2010⁶⁴⁰ réitère la nécessité de faire une offre bitstream couvrant toutes les vitesses et technologies utilisées sur les réseaux NGA :

« Lorsqu'il est constaté une PSM sur le marché 5 [désormais marché 3b], les mesures correctrices relatives à la fourniture en gros d'accès à haut débit devraient être maintenues ou modifiées pour les services existants et leurs moyens de substitution. Les ARN devraient envisager la fourniture en gros d'accès à haut débit sur VDSL comme un moyen de substitution à l'actuelle fourniture en gros d'accès à haut débit sur boucles en cuivre seulement. »

« Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes

⁶⁴⁰ Recommandation 2010/572/EU de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (réseaux NGA), points 31 et 33.

de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels ».

1474. Compte tenu des limites du dégroupage (son faible développement actuel et la fermeture programmée de centraux), l'obligation de fournir l'accès à un débit binaire permet d'abaisser la barrière à l'entrée sur le marché qui découle de l'impossibilité de dupliquer le réseau de Proximus. Cette barrière est l'une des causes principales de la concentration sur le marché de détail. En facilitant l'entrée sur le marché, cette obligation doit contribuer à promouvoir la concurrence ainsi que, indirectement, la pénétration de l'internet large bande en Belgique. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁶⁴¹
1475. L'IBPT souligne à cet effet la faisabilité technique et économique ainsi que la proportionnalité de l'obligation en matière d'accès à un débit binaire, plus précisément à la lumière de la nature limitée de l'investissement nécessaire pour mettre en œuvre une telle obligation.
1476. L'accès au bitstream permet aux opérateurs alternatifs de fournir directement des services large bande aux clients finals. Ce service d'accès donne aux opérateurs alternatifs davantage de contrôle concernant les paramètres de qualité de leurs services en comparaison de la simple revente de produits de Proximus. Cela leur donne la possibilité de différencier davantage leur offre de celle de Proximus, par exemple en ce qui concerne la largeur de bande, les vitesses de chargement et de téléchargement, la qualité du service (QoS), etc. Pour promouvoir la concurrence et l'innovation, il est justifié que l'OLO dispose de la plus grande liberté possible pour ce qui concerne l'usage des services de gros.
1477. Pour la fourniture de services large bande, la succession complète d'éléments de réseau doit être suffisamment performante pour pouvoir fournir le service acheté. Cela signifie également que l'interconnexion entre l'opérateur PSM et l'opérateur alternatif doit être suffisamment grande et qu'il doit y avoir suffisamment de points pour supporter l'ensemble du trafic de l'opérateur alternatif. Dans le cas contraire, la qualité de la ligne et l'expérience utilisateur des clients finals du bénéficiaire se détérioreront. C'est la raison pour laquelle il ne peut y avoir de restriction d'accès à certains points d'interconnexion, excepté s'il existe une

⁶⁴¹ Conformément aux articles 6-8 de la LCE.

alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques.

1478. L'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables lorsque celles-ci ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence est nécessaire afin de permettre aux opérateurs alternatifs soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Proximus, soit d'introduire eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. Cette obligation qui reposait déjà sur Proximus dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande garantit la promotion de l'innovation technologique et la concurrence sur les marchés situés en aval.

27.3.3. Demande d'accès par les opérateurs disposant d'un réseau existant

1479. Les opérateurs qui disposent déjà d'un réseau fixe propre à part entière se trouvent dans une situation spécifique en ce qui concerne les demandes d'accès aux autres réseaux fixes. Par conséquent, l'on dessine dès lors un cadre méthodologique spécifique afin de pouvoir évaluer le caractère raisonnable de telles demandes d'accès. En effet, l'impact de l'autorisation de l'accès de ces opérateurs est bien plus grand sur les investissements et sur la concurrence basée sur l'infrastructure que dans la situation d'un opérateur qui ne dispose pas d'un tel réseau.
1480. A la lumière du premier et du quatrième critères de l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT a élaboré une méthodologie afin d'évaluer le caractère raisonnable des demandes d'accès au réseau d'un opérateur PSM par des opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant.⁶⁴² Il s'agit plus précisément de « la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'accès concerné » et de « la nécessité de préserver la concurrence à long terme ».
1481. Concrètement, les opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant sont :
- Proximus (sur l'ensemble du territoire belge) ;

⁶⁴² Cette méthodologie a été définie en collaboration avec Analysys Mason ; voir Analysys Mason « Principles and framework for assessment of the reasonableness of access to another operator's network as part of the implementation of CRC's decisions », août 2016.

- Telenet, Brutélé, Nethys et SFR (dans leurs zones de couverture respectives).

1482. Le cadre méthodologique se concentre en particulier sur la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes d'une part et la nécessité de préserver la concurrence à long terme d'autre part. Il s'agit des critères que l'IBPT considère comme décisifs, mais il passe également au crible les autres critères. Il est important de noter que tous les critères ne doivent pas être remplis de manière cumulative avant qu'une demande puisse être considérée comme raisonnable ou non. L'évaluation s'appuie en d'autres termes sur plusieurs critères, un critère pouvant peser plus qu'un autre.
1483. Le point de départ général est qu'une demande d'accès est raisonnable à moins que l'opérateur puissant sur le marché ne puisse prouver le contraire, selon les principes généraux tels que déterminés plus haut (voir ci-dessous point 1468).

Etape 1 : définition de la demande du demandeur d'accès

1484. La première étape consiste à décrire la demande d'accès en ce qui concerne les services sur lesquels elle porte et leur portée géographique. En outre, le résultat de l'analyse peut dépendre de l'échelle de la demande d'accès (et donc de l'investissement nécessaire).
1485. Si cette demande d'accès est refusée, l'on passe à la deuxième étape.

Etape 2 : évaluation des raisons du refus par l'opérateur d'accès

1486. Deuxièmement, les raisons du refus du prestataire de services seront, le cas échéant, analysées, et ce, sur la base des critères mentionnés dans la présente décision (dont le fait de préserver la concurrence à long terme en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace, basée sur les infrastructures)⁶⁴³. Cet examen se base sur une analyse de la valeur actuelle nette (VAN) des investissements à réaliser.⁶⁴⁴
1487. Etant donné que le demandeur d'accès dispose d'une infrastructure d'accès propre, l'utilisation de ce réseau existant ou l'investissement dans le réseau propre

⁶⁴³ Voir l'article 61, § 2, 4° de la loi du 13 juin 2005.

⁶⁴⁴ La méthode VAN (valeur actuelle nette) est une méthode de calcul courante lors de l'adoption d'une décision d'investissement. Elle consiste à prendre en compte tous les coûts et revenus attendus. Normalement, l'on procède uniquement aux investissements lorsque les revenus attendus sont supérieurs aux coûts attendus, en d'autres termes si la VAN est positive.

pour fournir lui-même un service similaire devront être repris dans l'analyse de l'efficacité économique. Cette analyse doit vérifier si le demandeur d'accès pourrait fournir l'équivalent du service demandé en utilisant sa gamme de services et ses infrastructures existantes.

1488. L'analyse doit plus précisément examiner si le demandeur d'accès peut investir de manière efficace dans son propre réseau afin de fournir le service demandé.⁶⁴⁵ Si la VAN de l'investissement, compte tenu de tous les revenus et coûts pertinents, est positive, l'investissement peut être considéré comme efficace, indépendamment de la rentabilité de cet investissement par rapport à la rentabilité d'une situation où l'accès est octroyé.⁶⁴⁶ L'investissement VAN des demandes d'accès doit donc être évalué en soi.
1489. Si l'investissement par le demandeur d'accès au niveau de ses infrastructures propres est rentable (VAN positive), sa demande d'accès est a priori déraisonnable. A l'inverse, une VAN négative entraînera a priori une demande raisonnable d'accès.
1490. Enfin, le fournisseur d'accès doit être autorisé à pouvoir récupérer ses investissements efficaces, y compris un rendement raisonnable. Tant que cela est vrai, les incitants à investir seront maintenus pour le fournisseur d'accès. En ce qui concerne la fixation des prix de l'offre de référence de gros, cet incitant est déjà maintenu. Ce niveau est en effet fixé par le régulateur à une hauteur adéquate.
1491. A l'annexe L, l'IBPT examine les demandes d'accès concrètes qui lui ont été soumises et conclut quant à leur caractère raisonnable ou non :
- L'accès de Telenet au réseau de Proximus ;
 - l'accès de Proximus au réseau de Telenet ;
 - l'accès de Proximus aux réseaux de Brutélé et de Nethys.

⁶⁴⁵ Il va de soi que l'IBPT prendra uniquement en compte les investissements économiquement efficaces, afin d'augmenter la concurrence sur le marché.

⁶⁴⁶ Un risque potentiel de fourniture d'accès existe lorsque le demandeur d'accès pourrait investir dans son propre réseau et ainsi atteindre une marge positive mais choisit tout de même de demander un accès de gros. Cela pourrait par exemple être le cas lorsque le coût de l'accès de gros est inférieur au coût d'investissement dans le réseau propre. Cela peut entraîner une situation avantageuse pour le demandeur d'accès (qui peut proposer des services à un coût inférieur que s'il devait prévoir ceux-ci lui-même et ainsi augmenter ses revenus), mais qui n'est pas forcément en faveur des intérêts des clients finals à plus long terme, vu qu'une concurrence rentable et durable, fondée sur les infrastructures, serait découragée par un tel accès.

27.3.4. Fournir une possibilité de colocalisation ou d'autres formes de partage de ressourcesDescription

1492. Proximus doit faire une offre de colocalisation tant pour l'accès local au réseau cuivre que pour l'accès local au réseau fibre.⁶⁴⁷ Ces obligations permettent le raccordement physique des réseaux de communications électroniques. Proximus doit fournir des services de colocalisation au niveau des LEX et LDC conformément à son offre de référence. De plus :
- l'opérateur puissant doit fournir les différentes formes de colocalisation sous forme physique, distante et virtuelle ;
 - l'opérateur puissant est de surcroît obligé de mettre à la disposition des opérateurs qui ont obtenu une colocalisation une capacité de collecte ou backhaul ;
 - l'opérateur puissant ne peut imposer la colocalisation lorsqu'une autre solution technique est possible.
1493. Les opérations concernant la colocalisation doivent être reprises dans une offre de référence. En ce qui concerne l'accès au réseau cuivre, l'offre actuelle répond aux besoins actuels des utilisateurs.

Motivation

1494. Cette obligation est justifiée par le fait que ces services permettent de rendre opérationnelles les offres d'accès au débit binaire.
1495. La colocalisation est nécessaire pour permettre la fourniture efficace du service à l'opérateur alternatif à certains points de collecte. Les coûts de construction d'une nouvelle infrastructure de backhaul en parallèle à celle de l'opérateur PSM constituent une barrière à l'entrée, entre autres du fait que les OLO ne disposent pas d'économies d'échelle équivalentes.
1496. L'ORECE reconnaît les risques possibles liés au fait de ne pas disposer de ces ressources supplémentaires et indique dès lors clairement que les ARN doivent imposer l'accès à la colocalisation et aux autres ressources supplémentaires à des tarifs orientés sur les coûts et dans des conditions claires et transparentes

⁶⁴⁷ Voir l'article 61, § 1er, alinéa 6, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

approuvées par le régulateur. C'est en effet nécessaire pour pouvoir assurer la viabilité des mesures concernant le dégroupage.⁶⁴⁸

27.3.5. Obligation d'accès concernant la fonctionnalité multicast

Description

1497. L'IBPT oblige Proximus à fournir l'accès à un produit bitstream comprenant des fonctionnalités multicast équivalentes à celles fournies par Proximus en interne à ses filiales ou à ses partenaires pour la fourniture de ses services de détail.
1498. L'obligation d'accès au multicasting est limitée au réseau de transport Ethernet et aux IP DSLAM (actuellement Alcatel ISAM) et comprend 3 éléments :
- L'obligation de fournir des VLAN E-Tree (point à multipoint) permettant aux opérateurs alternatifs de transporter leur contenu jusqu'aux DSLAM qu'ils ont sélectionnés ;
 - Le partage des adresses IP multicast entre les différents opérateurs étant donné que le nombre d'adresses existantes est largement suffisant pour plusieurs bouquets différents ;
 - L'accès à la fonctionnalité multicast des DSLAM pour permettre aux utilisateurs finals de sélectionner les programmes qu'ils souhaitent regarder.
1499. Au plus tard 2 mois après la publication de la présente décision, Proximus doit fournir à l'IBPT une proposition d'adaptation de l'offre de référence concernant le multicasting. L'IBPT adoptera ensuite une ou plusieurs décisions concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de la proposition d'offre de référence.
1500. L'obligation de fourniture d'accès au multicasting ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, plus précisément à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005.

⁶⁴⁸ Voir Best Practice 10, BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, 6/25.

1501. Proximus peut toutefois choisir de présenter un autre type de service de gros qui constituerait une proposition alternative au multicast (comme par exemple l'accès à la plateforme IPTV de Proximus). Dans le délai d'un mois suivant la publication de la présente décision, Proximus peut communiquer à l'IBPT les caractéristiques essentielles d'un autre type de service de gros, pour autant que cette alternative permette aux opérateurs alternatifs d'offrir un service de détail de diffusion de contenus vidéos en format point à multipoint leur permettant de se différencier en termes de contenu (offrir à leurs clients des chaînes supplémentaires, en plus de celles proposées par Proximus à ses propres clients ainsi que de ne pas reprendre certaines chaînes de l'offre de détail de Proximus). L'IBPT se prononcera sur cette proposition alternative :

- Proximus doit communiquer à l'IBPT une proposition d'adaptation de l'offre de référence dans les 2 mois après l'approbation de cette alternative par l'IBPT. L'IBPT adoptera ensuite une ou plusieurs décision(s) concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de la proposition d'offre de référence de Proximus.
- En cas de rejet par l'IBPT de la proposition alternative de Proximus, l'accès aux fonctionnalités multicast devra faire l'objet, au plus tard 3 mois après ce rejet, d'une proposition de Proximus d'adaptation de l'offre de référence. L'IBPT adoptera ensuite une ou plusieurs décision(s) concernant les aspects qualitatifs et quantitatifs de cette proposition d'offre de référence de Proximus. La fonctionnalité « multicast » sera opérationnelle dans les 6 mois à compter de la décision de l'IBPT concernant au moins les aspects qualitatifs de la proposition de Proximus.

1502. Une telle liberté de choix était également reprise dans la décision d'analyse de marché précédente.⁶⁴⁹ Suite à cette décision, Proximus a fait usage de cette option pour proposer un accès à sa plateforme IPTV.⁶⁵⁰ Étant donné qu'une telle proposition a déjà été approuvée par l'IBPT par le passé, l'IBPT ne juge pas nécessaire que Proximus, si elle souhaite à nouveau proposer un tel accès, demande d'abord l'approbation de l'IBPT. Si Proximus choisit de fournir un accès de gros à sa plateforme IPTV, Proximus peut immédiatement soumettre une

⁶⁴⁹Voir Décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés large bande, section 6.6.1.2. « Mise en place d'une nouvelle obligation d'accès concernant la fonctionnalité multicast », 325.

⁶⁵⁰Proposition de Proximus du 19 septembre 2011, telle qu'analysée par la décision de l'IBPT du 4 janvier 2012 concernant l'approbation de l'offre de Belgacom proposée comme alternative au remède « multicast ».

proposition d'offre de référence à ce sujet, et ce, dans les deux mois qui suivent la publication de la présente décision.

1503. Proximus dispose d'une période de mise en oeuvre de six mois à partir d'une demande concrète d'accès au multicast ou à l'offre alternative.

Motivation

1504. L'IBPT estime justifié et proportionnel d'obliger Proximus à satisfaire à toutes les demandes raisonnables d'accès à un débit binaire comprenant des fonctionnalités multicast. L'IBPT s'explique plus avant ci-dessous.
1505. L'IBPT constate une évolution du marché de la large bande belge vers la fourniture de services via des offres multiple play (voir ci-dessus - Chapitre 10.). L'IBPT tient en outre compte du faible développement du dégroupage en Belgique, de la disparition de la possibilité de dégroupage dans un certain nombre de points d'accès suite à la fermeture de grands LEX et du déploiement croissant du vectoring. Afin de garantir le maintien et le développement de la concurrence sur les marchés en aval, il est par conséquent nécessaire et justifié de mettre à disposition une offre de gros pour l'accès bitstream avec des fonctionnalités multicast en Belgique. L'accès à la fonctionnalité multicast vise à garantir l'absence de discrimination et la possibilité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir concurrencer Proximus sur le marché de la large bande tel que décrit par l'IBPT en tenant compte de l'importance croissante des offres groupées.
1506. Il ressort de l'analyse du marché de détail en Belgique, que la demande d'offres groupées comprenant l'internet rapide et la TV numérique continue d'augmenter et que la possibilité de fournir de tels produits groupés implique des avantages concurrentiels considérables pour les opérateurs. L'IBPT est par conséquent d'avis qu'un opérateur alternatif n'ayant pas la possibilité d'élaborer une offre large bande comprenant la diffusion de contenu rencontrera par conséquent de sérieuses difficultés à se développer suffisamment sur le marché de la large bande.

Le cadre européen

1507. La Commission européenne souligne dans sa recommandation du 20 septembre 2010⁶⁵¹ que les produits de gros doivent refléter au mieux les possibilités

⁶⁵¹Recommandation 2010/572/EU de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (réseaux NGA), point 33.

techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective.

1508. L'imposition de cette obligation d'accès sur le marché 3b est conforme à la définition du marché large bande comme marché neutre sur le plan de la technologie et recommandée par l'ORECE dans le cadre de la position commune concernant les principes réglementaires pour les NGA⁶⁵² qui stipule que le marché large bande englobe ce qui suit : *"all kind of wholesale broadband access products that can be delivered higher in the network"* en dat *"in order to maintain the benefits of infrastructure competition based on LLU, the design of the WBA product might need to be enhanced to allow - on a non-discriminatory basis - alternative operators maximum control of quality parameters (e.g. multicasting) possible in order to compete on an equal footing with the retail arm of the SMP operator (e.g. IPTV)"*.
1509. L'ORECE précise en outre que : *"a bitstream offer, when including multicast functionality, allows alternative operators to provide triple play broadband offers and compete with LLU-based providers (including the incumbent). The provision of complete network functionalities by the SMP operator can also be seen as a consequence of non-discrimination obligations in the provision of wholesale access by the SMP wholesale division"*⁶⁵³.
1510. L'inclusion du multicast en tant qu'obligation d'accès de gros est devenue une mesure standard à tel point que l'ORECE l'a intégrée dans son rapport concernant les mesures « Common Position on layer 2 »⁶⁵⁴. En ce qui concerne l'imposition des fonctionnalités multicast, l'ORECE met en balance, d'une part, la nécessité pour les opérateurs alternatifs de pouvoir répliquer l'offre de détail de l'opérateur PSM tant

⁶⁵² ERG Opinion on Regulatory Principles of NGA, (07)16rev2.

⁶⁵³ Voir ERG, *Report on Next Generation Access - Economic Analysis and Regulatory Principles*, partie D.1, ERG (09)17.

⁶⁵⁴ Common Positions are defined for the conditions for the imposition of L2 WAP, prices and technical characteristics, contributing to the regulatory objective of enabling alternative operators to provide a variety of competitive services for residential and business customers (incl. voice, internet, IPTV, data).

sur le plan technique qu'économique, et, d'autre part, les coûts et la complexité qu'implique l'implémentation d'une telle offre.⁶⁵⁵

1511. La proposition de l'IBPT dans laquelle il laisse à l'opérateur PSM le choix d'introduire une proposition alternative est conforme à l'évaluation de l'IBPT à ce sujet et démontre la proportionnalité de la mesure imposée. Compte tenu de l'absence actuelle de demande concrète pour la fonctionnalité multicast (absence de demande constatée depuis que Proximus l'a retirée de son offre de référence), l'IBPT estime proportionné que cette fonctionnalité ne soit remise en œuvre qu'en cas de demande concrète, pour autant que cette remise en œuvre intervienne dans un laps de temps suffisamment court. Un opérateur alternatif pourra donc offrir à ses clients les mêmes fonctionnalités que Proximus, mais seulement après une certaine période de mise en œuvre.

1512. L'ORECE a également déjà confirmé l'importance de la présence d'une telle description de la fonctionnalité multicast. Parmi les problèmes de concurrence récurrents invoqués figurent les éléments suivants :

"SMP operators do not provide access products of reasonable quality."

"SMP operators arbitrarily limit forms of access (e.g. to whatever suits their own business) or provide forms of access which are over-specified for many players."

1513. Le remède formulé à cet effet est un « Best Practice »⁶⁵⁶, précisant que : "When defining the necessary product characteristics NRAs should on the basis of their assessment require some or all of the following product characteristics such as:

- *multicast functionality*"

⁶⁵⁵ Voir BEREC Common Position on Layer 2 Wholesale Access Products BoR (16) 162 : "CP8: Multicast" "L2 WAP with multicast frame replication functionality enable ANOs the provision of services generating multicast traffic (e.g. IPTV) with an efficient use of the bandwidth of L2 WAP. On the other hand, the multicast frame replication functionality increases the complexity and costs of a L2 WAP. Therefore L2 WAP should have a multicast frame replication functionality if it is necessary and proportionate to ensure technical and economical replicability of competing retail (bundled) offers."

⁶⁵⁶ Revised BEREC Common Position on best practice in remedies on the market of wholesale broadband access (WBA) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market BoR (12) 128.

1514. Au niveau européen, il existe en outre plusieurs exemples où des ARN ont imposé l'obligation de fourniture d'accès aux fonctionnalités multicast sur le marché bitstream (3b) à l'opérateur PSM :
- L'instance danoise DBA a imposé une obligation similaire sur le marché en amont de l'accès à des services de transmission de données et en particulier à l'accès haut débit. La Commission européenne n'a pas formulé de remarques à ce sujet dans le cadre de la consultation concernant la présente décision.⁶⁵⁷
 - Le régulateur slovaque RÚ impose une obligation d'offre d'accès de gros pour l'IPTV multicast sur le marché d'accès central de gros (marché 3b/2014). La Commission européenne n'a pas formulé de remarques à ce sujet dans le cadre de la consultation concernant la présente décision.⁶⁵⁸
1515. L'IBPT estime que, compte tenu des éléments constatés au niveau européen, il est approprié et justifié d'imposer ce remède à la lumière des circonstances sur le marché belge. Il s'explique plus avant ci-dessous.

La situation belge

1516. L'IBPT constate que sur le marché de détail du haut débit pour les utilisateurs particuliers en Belgique, il existe une tendance à la hausse à inclure des produits groupés, comme détaillé dans le Chapitre 10. de la présente décision.
1517. Pour des raisons techniques et économiques, les opérateurs alternatifs ne sont actuellement pas en mesure de fournir des offres de télévision sur une base nationale en se basant sur les offres DSL de gros existantes, que cela concerne le marché 3 a ou le marché 3b. En voici les raisons :
- Le dégroupage permet en théorie aux opérateurs alternatifs de proposer des offres IPTV. Cela implique toutefois des investissements considérables qui ne peuvent être amortis que pour les zones les plus densément peuplées du territoire belge. En outre, la couverture actuelle en termes de dégroupage est limitée et les projets de fermeture de LEX, combinés à la faisabilité économique fortement limitée du dégroupage de la sous-boucle locale (qui

⁶⁵⁷ Case DK/2012/1340: wholesale broadband access in Denmark.

⁶⁵⁸ Case SK/2016/1908: Wholesale central access provided at a fixed location for mass-market products in Slovakia

n'est pas non plus imposée par l'IBPT) freineront encore davantage le développement du dégroupage en Belgique.

- Le manque de dégroupage de la sous-boucle locale empêche un opérateur DSL de fournir à ses clients un service de radiodiffusion vidéo au format point à multipoint avec la capacité de fournir simultanément plusieurs signaux vidéo.
- Techniquement, il est possible de se limiter à l'utilisation de l'offre bitstream actuelle (sans fonctionnalité multicast). Cette solution implique cependant d'acheminer plusieurs fois les mêmes contenus vidéos à chacun des utilisateurs regardant la même chaîne au même moment ; tandis qu'une offre bitstream avec une fonctionnalité multicast permet de ne transmettre qu'une seule fois une chaîne de contenus au sein de chaque groupe de LEX (donc vers plusieurs LEX). En l'absence d'une fonctionnalité multicast, le coût du haut débit est un multiple du nombre d'utilisateurs finals. Avec une fonctionnalité multicast par contre, le coût du haut débit est un multiple du nombre de chaînes proposées dans le bouquet, et ce, pour chaque groupe de LEX. Les offres bitstream multicast sont donc beaucoup plus efficaces que les offres bitstream actuelles pour la diffusion linéaire de services de contenus vidéos tant en termes techniques que financiers et l'IBPT considère qu'elles sont indispensables en ce sens afin de permettre aux opérateurs de jouer le jeu de la concurrence.

1518. L'IBPT avait en outre imposé l'obligation d'accès aux fonctionnalités multicast dans l'analyse de marché précédente (approuvant finalement une proposition alternative concernant l'accès à la plateforme IPTV de Proximus) mais suite à l'annulation de cette analyse de marché par la Cour d'appel, Proximus avait retiré cette offre en novembre 2016.

1519. C'est pourquoi les opérateurs DSL alternatifs ne peuvent actuellement pas soutenir la concurrence sur le plan des offres multiple play. Compte tenu de l'évolution du marché de la large bande belge vers des offres multiple play qui a été détaillée par l'IBPT au début de l'analyse, le risque est grand qu'un opérateur, qui se contente de fournir l'accès haut débit, rencontre en outre de sérieux problèmes à rester concurrentiel vis-à-vis des opérateurs qui sont en mesure de proposer une offre multiple play. L'IBPT estime dès lors que cela concerne tant un facteur de développement essentiel pour la concurrence sur le marché de l'accès haut débit qu'un moyen de maintenir la concurrence existante. L'offre triple play de Scarlet confirme le fait que l'IPTV constitue un élément essentiel pour la concurrence sur le marché du haut débit. Au sein du groupe Proximus, Scarlet est en effet une entité qui propose des produits de base bon marché. Il est donc d'une importance

fondamentale, même pour une entité qui se positionne de la sorte, de proposer des offres comprenant la télévision.

1520. Des opérateurs alternatifs ont tenté, par le passé, de commercialiser des offres multiple play sur le marché d'une autre manière. Ces tentatives se sont révélées infructueuses.

- Alpha Networks a commercialisé, sous la marque « Billi », des offres groupées comprenant l'internet haut débit et la télévision numérique. Billi fournissait ces services sur la base d'offres groupées dans seulement 20 communes.
- Depuis octobre 2010, Mobistar proposait également des offres groupées comprenant l'internet haut débit et la télévision par satellite, permettant d'obtenir la vidéo à la demande et l'interactivité grâce au décodeur via monocast. La télévision par satellite engendre toutefois de sérieux inconvénients par rapport à l'IPTV et à la CATV. En 2013, Mobistar a toutefois cessé de fournir la télévision par satellite.
- Sous la marque SNOW, BASE a pu conclure en 2013 une offre commerciale d'accès à une plateforme IPTV de Proximus.⁶⁵⁹ Celle-ci a déjà pris fin en 2014, lorsqu'il s'est avéré que les conditions financières ne permettaient pas de poursuivre cette offre.⁶⁶⁰

1521. L'IBPT est d'avis que, pour les raisons précitées, ces solutions multiplay ne constituent pas une alternative valable et à part entière compte tenu des offres actuelles mises sur le marché par Proximus et les câblo-opérateurs. Pour garantir une concurrence durable sur le marché de la large bande, il est par conséquent indispensable de garantir la disponibilité de fonctionnalités de gros permettant de développer des offres multiplay concurrentes, comprenant la télévision.

1522. Compte tenu des difficultés à proposer des offres groupées concurrentes auxquelles sont confrontés les opérateurs alternatifs qui ne disposent pas d'une solution de gros, l'IBPT estime que le risque est réel que les conditions de mise à disposition volontaire (éventuelle) de ce type de fonctionnalité à tous les opérateurs sur le marché ou à une partie de ceux-ci, ne soient pas favorables au développement et au maintien de la concurrence. Ce fait est confirmé, d'une part,

⁶⁵⁹ Cet accord commercial n'a été possible que lorsqu'il est apparu clairement que l'IBPT allait imposer un accès régulé aux fonctionnalités multicast. En raison du long délai d'implémentation, BASE a toutefois préféré opter d'abord pour un accès plus rapide à une offre commerciale.

⁶⁶⁰ DataneWS, 17/12/14, Geen 'Snow' meer bij Base.

par l'arrêt des offres de BASE (via SNOW) en raison des conditions financières trop défavorables de l'accord commercial avec Proximus et, d'autre part, par le retrait rapide de l'offre multicast régulée de Proximus, après l'annulation de la décision imposant cette obligation.

1523. L'IBPT considère que, compte tenu du développement et de l'importance des offres multiple play sur le marché belge et de l'augmentation de la demande pour ce type de produits sur le marché de détail, la compétitivité des opérateurs alternatifs diminue et le développement de la concurrence sur le marché du haut débit est entravé par le fait que les opérateurs alternatifs ne peuvent pas fournir des services de radiodiffusion sur la base des offres de gros existantes. L'analyse du marché de détail a révélé qu'environ deux clients sur trois souscrivant un nouvel abonnement haut débit le font via une offre triple ou quadruple play et que cette tendance ne cesse de croître. L'obligation de fourniture d'accès bitstream comprenant des fonctionnalités multicast favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁶⁶¹ et en veillant à ce que la concurrence dans le secteur des communications électroniques ne soit pas faussée ou entravée.⁶⁶²
1524. L'IBPT estime également que l'imposition d'une offre bitstream comprenant des fonctionnalités multicast n'entravera pas le développement du dégroupage et qu'il impose un remède le plus proportionnel et le moins radical possible. Pour autant que l'offre bitstream actuelle ne décourage d'ailleurs pas le dégroupage (cf. ci-dessus - grâce au dégroupage, l'opérateur alternatif peut choisir son propre matériel et par conséquent des caractéristiques manquantes éventuelles dans l'offre de l'opérateur dominant et surtout, il peut lui-même s'occuper de la gestion), l'offre bitstream avec une fonctionnalité multicast n'aura pas d'impact négatif significatif sur l'échelle des investissements puisque les principaux avantages du dégroupage vont plus loin que l'ajout de la fonctionnalité multicast au niveau du bitstream. Bien que l'IBPT s'attende à l'avenir à un faible développement du dégroupage, cette attente n'a rien à voir avec l'imposition d'une obligation multicast sur le marché haut débit de gros. L'IBPT a en effet détaillé dans les parties précédentes que la fermeture des LEX et la migration vers le VDSL2, en combinaison avec le vectoring, étaient les principaux éléments expliquant les perspectives limitées pour le dégroupage (voir ci-dessus).

⁶⁶¹ Article 8.2, a) de la Directive Cadre.

⁶⁶² Article 8.2, b) de la Directive Cadre.

1525. Par ailleurs, l'IBPT a pris un soin particulier à veiller à la proportionnalité du remède dans le chef de l'opérateur PSM et a ainsi veillé à laisser à ce dernier, la possibilité de proposer des alternatives au remède d'accès aux fonctionnalités multicast. Proximus y a en outre déjà eu recours suite à la décision d'analyse de marché précédente, dans laquelle une telle possibilité avait également été laissée à Proximus.⁶⁶³
1526. La proposition alternative pour laquelle Proximus a opté en 2011 (accès à sa plateforme IPTV) permet une utilisation efficace de la capacité disponible sur le réseau de transport entre le réseau central et le DSLAM par Proximus. Une implémentation traditionnelle du multicast permet en effet à chaque opérateur de déterminer son propre bouquet TV. Ce qui signifie que chaque opérateur (alternatif ou PSM) doit émettre chaque chaîne de son bouquet via l'IPTV. Les chaînes populaires comme één, CANVAS, VTM, Q2, VIER, VIJFtv, etc. sont donc émises via le réseau de transport proportionnellement au nombre d'opérateurs. Le multicast provoque ainsi un doublement de la capacité de transport nécessaire (en ce qui concerne les chaînes communes), et ce, sur l'ensemble de la zone de couverture de Proximus. Une telle méthode de travail n'est pas automatiquement absorbée par la capacité existante. Par conséquent, Proximus devra investir dans l'augmentation de cette capacité. L'opérateur alternatif devra attendre que ces mises à niveau aient été effectuées pour lancer son bouquet TV et devrait alors supporter partiellement ces coûts supplémentaires, conformément au contenu concret de l'obligation de contrôle des prix.
1527. L'alternative utilise cependant le système d'accès conditionnel (VTS) de Proximus pour n'envoyer qu'une seule fois toutes les chaînes. La capacité est ainsi gérée plus efficacement et cela permet une implémentation rapide par Proximus.

27.3.6. Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent la prestation d'accès

Description

1528. Proximus doit rapidement négocier les conditions d'accès (tant pour l'accès local au réseau cuivre que pour l'accès local au réseau fibre) comme indiqué à la section 27.3. de la présente décision, que la demande d'accès porte ou non sur une

⁶⁶³ Proposition de Proximus du 19 septembre 2011, telle qu'analysée par la Décision de l'IBPT du 4 janvier 2012 concernant l'approbation de l'offre de Belgacom proposée comme alternative au remède « multicast ».

prestation incluse dans l'offre de référence. Proximus doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans une période de 15 jours lorsque la demande respecte les conditions de l'offre de référence ou lorsque la demande ne s'éloigne que très peu des conditions de l'offre de référence.

1529. Pour les demandes qui ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence, Proximus doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans un délai de quatre mois.
1530. Les délais susmentionnés n'entrent en vigueur qu'une fois que Proximus a reçu toutes les informations nécessaires de l'opérateur alternatif qui demande l'accès (coordonnées, situation financière, services demandés, informations techniques sur sa propre infrastructure, etc.). Proximus doit, dès les premiers contacts avec ce dernier, indiquer toutes les informations et tous les documents relatifs à ce dernier dont elle a besoin pour conclure l'accord. Ce contrat entrera en vigueur au plus tard six mois après sa conclusion.
1531. L'opérateur puissant doit communiquer à l'IBPT ses accords avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature.⁶⁶⁴ L'IBPT vérifiera la conformité des accords avec les obligations des opérateurs puissant, notamment en matière de non discrimination.
1532. L'IBPT souligne le fait que cette obligation n'oblige pas les bénéficiaires à renégocier les contrats d'accès existants, lesquels restent applicables.
1533. L'opérateur PSM répondra à toute demande raisonnable et négociera de bonne foi avec tout opérateur désirant partager les coûts ou les investissements lors du déploiement de services large bande sur fibre.
1534. Afin de rendre cette obligation effective, il est nécessaire que les opérateurs intéressés soient informés des futurs déploiements pour pouvoir planifier leurs investissements en conséquence. Un mode d'information sera proposé par l'opérateur. Le cas échéant, l'accès à cette information pourra être restreinte aux seuls opérateurs réellement disposés à investir en commun selon une formule à définir.

⁶⁶⁴ Voir dans le même sens l'article 53 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Motivation

1535. Sans cette obligation, Proximus peut être tentée de ralentir la fourniture d'accès à un débit binaire, compte tenu de sa position dominante sur le marché. Les opérateurs alternatifs seraient dès lors incapables de concurrencer de manière loyale l'opérateur historique sur les marchés de détail situés en aval qui dépendent de cet accès bitstream au niveau de gros.
1536. Une période de 15 jours est raisonnable, s'il s'agit des conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci sont déjà connues à l'avance des deux parties.
1537. S'il s'agit d'une prestation qui n'est pas prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à Proximus d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable, à condition que :
- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations engendrant peu de problèmes techniques et économiques, et
 - le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant ne respecte pas l'obligation de non-discrimination.
1538. Cette obligation est nécessaire pour inciter Proximus à mener des négociations rapides et fructueuses avec des interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail en aval.
1539. Il est nécessaire de limiter à 6 mois le délai dans lequel le contrat en matière d'accès prend effet, parce qu'il existe un risque que Proximus reporte l'application de ce contrat. Un délai de 6 mois devrait suffire pour permettre aux parties de s'adapter aux clauses du contrat (par exemple au niveau des garanties financières) et d'ajuster leurs systèmes opérationnels. Ce délai d'exécution de 6 mois est par ailleurs également défini en cas de modifications non accessoires de l'offre de référence.
1540. La communication des accords d'accès est nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.

27.3.7. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé

1541. Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 3, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT peut imposer aux opérateurs puissants sur le marché l'obligation de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé. Cet article prévoit en outre que : « *L'Institut peut associer à ces obligations des conditions portant sur l'équité, le caractère raisonnable et l'opportunité.* »
1542. Il y a lieu de distinguer deux cas différents : d'une part le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et d'autre part le retrait de l'accès pour un bénéficiaire spécifique en cas de non-respect des conditions contractuelles.

27.3.7.1. Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services

Description

1543. Si le développement du réseau de Proximus entraîne l'indisponibilité de certains services, Proximus doit appliquer un délai de préavis raisonnable vis-à-vis de l'opérateur alternatif et doit en informer au préalable l'IBPT.
1544. Pour le retrait de services bitstream, une période de notification d'un an doit être prévue. Cette durée peut néanmoins être modifiée sur la base d'un accord bilatéral avec tous les opérateurs concernés.

Motivation

1545. En vertu de l'article 61, § 1er, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT est compétent pour déterminer les conditions à prendre en considération par Proximus pour retirer l'accès aux opérateurs alternatifs dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services.
1546. L'arrêt d'un service pour tous les bénéficiaires constitue une modification de l'offre de référence ou des documents y afférents, ce qui nécessite un contrôle préalable

par l'IBPT. L'IBPT doit en effet veiller à ce que Proximus respecte ses différentes obligations, et plus particulièrement l'obligation de non-discrimination⁶⁶⁵.

1547. Par ailleurs, une notification préalable aux bénéficiaires est nécessaire pour leur donner l'opportunité de planifier de manière adéquate leurs propres activités et investissements, afin qu'ils puissent s'adapter efficacement à la nouvelle situation. Des exemples, non exhaustifs, d'une telle situation sont notamment la fermeture de LEX ou de points d'accès et le changement de technologie d'accès.
1548. Garantir aux opérateurs alternatifs un rendement suffisant sur leurs investissements est d'une importance cruciale. Dans le cas contraire, ils auront tendance à ne plus vouloir investir en Belgique, ce qui pourrait avoir des conséquences graves sur la future dynamique du marché et pourrait sérieusement nuire à la concurrence.
1549. Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. La coupure d'un service bitstream conduirait à l'interruption du service non seulement pour le haut débit mais également pour le téléphone pour un grand nombre de consommateurs. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans aménager les conditions d'un retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant sur le marché et surveiller cela.
1550. Pour les offres bitstream, il est nécessaire d'intégrer une période d'attente raisonnable d'un an pour permettre aux OLO d'analyser la situation et de migrer leurs clients bitstream vers des solutions alternatives adaptées aux nouvelles technologies. Sans cette période de migration, Proximus pourrait purement et simplement fermer l'accès sans que l'opérateur alternatif n'ait pu migrer vers une solution alternative et ses utilisateurs finals se retrouveraient sans connexion, ce qui aurait de lourdes conséquences pour la position concurrentielle de l'opérateur alternatif sur le marché de la large bande.

⁶⁶⁵ Cela implique que le service ne soit plus utilisé pour le marché de détail et que le préavis donné permette aux bénéficiaires, tout comme à l'opérateur PSM lui-même, de planifier à temps leurs propres investissements pour s'adapter à la nouvelle situation et de ne plus prendre de décisions d'investissement qui deviendraient inutilisables dans la nouvelle situation.

27.3.7.2. Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles

Description

1551. Il peut arriver dans certaines situations que Proximus souhaite interrompre la fourniture de services d'accès (dans le cas présent, l'accès bitstream et les services associés) parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (il ne paie par exemple pas ses factures). Dans de tels cas, l'IBPT estime nécessaire de soumettre l'exercice par Proximus de ses droits contractuels à certaines conditions garantissant la prise en considération des objectifs du cadre réglementaire, en particulier la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des utilisateurs.
1552. Avant d'interrompre une prestation d'accès bitstream ou d'un service associé pour cause de non-respect des clauses contractuelles, Proximus doit suivre une procédure spécifique :
- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours civils avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;
 - une copie de cette notification doit être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée de tous les documents utiles et pertinents (tels que des extraits des accords d'accès, des courriers échangés, des factures, un aperçu du *netting*⁶⁶⁶...).
1553. En outre, Proximus doit, en collaboration avec l'opérateur concerné, prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter autant que possible que le retrait de l'accès n'affecte des clients prioritaires tels que les services d'urgence, les hôpitaux, les médecins, les services de police, les administrations ou les institutions internationales.

Motivation

1554. L'IBPT estime qu'il est équitable pour un opérateur puissant sur le marché de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles de ses clients. L'obligation pour un opérateur PSM de satisfaire aux demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Ainsi, demander par exemple la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le non-paiement des factures, ne constitue pas une demande raisonnable.

⁶⁶⁶ Aperçu des montants dus et des paiements effectués entre deux opérateurs.

1555. L'IBPT souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte ni au développement du marché, ni à la protection des utilisateurs finals.
1556. Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut prendre toutes les mesures adéquates afin de réaliser les objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques, tels que définis à l'article 8 de la Directive « Cadre », et plus précisément afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et afin de garantir la protection des utilisateurs.
1557. En effet, il pourrait arriver dans certaines situations que l'interruption du service puisse être qualifiée d'abusive. Or, la suspension de la fourniture d'accès est susceptible d'entraîner des préjudices graves, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que de sérieux désagréments pour les utilisateurs finals. En cas de suspension de l'accès, les bénéficiaires sont dans l'impossibilité de continuer à fournir les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités et de faire faillite. Pour les utilisateurs finals, l'interruption de l'accès entraîne l'impossibilité d'utiliser des services large bande, ce qui peut être essentiel du point de vue économique pour certaines personnes (comme les télévendeurs).
1558. L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit également dans la durée. Dès qu'un opérateur puissant sur le marché a répondu à une demande d'accès raisonnable, la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de service abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant sur le marché de suspendre abusivement les services aux opérateurs utilisant la boucle locale. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans respecter une procédure spécifique garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable :
- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;

- pour permettre à l'IBPT de vérifier si Proximus, en mettant fin à la fourniture de services large bande, ne manque pas à ses obligations en tant qu'opérateur PSM, par exemple en s'assurant que Proximus ne pratique pas de discrimination entre les opérateurs alternatifs qui se trouvent dans des situations similaires ;⁶⁶⁷
- et pour pouvoir prendre, le cas échéant, des mesures afin de protéger les utilisateurs, dont les utilisateurs prioritaires tels que les médecins ou les hôpitaux.

1559. La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité d'avoir un délai suffisant pour remplir les objectifs tels que décrits ci-dessus et l'intérêt pour Proximus de limiter le risque que ses clients ne respectent pas leurs clauses contractuelles.

27.3.8. Aspects opérationnels

Description

1560. L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre : cela implique que l'opérateur alternatif doit lui-même pouvoir raccorder son client final depuis le point d'embranchement du réseau jusqu'à l'habitation⁶⁶⁸ en exécutant l'installation du câble de connexion, du point de raccordement (NTP – Network Termination Point), du câblage intérieur et de l'équipement terminal (modems, décodeurs). Dans le cas d'une réparation également, l'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer ces réparations lui-même, dans la mesure où ce type de réparation peut également être réalisé par des sous-traitants. L'opérateur PSM peut dans cette optique imposer à l'opérateur alternatif une reconnaissance des techniciens chargés d'effectuer ces opérations dans le but de garantir la qualité de l'exécution. Cette procédure de certification ne peut pas être inutilement lourde (et ne peut en aucun cas être discriminatoire vis-à-vis des exigences posées au personnel propre ou aux sous-traitants) et doit être reprise dans l'offre de référence.
1561. L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés, comme le contrôle du comportement de ces clients.

⁶⁶⁷ L'IBPT précise que Proximus décide évidemment elle-même, en cas de non-respect du contrat, d'invoquer ou non l'exception de non-exécution, bien qu'elle ne puisse pas pratiquer de discrimination entre les opérateurs qui se trouvent dans une situation similaire.

⁶⁶⁸ Il peut s'agir du « tap » dans le cas d'un réseau partagé (par ex. HFC, FTTH PON) ou du point d'entrée dans un réseau point à point (par ex. DSL ou FTTH p2p).

Motivation

1562. La possibilité d'offrir un service fluide et transparent au client final en ce qui concerne l'installation et la réparation est très importante. Dans un scénario optimal, le contact entre le client final et l'opérateur PSM est en outre inexistant.⁶⁶⁹ 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). La qualité de ces processus est cruciale, parce qu'ils ont lieu à des moments essentiels : au début du service et lors de difficultés concernant le service. Il s'agit donc d'un élément essentiel pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir conserver ses clients et sa bonne réputation.
1563. L'installation chez un client final comporte les étapes suivantes : 1) l'installation (ou le remplacement⁶⁷⁰) du point de raccordement (NTP – network termination point) ; 2) le raccordement du câble de dérivation (le « drop cable ») au point de raccordement ; 3) l'exécution de l'installation intérieure, comme par exemple la pose de raccordements entre le point de raccordement et les autres CPE dans le domicile et 4) la connexion du câble de dérivation au point de distribution. Il est important que ces 4 étapes soient réalisées par l'opérateur alternatif, afin qu'il ne faille pas de synchronisation entre l'opérateur alternatif et l'opérateur PSM pour celles-ci. En effet, cette synchronisation entre les travailleurs concernés de l'opérateur PSM et de l'opérateur alternatif nécessite souvent une adaptation de la date d'installation, ce qui fait que le client final ne peut pas profiter au moment convenu des services auxquels il a souscrit.
1564. Il en va de même pour une demande de réparation. Si le client final contacte son opérateur pour une panne, celui-ci doit être en mesure de transmettre les informations pertinentes à l'opérateur PSM. Une mesure au point de raccordement est une première étape pour trouver l'origine de la panne, mais parfois une mesure supplémentaire au point de distribution est nécessaire. Pour trouver une solution dans les temps à la panne, il est important que l'opérateur alternatif puisse effectuer les deux mesures afin de lui permettre de donner une image plus complète à l'opérateur PSM. De cette manière, l'opérateur PSM peut poser un meilleur diagnostic et le problème peut être résolu plus rapidement.

⁶⁶⁹ Les éventuelles tentatives de « win back » peuvent ainsi également être évitées.

⁶⁷⁰ Si le point de raccordement existant n'est pas accessible, est défectueux ou doit être remplacé.

1565. En outre, il se peut que les mesures indiquent que la cause de la panne peut être résolue par le personnel d'un sous-traitant ou par des collaborateurs qui ne sont pas formés spécifiquement à cet effet de l'opérateur PSM.⁶⁷¹ Ce type d'erreur doit également pouvoir être résolu par le bénéficiaire, qui utilise souvent le même sous-traitant que l'opérateur PSM. Il n'existe aucune raison justifiant que des collaborateurs ou sous-traitants certifiés des bénéficiaires ne puissent pas effectuer les mêmes tâches que les sous-traitants de l'opérateur PSM.
1566. Afin de veiller à ce que le client final ait uniquement des contacts avec l'opérateur alternatif, il est important que le bénéficiaire gère la relation commerciale, ainsi que les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés.

27.3.9. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels similaires nécessaires

Description

1567. Conformément à l'article 61, §1er, alinéa 2, 8° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Proximus doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour pouvoir garantir l'accès à un débit binaire dans un délai raisonnable. Cette obligation vaut tant pour l'accès au réseau cuivre que pour l'accès au réseau fibre.
1568. Les « systèmes d'assistance opérationnelle » en question s'appliquent à tous les systèmes logiciels ayant un impact sur la relation commerciale entre le bénéficiaire et le client final. Cela englobe par ex. tous les systèmes concernés par le contrôle de faisabilité préalable, la procédure de commande, la procédure de réparation, les procédures de migration de masse⁶⁷² et unique, la facturation, le statut du réseau, les données à la base du calcul des SLA et des KPI... Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient le plus possible automatisés et ce dans tous les cas sur une base non discriminatoire.
1569. Les délais de fourniture et la qualité du service doivent être équivalents à ceux des services de Proximus même pour ses propres services de détail. L'ordre des utilisateurs finals doit pouvoir être donné sous format électronique.

⁶⁷¹ Il s'agit souvent de pannes plus génériques ou récurrentes.

⁶⁷² Par procédure de migration de masse, il faut entendre toute migration ou conversion planifiée de produits de gros réalisée sur un ensemble de lignes d'accès dans un temps limité (p.ex. conversion de BROBA ADSL vers ADSL2+).

1570. Proximus doit proposer un service de « diagnostic à distance » à la demande de l'opérateur alternatif consistant à exécuter, par sa propre équipe, une évaluation technique à distance de la liaison entre le client final et l'interconnexion avec l'opérateur alternatif. Seules les interventions sur site, acceptées par l'opérateur alternatif, et dont l'incident n'est pas localisé dans la zone de responsabilité de Proximus, peuvent faire l'objet d'une redevance de demande erronée en réparation (Wrongful Repair Request).

Motivation

1571. L'accès à ces ressources est la seule manière d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée de l'accès au débit binaire, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer Proximus dans un délai raisonnable. L'automatisation de ces processus est nécessaire pour que l'opérateur alternatif puisse proposer un service correct à ses clients finals. Les processus wholesale manuels entraînent souvent des retards, ce qui fait que le client final devra attendre plus longtemps sa commande ou, encore pire, le rétablissement de son service.
1572. La possibilité de connaître, grâce au système d'information de Proximus, la qualification de la ligne pour les services large bande, ainsi que d'avoir accès au système de tests de l'intégrité de la ligne, est essentielle pour que l'offre de l'opérateur alternatif soit viable. Sans cette information, l'opérateur alternatif ne peut pas constituer son offre. Il en va de même pour l'information concernant les centraux et les SC de Proximus, notamment les lignes, l'adresse et les informations techniques pour chaque site. Un opérateur doit pouvoir disposer de ces informations dans les mêmes conditions que Proximus.
1573. Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'égalité mentionné par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010⁶⁷³ :
- « Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA. » (Recommandation, point 40)*
1574. Lorsqu'un opérateur alternatif est informé par son client d'un incident, il fait face à un dilemme.

⁶⁷³ Recommandation (2010/572/UE) de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), JO L 251, 25 septembre 2010, p.43.

- 1574.1. Soit il attend d'avoir terminé les opérations de diagnostic dans son propre réseau pour être sûr que le problème ne se trouve pas chez lui. Dans ce cas, il réduit le risque de se voir facturer un Wrongful Repair Request mais il risque en contre partie d'augmenter considérablement le délai de réparation, et donc de ne pas respecter le SLA à l'égard de son client.
- 1574.2. Soit il décide de solliciter Proximus pour un contrôle en parallèle au risque de devoir payer la redevance Wrongful Repair Request. En contre partie, il peut ainsi respecter son propre SLA.
1575. La possibilité pour l'opérateur puissant de mener des analyses en parallèle sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement lui procure un avantage concurrentiel significatif. Il est par conséquent nécessaire de donner les moyens suffisants, mais raisonnables, à l'opérateur alternatif de procéder de manière similaire.
1576. Une intervention sur site nécessite le déplacement d'un technicien, ce qui est par nature plus coûteux. Dès lors qu'une telle intervention est acceptée par l'opérateur alternatif, celui-ci admet prendre en charge à titre individuel le surcoût éventuel si aucun incident n'est localisé dans la zone de responsabilité de Proximus.

27.3.10. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service

Description

1577. Proximus doit maintenir le niveau de service qui est garanti par les accords de niveau de service (SLA) qui sont prévus par les offres de référence BROBA⁶⁷⁴ en WBA VDSL2⁶⁷⁵ actuelles approuvées par l'IBPT.
1578. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre les bénéficiaires et l'opérateur PSM.

⁶⁷⁴Voir https://www.proximuswholesale.be/nl/id_broba/homepage/access/regulated-services-access/broba.html

⁶⁷⁵ Voir https://www.proximuswholesale.be/nl/id_wba_vdsl2/homepage/access/regulated-services-access/wba-vdsl2.html



1579. Les SLAs s'appliquent aux processus suivants :

- Approvisionnement et migration (éligibilité, commande, livraison)
- Réparation
- Terminaison
- Systèmes d'informations (OSS/BSS)

1580. Les obligations existantes concernant les SLA sont conservées et doivent être étendues en ce qui concerne l'accès au réseau fibre. La concrétisation de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise des opérateurs PSM.

1581. Proximus doit par ailleurs compléter son offre de référence avec un nouvel SLA tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises en matières de réparation, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture sans intervention de nuit.

1582. Proximus devra faire droit à toute demande raisonnable de SLA aux critères plus stricts notamment dans le cas où de tels SLA sont aussi fournis à la demande de la clientèle de détail. Si la demande s'avère importante, le SLA correspondant sera inclu dans l'offre de référence.

Motivation

1583. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que Proximus fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.

1584. L'ORECE aussi reconnaît la nécessité d'imposer des SLA afin de limiter le risque que l'opérateur PSM ait un comportement discriminatoire envers ses clients de

gros en faveur de son propre département de détail. Dans cette optique, il recommande que les ARN déterminent des SLA raisonnables en ce qui concerne les processus suivants : commande, livraison, disponibilité du service et réparation.⁶⁷⁶

1585. L'introduction d'un nouvel SLA en réparation à destination des petites et moyennes entreprises vise à répondre à un besoin fréquemment constaté sur le marché (et largement offert par les opérateurs sur le marché de détail) et auquel l'offre SLA actuelle ne répond pas, ou pour un tarif trop élevé par rapport au besoin réel (voir paragraphe 1439.4). En effet, les petites et moyennes entreprises (y compris les magasins et les artisans) utilisent généralement la ligne d'accès pour leurs propres besoins (p.ex. connexion Internet, accès aux services DBaaS/SaaS⁶⁷⁷, terminal de paiement, commandes fournisseurs, ...). Les services utilisés requièrent un rétablissement rapide de la ligne d'accès, sous peine de mettre l'entreprise (du moins partiellement) à l'arrêt ou dans l'incapacité de servir leur client, uniquement durant les heures d'ouverture de ces entreprises.
1586. Le besoin de connectivité apparaît au moment où une activité a lieu dans l'entreprise, c'est-à-dire durant leurs heures d'ouverture. Par ailleurs, les petites et moyennes entreprises disposent rarement d'un rôle de garde en dehors de ces heures. Un technicien devant intervenir sur place est donc généralement tributaire des heures d'ouverture de l'entreprise, avec un débordement possible. Il peut s'agir d'un horaire de bureau (p.ex. la semaine de 8h à 17h) ou d'un horaire de type magasin (p.ex. la semaine et le samedi de 9h à 20h). Mais ces entreprises ne disposent pas des moyens pour permettre à un technicien d'effectuer l'intervention de nuit.
1587. L'IBPT constate qu'un SLA intermédiaire ayant pour objectif de proposer une réparation dans les 4h, durant une fenêtre d'intervention de 10h, 6 jours sur 7, semble être raisonnable au vu des garanties de service actuellement offertes sur le marché de détail.
1588. L'IBPT constate également que le marché peut être demandeur de SLA plus stricts que le SLA de base. Dans la mesure où ces niveaux de service sont raisonnables,

⁶⁷⁶ Voir BP 25 de la Revised BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, 13/25.

⁶⁷⁷ Applications ou bases de données virtualisées sur Internet (p.ex. stockage de fichiers, logiciel comptable, logiciel de gestion, ...). En cas de coupure de la liaison Internet, ces applications ne fonctionnent plus.

notamment si Proximus y répond dans le cadre d'offres de détail, elle doit permettre aux opérateurs alternatifs de concurrencer les dites offres du fait du principe de non-discrimination.

1589. Enfin, l'accès aux outils est fondamental pour que les bénéficiaires puissent répondre adéquatement à leurs clients finals; leur disponibilité peut donner à l'opérateur SMP un avantage important en termes d'expérience utilisateur final.

27.4. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION

27.4.1. Base légale

1590. La base légale de ces obligations est l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

27.4.2. Obligation générique

Description

1591. L'opérateur puissant doit appliquer des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et fournit aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que celles qu'il assure pour ses propres services, ou pour ses filiales ou partenaires.
1592. L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations d'accès (y compris les services auxiliaires) que celles qu'elle utilise elle-même. Cette non discrimination s'applique également entre les opérateurs alternatifs bénéficiaires des produits d'accès de gros.
1593. Les conditions tarifaires, techniques, technologiques et opérationnelles doivent respecter ce principe de non discrimination⁶⁷⁸. L'opérateur puissant ne peut se réserver l'utilisation de technologies que dans le cadre d'expérimentations limitées et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales.
1594. L'obligation de non-discrimination ne fait pas obstacle à l'obligation de demande raisonnable d'accès à certains éléments de réseau et à des ressources associées et de leur utilisation, à l'obligation d'appliquer des SLA ou à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de se différencier sur le marché de détail ou de solliciter des

⁶⁷⁸ L'obligation de non-discrimination ne porte donc pas seulement sur le service fourni, mais aussi sur les informations qui doivent être fournies.

aménagements raisonnables et proportionnés des caractéristiques des nouvelles configurations⁶⁷⁹.

Motivation

1595. L'article 58 de la loi du 13 juin 2005 dispose qu'en « ce qui concerne l'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3, 4 et 4/1, imposer des obligations de non -discrimination ».
1596. L'article 10 §2 de la directive « accès », transposé par l'article 58 de la loi du 13 juin 2005, dispose que « les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».
1597. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.
1598. Les obligations en matière de non-discrimination peuvent porter sur des aspects tarifaires ou sur des aspects non tarifaires (par exemple qualité du service, dépannages, délais d'installation, accès à l'information).
1599. Le principe de non-discrimination comporte plusieurs volets :
- 1599.1. la non-discrimination externe entre tiers ;
- 1599.2. la non-discrimination interne qui requiert que l'opérateur concerné applique aux tiers des conditions équivalentes à celles qu'il s'offre à lui-même ou à ses divisions commerciales, ses filiales ou partenaires.
1600. Faute d'une obligation de non-discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales,

⁶⁷⁹ Conformément à l'article 61, § 1er de la loi du 13 juin 2005 et aux dispositions de l'obligation d'accès telles qu'imposées dans cette décision.

notamment au niveau des services proposés, des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'opérateur puissant pourrait également être en mesure de favoriser un opérateur alternatif au détriment d'un autre, notamment s'il disposait par ailleurs avec l'un des opérateurs des arrangements commerciaux portant sur des produits ou services non réglementés.

1601. L'obligation de non-discrimination favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ou entravée dans le secteur des communications électroniques.
1602. Il est nécessaire d'assurer que l'ensemble des tarifs, des services et des informations constituant l'offre soit fourni de façon équitable sous peine d'entraîner un déséquilibre et donc un désavantage concurrentiel dans le chef de l'opérateur alternatif, au bénéfice de l'opérateur puissant. Un déséquilibre en termes de conditions tarifaires peut engendrer un risque de compression des prix (price squeeze). Au niveau technique, technologique et opérationnel, la connaissance (éventuellement préalable) ou l'accès par l'opérateur puissant à des fonctionnalités non accessibles par l'opérateur alternatif peut induire auprès de ce dernier un retard dans la mise sur le marché ou procurer à l'opérateur puissant un avantage en tant que précurseur (first-mover). A titre dérogatoire, en tant qu'opérateur d'infrastructure, Proximus doit cependant pouvoir tester, en vue d'expérimentations, de nouvelles technologies, de nouvelles conditions techniques ou opérationnelles pour autant que l'objectif soit de les proposer ultérieurement à l'ensemble des bénéficiaires des produits réglementés.
1603. Imposer des conditions équivalentes ne dispense pas Proximus de négocier de bonne foi les demandes d'accès raisonnables aux ressources associées et les systèmes d'assistance opérationnelle de haute qualité nécessaires pour garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. Ce droit est en effet en tout cas repris à l'article 61, § 1er, de la LCE et est imposé dans cette décision dans la section relative à l'obligation d'accès.
1604. Imposer des conditions équivalentes ne fait pas obstacle à l'obligation de fournir des services de gros avec des niveaux de qualité de service déterminés. En effet, si le niveau de qualité de service proposé aux opérateurs alternatifs est limité au niveau minimum nécessaire pour l'opérateur puissant, ce niveau de service peut s'avérer insuffisant pour l'opérateur alternatif qui ne contrôle pas les opérations en amont et qui, par conséquent, pourrait subir un impact significatif sur ses ventes. L'opérateur puissant dispose d'une position favorable sur le marché d'un

point de vue qualitatif car, étant verticalement intégré, il dispose de ce fait d'un contrôle précis sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Sa branche de détail acquiert dès lors une position concurrentielle favorable face à des opérateurs alternatifs faisant usage de son infrastructure. Il est donc nécessaire de tenir compte de cet avantage et de le compenser, lorsque cela s'avère nécessaire, les déséquilibres qui résultent des conditions économiques et opérationnelles auxquelles chacun des opérateurs est soumis.

1605. Enfin, la position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès large bande (y compris bitstream)⁶⁸⁰ relève qu'un opérateur puissant pourrait mettre en service de nouvelles infrastructures que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'utiliser (p.ex. conçues de façon délibérée pour restreindre l'accès et empêcher la fourniture de nouveaux services de gros pertinents aux opérateurs alternatifs). L'ORECE estime que le régulateur devrait s'assurer que les opérateurs alternatifs aient l'opportunité d'influencer les décisions concernant les caractéristiques des nouveaux produits de gros et des nouvelles interfaces.⁶⁸¹

27.4.3. Equivalence des extrants

Description

1606. L'opérateur puissant doit fournir aux opérateurs alternatifs un accès aux intrants de gros comparable en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux qu'il fournit en interne à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents (equivalence des extrants - EoO⁶⁸²).

Motivation

1607. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 estime que, dès lors qu'une obligation de non-discrimination est imposée à un opérateur puissant, le

⁶⁸⁰ Voir BP 18 de la Revised BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, p9/25.

⁶⁸¹ Il ne s'agit pas d'un risque théorique comme le montre la section 901.6.

⁶⁸² L'équivalence des extrants, ou EoO, consiste en la fourniture d'intrants de gros qui sont comparables, en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux que l'opérateur PSM fournit en interne et à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents.

moyen le plus sûr de l'assurer de manière effective est d'appliquer le concept de l'équivalence des intrants (EoI).⁶⁸³

1608. Toutefois, la recommandation estime nécessaire que l'ARN évalue la proportionnalité d'une telle obligation d'EoI. Notamment les ARN devraient étudier si les coûts de mise en conformité (dus par exemple à la révision de la conception de systèmes existants) sont inférieurs aux bénéfices envisagés en matière de concurrence. Enfin, la recommandation précise que lorsque l'EoI n'est pas proportionnée⁶⁸⁴, les ARN devraient faire en sorte que l'opérateur puissant fournisse les intrants de gros sur la base de l'EoO.
1609. L'IBPT estime que l'imposition d'une mesure d'EoI dans les circonstances nationales actuelles est disproportionnée au regard des avantages qu'elle pourrait procurer sur le marché. Pour évaluer la proportionnalité de la mise en œuvre d'une EoI, l'IBPT a analysé l'ensemble des éléments constituant la chaîne de valeur des produits de gros. De manière générale, l'IBPT observe des différences importantes entre la fourniture des intrants de gros pour la branche de détail des opérateurs puissants et les bénéficiaires.⁶⁸⁵
1610. Afin de mettre en place un régime d'EoI, la chaîne de valeur de l'opérateur régulé et de nombreux processus et systèmes devraient être adaptés. Des équipes de support devraient par ailleurs être remaniées. Parmi les éléments de la chaîne de valeur à adapter, l'adaptation des systèmes front-end de commande, qui vient de s'achever récemment (ci-après dénommé le projet MSO), engendrerait un surcoût important. Outre l'adaptation de ces systèmes informatiques chez Proximus, il faut aussi tenir compte qu'une mise en place d'un régime d'EoI nécessiterait aussi une

⁶⁸³ Voir considérants 12-13 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

⁶⁸⁴ Voir le considérant 9 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013.

⁶⁸⁵ A titre d'illustration : (i) Les équipes, les systèmes et les processus utilisés diffèrent en ce qui concerne les opérations front-end, notamment en ce qui concerne les équipes et outils d'aide (helpdesk) à la fourniture et à la réparation et les outils informatiques de support pour l'éligibilité et la commande de produits de gros. (ii) L'accès à l'information notamment en termes de développement technologique, de développement de produit et de maintenance prédictive ou correctrice (repair) est plus limité pour ce qui concerne les demandeurs d'accès tiers. (iii) Le niveau d'implication des demandeurs d'accès tiers dans le développement stratégique des caractéristiques essentielles des produits est faible et résulte dans certains cas de la pression réglementaire. (iv) Appliquer des niveaux de qualité de services sur les opérations de gros peut dans certains cas se révéler nécessaire pour assurer un échange efficace de type client-fournisseur alors que ces niveaux de qualité ne sont pas forcément nécessaires pour les opérations d'auto-fournitures de l'opérateur puissant.

adaptation des développements que les demandeurs d'accès tiers ont eux-mêmes effectués jusqu'à ce jour dans le cadre du projet MSO⁶⁸⁶. A ces modifications, il serait aussi notamment nécessaire d'ajouter les frais relatifs à la modification des autres systèmes de support et le remaniement des équipes de support de première ligne. De plus, la mise en conformité EoI nécessiterait un délai de mise en œuvre important.⁶⁸⁷

1611. Selon la recommandation, les produits NGA sont susceptibles d'inciter la mise en œuvre de nouveaux systèmes. Le coût incrémental pour la mise en place d'un régime d'EoI serait par conséquent plus faible. Cela ne vaut toutefois pas nécessairement pour Proximus, où les mêmes systèmes d'assistance opérationnelle peuvent être utilisés à la fois pour les produits historiques et les produits NGA.⁶⁸⁸ Si un régime d'EoI devait être mis en place dans les circonstances actuelles, on ne peut donc pas s'attendre à une différence de coûts significative entre les deux types de produits.
1612. Au vu de ces circonstances nationales, l'IBPT considère que la mise en place d'un régime d'EoI n'est pas susceptible d'apporter des améliorations plus importantes que d'autres mesures moins contraignantes⁶⁸⁹. Il sera donc disproportionné d'imposer l'obligation de EoI sur Proximus.

⁶⁸⁶ Ou alternativement, Proximus devrait adapter l'interface qu'elle a développée pour sa branche de détail afin de la rendre identique à celle développée pour les opérateurs alternatifs dans le cadre du projet MSO.

⁶⁸⁷ Par exemple, un délai de plus de 3 ans a été observé dans le cadre du projet MSO depuis les discussions entre Proximus et les opérateurs alternatifs jusqu'à la mise en œuvre effective du nouveau système de commande.

⁶⁸⁸ Dans le cadre de son projet MSO, Proximus vient de terminer le développement du nouveau système back-end de gestion des commandes ainsi qu'une interface de commande front-end spécifique pour sa division de détail. L'interface de commande front-end pour les opérations wholesale a fait l'objet de discussions avec les opérateurs alternatifs depuis 2014 et est en cours de finalisation. Aussi bien les produits dits « legacy » que les produits dits « NGA » sont pris en compte par ce nouveau système de commande.

⁶⁸⁹ L'IBPT estime nécessaire de renforcer de façon plus spécifique les obligations de non-discrimination et de transparence de la manière décrite dans la section 19.4.4. "Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique" et la section 19.3.10. "Fournir l'accès à un niveau de qualité de service".

27.4.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique

Description

1613. L'opérateur puissant ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités lui fournissant un avantage compétitif durable ou temporaire que lorsque ces évolutions sont également disponibles au niveau de l'accès en gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes.
1614. 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. L'IBPT 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, l'IBPT 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.
1615. Tant que la reproductibilité technique n'est pas garantie, l'IBPT peut exiger de l'opérateur puissant qu'il modifie l'intrant de gros concerné. Si en outre l'offre de détail risque de nuire de manière significative à la concurrence, il peut exiger de l'opérateur puissant qu'il retarde ou cesse la fourniture de l'offre de détail en question tant que l'obligation de reproductibilité technique n'aura pas été satisfaite.
1616. Les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés, sans préjudice des règles de confidentialité des données d'entreprise.
1617. L'opérateur puissant doit aussi s'assurer que les composants des processus opérationnels utiles à l'exploitation des intrants de gros sont disponibles dans un délai raisonnable avant le lancement de son offre de détail correspondante.⁶⁹⁰ Il en est de même pour la disponibilité des accords de niveaux de services et de leurs indicateurs de qualité correspondants.

⁶⁹⁰ Voir la section 19.5.5. « Evolutions du réseau et des offres de référence ».

1618. Tout retard imputable à l'opérateur puissant lors de la mise en œuvre de la nouvelle offre⁶⁹¹ entraînera l'obligation de retarder à due concurrence l'usage pour lui-même des nouveaux éléments de l'offre
1619. Cette obligation est également en relation avec l'obligation de transparence correspondante et détaillée à la section 27.5. « Obligations de transparence ».

Motivation

1620. A travers les évolutions du réseau qu'il envisage, l'opérateur puissant (le gestionnaire de l'infrastructure) détermine, notamment par rapport à sa propre feuille de route, les nouvelles technologies, les nouvelles fonctionnalités, ...
1621. En l'absence de mesures spécifiques, l'opérateur puissant disposerait naturellement de l'avantage du précurseur (first mover) par rapport aux opérateurs alternatifs faisant usage de la même infrastructure que lui. En effet, il évaluerait les nouvelles configurations en fonction de ses propres besoins et pourrait ne les proposer aux opérateurs alternatifs qu'à un stade ultérieur ou sous une forme dégradée.
1622. Pour assurer une concurrence équitable sur l'infrastructure de l'opérateur puissant, et donc éviter l'avantage du précurseur dont jouit ce dernier, tout opérateur alternatif doit donc pouvoir proposer au niveau du marché de détail les nouvelles configurations des offres large bande au même moment que l'opérateur puissant. Etant donné que des adaptations techniques et opérationnelles peuvent être également requises de la part des opérateurs alternatifs, ces derniers doivent pouvoir avoir accès à l'ensemble des informations leur permettant de s'y préparer et d'effectuer l'ensemble des tests préalables nécessaires à leur mise en œuvre.
1623. Le point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA souligne la nécessité de fournir les produits de gros au préalable.

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »

⁶⁹¹ Notamment le retard dans la publication d'informations techniques.

1624. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre:

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. »

1625. La position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès bitstream⁶⁹² relève que l'opérateur puissant pourrait être incité à discriminer en faveur de sa branche de détail. Selon l'ORECE, les opérateurs alternatifs doivent être assurés de la mise à disposition de produits de gros appropriés aux développements du marché aval. Les informations pertinentes devraient notamment inclure des informations relatives aux prix, les conditions contractuelles et les caractéristiques techniques. Ces informations devraient être fournies de façon préalable.

1626. Imposer à l'opérateur puissant un accès de gros constituerait une mesure à faible bénéfice si celui-ci pouvait utiliser pour elle-même une nouvelle évolution du réseau avant de mettre une nouvelle offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. En l'absence d'une obligation de non-discrimination, l'obligation d'accès ne serait pas efficace et ne générerait pas les bénéfices attendus pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.

1627. En outre, la recommandation de la Commission européenne du 11 septembre 2013⁶⁹³ précise que les ARN peuvent avoir recours à un essai de reproductibilité technique pour s'assurer que l'obligation de non-discrimination est respectée⁶⁹⁴ :

« Les ARN devraient obliger les opérateurs PSM soumis à une obligation de non-discrimination à fournir aux demandeurs d'accès des intrants de gros réglementés leur permettant de reproduire techniquement les nouvelles offres de détail de la branche de détail en aval de l'opérateur PSM, notamment lorsque l'Eol n'est pas entièrement mise en œuvre. »

⁶⁹² BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, p. 13/25.

⁶⁹³ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁶⁹⁴ Surtout lorsque l'Eol n'est pas entièrement mise en œuvre.

À cette fin, et pour garantir des conditions de concurrence équitables entre la branche de détail en aval de l'opérateur PSM et les demandeurs d'accès tiers, les ARN devraient faire en sorte que les demandeurs d'accès internes et tiers aient accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant l'intrant de gros réglementé pertinent, sans préjudice des règles applicables en matière de secret des affaires. Les informations pertinentes sont entre autres des informations sur les nouveaux intrants de gros réglementés ou sur les modifications apportées aux intrants de gros réglementés existants, qui doivent être fournies dans les délais définis au cas par cas. »

1628. Pour permettre une concurrence sur un même pied d'égalité, il est important que la reproductibilité technique soit garantie. C'est pourquoi il est essentiel que l'opérateur PSM régulé garantisse la reproductibilité technique des nouveaux services de détail avant que ceux-ci ne soient lancés et que cette garantie reste d'application. Afin de garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire et proportionné que l'opérateur puissant fournisse au régulateur l'ensemble des informations utiles et, si l'IBPT l'estime nécessaire, qu'il effectue des tests démontrant la reproductibilité.
1629. Le produit d'accès de gros doit être disponible suffisamment longtemps avant le lancement d'une offre similaire par l'opérateur PSM pour les demandeurs d'accès, de manière à ne pas prendre le risque de monopolisation du marché en aval sur la base de la nouvelle offre.

27.4.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)

Description

1630. L'application du principe de non-discrimination implique que des cloisons structurelles entre les divisions de vente de gros et les divisions commerciales de l'opérateur puissant doivent exister, matérialisées par l'absence d'accès aux informations critiques et par la mise en place de protocoles et instructions spécifiques au sein des deux divisions ainsi que dans les services communs aux deux divisions.

Motivation

1631. La division de gros de l'opérateur puissant fournit des services aux concurrents de ses divisions commerciales et traite de ce fait des informations qui pourraient procurer un avantage à ses divisions commerciales si elles lui étaient communiquées.

1632. Ces informations critiques sont notamment (de manière non exhaustive) :
- les demandes des opérateurs alternatifs d'accéder et de faire usage de fonctionnalités, de technologies, de capacités, de configurations, ... non utilisées par l'opérateur puissant en vue de se différencier sur le marché ;
 - la liste de ses prospects et de ses clients existants;
 - les volumes d'achat en gros des opérateurs alternatifs, y compris les volumes prévisionnels⁶⁹⁵ ;
 - les indicateurs de rotation de la clientèle des opérateurs alternatifs, ...
1633. La connaissance de ces informations critiques donnerait un avantage significatif aux divisions commerciales de l'opérateur puissant, non seulement à l'égard de l'opérateur alternatif concerné mais également à l'égard des autres opérateurs sur le marché. En effet, sa branche de détail pourrait par exemple profiter des informations qu'elle détient pour prospecter auprès des cibles identifiées par l'opérateur alternatif.
1634. L'importance des cloisons structurelles est notamment reconnu dans l'annexe II de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA où la nécessité est soulignée d'implémenter des chinese walls dans le cas, e.a. d'accès aux infrastructures de génie civil.⁶⁹⁶

27.4.6. Customer Premises Equipments (CPE)

Description

1635. L'opérateur bénéficiaire sera libre d'utiliser les CPE⁶⁹⁷ de son choix. Les tests de certification doivent, s'ils sont nécessaires, se limiter au strict minimum.

⁶⁹⁵ Par exemple en termes de capacités des OLO Access Line

⁶⁹⁶ Voir l'annexe II de la Recommandation de la Commission de 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) : « L'opérateur historique a une connaissance préalable des plans de déploiement des demandeurs d'accès tiers. Pour éviter que cette information ne soit utilisée pour procurer un avantage commercial indu, l'opérateur PSM responsable de l'exploitation de l'infrastructure de génie civil ne devrait pas partager l'information avec sa branche de détail en aval.

Les ARN devraient au moins veiller à ce que les personnes prenant part aux activités de la branche de détail de l'opérateur PSM ne puissent pas participer aux structures d'entreprise de l'opérateur PSM responsable, directement ou indirectement, de la gestion de l'accès à l'infrastructure de génie civil. »

⁶⁹⁷ Le CPE est un équipement directement raccordé au support physique. Il peut s'agir par exemple, selon les technologies, du modem-routeur ou du décodeur.

Motivation

1636. L'opérateur PSM peut choisir librement les équipements terminaux qu'il raccorde sur son réseau. Il a une position privilégiée en ce qui concerne le développement et les choix concernant les fonctionnalités à ce sujet dans le cadre des négociations avec les fabricants. L'obligation de non-discrimination qui lui incombe nécessite toutefois que les opérateurs alternatifs doivent pouvoir le concurrencer dans des circonstances équivalentes. Afin de créer un « level playing field », les OLO doivent également être en mesure d'utiliser un CPE de leur choix. L'IBPT constate que les limitations imposées par le passé au niveau du CPE ont eu un effet négatif sur le marché (voir paragraphe 901.2.1).
1637. Conformément à l'article 38 de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur d'un réseau public de communications électroniques doit publier toutes les spécifications nécessaires pour permettre de raccorder les équipements terminaux le plus simplement possible à son réseau.⁶⁹⁸
1638. L'IBPT considère que dans certaines circonstances et selon la maturité de la technologie utilisée, l'utilisation obligatoire de tests de certification peut être raisonnable afin de préserver le réseau des brouillages préjudiciables. Ces tests ne peuvent toutefois pas être utilisés pour imposer inutilement aux opérateurs alternatifs des charges financières supplémentaires et doivent donc se limiter au strict nécessaire (voir le paragraphe 901.2.2).⁶⁹⁹

⁶⁹⁸ Voir l'art. 38 LCE : « Les opérateurs de services offerts sur les réseaux publics de communications électroniques publient les spécifications techniques exactes et appropriées de leurs interfaces avant que les services fournis via ces interfaces ne soient disponibles pour le public. Les spécifications sont communiquées sur simple demande à toute personne intéressée et sont suffisamment détaillées pour pouvoir concevoir des équipements terminaux qui permettent d'utiliser tous les services pouvant être fournis via les interfaces en question. »

⁶⁹⁹ Conformément à l'art. 36, § 1er LCE : « Les équipements qui satisfont aux conditions légales peuvent être raccordés aux interfaces appropriées. Un opérateur de réseau public de communications électroniques ne peut pas refuser un tel raccordement pour des raisons techniques. »

27.5. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE

27.5.1. Base légale

1639. La base légale de ces obligations est l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.⁷⁰⁰

27.5.2. Obligation générique

Description

1640. L'opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché considéré doit rendre publiques certaines informations définies par l'IBPT, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.
1641. L'IBPT précise dans les sections ci-après les mesures qui apparaissent justifiées. L'IBPT peut par ailleurs préciser ultérieurement d'autres informations qu'il estime nécessaires de publier en application de cette obligation.

Motivation

1642. 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.
1643. Il permet notamment:
- 1643.1. De pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
 - 1643.2. 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 ;
 - 1643.3. 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 ;

⁷⁰⁰ Conformément à l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut définir les obligations de transparence concernant l'accès, en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques certaines informations, définies par l'Institut. L'IBPT précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication.

1643.4. 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,

1643.5. d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination.

1644. En l'absence d'une telle obligation, l'opérateur ayant une puissance significative pourrait être incité à restreindre les informations qu'il communique pour s'assurer une flexibilité induite dans ses négociations avec les opérateurs alternatifs, au risque de défavoriser certains opérateurs alternatifs, voire d'entraver ou d'empêcher totalement l'accès à son réseau. L'IBPT a déjà constaté une irrégularité de la part de Proximus en termes de transparence (voir paragraphe 1438.2). Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite développer une offre commerciale, il lui est nécessaire de pouvoir établir un plan d'affaire visant à déterminer ses capacités de développement et tenant compte des conditions de fourniture. Il doit être en mesure d'établir ce plan d'affaires de façon fiable, sur la base d'informations pertinentes et complètes.
1645. Le principe de transparence est enfin un outil d'efficacité puisqu'il permet aux opérateurs alternatifs de disposer des informations concrètes nécessaires pour développer ou adapter leurs propres systèmes et portefeuille de produits. Lorsque ces informations sont délivrées suffisamment à l'avance, l'opérateur alternatif est notamment en mesure de délivrer un produit sur le marché avec un *time-to-market* équivalent à l'opérateur puissant, ce qui garantit la mise en œuvre efficace de la non-discrimination.
1646. L'obligation de transparence contribue à la réalisation des objectifs généraux de la directive cadre⁷⁰¹, repris aux articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Notamment elle veille à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée. Elle vise à supprimer les obstacles à la fourniture de réseaux de communications électroniques, de ressources et services associés. En l'absence d'une obligation de transparence, il ne peut être garanti que la concurrence soit efficace et durable.

⁷⁰¹ Art. 8 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»), JO L 108 du 24 avril 2002, p. 33.

1647. Compte tenu des éléments qui précèdent, les bénéfices que procure une obligation de transparence sont significatifs, tandis que l'absence d'une telle obligation rendrait très difficile la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire.

27.5.3. Offre de référence

Description

1648. L'opérateur puissant doit publier une offre de référence en matière d'accès à large bande (bitstream). L'offre de référence est publique et doit pouvoir être consultable simplement et rapidement sur le site Internet de l'opérateur PSM.
1649. Toute prestation d'accès devra être incluse dans l'offre de référence, y compris les services auxiliaires. L'existence d'une offre de référence ne fait cependant pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas ou à ce que les parties dérogent, de commun accord, à l'offre de référence. L'opérateur puissant devra répondre favorablement aux demandes raisonnables.
1650. L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, leurs modalités, et les conditions et tarifs associés conformément à l'annexe H. L'offre de référence devra être suffisamment détaillée afin que l'opérateur qui demande l'accès ne paie pas pour des éléments de l'offre qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services, mais également de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de faire une évaluation pertinente de l'offre.
1651. 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. A 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.
1652. L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁷⁰² notamment afin de tenir compte de

⁷⁰² Article 59, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

l'évolution des offres de Proximus et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées et proportionnées.

1653. La modification des offres de référence est soumise à une procédure spécifique précisée à la section 19.5.5.
1654. Les offres de référence existantes restent valables moyennant les adaptations éventuelles imposées dans le cadre de la présente décision.

Motivation

1655. L'offre de référence – qui comprend tant les conditions contractuelles, soit les droits et obligations, que les informations et spécifications techniques – est un outil indispensable pour les opérateurs alternatifs leur permettant d'évaluer leur capacité à développer des produits de détail sur la base de produits de gros de l'opérateur puissant et d'établir un plan d'affaires précis et fiable. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau produit de gros proposé par l'opérateur puissant ou d'une adaptation d'un produit existant, l'information fournie par l'opérateur puissant doit permettre aux opérateurs alternatifs d'évaluer effectivement l'impact de ce produit de gros sur leurs processus⁷⁰³ et sur leur propre portefeuille de produits de détail afin de rendre ce dernier attractif et concurrentiel ou le maintenir à un tel niveau.
1656. L'obligation de publier une offre de référence est un remède recommandé par l'ORECE. Elle est nécessaire pour compléter les remèdes d'accès et de non-discrimination puisque la mise à disposition des informations techniques, opérationnelles et tarifaires constitue la base nécessaire pour mettre en œuvre les produits de gros régulés. Un manque de transparence affaiblirait sérieusement l'efficacité de l'obligation d'accès au réseau de l'opérateur régulé.
1657. L'obligation de publier une offre de référence suffisamment détaillée vise à garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des éléments (ressources de réseau, facilités, configurations, ...) qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.

⁷⁰³ BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, BP16, p9.

1658. L'obligation de publier une offre de référence, permet de garantir aux opérateurs alternatifs une visibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.
1659. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires de l'opérateur puissant.
1660. Il est important que l'offre de référence soit tenue à jour afin qu'elle conserve son utilité à l'égard des opérateurs bénéficiaires, ou de ceux qui pourraient être intéressés. En effet, une offre de référence désuète, incomplète ou erronée ne pourrait pas informer au mieux les intéressés, et ne leur permettrait dès lors pas d'effectuer des choix stratégiques, techniques ou commerciaux en toute connaissance de cause. Dans sa position commune sur les bonnes pratiques en matière d'obligations sur le marché de la large bande⁷⁰⁴, l'ORECE estime ainsi que le régulateur devrait imposer à l'opérateur régulé l'obligation de mettre à jour l'offre de référence en temps opportun afin de refléter les changements pertinents tels que, entre-autres, l'évolution technologique et les caractéristiques opérationnelles. En outre, l'ORECE énumère les informations que devrait contenir une offre de référence. Elle y souligne notamment les restrictions d'utilisation et autres problèmes de sécurité.
1661. Lors de son analyse des problèmes potentiels découlant de la dominance de Proximus et des cablo-opérateurs, l'IBPT a constaté⁷⁰⁵ qu'il est donc important qu'une offre de référence soit rédigée de manière minutieuse et mise à jour lorsque c'est nécessaire de manière à garantir aux bénéficiaires :
- Que les descriptions techniques qu'elle contient reflètent exactement les fonctionnalités des produits fournis et toutes les limitations dont l'opérateur puissant a connaissance ;

⁷⁰⁴ BEREC Common position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP21c et BP21d, p. 10-11/25.

⁷⁰⁵ Voir paragraphe 1438.1 de cette décision.

- Que l'opérateur puissant a mis tout en œuvre pour valider les informations qu'elle contient, le cas échéant moyennant des tests techniques et opérationnels ;
- Que les informations qu'elle contient sont suffisamment précises, complètes et actualisées pour pouvoir procéder à une évaluation pertinente de l'offre (même avant tout test technique) et assurer une mise en œuvre technique optimale.

1662. Il est important que l'information contenue dans l'offre de référence soit aussi précise et détaillée que possible. En effet, la non discrimination impose que l'opérateur puissant fournisse à ses concurrents au moins les mêmes services que ceux qu'elle s'offre à elle-même. Cela implique que le concurrent puisse reproduire les services de détail de l'opérateur puissant en ajoutant les composants supplémentaires ad-hoc. Mais il peut également utiliser ce produit pour fournir un autre produit de détail ou un produit similaire différencié.
1663. L'auteur de l'offre de référence est celui qui doit la tenir à jour étant donné qu'il dispose des informations les plus détaillées et les plus récentes concernant l'offre de référence et son fonctionnement. C'est en outre le seul à avoir des échanges réguliers avec les fabricants concernant les produits et équipements qu'il utilise.

27.5.4. Indicateurs de performance

Description

1664. L'opérateur puissant doit, tous les deux mois :
- 1664.1. publier sur son site Internet des indicateurs en matière de qualité de service (KPI – key performance indicators) concernant la fourniture d'accès et les communiquer directement à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs bénéficiaires des offres de référence ;
- 1664.2. transmettre à l'IBPT les KPI se rapportant aux prestations fournies au département de détail et poursuivant la même finalité que les prestations de gros fournies aux opérateurs alternatifs. Ces KPI relatifs aux prestations fournies au département de détail seront traitées de manière confidentielle par l'IBPT.
1665. L'IBPT détermine les types d'indicateurs à évaluer et leur niveau de détail. Les indicateurs de performance poursuivent le double objectif (1) de mesurer le niveau de qualité offert pour l'opérateur puissant dans le cadre de ses prestations

de fourniture de l'accès régulé et (2) de contrôler le respect des engagements contractuels en termes de qualité de service (SLA).

1666. L'opérateur puissant publie la liste des indicateurs ainsi que leur méthodologie de calcul dans son offre de référence.
1667. Les types d'indicateurs, ainsi que leurs modes de calculs, doivent être tenus à jour par leur auteur, notamment, en cas d'évolution des produits et/ou des services de gros et/ou de détail. Les modifications font l'objet d'une modification de l'offre de référence.
1668. L'IBPT peut également imposer à tout moment de modifier les indicateurs et de publier ou de lui transmettre des indicateurs supplémentaires notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de gros ou de détail et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées.
1669. Sur demande de l'IBPT, l'opérateur puissant met à sa disposition la totalité des données brutes nécessaires à la vérification des indicateurs de qualité de service imposés pour l'ensemble des services régulés.

Motivation

1670. Les concepts de "transparence" et de "non-discrimination" sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8.5 et en particulier 8.5 b) de la Directive Cadre. Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que *"les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication"*.
1671. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination prévoit que lorsqu'une telle obligation est imposée en application de l'article 10 de la directive 2002/19/CE, les régulateurs devraient imposer à l'opérateur puissant l'utilisation de KPIs pour contrôler efficacement que cette obligation est bien respectée.⁷⁰⁶ La mesures de performance par les KPI

⁷⁰⁶ Voir le point 19 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

devrait reposer au moins sur les éléments essentiels de la fourniture de services de gros réglementés (processus de commande, fourniture de services, qualité du service - notamment en cas de défaillance - , délai de réparation en cas de défaillance, et migration entre différents intrants de gros réglementés – à l'exclusion des migrations en bloc ponctuelles). En outre, la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 prévoit la publication de ces KPI afin de pouvoir remarquer à temps un éventuel comportement discriminatoire.⁷⁰⁷

1672. Dans sa position commune sur les meilleurs pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que l'opérateur puissant pourrait avoir un incitant à opérer une discrimination non tarifaire en faveur de ses opérations de détail. En conséquence, les produits d'accès de gros pourraient ne pas disposer d'une qualité raisonnable et les niveaux de service pourrait ne pas être comparables avec ceux de la branche de détail. L'ORECE estime que le régulateur devrait imposer des KPI de façon à superviser la conformité aux obligations de non-discrimination et s'assurer que l'opérateur puissant satisfait à ses obligations en termes de qualité.⁷⁰⁸ L'ORECE estime que ces KPIs doivent aussi permettre de comparer les niveaux de services offerts aux opérateurs alternatifs tant avec ceux de la branche de détail de l'opérateur puissant ainsi qu'avec le niveau moyen de qualité de service proposé au secteur.
1673. Pour qu'un opérateur alternatif puisse s'établir comme un acteur crédible sur les marchés des services d'accès large bande, il doit être capable d'offrir des niveaux de qualité de services au moins comparables à ceux de l'opérateur puissant. Dans la mesure où il est dépendant de l'accès fourni par l'opérateur puissant, il importe que ce dernier fournisse ces services avec un niveau de qualité au moins équivalent à celui qu'il se fournit en interne. Pour garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire que l'IBPT puisse contrôler le niveau de qualité des services fournis par l'opérateur PSM.
1674. Des KPI relatifs aux prestations fournies en interne au département de détail sont nécessaires pour que l'IBPT puisse vérifier s'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros proposées aux opérateurs alternatifs et les prestations fournies en

⁷⁰⁷ Voir le point 24 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁷⁰⁸ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP22, p. 11/25.

interne. Cette mesure assure qu'un opérateur alternatif est en mesure de fournir au client final (résidentiel ou professionnel) un service de détail au moins équivalent à celui de la branche de détail de l'opérateur puissant..

1675. Il est nécessaire et proportionnel de suivre en détail et régulièrement les services de gros par le biais d'une publication régulières des KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir. Une périodicité de deux mois constitue un compromis équilibré entre la charge administrative et l'efficacité de la mesure (qui augmentent tous deux avec la fréquence de publication).
1676. L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la fourniture du service à l'utilisateur final, ces indicateurs peuvent aider à déterminer si la responsabilité du problème incombe à Proximus ou à l'opérateur alternatif.
1677. La recommandation précise par ailleurs que les caractéristiques détaillées des KPIs peuvent nécessiter d'être mises à jour régulièrement.⁷⁰⁹ En effet, les évolutions notamment technologiques, techniques et opérationnelles peuvent entraîner l'obsolescence de certaines mesures ou méthodes de mesure. Il est par conséquent nécessaire de les adapter aux évolutions pour permettre de poursuivre efficacement leur objectif de transparence.
1678. Afin de permettre à l'IBPT de contrôler le calcul de ces indicateurs de performance⁷¹⁰, il est nécessaire qu'il puisse disposer des informations brutes qui ont permis leur évaluation. Ces informations sont disponibles dans les systèmes et bases de données de l'opérateur puissant et leur fourniture de façon ponctuelle au régulateur n'impose pas une charge de travail disproportionnée à l'opérateur puissant.

⁷⁰⁹ Voir le point 22 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁷¹⁰ Conformément aux points 25-26 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1679. L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres indicateurs de qualité de service (SLA). L'obligation de publier des KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

27.5.5. Evolutions du réseau et des offres de référence

Description de la mesure

Evolutions du réseau à long terme

1680. Dans le cadre de l'évolution continue de son réseau, l'opérateur puissant communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:
- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
 - toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
 - le calendrier des transformations de réseau et technologiques prévues , y compris le déploiement du réseau d'accès en fibre optique ;
 - les transformations non planifiées mais susceptibles de faire l'objet d'une évaluation dans la période concernée.
1681. Dans le cadre des obligations relatives au déploiement du FTTH, l'IBPT envisage de préciser la communication des projets de Proximus en matière de développement des réseaux notamment comme suit :
- le calendrier de déploiement du FTTH.
1682. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux questions suivantes :
- Les informations mentionnées ci-avant sont-elles suffisantes ?
 - Estimez-vous que d'autres informations devraient être communiquées par Proximus ? Si oui, lesquelles ?

1683. Ces informations doivent être mises à jour et communiquées annuellement à travers le document intitulé « Proximus Network Transformation Outlook »⁷¹¹.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1684. En cas d'évolutions du réseau, de l'infrastructure, ou des logiciels informatiques (IT) de l'opérateur puissant, telles que visées à la section 27.4.4, ce dernier devra notifier la modification proposée à l'IBPT pour lui permettre d'en analyser les conséquences.
1685. L'opérateur puissant doit notifier la modification proposée à l'IBPT au moins 90 jours avant la date souhaitée d'entrée en vigueur.⁷¹² L'IBPT peut durant ce délai informer l'opérateur puissant qu'il envisage de prendre une décision relative à la modification proposée. Cette notification a pour effet de suspendre l'entrée en vigueur de la modification proposée. A l'issue de son examen, l'Institut peut accepter, adapter ou refuser la modification proposée. Il précise par ailleurs les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. A l'issue de cette procédure, l'opérateur puissant adapte si nécessaire son offre de référence et la publie.
1686. Tout au long de cette procédure, l'auteur de l'offre informe régulièrement les opérateurs alternatifs de l'état d'avancement de sa demande de modification.
1687. Lorsqu'il s'agit d'une évolution nécessitant des adaptations auprès des opérateurs alternatifs, l'opérateur puissant doit permettre à ces derniers de disposer d'un délai raisonnable pour l'adaptation de leurs propres systèmes. Lorsqu'il notifie sa proposition d'adaptation de l'offre de référence, l'opérateur puissant transmet aux

⁷¹¹ En septembre 2009, Proximus et l'IBPT ont conclu un accord sur cette obligation à remplir. Proximus a proposé un document intitulé 'Belgacom network transformation outlook' censé faire preuve d'une transparence suffisante vis-à-vis du secteur concernant les évolutions de réseau prévues et l'a, après accord de l'IBPT, publié sur son site Internet. D'autre part, Proximus s'est également engagée à publier annuellement une liste récente des points d'accès (LEX, LDC, SC) sur la partie sécurisée de son site Internet et de fournir chaque année une liste des ROP existants et équipés de VDSL2 (par analogie au mail du 30 juillet 2008) à l'IBPT.

⁷¹² Voir l'article 59, § 6, LCE : « Lorsque l'auteur d'une offre de référence souhaite la modifier, il notifie à l'Institut la modification souhaitée au moins 90 jours avant la date prévue d'entrée en vigueur. Dans ce délai, l'Institut peut notifier à l'auteur de la modification de l'offre de référence qu'il va prendre une décision à propos de la modification souhaitée. Cette notification suspend l'entrée en vigueur de la modification souhaitée. L'Institut peut imposer les adaptations qu'il juge nécessaires ou refuser la modification souhaitée. L'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. »

bénéficiaires de l'offre de référence un High Level Design Document concernant la modification technique⁷¹³. Il motive l'importance de la modification.

1688. Après publication de l'offre de référence adaptée, le bénéficiaire dispose ensuite en principe d'un délai minimum de 3 à 6 mois (selon l'importance de la modification) en vue d'adapter ses propres systèmes. Le délai est déterminé selon les lignes de conduite établies à l'Annexe I ou, le cas échéant, dans une décision de l'IBPT. Pendant ce délai, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires une documentation technique, conformément aux lignes de conduite établies à l'Annexe I, en vue de la mise en œuvre.

Motivation

Evolutions du réseau à long terme

1689. Il est nécessaire et proportionné d'imposer à Proximus de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.
1690. Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait, préalablement aux évolutions futures du réseau, suffisamment de transparence sur ces évolutions. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et ses activités et se préparer au futur réseau et aux futurs produits. La transparence est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre Proximus, ses filiales et partenaires d'une part, et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, Proximus serait en mesure d'exploiter la transition vers les réseaux de nouvelles génération de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement des services des opérateurs alternatifs utilisant son réseau.
1691. Cette mesure est alignée sur la recommandation du 20 septembre 2010 de la Commission européenne :

« Lorsque l'opérateur PSM envisage de remplacer par de la fibre optique une partie de son réseau d'accès en cuivre existant et prévoit de supprimer des points d'interconnexion actuellement utilisés, les ARN devraient, en vertu de l'article 9, paragraphe 1, de la directive 2002/19/CE, veiller à ce que les entreprises bénéficiant d'un accès au réseau de

⁷¹³ Pour plus de précisions, voir Annexe I.

l'opérateur PSM disposent de toutes les informations nécessaires en temps utile pour pouvoir adapter leurs propres réseaux et plans d'extension de réseau en conséquence. Les ARN devraient définir le format et le degré de détail de ces informations, et veiller à ce que celles-ci soient divulguées dans le respect de la plus stricte confidentialité »⁷¹⁴

1692. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que les changements futurs planifiés en termes d'architecture du réseau de l'opérateur puissant devraient être publiés ou disponibles sur demande.⁷¹⁵
1693. Les informations communiquées ne peuvent cependant pas se limiter aux transformations prévues. En effet, en tant que gestionnaire de réseau, l'opérateur puissant évalue régulièrement un ensemble d'évolutions probables sans nécessairement les mettre toutes en oeuvre. En se limitant aux transformations prévues, les opérateurs alternatifs pourraient être informés trop tardivement ou sous-estimer les risques d'évolutions futures⁷¹⁶.
1694. La période de cinq ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux. Une prévision sur 5 ans est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :
- de trouver une solution alternative optimale garantissant la continuité de ses services à l'utilisateur final;
 - d'avoir une vision générale sur le futur pour pouvoir orienter de manière efficace ses recherches et ses investissements, notamment ceux en matière de connectivité backhaul;
1695. Dans le cadre de la transition vers les réseaux de nouvelle génération, il est par ailleurs indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché.

⁷¹⁴ Considérant 41 de la Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), 2010/572/EU.

⁷¹⁵ BEREK Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, BP22, p11.

⁷¹⁶ A titre d'exemple, durant l'année 2016 Proximus a décidé d'étendre le vectoring sur les fréquences de la technologie ADSL2+, entraînant le retrait de l'offre ADSL2+. Cette évolution n'avait pas été mentionnée par Proximus dans son document Network Transformation Outlook.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1696. L'article 59 §6 de la loi relative aux communications électroniques précise les modalités d'adaptation des offres de référence. Cette disposition prévoit la notification à l'IBPT d'un projet de modifications souhaité par l'opérateur puissant. L'IBPT peut refuser ce projet de modification ou en imposer l'adaptation.⁷¹⁷
1697. Outre la disposition législative prévue, la communication de la proposition d'adaptation aux opérateurs alternatifs s'avère nécessaire afin de les informer le plus rapidement possible des changements envisagés. Ainsi, l'ORECE note à juste titre que l'opérateur PSM a un accès privilégié à des informations essentielles et que celles-ci peuvent constituer un avantage déloyal lorsqu'il partage certaines informations tardivement.⁷¹⁸
1698. L'IBPT doit en outre disposer d'un délai raisonnable pour pouvoir vérifier que l'offre telle que l'opérateur puissant souhaite la modifier permet bien la reproductibilité technique de ses offres de détail (voir section 27.4.3.).
1699. Une adaptation de l'offre de référence peut également s'accompagner d'adaptations techniques, informatiques ou documentaires chez l'opérateur alternatif. C'est pourquoi, selon la situation, il est nécessaire de prévoir un délai minimum entre le moment où l'opérateur puissant peut adapter l'offre de référence et le moment à partir duquel l'opérateur puissant peut en bénéficier. En principe, un délai de 3 ou 6 mois minimum s'applique selon l'importance des modifications à effectuer. Ces délais résultent de l'expérience de la mise en œuvre d'adaptations antérieures. Elles reflètent un compromis entre un délai minimum nécessaire à un opérateur alternatif pour adapter ses propres systèmes⁷¹⁹ et éviter à l'opérateur puissant un retard important dans la mise sur le marché de son nouveau produit.
1700. Un tel délai est conforme au point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA :

⁷¹⁷ L'utilisation d'une telle procédure d'autorisation préalable par le régulateur est également mentionnée par l'ORECE dans son document intitulé « Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market », BoR (12) 128, BP21 et 21c, 10-11.

⁷¹⁸ Idem.

⁷¹⁹ Les opérateurs réalisent généralement 3 révisions IT importantes par an.

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »

1701. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre :

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de délai basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination ».

1702. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques⁷²⁰, l'ORECE estime également qu'un délai de 6 mois peut constituer un délai raisonnable.
1703. Imposer un accès au réseau de l'opérateur puissant serait sans effet si l'opérateur puissant pouvait utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, un nouvel élément réseau, une nouvelle topologie, de nouvelles capacités ou une nouvelle configuration avant de mettre une offre large bande de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. L'obligation ne serait dès lors pas efficace et son introduction serait disproportionnée, étant donné qu'elle n'aurait pas d'avantage réel pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.
1704. La publication de documentation techniques est nécessaire pour permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence de mettre en œuvre la modification. Le document descriptif (high level design document) a quant-à-lui pour objectif de permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence d'évaluer l'impact des changements à planifier.

⁷²⁰ BEREC, Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP17, p. 9.

27.6. OBLIGATIONS DE SÉPARATION COMPTABLE

Base légale

1705. La base légale de cette obligation est l'article 60 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Description

1706. L'obligation de séparation comptable consiste à établir un compte de résultats par marché sur lequel l'obligation lui a été imposée, afin de mesurer la rentabilité respective de ces dernières et de vérifier l'absence de discrimination ou de subventions croisées abusives.
1707. L'IBPT décide de ne pas maintenir cette obligation.

Motivation

1708. L'obligation de séparation comptable est une obligation transversale, au sens où elle peut être imposée sur l'ensemble des marchés sur lesquels un opérateur dispose d'une position de puissance significative. Or au fil du temps, le nombre de marchés sur lesquels Proximus dispose d'une position de puissance significative s'est réduit, réduisant d'autant le périmètre de l'obligation de séparation comptable.
1709. Pour les besoins du contrôle des prix de gros, l'IBPT a recours de préférence à des modèles de coûts de type « bottom-up ». Contrairement aux modèles « top-down » utilisés précédemment, les modèles de type « bottom-up » sont plus difficilement réconciliables avec les comptes séparés.
1710. L'IBPT a développé des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires, ce qui permet de détecter des pratiques de discrimination tarifaire sans avoir recours à une obligation de séparation comptable.

27.7. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS

27.7.1. Base légale

1711. La base légale de ces obligations est l'article 62 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

27.7.2. Obligation de pratiquer des prix orientés sur les coûts pour l'accès central au réseau cuivreDescription

1712. L'IBPT maintient l'obligation d'orientation des prix sur les coûts précédemment imposée à Proximus. Conformément à l'article 62, § 2, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT prendra en compte « *les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace* ».
1713. Cette obligation est applicable à l'ensemble des services que Proximus facture aux opérateurs alternatifs pour l'accès central au réseau cuivre, en ce compris les services auxiliaires (tels que la colocalisation) et les redevances uniques.
1714. Le cas échéant, le montant de l'abonnement pour l'accès central devra tenir compte du fait que Proximus continue de percevoir l'abonnement au réseau téléphonique public.
1715. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise en œuvre à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁷²¹.
1716. Les tarifs régulés qui existent au moment d'adopter la présente décision restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision.
1717. Pour préserver une incitation au dégroupage et un encouragement de la concurrence par les infrastructures, l'IBPT veillera à ce que les tarifs de l'accès à un débit binaire ne créent pas de ciseau tarifaire ou effet d'éviction par rapport à l'accès dégroupé à la boucle locale.
1718. Proximus devra communiquer, conformément à l'article 62§ 2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.

⁷²¹ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1719. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès central dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

1720. L'article 62 §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que l'IBPT peut « conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals.]. Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace ».
1721. Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. chapitre 26). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que l'opérateur puissant ne pratique des prix excessifs pour l'accès en gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès central, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.
1722. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.

1723. L'obligation d'orientation des prix sur les coûts permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle de Proximus et donc d'abaisser les barrières à l'entrée sur le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et doit contribuer à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁷²².
1724. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation d'orientation sur les coûts a été régulièrement imposée à Proximus dans le passé. L'obligation d'orientation sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, l'opérateur étant d'ailleurs rémunéré en tenant compte de ses coûts.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix

1725. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix qui de gros reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
1726. Les avantages et inconvénients de chacune de ces approches ont été analysés à la section 19.7.2. L'IBPT a conclu de cette analyse qu'une obligation d'orientation sur les coûts était plus appropriée au vu des circonstances nationales du marché de l'accès local. Les mêmes éléments d'appréciation sont valables pour le marché de l'accès central.
1727. Le réseau d'accès en cuivre, élément constitutif essentiel du service d'accès central, est une infrastructure qu'il n'est pas possible ni utile de dupliquer. Cette infrastructure historique de Proximus, construite et financée à une époque où cette

⁷²² Article 6 loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

dernière disposait de droits exclusifs, est en grande partie amortie. Pour les services d'accès central basés sur ce type d'infrastructure, l'orientation sur les coûts permet aux opérateurs alternatifs d'entrer sur le marché sans décourager pour autant l'investissement.

1728. Actuellement, il existe une différence de prix significative entre les prestations «avec voix» et les prestations «sans voix». Ces différences se justifient par la répartition des coûts de la paire de cuivre. Lorsque l'utilisateur final maintient son abonnement téléphonique pour la partie basse des fréquences de la ligne, une partie des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'opérateur qui fournit cet abonnement téléphonique, c'est-à-dire Proximus. En revanche, lorsque l'utilisateur final n'a pas d'abonnement téléphonique, l'intégralité des coûts de la paire de cuivre est allouée à l'utilisation des fréquences hautes de la ligne, et se reflète par conséquent dans les tarifs de la prestation «sans voix ». Cette différence de prix est justifiée dans son principe, mais ne doit pas dissimuler des coûts inefficaces ou exagérés de Proximus.
1729. L'IBPT renvoie à l'Annexe F pour ce qui concerne la justification des modalités de l'obligation d'orientation sur les coûts.

27.7.3. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès central au réseau fibre

Description

1730. L'IBPT impose à Proximus une obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès à son réseau local de fibre optique. Conformément à l'article 62, § 2, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, « *Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, l'Institut tient compte des investissements qu'il a réalisés, et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier* ».
1731. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Autrement dit, il peut exister une marge raisonnable entre les coûts et le prix.
1732. Les tarifs de location mensuelle de l'accès central au réseau fibre jusqu'à l'abonné incluront cependant, au-delà des coûts, une marge raisonnable, compte tenu du risque spécifiquement lié à l'investissement dans les réseaux de très haut débit. Les tarifs des services auxiliaires tels que les redevances uniques doivent être orientés vers les coûts.

1733. L'obligation de pratiquer des prix équitables sera vérifiée à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁷²³.
1734. Etant donné qu'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC ne sera pas disponible à court terme, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs équitables pour l'accès au réseau de fibre optique.
1735. Une **première option** pourrait consister à déterminer un prix sur la base d'un benchmark international
1736. Une **deuxième option** serait envisageable si un accord équilibré était conclu par Proximus avec un ou plusieurs demandeurs d'accès suffisamment significatifs avant l'adoption définitive de la présente décision. Dans de telles circonstances, l'IBPT considérerait que la négociation commerciale a conduit à des tarifs équitables et validerait lesdits tarifs (cela signifie que ces tarifs ne seraient pas modifiés a posteriori en fonction des résultats du modèle de coûts). Ces tarifs devraient être proposés de manière transparente et sans discrimination à d'autres demandeurs d'accès que les premiers signataires de l'accord. Ils devraient également satisfaire à l'interdiction de générer des effets de ciseau tarifaire (cf. section suivante).
1737. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux options proposées.
1738. Proximus devra communiquer, conformément à l'article 62 §2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.
1739. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès central dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra

⁷²³ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

1740. L'article 62 §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que l'IBPT peut « conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals.]. Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace ».
1741. Une mesure de contrôle des prix pour l'accès central au réseau de fibre optique se justifie pour les mêmes raisons que celles qui justifient un contrôle des prix pour l'accès central au réseau cuivre. Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. chapitre 26). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que l'opérateur puissant ne pratique des prix excessifs pour l'accès de gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès central, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.
1742. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.
1743. L'obligation de contrôle des prix permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle de Proximus et donc d'abaisser les barrières à l'entrée sur

le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et contribue à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁷²⁴.

1744. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation de pratiquer des prix équitables ou de pratiquer des prix orientés sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour l'opérateur puissant, celui-ci étant d'ailleurs rémunéré en tenant compte de ses coûts.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix : pratiquer des prix équitables

1745. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix de gros qui reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
1746. Les avantages et inconvénients de chacune de ces approches ont été analysés à la section 19.7.2. L'IBPT a conclu de cette analyse qu'une obligation d'orientation sur les coûts était plus appropriée au vu des circonstances nationales du marché de l'accès central au réseau cuivre (à l'exception des services auxiliaires, pour lesquels l'IBPT a estimé qu'une obligation de pratiquer des tarifs orientés sur les coûts était la mesure la plus appropriée).
1747. Pour les mêmes raisons, l'IBPT considère que le prix de l'accès central au réseau fibre doit conserver également un lien avec les coûts. Il est cependant justifié d'instaurer une règle de récupération des coûts différente pour les investissements dans le réseau d'accès fibre jusqu'à l'abonné, qui n'existe encore qu'à une échelle réduite. Il est justifié d'accorder **une rémunération supplémentaire pour les**

⁷²⁴ Article 6 loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

services d'accès central sur fibre jusqu'à l'abonné étant donné le risque lié à l'investissement dans les réseaux de (très) haute capacité. Cette rémunération supplémentaire est appropriée dans les circonstances nationales actuelles puisque les opérateurs doivent prendre des décisions d'investissement dans les réseaux de (très) haut débit en fonction de prévisions incertaines quant au volume de la demande et quant aux besoins futurs en termes de débits et de volumes de trafic. Une telle rémunération est spécifiquement prévue par l'article 62, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005. Elle est aussi recommandé par la Commission européenne : « *Le tarif de l'accès à la boucle optique dégroupée devrait être orienté vers les coûts. Lors de la fixation de ce tarif, les ARN devraient dûment prendre en compte le risque d'investissement supplémentaire et quantifiable encouru par l'opérateur PSM* »⁷²⁵.

1748. Etant donné l'absence actuelle d'un modèle de coûts, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs de gros pour l'accès au réseau de fibre optique. Une option est de se baser sur un benchmark international. Des tarifs résultant d'une négociation commerciale équilibrée seraient aussi considérés comme équitables, pour autant qu'ils soient non-discriminatoires et transparents. Une deuxième option serait donc que l'IBPT puisse valider les tarifs qui résulteraient d'un accord commercial équilibré.
1749. Contrairement au déploiement du réseau, les services auxiliaires tels que les redevances uniques ne génèrent pas de risque d'investissement particulier. Leurs tarifs de gros peuvent donc être strictement orientés sur les coûts.

27.7.4. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau

Description

1750. Il est interdit à l'opérateur puissant de pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire entre les prix de gros de l'accès central et le prix d'autres services de gros (par exemple le prix des offres de revente de type « Carrier DSL ») ou de détail.
1751. L'IBPT pourrait s'appuyer notamment sur des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. Ces lignes directrices tiendront compte de la Recommandation de la Commission sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la

⁷²⁵ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (2010/572/UE).

concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit⁷²⁶, notamment son Annexe II, qui détermine les paramètres pertinents pour un test de reproductibilité économique ex-ante.

1752. Les tests de ciseau tarifaire seront effectués sur un portefeuille de produits-phares (« flagships »), le cas échéant complété par un test au niveau de plans tarifaires individuels. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, le test sur un portefeuille pourra être complété par un test au niveau des contrats individuels.

Motivation

1753. Le « price squeeze » (dit aussi « margin squeeze », « effet de ciseau tarifaire » ou encore « amenuisement des marges ») consiste en un écart insuffisant entre les prix des prestations intermédiaires en amont (produits de gros) et les prix de services (de gros ou de détail) sur des marchés en aval. Plus précisément, l'écart entre les prix en amont et en aval est insuffisant pour couvrir les coûts incrémentaux nécessaires pour commercialiser le produit sur le marché en aval.
1754. Une interdiction des « prix ciseaux » est indispensable pour assurer une concurrence effective sur les marchés de gros ou de détail situés en aval du marché de l'accès central. Proximus conserve une entière liberté tarifaire pour certains services de gros (tels que la revente de services haut débit) ainsi que pour ses services haut débit de détail. Proximus a donc la possibilité de diminuer excessivement ses prix de détail. Il en a également l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen affecter la position concurrentielle de ses concurrents.
1755. Du fait de la liberté tarifaire conservée par Proximus, le contrôle des prix mis en place (cf. sections 27.7.2. et 27.7.3.) n'est pas de nature à prévenir à lui seul la pratique éventuelle de ciseaux tarifaires par Proximus. Dès lors, il est pertinent de compléter le contrôle des prix par une interdiction des ciseaux tarifaires, qui vise à garantir un écart suffisant entre les tarifs de gros de l'accès central et les tarifs des services sur les marchés en aval, afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer l'opérateur puissant.

⁷²⁶ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, C(2013) 5761, final.

1756. Des effets de ciseau tarifaire auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une interdiction des « prix ciseaux » est par conséquent justifiée pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau de l'opérateur puissant.
1757. Une telle interdiction est adaptée compte tenu des problèmes potentiels sur le marché (cf. Chapitre 26.).
1758. Une interdiction des « prix ciseaux » est également proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. Au contraire, une interdiction de prix ciseau permet à Proximus de conserver une certaine liberté tarifaire sur les marchés en aval du marché de l'accès central, sans devoir être soumise à un contrôle des prix de détail.
1759. L'IBPT estime qu'un portefeuille de produits-phares constitue un niveau d'agrégation pertinent pour un test de ciseau tarifaire. Cette approche assure que les produits inclus dans le test sont suffisamment représentatifs de la situation de l'entreprise. Par ailleurs, un test sur un portefeuille est moins strict et donc plus proportionné qu'un test sur des produits individuels puisqu'il laisse davantage de flexibilité tarifaire à l'opérateur puissant. Il ne peut cependant pas être exclu que l'opérateur puissant utilise cette flexibilité pour concevoir des offres de détail difficilement duplicables économiquement et positionnées sur certains segments de marché plus particulièrement visés par les opérateurs alternatifs. De telles pratiques pourraient avoir pour objet ou pour effet d'entraver le développement de la concurrence. Dans de tels cas, il peut être justifié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des offres en question.
1760. Il est en général plus difficile de définir des produits-phares pour services de détail destinés aux (grandes) entreprises. Les besoins des (grandes) entreprises et les offres qui leur sont faites par les opérateurs varient en effet de contrat en contrat. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, il est par conséquent approprié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des contrats individuels.

27.7.5. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts

Description

1761. Proximus doit mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été précédemment définies dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007⁷²⁷ et sont reprises en annexe G.
1762. Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de Proximus, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par cet opérateur.

Motivation

1763. Un opérateur de télécommunications tel que Proximus est par nature une entreprise complexe, vu sa taille, la diversité et le caractère technique de ses activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.
1764. Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non-discrimination et de contrôle des prix serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'orientation sur les coûts et l'obligation de pratiquer des prix équitables s'accompagnent d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.
1765. L'IBPT renvoie à l'Annexe G pour ce qui concerne la justification des modalités de cette obligation.

⁷²⁷ Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en œuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

27.8. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS

1766. Les mesures correctrices imposées à Proximus sur le marché de l'accès central sont soumises aux règles de différenciation géographiques définies à la section 19.8. de la présente décision.

CHAPITRE 28. MESURES CORRECTRICES IMPOSÉES AUX CÂBLO-OPÉRATEURS

1767. L'analyse du marché de gros de l'accès central aux réseaux câble a mis en évidence la position de puissance significative de Telenet, SFR, Brutélé et Nethys sur ce marché et l'existence de différents problèmes parmi lesquels la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer les réseaux de Telenet, SFR, Brutélé et Nethys.
1768. Le constat de l'existence d'une position de puissance significative entraîne l'obligation, pour l'IBPT, d'imposer à Telenet, SFR, Brutélé et Nethys des obligations réglementaires basées sur la nature des problèmes constatés, appliquées de façon proportionnelle et justifiées. Au moins une mesure doit être imposée. Dans le choix des obligations appropriées, l'IBPT doit tenir compte des mêmes principes réglementaires que ceux qui ont guidé le choix des obligations sur le marché de l'accès local⁷²⁸.

28.1. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ

1769. Dans le cadre des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle, les obligations suivantes ont été imposées à Telenet, Brutélé, Nethys et SFR sur le marché de la radiodiffusion. Ces obligations sont synthétisées ci-dessous.
1770. Telenet, Brutélé, Nehtys et SFR ont à l'époque été soumises aux obligations suivantes de fourniture d'accès à son réseau :
- Accès à une offre de revente de la télévision analogique ;
 - Accès à la plateforme de télévision numérique ;
 - Accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit ;
1771. En matière de non-discrimination, les obligations suivantes ont été imposées à Telenet, Brutélé, Nethys et SFR :
- L'opérateur PSM doit en toutes circonstances offrir les mêmes conditions aux opérateurs tiers qui demandent l'accès à la revente de l'offre analogique,

⁷²⁸ Article 8.5 de la directive 2002/21/CE du parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»).

l'accès à la plateforme de télévision numérique et la revente de l'offre d'accès haut débit que celles qu'il offre à ses propres services, ses filiales ou partenaires. Les conditions tarifaires et non tarifaires doivent respecter ce principe.

1772. Telenet, Brutélé, Nethys et SFR ont également été soumises aux obligations suivantes :

- Une obligation de non-discrimination ;
- Une obligation de transparence, combinée à l'obligation de publication d'une offre de référence ;
- Un contrôle des prix, à savoir le calcul d'un tarif de gros sur la base de la méthodologie « retail minus ».

28.2. OBLIGATION DE FOURNIR L'ACCÈS À DES ÉLÉMENTS DE RÉSEAUX ET DES RESSOURCES ASSOCIÉES

28.2.1. Base légale

1773. La base légale de ces obligations est l'article 61 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

28.2.2. Accorder à des tiers l'accès à un débit binaire

Description

1774. L'opérateur PSM doit satisfaire à toutes les demandes raisonnables d'accès à un débit binaire afin de permettre aux opérateurs tiers de collecter et distribuer des flux à haut débit vers les utilisateurs finals raccordés au réseau.⁷²⁹

1775. Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005, l'offre d'accès à un débit binaire doit garantir :

- un débit suffisant pour permettre l'élaboration de services à très haut débit dans les zones où ces produits sont proposés par l'opérateur PSM ;
- la possibilité de différenciation des services de détail grâce au même choix de Qualités de Service (QoS) qui sont offertes aux clients de détail.

⁷²⁹ Art. 61, § 1er, LCE : « [...] Les opérateurs peuvent notamment se voir imposer : 1° d'accorder à des tiers l'accès à des éléments et/ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs et/ou l'accès dégroupé à la boucle locale, notamment afin de permettre la sélection et/ou la présélection des opérateurs et/ou l'offre de revente des lignes d'abonné ; »

- permettre de définir des débits et volumes propres pour différents types d'offres. L'opérateur PSM peut uniquement refuser les débits et volumes demandés des autres opérateurs sur la base de raisons techniques ;
- une granularité de connectivité suffisante, offerte selon le choix du bénéficiaire ;
- le droit de l'opérateur alternatif de déterminer librement l'usage du produit de gros qu'il achète. Cet usage ne peut pas être limité à la seule duplication des services de détail de l'opérateur PSM. D'éventuelles limitations ne peuvent être justifiées que par des raisons techniques objectives.
- absence de restriction d'accès à certains points d'interconnexion, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques ;
- L'opérateur PSM doit implémenter le dimensionnement de la capacité d'interconnexion par l'opérateur alternatif. Ce qui signifie que l'opérateur PSM doit fournir l'équipement d'interconnexion nécessaire (cartes, commutateur Ethernet, etc.) pour fournir la capacité que l'opérateur alternatif juge nécessaire. L'opérateur PSM peut éventuellement fixer un seuil minimum, à condition que la nécessité de ce dernier soit justifiée.

1776. Les opérateurs qui demandent un accès aux services bitstream doivent pouvoir acheter de manière dégroupée tous les éléments dont ils ont besoin. Les modalités concrètes de l'accès bitstream (sur les réseaux câblés) sont décrites dans les offres de référence de Telenet, Brutélé, Nethys et SFR, auxquelles l'IBPT peut apporter les modifications nécessaires.⁷³⁰

1777. En outre, Telenet, Brutélé, Nethys et SFR devront satisfaire aux demandes raisonnables d'accès, y compris lorsque les services demandés concernant l'accès à un débit binaire ne sont pas repris dans l'offre de référence, cette absence d'offre de référence ne faisant pas obstacle à des demandes raisonnables d'accès non prévues dans l'offre de référence (article 59, § 7, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

1778. L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit

⁷³⁰ L'IBPT peut, sur la base de l'art. 59 de la loi du 13 juin 2005, imposer que les offres de référence fassent l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par la loi.

suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005⁷³¹. Cette liste de critères n'est pas exhaustive⁷³² mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation. La section 28.2.3. aborde spécifiquement la question du caractère raisonnable des demandes d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.

Motivation

1779. Une obligation d'accès est essentielle pour permettre aux opérateurs alternatifs de proposer une offre alternative en ce qui concerne l'internet haut débit. Comme exposé dans la section « Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus »⁷³³, le déploiement d'une nouvelle boucle locale à grande échelle pour un opérateur alternatif n'est en effet pas une option économiquement viable et ne s'avèrerait pas efficace. Cet investissement n'est plus récupérable dans le délai de vie prévu de l'infrastructure du réseau coaxial. Une obligation d'accès est donc nécessaire pour stimuler la concurrence sur le marché.
1780. La part de marché des opérateurs alternatifs a baissé continuellement depuis 2013, de 4 % à 2,2 %, comme illustré à la Figure 21 : Parts de marché sur le marché large bande fixe résidentiel, par opérateur. Jusqu'en 2015, les opérateurs alternatifs ont en outre perdu des clients tandis que Proximus et les câblo-

⁷³¹ Art. 61, § 2, LCE : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées au § 1er, il prend notamment en considération les éléments suivants :

1° la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'interconnexion et/ou d'accès concerné, y compris la viabilité d'autres produits d'accès en amont, tels que l'accès aux gaines ;

2° le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible ;

3° l'investissement initial réalisé par le propriétaire des ressources, en tenant compte des investissements publics réalisés et des risques inhérents à l'investissement ;

4° la nécessité de préserver la concurrence à long terme, en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace fondée sur les infrastructures ;

5° le cas échéant, les éventuels droits de propriété intellectuelle ;

6° la fourniture de services paneuropéens. »

⁷³² L'article 61, § 2, alinéa 1er, LCE prévoit ce qui suit : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées à l'alinéa 2, il prend notamment en considération les éléments suivants : [...] » (nous soulignons)

⁷³³ Voir section 25.2. « Barrières à l'entrée » de la présente décision.

opérateurs ont poursuivi leur expansion.⁷³⁴ Ce n'est que depuis début 2016 que les opérateurs alternatifs ont à nouveau pu attirer également des clients. Cette croissance coïncide avec l'offre commerciale d'Orange sur le réseau de Telenet, Brutélé et de Nethys, pour laquelle Orange a pu faire usage des possibilités offertes par l'obligation d'accès telle qu'imposée dans l'analyse de marché de 2011.⁷³⁵ Ces chiffres indiquent qu'un maintien et un renforcement des mesures sont nécessaires pour permettre aux opérateurs alternatifs de poursuivre leur croissance étant donné qu'il n'existe pas d'alternatives à l'accès bitstream régulé pour maintenir un niveau de concurrence suffisamment élevé.

1781. Le dégroupage, tel que dans le réseau cuivre de Proximus, n'est pas possible techniquement sur un réseau câblé.⁷³⁶ L'accès bitstream est donc la seule possibilité pour permettre à un opérateur alternatif de développer des offres de détail compétitives pour la large bande. En l'absence d'offres d'accès à un débit binaire, cette concurrence ne pourrait pas se développer.

1782. La Recommandation NGA de la Commission européenne du 20 septembre 2010 réitère la nécessité de faire une offre bitstream couvrant toutes les vitesses et technologies utilisées sur les réseaux NGA :

« Lorsqu'il est constaté une PSM sur le marché 5 [désormais marché 3b], les mesures correctrices relatives à la fourniture en gros d'accès à haut débit devraient être maintenues ou modifiées pour les services existants et leurs moyens de substitution. »

« Les ARN devraient rendre obligatoire la fourniture en gros de différents produits qui reflètent au mieux les possibilités techniques de l'infrastructure NGA, en termes de débit et de qualité, de façon à permettre à d'autres opérateurs d'entrer en concurrence effective, y compris pour les services aux professionnels ».

1783. L'obligation de fournir un accès à des services bitstream permet de réduire les barrières à l'entrée sur le marché qui découlent de l'impossibilité de dupliquer le réseau de l'opérateur PSM. Cette barrière est l'une des causes principales de la concentration sur le marché de détail. En facilitant l'entrée sur le marché, cette

⁷³⁴ Voir Figure 20 : Ajouts nets sur le marché large bande fixe résidentiel, par opérateur.

⁷³⁵ Voir Chapitre 6.5. « Accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit » dans la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle (dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale).

⁷³⁶ Voir section 14.4.1. Dégroupage physique du câble coaxial.

obligation doit contribuer à promouvoir la concurrence ainsi que, indirectement, la pénétration de l'internet large bande en Belgique. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité.⁷³⁷

1784. L'IBPT souligne à cet effet la faisabilité technique et économique ainsi que la proportionnalité de l'obligation d'accès à un débit binaire, plus précisément à la lumière de la nature limitée de l'investissement nécessaire pour mettre en œuvre une telle obligation.
1785. L'accès au bitstream permet aux opérateurs alternatifs de fournir directement des services large bande aux clients finals. C'est crucial pour la concurrence sur le marché des utilisateurs finals. Ce service d'accès donne aux opérateurs alternatifs davantage de contrôle concernant les paramètres de qualité de leurs services en comparaison de la simple revente de produits de l'opérateur PSM. Cela leur donne la possibilité de différencier davantage leur offre de celle de l'opérateur PSM, par exemple en ce qui concerne la largeur de bande, les vitesses de chargement et de téléchargement, la qualité du service (QoS), etc.
1786. Pour promouvoir la concurrence et l'innovation, il est justifié que l'OLO dispose de la plus grande liberté possible pour ce qui concerne l'usage des services de gros.
1787. Pour la fourniture de services large bande, la succession complète d'éléments de réseau doit être suffisamment performante pour pouvoir fournir le service acheté. Cela signifie également que l'interconnexion entre l'opérateur PSM et l'opérateur alternatif doit être suffisamment grande et qu'il doit y avoir suffisamment de points pour supporter l'ensemble du trafic de l'opérateur alternatif. Dans le cas contraire, la qualité de la ligne et l'expérience utilisateur des clients finals du bénéficiaire se détériorera. C'est la raison pour laquelle il ne peut y avoir de restriction d'accès à certains points d'interconnexion, excepté s'il existe une alternative permettant une connexion de l'utilisateur final avec des performances identiques.
1788. L'obligation de répondre aux demandes raisonnables d'accès existait ainsi déjà dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle et est nécessaire pour permettre l'innovation

⁷³⁷ Conformément aux articles 6-8 de la LCE.

commerciale et technologique par les opérateurs tiers. Ils peuvent construire des produits basés sur des éléments de réseau qui ne figurent pas forcément dans l'offre de référence.

1789. L'obligation de satisfaire les demandes raisonnables lorsque celles-ci ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence est nécessaire afin de permettre aux opérateurs alternatifs soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Telenet, Brutélé, Nethys et SFR, soit d'introduire eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. Cette obligation qui reposait déjà sur Telenet, Brutélé, Nethys et SFR dans le cadre des décisions du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de la radiodiffusion garantit la promotion de l'innovation technologique et la concurrence sur les marchés situés en aval.

28.2.3. Demande d'accès par les opérateurs disposant d'un réseau existant

1790. Les opérateurs qui disposent déjà d'un réseau fixe propre à part entière se trouvent dans une situation spécifique en ce qui concerne les demandes d'accès aux autres réseaux fixes. Par conséquent, l'on dessine dès lors un cadre méthodologique spécifique afin de pouvoir évaluer le caractère raisonnable de telles demandes d'accès. En effet, l'impact de l'autorisation de l'accès de ces opérateurs est bien plus grand sur les investissements et sur la concurrence basée sur l'infrastructure que dans la situation d'un opérateur qui ne dispose pas d'un tel réseau.
1791. À la lumière du premier et du quatrième critères de l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005, l'IBPT a élaboré une méthodologie afin d'évaluer le caractère raisonnable des demandes d'accès au réseau d'un opérateur PSM par des opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant.⁷³⁸ Il s'agit plus précisément de « la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'accès concerné » et de « la nécessité de préserver la concurrence à long terme ».
1792. Concrètement, les opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant sont :

⁷³⁸ Cette méthodologie a été définie en collaboration avec Analysys Mason ; voir Analysys Mason « Principles and framework for assessment of the reasonableness of access to another operator's network as part of the implementation of CRC's decisions », août 2016.

- Proximus (sur l'ensemble du territoire belge) ;
- Telenet, Brutélé, Nethys et SFR (dans leurs zones de couverture respectives).

1793. Le cadre méthodologique se concentre en particulier sur la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes d'une part et la nécessité de préserver la concurrence à long terme d'autre part. Il s'agit des critères que l'IBPT considère comme décisifs, mais il passe également au crible les autres critères. Il est important de noter que tous les critères ne doivent pas être remplis de manière cumulative avant qu'une demande puisse être considérée comme raisonnable ou non. L'évaluation s'appuie en d'autres termes sur plusieurs critères, un critère pouvant peser plus qu'un autre.
1794. Le point de départ général est qu'une demande d'accès est raisonnable à moins que l'opérateur puissant sur le marché ne puisse prouver le contraire, selon les principes généraux tels que déterminés plus haut (voir ci-dessous point 1778).

Étape 1 : définition de la demande du demandeur d'accès

1795. La première étape consiste à décrire la demande d'accès en ce qui concerne les services sur lesquels elle porte et leur portée géographique. En outre, le résultat de l'analyse peut dépendre de l'échelle de la demande d'accès (et donc de l'investissement nécessaire).
1796. Si cette demande d'accès est refusée, l'on passe à la deuxième étape.

Étape 2 : évaluation des raisons du refus par l'opérateur d'accès

1797. Deuxièmement, les raisons du refus du prestataire de services seront, le cas échéant, analysées, et ce, sur la base des critères mentionnés dans la présente décision (dont le fait de préserver la concurrence à long terme en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace, basée sur les infrastructures)⁷³⁹. Cet examen se base sur une analyse de la valeur actuelle nette (VAN) des investissements à réaliser.⁷⁴⁰

⁷³⁹ Voir l'article 61, § 2, 4° de la loi du 13 juin 2005.

⁷⁴⁰ La méthode VAN (valeur actuelle nette) est une méthode de calcul courante lors de l'adoption d'une décision d'investissement. Elle consiste à prendre en compte tous les coûts et revenus attendus. Normalement, l'on procède uniquement aux investissements lorsque les revenus attendus sont supérieurs aux coûts attendus, en d'autres termes si la VAN est positive.

1798. Étant donné que le demandeur d'accès dispose d'une infrastructure d'accès propre, l'utilisation de ce réseau existant ou l'investissement dans le réseau propre pour fournir lui-même un service similaire devront être repris dans l'analyse de l'efficacité économique. Cette analyse doit vérifier si le demandeur d'accès pourrait fournir l'équivalent du service demandé en utilisant sa gamme de services et ses infrastructures existantes.
1799. L'analyse doit plus précisément examiner si le demandeur d'accès peut investir de manière efficace dans son propre réseau afin de fournir le service demandé.⁷⁴¹ Si la VAN de l'investissement, compte tenu de tous les revenus et coûts pertinents, est positive, l'investissement peut être considéré comme efficace, indépendamment de la rentabilité de cet investissement par rapport à la rentabilité d'une situation où l'accès est octroyé.⁷⁴² L'investissement VAN des demandes d'accès doit donc être évalué en soi.
1800. Si l'investissement par le demandeur d'accès au niveau de ses infrastructures propres est rentable (VAN positive), sa demande d'accès est a priori déraisonnable. A l'inverse, une VAN négative entraînera a priori une demande raisonnable d'accès.
1801. Enfin, le fournisseur d'accès doit être autorisé à pouvoir récupérer ses investissements efficaces, y compris un rendement raisonnable. Tant que cela est vrai, les incitants à investir seront maintenus pour le fournisseur d'accès. En ce qui concerne la fixation des prix de l'offre de référence de gros, cet incitant est déjà maintenu. Ce niveau est en effet fixé par le régulateur à une hauteur adéquate.
1802. A Annexe L, l'IBPT examine les demandes d'accès concrètes qui lui ont été soumises et conclut quant à leur caractère raisonnable ou non :

- L'accès de Telenet au réseau de Proximus ;

⁷⁴¹ Il va de soi que l'IBPT prendra uniquement en compte les investissements économiquement efficaces, afin d'augmenter la concurrence sur le marché.

⁷⁴² Un risque potentiel de fourniture d'accès existe lorsque le demandeur d'accès pourrait investir dans son propre réseau et ainsi atteindre une marge positive mais choisit tout de même de demander un accès de gros. Cela pourrait par exemple être le cas lorsque le coût de l'accès de gros est inférieur au coût d'investissement dans le réseau propre. Cela peut entraîner une situation avantageuse pour le demandeur d'accès (qui peut proposer des services à un coût inférieur que s'il devait prévoir ceux-ci lui-même et ainsi augmenter ses revenus), mais qui n'est pas forcément en faveur des intérêts des clients finals à plus long terme, vu qu'une concurrence rentable et durable, fondée sur les infrastructures, serait découragée par un tel accès.

- l'accès de Proximus au réseau de Telenet ;
- l'accès de Proximus aux réseaux de Brutélé et de Nethys.

28.2.4. Accès à EuroPacketCable/EuroPacketCable MultiMedia

Description

1803. L'article 61, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 permet à l'IBPT d'imposer à l'opérateur puissant sur le marché l'obligation d'offrir des services de gros spécifiques. Sur cette base, Telenet, Brutélé, Nethy et SFR devront répondre aux demandes raisonnables d'accès à EuroPacketCable, de manière à permettre aux opérateurs tiers de proposer des services de téléphonie aux utilisateurs finals raccordés au réseau de Telenet, Brutélé, Nethys ou SFR.⁷⁴³
1804. L'accès à EuroPacketCable vise à permettre aux opérateurs alternatifs de fournir des services téléphoniques et autres services en temps réel ainsi que des offres multiple play, telles que téléphonie/radiodiffusion/large bande. L'opérateur alternatif peut ainsi choisir son mode de tarification.
1805. Cette obligation est imposée comme remède de soutien à l'obligation d'accès au débit binaire vu l'importance de pouvoir proposer des offres multiple play. Cet accès doit dès lors uniquement être fourni en combinaison avec l'accès haut débit.
1806. L'accès à EuroPacketCable doit :
- Donner accès aux services managed VOIP.⁷⁴⁴
 - Permettre à l'opérateur alternatif d'utiliser les DOCSIS-QoS sur le réseau d'accès ainsi que les QoS implémentées sur le réseau backbone. Il sera défini une zone spécifique pour ses clients finals ; l'opérateur alternatif implémentera lui-même le protocole EuroPacketCable sur son CM (Call Manager) et ses modems. En conséquence l'opérateur PSM publiera les spécifications techniques nécessaires pour l'interopérabilité avec ces CMTS et son backbone ;

⁷⁴³ Art. 61, § 1er, LCE : « [...] Les opérateurs peuvent notamment se voir imposer : 1° d'accorder à des tiers l'accès à des éléments et/ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs et/ou l'accès dégroupé à la boucle locale, notamment afin de permettre la sélection et/ou la présélection des opérateurs et/ou l'offre de revente des lignes d'abonné ; »

⁷⁴⁴ Une connexion VoIP « unmanaged » n'offre pas d'alternative à l'accès via EuroPacketCable parce qu'elle ne garantit pas de connexion permanente avec le réseau téléphonique et que cette connexion peut être interrompue sans être restaurée automatiquement ou que l'utilisateur en soit nécessairement informé.

- Les config files, qui règlent l'accès et le comportement des modems des bénéficiaires sur le réseau de l'opérateur PSM doivent être adaptées de manière à ce que les modems des bénéficiaires puissent communiquer avec les éléments nécessaires de l'architecture de référence d'une implémentation VoIP, basée sur EuroPacketCable, comme mediagateway, les systèmes de call management, le gate controller, etc.
- Le modem du bénéficiaire doit pouvoir contenir un eMTA⁷⁴⁵ de manière à ce que celui-ci puisse servir de liaison pour un appareil téléphonique. Cela signifie que les opérateurs PSM devront supprimer des obstacles éventuels à cette intégration d'un eMTA dans un modem ;
- permettre aux opérateurs de reprendre toute la gestion de la clientèle du câblo-opérateur et de facturer l'offre de téléphonie à l'utilisateur final⁷⁴⁶. Ceci comprend les services associés, directement ou indirectement liés à l'offre que l'opérateur PSM propose à ses clients de détail (tels que les services de maintenance et d'installation, etc.) ;

1807. Les caractéristiques de ces services doivent être décrites dans les offres de référence de Telenet, Brutélé, Nethys et SFR dans un délai de six mois qui suivent l'entrée en vigueur de la présente décision. Les opérateurs qui demandent une prestation d'accès à EuroPacketCable doivent pouvoir acheter de manière dégroupée l'ensemble des éléments précités.

1808. L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la lumière des éléments énumérés à l'article 61, § 2, de la loi du 13 juin 2005. Cette liste de critères n'est pas exhaustive⁷⁴⁷ mais sert simplement à illustrer les éléments dont l'IBPT peut tenir compte dans le cadre de son évaluation. La section 28.2.3. aborde spécifiquement la question du caractère raisonnable des demandes d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.

⁷⁴⁵ eMTA : embedded multimedia terminal adapter.

⁷⁴⁶ L'opérateur alternatif peut ainsi choisir son mode de facturation et décide lui-même de la manière dont il accomplit les tâches de facturation de l'utilisateur final.

⁷⁴⁷ L'article 61, § 2, alinéa 1er, LCE prévoit ce qui suit : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées à l'alinéa 2, il prend notamment en considération les éléments suivants : [...] » (nous soulignons)

Motivation

1809. Afin de remédier à un problème de concurrence déterminé et lorsqu'un régulateur agit contre un manque de concurrence en raison d'une position dominante d'un opérateur sur le marché identifié, il peut être nécessaire d'imposer des obligations tant sur le marché concerné qu'en dehors de celui-ci. Selon la Commission et l'ORECE⁷⁴⁸, une ARN peut imposer des obligations dans un domaine lié au marché pertinent analysé lorsque l'imposition d'une telle obligation⁷⁴⁹ (i) constitue un élément essentiel de soutien des obligations imposées sur le marché pertinent, sans lequel de telles obligations seraient inefficaces ou encore, lorsqu'une telle obligation (ii) est à la fois la plus appropriée, la plus proportionnelle et la plus efficace pour résoudre le problème de concurrence sur le marché pertinent identifié.
1810. L'obligation de fourniture d'accès à EuroPacketCable vise un problème de concurrence et est justifié et proportionnel à la lumière des objectifs du cadre réglementaire européen et plus particulièrement de l'objectif de promotion de la concurrence dans le cadre des réseaux de communications électroniques et de la fourniture des services de communications électroniques et des ressources et services associés. L'article 8(2) de la Directive Cadre stipule en effet que les ARN plus particulièrement doivent s'assurer qu'il n'y a pas de restriction ou de distorsion de la concurrence dans le secteur des communications électroniques.
1811. L'accès à EuroPacketcable permettra à un opérateur alternatif de soutenir la concurrence des offres d'internet haut débit de l'opérateur PSM qui sont de plus en plus souvent vendues dans le cadre d'offres multiple play. L'IBPT constate qu'au moment de cette analyse, il est toujours impossible pour les opérateurs alternatifs de proposer des services multiple play comprenant la téléphonie fixe sur la base des offres bitstream existantes. Il est par conséquent nécessaire et justifié de mettre à la disposition une offre de gros pour l'accès bitstream avec un accès à EuroPacketCable en Belgique. Cet accès vise à garantir que les opérateurs alternatifs puissent répliquer les produits de l'opérateur PSM et que les opérateurs

⁷⁴⁸ BEREK Common Position on the approach to appropriate remedies in the ECNS regulatory framework, ERG (06) 33, 119.

⁷⁴⁹ Voir le courrier avec les remarques de la Commission européenne du 9 mars 2009 dans l'affaire DK/2008/0862 (Wholesale broadband access in Denmark) : *"The Commission points out that it has, in the context of a previous case, already outlined that NRAs may impose proportionate and justified obligations in n are outside but closely related to the relevant market under review, if such imposition constitutes (i) the most appropriate, proportionate and efficient means of remedying the lack of effective competition found on the relevant market, or, alternatively (ii) an essential element without which the obligation(s) imposed on the relevant market would be ineffective"*.

alternatifs puissent soutenir la concurrence sur le marché de la large bande, tel que décrit par l'IBPT. Le marché de la large bande est en effet caractérisé par une importance croissante des offres groupées qui doit être prise en compte par le régulateur.⁷⁵⁰

1812. Cette obligation permet d'abaisser la barrière à l'entrée sur le marché de la large bande que constitue l'impossibilité de dupliquer le réseau câblé de l'opérateur PSM. Cette barrière est une des causes principales du degré de concentration sur le marché de détail. Cette obligation favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité.⁷⁵¹
1813. Grâce à cette obligation d'accès, les opérateurs alternatifs peuvent fournir directement à leurs clients finals tous les services de téléphonie possibles de manière très fiable. C'est crucial pour un opérateur alternatif étant donné qu'il s'agit là de la seule possibilité pour lui de développer des offres de détail compétitives sur le réseau de l'opérateur PSM, comprenant tant le haut débit que la téléphonie. Vu l'importance croissante des offres multiple play, il est nécessaire que les opérateurs alternatifs puissent proposer une telle offre, en utilisant une infrastructure unique. Comme expliqué dans la Partie III de la présente décision, 82 % des services de téléphonie fixe sont achetés dans le cadre d'une offre groupée avec d'autres services. En l'absence d'offres d'accès à EuroPacketCable, cette concurrence ne pourrait pas se développer.
1814. Vu la nécessité de pouvoir proposer des produits multiple play, l'IBPT est d'avis que le risque est grand qu'en l'absence d'une telle obligation, l'efficacité de l'obligation de fournir un accès bitstream diminue considérablement. L'IBPT considère que sur le plan commercial, le marché de la radiodiffusion télévisuelle s'imbrique de plus en plus dans le marché de la large bande et celui de la téléphonie, suite à l'émergence des offres multiple play. La demande d'offres communes combinant les produits de télévision, l'internet haut débit et les produits de téléphonie ne cesse d'augmenter, comme expliqué en détail au Chapitre 10. Une stratégie de vente basée sur le multiplay offre plusieurs

⁷⁵⁰ Il ressort de l'analyse du marché de détail en Belgique, que la demande d'offres groupées comprenant l'internet rapide, la TV numérique et la téléphonie continue d'augmenter et que la possibilité de fournir de tels produits groupés implique des avantages concurrentiels considérables pour les opérateurs ; Voir section 10.4.

⁷⁵¹ Voir articles 6-8 de la loi du 13 juin 2005.

avantages à un opérateur, comme la facilité d'attirer de nouveaux clients, un taux d'attrition inférieur et un revenu plus élevé par client.⁷⁵²

1815. Comme l'IBPT l'a déjà analysé dans sa décision du 24 septembre 2014, il existe un certain nombre de raisons pour lesquelles un service de téléphonie peer-to-peer ne peut pas être considéré comme une alternative valable pour les services de téléphonie fixe.⁷⁵³ Tout d'abord, une offre de téléphonie over-the-top sur la base de peer-to-peer (comme par ex. Skype, Viber, Google Voice,...) n'est pas comparable à un service de téléphonie via une ligne fixe étant donné que dans le premier cas, un compte avec un login et un mot de passe correspondant est nécessaire avant de pouvoir utiliser le service. Deuxièmement, sans un service complémentaire de type SkypeOut, aucune communication n'est possible entre un téléphone qui utilise le peer-to-peer et un téléphone via une ligne fixe. En outre, un utilisateur de téléphonie basée sur le peer-to-peer ne peut communiquer que lorsque l'autre utilisateur s'est déjà connecté au préalable au même service. Les utilisateurs de ce type de services de téléphonie doivent donc toujours être connectés et en ligne ou bien convenir à l'avance du moment de la communication. C'est la raison pour laquelle un tel service de téléphonie ne peut pas être considéré comme une alternative valable pour les services de téléphonie fixe rendus possibles par l'utilisation d'EuroPacketCable. Ce service d'accès donne ainsi aux opérateurs alternatifs davantage de contrôle concernant les paramètres de qualité de leurs services et la possibilité de différencier davantage leur offre de celle des câblo-opérateurs.
1816. Cette obligation est proportionnelle puisqu'il s'agit du même service que l'opérateur propose, ce qui ne nécessite pas l'élaboration de nouvelles règles d'engineering mais seulement l'adaptation des processus de commande, d'installation et de réparation aux besoins des clients de gros. La solution de téléphonie existante des opérateurs PSM permet de répliquer les services de téléphonie classiques (téléphone raccroché/décroché, téléphoner, reconnaissance du numéro, etc.). EuroPacketCable offre des garanties de qualité de la liaison, ce qui est essentiel pour une communication normale et ininterrompue. Il est en outre possible de donner la priorité aux numéros d'urgence et à des services additionnels tels que le call tapping, la sauvegarde de la liste des appels, la facturation des communications sont également possibles. Sans cette obligation,

⁷⁵² Voir la section 10.4. Aspects stratégiques des offres groupées.

⁷⁵³ Voir point 3.1.2.7 de la décision du Conseil de l'IBPT du 24 septembre 2014 concernant les services téléphoniques nationaux accessibles au public en position déterminée pour les utilisateurs résidentiels et non résidentiels.

un opérateur alternatif qui souhaite proposer un service de téléphonie devrait développer lui-même une solution technique et l'implémenter, ce qui ne serait pas rentable économiquement.

1817. L'IBPT souligne la faisabilité technique et économique ainsi que la proportionnalité de l'obligation d'accès à EuroPacketCable, plus précisément à la lumière de la nature limitée de l'investissement nécessaire pour mettre en œuvre une telle obligation. D'un point de vue technique, c'est essentiellement le bénéficiaire qui doit implémenter l'infrastructure d'EuroPacketCable ; il est par conséquent important que les opérateurs PSM ne dressent pas d'obstacles.
1818. Tout d'abord, la norme technique d'EuroPacketCable constitue déjà une partie de la première norme EuroDOCSIS 1.1. SFR, Telenet, Nethys et Brutélé utilisent entre-temps la norme EuroDOCSIS 3.0, faisant que EuroPacketCable sera déjà supporté intrinsèquement par tous les opérateurs PSM. Dans cette optique, les opérateurs PSM ne doivent donc plus investir dans une nouvelle technologie pour implémenter ce remède. De plus, les plans de test qu'Orange a dû suivre pour pouvoir déployer ses modems sur les réseaux des opérateurs PSM contenaient déjà des tests qui contrôlaient la compatibilité de DQoS⁷⁵⁴ entre le CMTS et le modem. Cela signifie que les modems d'Orange sont en principe déjà capables de fournir des services basés sur EuroPacketCable.
1819. Étant donné qu'EuroPacketCable est donc déjà implémenté chez les opérateurs PSM, il convient d'éviter d'éventuels obstacles opérationnels. Le bénéficiaire peut ainsi proposer les mêmes fonctionnalités telles que *presence*, *off the hook*, *billing*, *conference calling*, etc. que l'opérateur PSM. Les autres éléments de l'architecture de réseau tels que les applications centrales, *billing*, *call*, *gate controller*, etc. relèvent du contrôle du bénéficiaire. Cela signifie que l'opérateur PSM ne peut pas imposer d'obstacles de manière à ce que le bénéficiaire puisse intégrer les serveurs dont relèvent ces éléments dans son réseau.
1820. L'obligation de satisfaire les demandes raisonnables lorsque celles-ci ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence est nécessaire afin de permettre aux opérateurs alternatifs soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Telenet, Brutélé, Nethys et SFR, soit d'introduire

⁷⁵⁴ Dynamic Quality of Service: pour garantir la qualité des communications, la priorité est donnée au trafic IP provenant des communications. DQoS est par conséquent un élément essentiel d'une implémentation réussie d'EuroPacketCable.

eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. L'obligation garantit la promotion de l'innovation technologique et la concurrence sur les marchés situés en aval.

28.2.5. Négocier de bonne foi avec les opérateurs qui demandent l'accès à un débit binaire.

1821. Les opérateurs PSM doivent rapidement négocier les conditions en matière d'accès au débit binaire, comme indiqué à la section 28.2. de la présente décision, que la demande d'accès porte ou non sur une prestation incluse dans l'offre de référence. L'opérateur PSM doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans une période de 15 jours lorsque la demande respecte les conditions de l'offre de référence ou lorsque la demande ne s'éloigne que très peu des conditions de l'offre de référence.
1822. Pour les demandes qui ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence, l'opérateur PSM doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans un délai de quatre mois. Les délais susmentionnés n'entrent en vigueur qu'une fois que l'opérateur PSM a reçu toutes les informations nécessaires de l'opérateur alternatif qui demande l'accès (coordonnées, situation financière, services demandés, informations techniques sur sa propre infrastructure, etc.). L'opérateur PSM doit, dès les premiers contacts avec ce dernier, indiquer toutes les informations et tous les documents relatifs à ce dernier dont il a besoin pour conclure l'accord. Ce contrat entrera en vigueur au plus tard six mois après sa conclusion.
1823. L'opérateur puissant doit communiquer à l'IBPT ses accords avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature.⁷⁵⁵ L'IBPT vérifiera la conformité des accords avec les obligations des opérateurs puissant, notamment en matière de non discrimination.
1824. L'IBPT souligne le fait que cette obligation n'oblige pas les bénéficiaires à renégocier les contrats d'accès existants, lesquels restent applicables.

Motivation

1825. Sans cette obligation, l'opérateur PSM peut être tenté de ralentir la fourniture d'accès à un débit binaire, compte tenu de sa position dominante sur le marché.

⁷⁵⁵ Voir dans le même sens l'article 53 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Les opérateurs alternatifs seraient dès lors incapables de concurrencer de manière loyale l'opérateur historique sur les marchés de détail situés en aval qui dépendent de cet accès bitstream au niveau de gros.

1826. Une période de 15 jours est raisonnable, s'il s'agit des conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci sont déjà connues à l'avance des deux parties.
1827. S'il s'agit d'une prestation qui n'est pas prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à l'opérateur PSM d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable, à condition que :
- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations engendrant peu de problèmes techniques et économiques, et
 - le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant ne respecte pas l'obligation de non-discrimination.
1828. Cette obligation est nécessaire pour inciter l'opérateur PSM à mener des négociations rapides et fructueuses avec les interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail situés en aval.
1829. Il est nécessaire de limiter à 6 mois le délai dans lequel le contrat en matière d'accès prend effet, parce qu'il existe un risque que l'opérateur PSM reporte l'application de ce contrat. Un délai de 6 mois devrait suffire pour permettre aux parties de s'adapter aux clauses du contrat (par exemple au niveau des garanties financières) et d'ajuster leurs systèmes opérationnels. Ce délai d'exécution de 6 mois est par ailleurs également défini en cas de modifications non accessoires de l'offre de référence.
1830. La communication des accords d'accès est nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.

28.2.6. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé

1831. Conformément à l'article 61, § 1er, alinéa 3, de la loi relative aux communications électroniques, l'IBPT peut imposer aux opérateurs puissants sur le marché l'obligation de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé. Cet

article prévoit en outre que : « *L'Institut peut associer à ces obligations des conditions portant sur l'équité, le caractère raisonnable et l'opportunité.* »

1832. Il y a lieu de distinguer deux cas différents : d'une part le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et d'autre part le retrait de l'accès pour un bénéficiaire spécifique en cas de non-respect des conditions contractuelles.

28.2.6.1. Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services

Description

1833. Si le développement du réseau de l'opérateur PSM entraîne l'indisponibilité de certains services, l'opérateur PSM doit appliquer un délai de préavis raisonnable vis-à-vis de l'opérateur alternatif et doit en informer au préalable l'IBPT.
1834. Pour le retrait de services bitstream, une période de notification d'un an doit être prévue. Cette durée peut néanmoins être modifiée sur la base d'un accord bilatéral avec tous les opérateurs concernés.

Motivation

1835. En vertu de l'article 61, § 1er, dernier alinéa de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT est compétent pour déterminer les conditions à prendre en considération par Telenet, Nethys, SFR et Brutélé pour retirer l'accès aux opérateurs alternatifs dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services.
1836. L'arrêt d'un service pour tous les bénéficiaires constitue une modification de l'offre de référence ou des documents y afférents, ce qui nécessite un contrôle préalable par l'IBPT. L'IBPT doit en effet veiller à ce que les opérateurs PSM respectent leurs différentes obligations, et plus particulièrement l'obligation de non-discrimination⁷⁵⁶.
1837. Par ailleurs, une notification préalable aux bénéficiaires est nécessaire pour leur donner l'opportunité de planifier de manière adéquate leurs propres activités et

⁷⁵⁶ Cela implique que le service ne soit plus utilisé pour le marché de détail et que le préavis donné permette aux bénéficiaires, tout comme aux opérateurs PSM eux-mêmes, de planifier à temps leurs propres investissements pour s'adapter à la nouvelle situation et de ne plus prendre de décisions d'investissement qui deviendraient inutilisables dans la nouvelle situation.

investissements, afin qu'ils puissent s'adapter efficacement à la nouvelle situation.⁷⁵⁷

1838. Garantir aux opérateurs alternatifs un rendement suffisant sur leurs investissements est d'une importance cruciale. Dans le cas contraire, ils auront tendance à ne plus vouloir investir en Belgique, ce qui pourrait avoir des conséquences graves sur la future dynamique du marché et pourrait sérieusement nuire à la concurrence.
1839. Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. La coupure d'un service bistream conduirait à l'interruption du service non seulement pour le haut débit mais également pour le téléphone pour un grand nombre de consommateurs. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans aménager les conditions d'un retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant sur le marché et surveiller cela.
1840. Pour les offres bitstream, il est nécessaire d'intégrer une période d'attente raisonnable d'un an pour permettre aux OLO d'analyser la situation et de migrer leurs clients bitstream vers des solutions alternatives adaptées aux nouvelles technologies. Sans cette période de migration, les opérateurs PSM pourraient purement et simplement fermer l'accès sans que l'opérateur alternatif n'ait pu migrer vers une solution alternative et ses utilisateurs finals se retrouveraient sans connexion, ce qui aurait de lourdes conséquences pour la position concurrentielle de l'opérateur alternatif sur le marché de la large bande.

28.2.6.2. Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles

Description

1841. Il peut arriver dans certaines situations que Telenet, SFR, Nethys et Brutélé souhaitent interrompre la fourniture de services d'accès (dans le cas présent, l'accès bitstream et les services associés) parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (il ne paie par exemple pas ses factures). Dans de tels cas, l'IBPT estime nécessaire de soumettre l'exercice par les opérateurs PSM de leurs droits contractuels à certaines conditions garantissant le

⁷⁵⁷ Un changement de la technologie d'accès, par exemple.

respect des objectifs du cadre réglementaire, en particulier la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des utilisateurs.

1842. Avant d'interrompre une prestation d'accès bitstream ou d'un service associé pour cause de non-respect des clauses contractuelles, les opérateurs PSM doivent suivre une procédure spécifique :

- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours civils avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;
- une copie de cette notification doit être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée de tous les documents utiles et pertinents (tels que des extraits des accords d'accès, des courriers échangés, des factures, un aperçu du *netting*⁷⁵⁸...).

1843. En outre, les opérateurs PSM doivent, en collaboration avec l'opérateur concerné, prendre toutes les précautions raisonnables pour éviter autant que possible que le retrait de l'accès n'affecte des clients prioritaires tels que les services d'urgence, les hôpitaux, les médecins, les services de police, les administrations ou les institutions internationales.

Motivation

1844. L'IBPT estime qu'il est équitable pour un opérateur puissant sur le marché de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles de ses clients. L'obligation pour un opérateur PSM de satisfaire aux demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Ainsi, demander par exemple la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le non-paiement des factures, ne constitue pas une demande raisonnable.

1845. L'IBPT souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte ni au développement du marché, ni à la protection des utilisateurs finals.

1846. Conformément à l'article 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut prendre toutes les mesures adéquates afin de réaliser les objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications

⁷⁵⁸ Aperçu des montants dus et des paiements effectués entre deux opérateurs.

électroniques, tels que définis à l'article 8 de la Directive « Cadre », et plus précisément afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et afin de garantir la protection des utilisateurs.

1847. En effet, il pourrait arriver dans certaines situations que l'interruption du service puisse être qualifiée d'abusive. Or, la suspension de la fourniture d'accès est susceptible d'entraîner des préjudices graves, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que de sérieux désagréments pour les utilisateurs finals. En cas de suspension de l'accès, les bénéficiaires sont dans l'impossibilité de continuer à fournir les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités et de faire faillite. Pour les utilisateurs finals, l'interruption de l'accès entraîne l'impossibilité d'utiliser des services large bande, ce qui peut être essentiel du point de vue économique pour certaines personnes (comme les télévendeurs).
1848. L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit également dans la durée. Dès qu'un opérateur puissant sur le marché a répondu à une demande d'accès raisonnable, la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de service abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant sur le marché de suspendre abusivement les services aux opérateurs utilisant la boucle locale. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans respecter une procédure spécifique garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable :
- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;
 - pour permettre à l'IBPT de vérifier si les opérateurs PSM, en mettant fin à la fourniture de services large bande, ne manquent pas à leurs obligations en tant

qu'opérateurs PSM, par exemple en s'assurant de la non-discrimination entre les opérateurs alternatifs qui se trouvent dans des situations similaires ;⁷⁵⁹

- et pour pouvoir prendre, le cas échéant, des mesures afin de protéger les utilisateurs, dont les utilisateurs prioritaires tels que les médecins ou les hôpitaux.

1849. La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité d'avoir un délai suffisant pour remplir les objectifs tels que décrits ci-dessus et l'intérêt pour Telenet, SFR et Brutélé de limiter le risque que leurs clients ne respectent pas leurs clauses contractuelles.

28.2.7. Aspects opérationnels

Description

1850. L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre : cela implique que l'opérateur alternatif doit lui-même pouvoir raccorder son client final depuis le point d'embranchement du réseau jusqu'à l'habitation⁷⁶⁰ en effectuant l'installation du câble de connexion, du point de raccordement (NIU – Network Interface Unit), du câblage intérieur et de l'équipement terminal (modems, décodeurs). Dans le cas d'une réparation également, l'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer ces réparations lui-même, dans la mesure où ce type de réparation peut également être réalisé par des sous-traitants de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut néanmoins imposer à l'opérateur alternatif une reconnaissance des techniciens chargés d'effectuer ces opérations dans le but de garantir la qualité de l'exécution. Cette procédure de certification ne peut pas être inutilement lourde (et ne peut en aucun cas être discriminatoire vis-à-vis des exigences posées au personnel propre ou aux sous-traitants) et doit être jointe aux offres de référence.

1851. L'OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés, comme le contrôle du comportement de ces clients.

⁷⁵⁹ L'IBPT précise que l'opérateur PSM décide évidemment lui-même, en cas de non-respect du contrat, d'invoquer ou non l'exception de non-exécution, bien qu'il ne puisse pas pratiquer de discrimination entre les opérateurs qui se trouvent dans une situation similaire.

⁷⁶⁰ Il peut s'agir du « tap » dans le cas d'un réseau partagé (par ex. HFC, FTTH PON) ou du point d'entrée dans un réseau point à point (par ex. DSL ou FTTH p2p).

Motivation

1852. La possibilité d'offrir un service fluide et transparent au client final en ce qui concerne l'installation et la réparation est très importante. Dans un scénario optimal, le contact entre le client final et l'opérateur PSM est en outre inexistant.⁷⁶¹ 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). La qualité de ces processus est cruciale, parce qu'ils ont lieu à des moments essentiels : au début du service et lors de difficultés concernant le service. Il s'agit donc d'un élément essentiel pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir conserver ses clients et sa bonne réputation.
1853. L'installation chez un client final comporte les étapes suivantes : 1) l'installation (ou le remplacement⁷⁶²) du point de raccordement (NIU – network interface unit) ; 2) le raccordement du câble de dérivation (le « drop cable ») au point de raccordement ; 3) l'exécution de l'installation intérieure, comme par exemple la pose de raccordements entre le point de raccordement et les autres CPE dans le domicile et 4) la connexion du câble de dérivation au point de distribution (le « tap »). Il est important que ces 4 étapes soient réalisées par l'opérateur alternatif, afin qu'il ne faille pas de synchronisation entre l'opérateur alternatif et l'opérateur PSM pour celles-ci, parce que cette synchronisation entre les travailleurs concernés de l'opérateur PSM et de l'opérateur alternatif nécessite souvent une adaptation de la date d'installation, ce qui fait que le client final ne peut pas profiter au moment convenu des services auxquels il a souscrit.
1854. Il en va de même pour une demande de réparation. Si le client final contacte son opérateur pour une panne, celui-ci doit être en mesure de transmettre les informations pertinentes à l'opérateur PSM. Une mesure au point de raccordement est une première étape pour trouver l'origine de la panne, mais parfois une mesure supplémentaire au point de distribution est nécessaire. Pour trouver rapidement une solution à la panne, il est important que l'opérateur alternatif puisse effectuer les deux mesures afin de lui permettre de donner une image plus complète à l'opérateur PSM. De cette manière, l'opérateur PSM peut poser un meilleur diagnostic et le problème peut être résolu plus rapidement.

⁷⁶¹ Les éventuelles tentatives de « win back » peuvent ainsi également être évitées.

⁷⁶² Si le point de raccordement existant n'est pas accessible, est défectueux ou doit être remplacé.

1855. En outre, il se peut que les mesures indiquent que la cause de la panne peut être résolue par le personnel d'un sous-traitant ou par des collaborateurs qui ne sont pas formés spécifiquement à cet effet de l'opérateur PSM.⁷⁶³ Ce type d'erreur doit également pouvoir être résolu par le bénéficiaire, qui utilise souvent le même sous-traitant que l'opérateur PSM. Il n'existe aucune raison justifiant que des collaborateurs ou sous-traitants certifiés des bénéficiaires ne puissent pas effectuer les mêmes tâches que les sous-traitants de l'opérateur PSM.
1856. Afin de veiller à ce que le client final ait uniquement des contacts avec l'opérateur alternatif, il est important que le bénéficiaire gère la relation commerciale, ainsi que les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés.

28.2.8. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels comparables

Description

1857. Conformément à l'article 61, §1er, alinéa 2, 8° de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur PSM doit donner accès aux systèmes d'assistance opérationnelle (OSS) pour pouvoir garantir l'accès à un débit binaire dans un délai raisonnable.
1858. Les « systèmes d'assistance opérationnelle » en question s'appliquent à tous les systèmes logiciels ayant un impact sur la relation commerciale entre le bénéficiaire et le client final. Cela englobe par ex. tous les systèmes concernés par le contrôle de faisabilité préalable, la procédure de commande, la procédure de réparation, les procédures de migration de masse⁷⁶⁴ et unique, la facturation, le statut du réseau, les données à la base du calcul des SLA et des KPI... Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient le plus possible automatisés et ce dans tous les cas sur une base non discriminatoire.
1859. Les délais de fourniture et la qualité du service doivent être équivalents à ceux des services de l'opérateur PSM même pour ses propres services de détail. L'ordre des utilisateurs finals doit pouvoir être donné sous format électronique.

⁷⁶³ Il s'agit souvent de pannes plus génériques ou récurrentes.

⁷⁶⁴ Par procédure de masse, il faut entendre toute migration ou conversion planifiée de produits de gros réalisée sur un ensemble de lignes d'accès dans un temps limité.

Motivation

1860. L'accès à ces ressources est la seule manière d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée de l'accès au débit binaire, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer l'opérateur PSM dans un délai raisonnable. L'automatisation de ces processus est nécessaire pour que l'opérateur alternatif puisse proposer un service correct à ses clients finals. Les processus wholesale manuels entraînent souvent des retards, ce qui fait que le client final devra attendre plus longtemps sa commande ou, encore pire, le rétablissement de son service.
1861. La possibilité de connaître, grâce au système d'information de l'opérateur PSM, la qualification de la ligne pour la fourniture de services large bande, ainsi que d'avoir accès au système de tests de l'intégrité de la ligne, est essentielle pour que l'offre de l'opérateur alternatif soit viable. Sans cette information, l'opérateur alternatif ne peut pas constituer son offre.
1862. Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'égalité mentionné par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010⁷⁶⁵ :

« Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA. » (Recommandation, point 40)

28.2.9. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service

Description

1863. Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les « service level agreements » (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles.⁷⁶⁶
1864. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre les bénéficiaires et l'opérateur PSM.

⁷⁶⁵ Recommandation (2010/572/UE) de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), JO L 251, 25 septembre 2010, p.43.

⁷⁶⁶ Ces valeurs ont été fixées dans les arrêtés d'exécution de la CRC du 3 septembre 2013 concernant l'offre de référence de gros de Telenet, Brutélé, Nethys et SFR.



1865. Les SLAs s'appliquent aux processus suivants :

- Approvisionnement et migration (éligibilité, commande, livraison)
- Réparation
- Terminaison
- Systèmes d'informations (OSS/BSS)

1866. La concrétisation de ces obligations sera régulièrement évaluée en tenant compte de la maturité des solutions wholesale et de l'expérience acquise par les opérateurs PSM.

1867. L'opérateur PSM doit par ailleurs compléter son offre de référence avec un nouvel SLA tenant compte spécifiquement des besoins des petites et moyennes entreprises en matières de réparation, à savoir une réparation rapide pendant les heures d'ouverture sans intervention de nuit.

1868. L'opérateur PSM devra faire droit à toute demande raisonnable de SLA aux critères plus stricts notamment dans le cas où de tels SLA sont aussi fournis à la demande de la clientèle de détail. Si la demande s'avère importante, le SLA correspondant sera inclu dans l'offre de référence.

Motivation

1869. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que l'opérateur PSM fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.

1870. L'ORECE aussi reconnaît la nécessité d'imposer des SLA afin de limiter le risque que l'opérateur PSM ait un comportement discriminatoire envers ses clients de gros en faveur de son propre département de détail. Dans cette optique, il

recommande que les ARN déterminent des SLA raisonnables en ce qui concerne les processus suivants : commande, livraison, disponibilité du service et réparation.⁷⁶⁷

1871. L'introduction d'un nouvel SLA en réparation à destination des petites et moyennes entreprises vise à répondre à un besoin constaté sur le marché et à laquelle l'offre SLA actuelle ne répond pas, ou pour un tarif trop élevé par rapport au besoin réel (voir paragraphe 1439.3). En effet, les petites et moyennes entreprises utilisent généralement la ligne d'accès pour leurs propres besoins (p.ex. connexion internet, accès aux services DBaaS/SaaS, terminal de paiement,...). Les services utilisés requièrent un rétablissement rapide de la ligne d'accès sous peine de mettre l'entreprise (du moins partiellement) à l'arrêt ou dans l'incapacité de servir leur client.
1872. Le besoin de connectivité apparaît au moment où une activité a lieu dans l'entreprise, c'est-à-dire durant leurs heures d'ouverture. Par ailleurs, les petites et moyennes entreprises disposent rarement d'un rôle de garde en dehors de ces heures. Un technicien devant intervenir sur place est donc généralement tributaire des heures d'ouverture de l'entreprise, avec un débordement possible. Il peut s'agir d'un horaire de bureau (p.ex. la semaine de 8h à 17h) ou d'un horaire de type magasin (p.ex. la semaine et le samedi de 9h à 20h). Mais ces entreprises ne disposent pas des moyens pour permettre à un technicien d'effectuer l'intervention de nuit.

28.3. OBLIGATIONS DE NON-DISCRIMINATION

28.3.1. Base légale

1873. La base légale de ces obligations est l'article 58 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

28.3.2. Obligation générique

Description

1874. L'opérateur puissant doit appliquer des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et fournit aux autres des services et informations dans les mêmes

⁷⁶⁷ Voir BP 25 de la Revised BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, BP25, 13/25.

conditions et avec la même qualité que celles qu'il assure pour ses propres services, ou pour ses filiales ou partenaires.

1875. L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations d'accès (y compris les services auxiliaires) que celles qu'elle utilise elle-même. Cette non discrimination s'applique également entre les opérateurs alternatifs bénéficiaires des produits d'accès de gros.
1876. Les conditions tarifaires, techniques, technologiques et opérationnelles doivent respecter ce principe de non discrimination.⁷⁶⁸ L'opérateur puissant ne peut se réserver l'utilisation de technologies que dans le cadre d'expérimentations limitées et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales.
1877. L'obligation de non-discrimination ne fait pas obstacle à l'obligation de demande raisonnable d'accès à certains éléments de réseau et à des ressources associées et de leur utilisation, à l'obligation d'appliquer des SLA ou à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de se différencier sur le marché de détail ou de solliciter des aménagements raisonnables et proportionnés des caractéristiques des nouvelles configurations.⁷⁶⁹

Motivation

1878. L'article 58 de la loi du 13 juin 2005 dispose qu'en « ce qui concerne l'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 55, §§ 3 et 4 et 4/1, imposer des obligations de non -discrimination ».
1879. L'article 10 §2 de la directive « accès », transposé par l'article 58 de la loi du 13 juin 2005, dispose que « les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».

⁷⁶⁸ L'obligation de non-discrimination ne porte donc pas seulement sur le service fourni, mais aussi sur les informations qui doivent être fournies.

⁷⁶⁹ Conformément à l'article 61, § 1er de la loi du 13 juin 2005 et aux dispositions de l'obligation d'accès telles qu'imposées dans cette décision.

1880. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.
1881. Les obligations en matière de non-discrimination peuvent porter sur des aspects tarifaires ou sur des aspects non tarifaires (par exemple qualité du service, dépannages, délais d'installation, accès à l'information).
1882. Le principe de non-discrimination comporte plusieurs volets :
- 1882.1. la non-discrimination externe entre tiers ;
- 1882.2. la non-discrimination interne qui requiert que l'opérateur concerné applique aux tiers des conditions équivalentes à celles qu'il s'offre à lui-même ou à ses divisions commerciales, ses filiales ou partenaires.
1883. Faute d'une obligation de non-discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales, notamment au niveau des services proposés, des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'opérateur puissant pourrait également être en mesure de favoriser un opérateur alternatif au détriment d'un autre, notamment s'il disposait par ailleurs avec l'un des opérateurs des arrangements commerciaux portant sur des produits ou services non réglementés.
1884. L'obligation de non-discrimination favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ou entravée dans le secteur des communications électroniques.
1885. Il est nécessaire d'assurer que l'ensemble des tarifs, des services et des informations constituant l'offre soit fourni de façon équitable sous peine d'entraîner un déséquilibre et donc un désavantage concurrentiel dans le chef de l'opérateur alternatif, au bénéfice de l'opérateur puissant. Un déséquilibre en termes de conditions tarifaires peut engendrer un risque de compression des prix (price squeeze). Au niveau technique, technologique et opérationnel, la connaissance (éventuellement préalable) ou l'accès par l'opérateur puissant à des fonctionnalités non accessibles par l'opérateur alternatif peut induire auprès de ce dernier un retard dans la mise sur le marché ou procurer à l'opérateur puissant un

avantage en tant que précurseur (first-mover). A titre dérogatoire, en tant qu'opérateur d'infrastructure, l'opérateur puissant doit cependant pouvoir tester, en vue d'expérimentations, de nouvelles technologies, de nouvelles conditions techniques ou opérationnelles pour autant que l'objectif soit de les proposer ultérieurement à l'ensemble des bénéficiaires des produits réglementés.

1886. Imposer des conditions équivalentes ne dispense pas l'opérateur PSM de négocier de bonne foi les demandes d'accès raisonnables aux ressources associées et les systèmes d'assistance opérationnelle de haute qualité nécessaires pour garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. Ce droit est en effet en tout cas repris à l'article 61, § 1er de la LCE et est imposé dans cette décision dans la section relative à l'obligation d'accès.
1887. Imposer des conditions équivalentes ne fait pas obstacle à l'obligation de fournir des services de gros avec des niveaux de qualité de service déterminés. En effet, si le niveau de qualité de service proposé aux opérateurs alternatifs est limité au niveau minimum nécessaire pour l'opérateur puissant, ce niveau de service peut s'avérer insuffisant pour l'opérateur alternatif qui ne contrôle pas les opérations en amont et qui par conséquent pourrait subir un impact significatif sur ses ventes. L'opérateur puissant dispose d'une position favorable sur le marché d'un point de vue qualitatif car, étant verticalement intégré, il dispose de ce fait d'un contrôle précis sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Sa branche de détail acquiert dès lors une position concurrentielle favorable face à des opérateurs alternatifs faisant usage de son infrastructure. Il est donc nécessaire de tenir compte de cet avantage et de le compenser, lorsque cela s'avère nécessaire, les déséquilibres qui résultent des conditions économiques et opérationnelles auxquelles chacun des opérateurs est soumis.
1888. Enfin, la position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès large bande (y compris bitstream)⁷⁷⁰ relève qu'un opérateur puissant pourrait mettre en service de nouvelles infrastructures que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'utiliser (p.ex. conçues de façon délibérée pour restreindre l'accès et empêcher la fourniture de nouveaux services de gros pertinents aux opérateurs alternatifs). L'ORECE estime que le régulateur devrait s'assurer que les opérateurs alternatifs

⁷⁷⁰ Voir BP 18 de la Revised BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, p9/25.

aient l'opportunité d'influencer les décisions concernant les caractéristiques des nouveaux produits de gros et des nouvelles interfaces.⁷⁷¹

28.3.3. Equivalence des extrants

Description

1889. L'opérateur puissant doit fournir aux opérateurs alternatifs un accès aux intrants de gros comparable en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux qu'il fournit en interne à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents (equivalence des extrants- EoO⁷⁷²).

Motivation

1890. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 estime que, dès lors qu'une obligation de non-discrimination est imposée à un opérateur puissant, le moyen le plus sûr de l'assurer de manière effective est d'appliquer le concept de l'équivalence des intrants (EoI).⁷⁷³
1891. Toutefois, la recommandation estime nécessaire que l'ARN évalue la proportionnalité d'une telle obligation d'EoI. Notamment les ARN devraient étudier si les coûts de mise en conformité (dus par exemple à la révision de la conception de systèmes existants) sont inférieurs aux bénéfices envisagés en matière de concurrence. Enfin, la recommandation précise que lorsque l'EoI n'est

⁷⁷¹ Il ne s'agit pas d'un risque théorique comme le montre la section 901.6 « L'obligation de s'aligner sur la feuille de route technologique de l'opérateur puissant et ne disposer que d'un faible pouvoir de négociation pour mettre en œuvre ses propres demandes. Chaque opérateur sur le marché, qu'il soit puissant ou alternatif, devrait pouvoir déterminer ses segments de clients cibles et disposer des inputs de gros nécessaires à l'élaboration d'un produit différencié. L'opérateur dominant, gestionnaire de l'infrastructure d'accès, est en mesure d'imposer sa propre feuille de route technologique tout en négligeant les besoins des autres opérateurs. Ainsi, malgré les demandes insistantes des opérateurs alternatifs pour des profils hauts débits symétriques, ceux-ci n'ont été disponibles qu'après que l'IBPT en ait imposé la fourniture à Proximus dans sa décision du 30 septembre 2009 et dans sa décision du 4 février 2011. ».

⁷⁷² L'équivalence des extrants, ou EoO, consiste en la fourniture d'intrants de gros qui sont comparables, en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux que l'opérateur PSM fournit en interne et à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents.

⁷⁷³ Voir considérants 12-13 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

pas proportionnée⁷⁷⁴, les ARN devraient faire en sorte que l'opérateur puissant fournisse les intrants de gros sur la base de l'EoO.

1892. L'IBPT estime que l'imposition d'une mesure d'EoI dans les circonstances nationales actuelles est disproportionnée au regard des avantages qu'elle pourrait procurer sur le marché. Pour évaluer la proportionnalité de la mise en œuvre d'une EoI, l'IBPT a analysé l'ensemble des éléments constituant la chaîne de valeur des produits de gros. De manière générale, l'IBPT observe des différences importantes entre la fourniture des intrants de gros pour la branche de détail des opérateurs puissants et les bénéficiaires.⁷⁷⁵
1893. Afin de mettre en place un régime d'EoI la chaîne de valeur de l'opérateur régulé, de nombreux processus et systèmes devraient être adaptés. Des équipes de support devraient par ailleurs être remaniées. Parmi les éléments de la chaîne de valeur à adapter, l'adaptation des systèmes front-end de commande engendrerait un surcoût important. Outre l'adaptation de ces systèmes informatiques chez l'opérateur PSM, il faut aussi tenir compte qu'une mise en place d'un régime d'EoI nécessiterait aussi une adaptation des développements que les demandeurs d'accès tiers ont effectué jusqu'à ce jour. Cela reviendrait donc à demander aux opérateurs alternatifs de renoncer aux efforts entrepris jusqu'alors. A ces modifications, il serait aussi notamment nécessaire d'ajouter les frais relatifs à la modification des autres systèmes de support et le remaniement des équipes de support de première ligne. De plus, la mise en conformité EoI nécessiterait un délai de mise en œuvre important.⁷⁷⁶
1894. Selon la recommandation, les produits NGA sont susceptibles d'inciter la mise en œuvre de nouveaux systèmes. Le coût incrémental pour la mise en place d'un

⁷⁷⁴ Voir le considérant 9 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013.

⁷⁷⁵ A titre d'illustration : (i) Les équipes, les systèmes et les processus utilisés diffèrent en ce qui concerne les opérations front-end, notamment en ce qui concerne les équipes et outils d'aide (helpdesk) à la fourniture et à la réparation et les outils informatiques de support pour l'éligibilité et la commande de produits de gros. (ii) L'accès à l'information notamment en termes de développement technologique, de développement de produit et de maintenance prédictive ou correctrice (repair) est plus limité pour ce qui concerne les demandeurs d'accès tiers. (iii) Le niveau d'implication des demandeurs d'accès tiers dans le développement stratégique des caractéristiques essentielles des produits est faible et résulte dans certains cas de la pression régulatoire. (iv) Appliquer des niveaux de qualité de services sur les opérations de gros peut dans certains cas se révéler nécessaire pour assurer un échange efficace de type client-fournisseur alors que ces niveaux de qualité ne sont pas forcément nécessaires pour les opérations d'auto-fournitures de l'opérateur puissant.

⁷⁷⁶ Dans cette optique, l'IBPT mentionne qu'une réforme de la procédure d'installation s'est fait attendre plus de 2 ans.

régime d'EoI serait par conséquent plus faible. Cela ne vaut toutefois pas pour le réseau câblé, qui existe déjà depuis un temps considérable et auquel les opérateurs alternatifs ont déjà accès.⁷⁷⁷ Les coûts de transfert vers EoI seraient donc dans ce cas comparables à ceux en vigueur pour le transfert d'un produit traditionnel, ce qui fait qu'EoI procure moins d'avantages nets.⁷⁷⁸

1895. Au vu de ces circonstances nationales, l'IBPT considère que la mise en place d'un régime d'EoI n'est pas susceptible d'apporter des améliorations plus importantes que d'autres mesures moins contraignantes⁷⁷⁹. Il sera donc disproportionné d'imposer l'obligation de EoI sur Telenet, SFR, ou Brutélé.

28.3.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique

Description

1896. L'opérateur puissant ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités lui fournissant un avantage compétitif durable ou temporaire que lorsque ces évolutions sont également disponibles au niveau de l'accès en gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes.
1897. 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. L'IBPT 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, l'IBPT 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.

⁷⁷⁷ Dans cette optique, les choix ont donc été déjà opérés en ce qui concerne les systèmes d'accès et les systèmes d'assistances correspondants

⁷⁷⁸ Voir le considérant 15 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 : « À cet égard, l'obligation imposée à l'opérateur PSM de fournir, sur une base EoI, des intrants de gros, basés sur le réseau historique en cuivre, sur les systèmes existants est moins susceptible de procurer des avantages nets suffisants pour satisfaire au critère de proportionnalité en raison des coûts plus élevés de reconfiguration des systèmes existants de fourniture et de soutien opérationnel nécessaires afin de les rendre conformes à l'EoI. »

⁷⁷⁹ L'IBPT estime nécessaire de renforcer de façon plus spécifique les obligations de non-discrimination et de transparence de la manière décrite dans la section 28.3.4. Evolutions du réseau et des offres de référence et reproductibilité technique » et section « 28.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence ».

1898. Tant que la reproductibilité technique n'est pas garantie, l'IBPT peut exiger de l'opérateur puissant qu'il modifie l'intrant de gros concerné. Si en outre l'offre de détail risque de nuire de manière significative à la concurrence, il peut exiger de l'opérateur puissant qu'il retarde ou cesse la fourniture de l'offre de détail en question tant que l'obligation de reproductibilité technique n'aura pas été satisfaite.
1899. Les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés, sans préjudice des règles de confidentialité des données d'entreprise.
1900. L'opérateur puissant doit aussi s'assurer que les composants des processus opérationnels utiles à l'exploitation des intrants de gros sont disponibles dans un délai raisonnable avant le lancement de son offre de détail correspondante.⁷⁸⁰ Il en est de même pour la disponibilité des accords de niveaux de services et de leurs indicateurs de qualité correspondants.
1901. Tout retard imputable à l'opérateur puissant lors de la mise en œuvre de la nouvelle offre⁷⁸¹ entraînera l'obligation de retarder à due concurrence l'usage pour lui-même des nouveaux éléments de l'offre.
1902. Cette obligation est également en relation avec l'obligation de transparence correspondante et détaillée à la section 28.4. « Obligations de transparence. »

Motivation

1903. A travers les évolutions du réseau qu'il envisage, l'opérateur puissant (le gestionnaire de l'infrastructure) détermine, notamment par rapport à sa propre feuille de route, les nouvelles technologies, les nouvelles fonctionnalités, ...
1904. En l'absence de mesures spécifiques, l'opérateur puissant disposerait naturellement de l'avantage du précurseur (first mover) par rapport aux opérateurs alternatifs faisant usage de la même infrastructure que lui. En effet, il évaluerait les nouvelles configurations en fonction de ses propres besoins et pourrait et ne les proposer aux opérateurs alternatifs qu'à un stade ultérieur ou sous une forme dégradée.

⁷⁸⁰ Voir la section 37.4.5. « Evolutions du réseau et des offres de référence ».

⁷⁸¹ Notamment le retard dans la publication d'informations techniques.

1905. Pour assurer une concurrence équitable sur l'infrastructure de l'opérateur puissant, et donc éviter l'avantage du précurseur dont jouit ce dernier, tout opérateur alternatif doit donc pouvoir proposer au niveau du marché de détail les nouvelles configurations des offres large bande au même moment que l'opérateur puissant. Etant donné que des adaptations techniques et opérationnelles peuvent être également requises de la part des opérateurs alternatifs, ces derniers doivent pouvoir avoir accès à l'ensemble des informations leur permettant de s'y préparer et d'effectuer l'ensemble des tests préalables nécessaires à leur mise en œuvre.
1906. Le point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA souligne la nécessité de fournir les produits de gros au préalable.
- « Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »*
1907. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre:
- « Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. »*
1908. La position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès bitstream⁷⁸² relève que l'opérateur puissant pourrait être incité à discriminer en faveur de sa branche de détail. Selon l'ORECE, les opérateurs alternatifs doivent être assurés de la mise à disposition de produits de gros appropriés aux développements du marché aval. Les informations pertinentes devraient notamment inclure des informations relatives aux prix, les conditions contractuelles et les caractéristiques techniques. Ces informations devraient être fournies de façon préalable.

⁷⁸² BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, p. 13/25.

1909. Imposer à l'opérateur puissant un accès de gros constituerait une mesure à faible bénéfice si celui-ci pouvait utiliser pour elle-même une nouvelle évolution du réseau avant de mettre une nouvelle offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. En l'absence d'une obligation de non-discrimination, l'obligation d'accès ne serait pas efficace et ne générerait pas les bénéfices attendus pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.

1910. En outre, la recommandation de la Commission européenne du 11 septembre 2013⁷⁸³ précise que les ARN peuvent avoir recours à un essai de reproductibilité technique pour s'assurer que l'obligation de non-discrimination est respectée⁷⁸⁴ :

« Les ARN devraient obliger les opérateurs PSM soumis à une obligation de non-discrimination à fournir aux demandeurs d'accès des intrants de gros réglementés leur permettant de reproduire techniquement les nouvelles offres de détail de la branche de détail en aval de l'opérateur PSM, notamment lorsque l'EoI n'est pas entièrement mise en œuvre. »

À cette fin, et pour garantir des conditions de concurrence équitables entre la branche de détail en aval de l'opérateur PSM et les demandeurs d'accès tiers, les ARN devraient faire en sorte que les demandeurs d'accès internes et tiers aient accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant l'intrant de gros réglementé pertinent, sans préjudice des règles applicables en matière de secret des affaires. Les informations pertinentes sont entre autres des informations sur les nouveaux intrants de gros réglementés ou sur les modifications apportées aux intrants de gros réglementés existants, qui doivent être fournies dans les délais définis au cas par cas. »

1911. Pour permettre une concurrence sur un pied d'égalité, il est important que la reproductibilité technique soit garantie. C'est pourquoi il est essentiel que l'opérateur PSM régulé garantisse la reproductibilité technique des nouveaux services de détail avant que ceux-ci ne soient lancés et que cette garantie reste d'application. Afin de garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire et proportionné que l'opérateur puissant fournisse au régulateur l'ensemble des

⁷⁸³ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁷⁸⁴ Surtout lorsque l'EoI n'est pas entièrement mise en œuvre.

informations utiles et, si l'IBPT l'estime nécessaire, qu'il effectue des tests démontrant la reproductibilité.

1912. Le produit d'accès de gros doit être disponible suffisamment longtemps avant le lancement d'une offre similaire par l'opérateur PSM pour les demandeurs d'accès, de manière à ne pas prendre le risque de monopolisation du marché en aval sur la base de la nouvelle offre.

28.3.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)

Description

1913. L'application du principe de non-discrimination implique que des cloisons structurelles entre les divisions de vente de gros et les divisions commerciales de l'opérateur puissant doivent exister, matérialisées par l'absence d'accès aux informations critiques et par la mise en place de protocoles et instructions spécifiques au sein des deux divisions ainsi que dans les services communs aux deux divisions.

Motivation

1914. La division de gros de l'opérateur puissant fournit des services aux concurrents de ses divisions commerciales et traite de ce fait des informations qui pourraient procurer un avantage à ses divisions commerciales si elles lui étaient communiquées.
1915. Ces informations critiques sont notamment (de manière non exhaustive) :
- les demandes des opérateurs alternatifs d'accéder et de faire usage de fonctionnalités, de technologies, de capacités, de configurations, ... non utilisées par l'opérateur puissant en vue de se différencier sur le marché ;
 - la liste de ses prospects et de ses clients existants ;
 - les volumes d'achat en gros des opérateurs alternatifs, y compris les volumes prévisionnels⁷⁸⁵ ;
 - les indicateurs de rotation de la clientèle des opérateurs alternatifs, ...
1916. La connaissance de ces informations critiques donnerait un avantage significatif aux divisions commerciales de l'opérateur puissant non seulement à l'égard de

⁷⁸⁵ Par exemple en termes de capacités des OLO Access Line.

l'opérateur alternatif concerné mais également à l'égard des autres opérateurs sur le marché. En effet, sa branche de détail pourrait, par exemple profiter des informations qu'elle détient pour prospecter auprès des cibles identifiées par l'opérateur alternatif.

1917. L'importance des cloisons structurelles est notamment reconnu dans l'annex II de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA où la nécessité est soulignée d'implémenter des chinese walls dans le cas, e.a. d'accès aux infrastructures de génie civil.⁷⁸⁶

28.3.6. Customer Premises Equipments (CPE)

Description

1918. L'opérateur bénéficiaire sera libre d'utiliser les CPE⁷⁸⁷ de son choix. Les tests de certification doivent, s'ils sont nécessaires, se limiter au strict minimum.

Motivation

1919. L'opérateur PSM peut choisir librement les équipements terminaux qu'il raccorde sur son réseau. Il a une position privilégiée en ce qui concerne le développement et les choix concernant les fonctionnalités à ce sujet dans le cadre des négociations avec les fabricants. L'obligation de non-discrimination qui lui incombe nécessite toutefois que les opérateurs alternatifs doivent pouvoir le concurrencer dans des circonstances équivalentes. Afin de créer un « level playing field », les OLO doivent également être en mesure d'utiliser un CPE de leur choix.
1920. Conformément à l'article 38 de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur d'un réseau public de communications électroniques doit publier toutes les spécifications

⁷⁸⁶ Voir l'annexe II de la Recommandation de la Commission de 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) : « L'opérateur historique a une connaissance préalable des plans de déploiement des demandeurs d'accès tiers. Pour éviter que cette information ne soit utilisée pour procurer un avantage commercial indu, l'opérateur PSM responsable de l'exploitation de l'infrastructure de génie civil ne devrait pas partager l'information avec sa branche de détail en aval.

Les ARN devraient au moins veiller à ce que les personnes prenant part aux activités de la branche de détail de l'opérateur PSM ne puissent pas participer aux structures d'entreprise de l'opérateur PSM responsable, directement ou indirectement, de la gestion de l'accès à l'infrastructure de génie civil. »

⁷⁸⁷ Le CPE est un équipement directement raccordé au support physique. Il peut s'agir par exemple, selon les technologies, du modem-routeur ou du décodeur.

nécessaires pour permettre de raccorder les équipements terminaux le plus simplement possible à son réseau.⁷⁸⁸

1921. L'IBPT considère que dans certaines circonstances et selon la maturité de la technologie utilisée, l'utilisation obligatoire de tests de certification peut être raisonnable afin de préserver le réseau des brouillages préjudiciables. Ces tests ne peuvent toutefois pas être utilisés pour imposer inutilement aux opérateurs alternatifs des charges financières supplémentaires et doivent donc se limiter au strict nécessaire.⁷⁸⁹

28.4. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE

28.4.1. Base légale

1922. La base légale de ces obligations est l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.⁷⁹⁰

28.4.2. Obligation générique

Description

1923. Les opérateurs disposants d'une puissance significative sur le marché considéré doivent rendre publiques certaines informations définies par l'IBPT, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.
1924. L'IBPT précise dans les sections ci-après les mesures qui apparaissent justifiées. L'IBPT peut par ailleurs préciser ultérieurement d'autres informations qu'il estime nécessaires de publier en application de cette obligation.

⁷⁸⁸ Voir l'art. 38 LCE : « Les opérateurs de services offerts sur les réseaux publics de communications électroniques publient les spécifications techniques exactes et appropriées de leurs interfaces avant que les services fournis via ces interfaces ne soient disponibles pour le public. Les spécifications sont communiquées sur simple demande à toute personne intéressée et sont suffisamment détaillées pour pouvoir concevoir des équipements terminaux qui permettent d'utiliser tous les services pouvant être fournis via les interfaces en question. »

⁷⁸⁹ Conformément à l'art. 36, § 1er LCE : « Les équipements qui satisfont aux conditions légales peuvent être raccordés aux interfaces appropriées. Un opérateur de réseau public de communications électroniques ne peut pas refuser un tel raccordement pour des raisons techniques. »

⁷⁹⁰ Conformément à l'article 59 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'IBPT peut définir les obligations de transparence concernant l'accès, en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques certaines informations, définies par l'Institut. L'IBPT précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication.

Motivation

1925. 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.
1926. Il permet notamment :
- de pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
 - de garantir une lisibilité sur l'architecture technique, sur les conditions contractuelles et sur les conditions économiques et tarifaires des offres de gros des opérateurs ayant une puissance de marché significative ;
 - de faciliter les négociations d'accords d'accès puisque ces négociations peuvent dès lors se baser sur des conditions connues au préalable de toutes les parties ;
 - d'assurer que les opérateurs alternatifs peuvent acheter uniquement les prestations dont ils ont effectivement besoin, sans devoir payer pour des prestations qu'ils n'estiment pas nécessaires,
 - d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination.
1927. En l'absence d'une telle obligation, l'opérateur ayant une puissance significative pourrait être incité à restreindre les informations qu'il communique pour s'assurer une flexibilité indue dans ses négociations avec les opérateurs alternatifs, au risque de défavoriser certains opérateurs alternatifs, voire d'entraver ou d'empêcher totalement l'accès à son réseau. Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite développer une offre commerciale, il lui est nécessaire de pouvoir établir un plan d'affaire visant à déterminer ses capacités de développement et tenant compte des conditions de fourniture. Il doit être en mesure d'établir ce plan d'affaires de façon fiable, sur la base d'informations pertinentes et complètes.
1928. Le principe de transparence est enfin un outil d'efficacité puisqu'il permet aux opérateurs alternatifs de disposer des informations concrètes nécessaires pour développer ou adapter leurs propres systèmes et portefeuille de produits. Lorsque ces informations sont délivrées suffisamment à l'avance, l'opérateur alternatif est notamment en mesure de délivrer un produit sur le marché avec un *time-to-market* équivalent à l'opérateur puissant, ce qui garantit la mise en œuvre efficace de la non-discrimination.

1929. L'obligation de transparence contribue à la réalisation des objectifs généraux de la directive cadre⁷⁹¹, repris aux articles 6 à 8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Notamment elle veille à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée. Elle vise à supprimer les obstacles à la fourniture de réseaux de communications électroniques, de ressources et services associés. En l'absence d'une obligation de transparence, il ne peut être garanti que la concurrence soit efficace et durable.
1930. Compte tenu des éléments qui précèdent, les bénéfices que procure une obligation de transparence sont significatifs, tandis que l'absence d'une telle obligation rendrait très difficile la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire.

28.4.3. Offre de référence

Description

1931. L'opérateur puissant doit publier une offre de référence en matière d'accès à large bande (bitstream). L'offre de référence est publique et doit pouvoir être consultable simplement et rapidement sur le site Internet de l'opérateur PSM.
1932. Toute prestation d'accès devra être incluse dans l'offre de référence y compris les services auxiliaires. L'existence d'une offre de référence ne fait cependant pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas ou à ce que les parties dérogent, de commun accord, à l'offre de référence. L'opérateur puissant devra répondre favorablement aux demandes raisonnables.
1933. L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, leurs modalités, et les conditions et tarifs associés conformément à l'annexe K. L'offre de référence devra être suffisamment détaillée afin que l'opérateur qui demande l'accès ne paie pas pour des éléments de l'offre qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services, mais également de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de faire une évaluation pertinente de l'offre.
1934. 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

⁷⁹¹ Art. 8 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»), JO L 108 du 24 avril 2002, p. 33.

s'il s'avère qu'elles sont devenues incomplètes, incorrectes, ou qu'elles peuvent induire le lecteur en erreur. A 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.

1935. L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁷⁹² 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..
1936. La modification des offres de référence est soumise à une procédure spécifique précisée à la section 37.4.5. « Evolutions du réseau et des offres de référence ».
1937. Les offres de référence existantes restent valables moyennant les adaptations éventuelles imposées dans le cadre de la présente décision.

Motivation

1938. L'offre de référence – qui comprend tant les conditions contractuelles, soit les droits et obligations, que les informations et spécifications techniques – est un outil indispensable pour les opérateurs alternatifs leur permettant d'évaluer leur capacité à développer des produits de détail sur la base de produits de gros de l'opérateur puissant et d'établir un plan d'affaires précis et fiable. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau produit de gros proposé par l'opérateur puissant ou d'une adaptation d'un produit existant, l'information fournie par l'opérateur puissant doit permettre aux opérateurs alternatifs d'évaluer effectivement l'impact de ce produit de gros sur leurs processus⁷⁹³ et sur leur propre portefeuille de produits de détail afin de rendre ce dernier attractif et concurrentiel ou le maintenir à un tel niveau.
1939. L'obligation de publier une offre de référence est un remède recommandé par l'ORECE. Elle est nécessaire pour compléter les remèdes d'accès et de non-discrimination puisque la mise à disposition des informations techniques, opérationnelles et tarifaires constitue la base nécessaire pour mettre en œuvre les

⁷⁹² Article 59, §5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

⁷⁹³ BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP16, p. 9.

produits de gros régulés. Un manque de transparence affaiblirait sérieusement l'efficacité de l'obligation d'accès au réseau de l'opérateur régulé.

1940. L'obligation de publier une offre de référence suffisamment détaillée vise à garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des éléments (ressources de réseau, facilités, configurations, ...) qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.
1941. L'obligation de publier une offre de référence, permet de garantir aux opérateurs alternatifs une visibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.
1942. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires de l'opérateur puissant.
1943. Il est important que l'offre de référence soit tenue à jour afin qu'elle conserve son utilité à l'égard des opérateurs bénéficiaires, ou de ceux qui pourraient être intéressés. En effet, une offre de référence désuète, incomplète ou erronée ne pourrait pas informer au mieux les intéressés, et ne leur permettrait dès lors pas d'effectuer des choix stratégiques, techniques ou commerciaux en toute connaissance de cause. Dans sa position commune sur les bonnes pratiques en matière d'obligations sur le marché de la large bande⁷⁹⁴, l'ORECE estime ainsi que le régulateur devrait imposer à l'opérateur régulé l'obligation de mettre à jour l'offre de référence en temps opportun afin de refléter les changements pertinents tels que, entre-autres, l'évolution technologique et les caractéristiques opérationnelles. En outre, l'ORECE énumère les informations que devrait contenir une offre de référence. Elle y souligne notamment les restrictions d'utilisation et autres problèmes de sécurité.

⁷⁹⁴ BEREC Common position on best practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP21c et BP21d, p. 10-11/25.

1944. Lors de son analyse des problèmes potentiels découlant de la dominance de Proximus et des cablo-opérateurs, l'IBPT a constaté⁷⁹⁵ qu'il est donc important qu'une offre de référence soit rédigée de manière minutieuse et mise à jour lorsque c'est nécessaire de manière à garantir aux bénéficiaires :
- Que les descriptions techniques qu'elle contient reflètent exactement les fonctionnalités des produits fournis et toutes les limitations dont l'opérateur puissant a connaissance.
 - Que l'opérateur puissant a mis tout en œuvre pour valider les informations qu'elle contient, le cas échéant moyennant des tests techniques et opérationnels
 - Que les informations qu'elle contient sont suffisamment précises, complètes et actualisées pour pouvoir procéder à une évaluation pertinente de l'offre (même avant tout test technique) et assurer une mise en œuvre technique optimale.
1945. Il est important que l'information contenue dans l'offre de référence soit aussi précise et détaillée que possible. En effet, la non discrimination impose que l'opérateur puissant fournisse à ses concurrents au moins les mêmes services que ceux qu'elle s'offre à elle-même. Cela implique que le concurrent puisse reproduire les services de détail de l'opérateur puissant en ajoutant les composants supplémentaires ad-hoc. Mais il peut également utiliser ce produit pour fournir un autre produit de détail ou un produit similaire différencié.
1946. L'auteur de l'offre de référence est celui qui doit la tenir à jour étant donné qu'il dispose des informations les plus détaillées et les plus récentes concernant l'offre de référence et son fonctionnement. C'est en outre le seul à avoir des échanges réguliers avec les fabricants concernant les produits et équipements qu'il utilise.

28.4.4. Indicateurs de performance

Description

1947. L'opérateur puissant doit, tous les deux mois :
- publier sur son site Internet des indicateurs en matière de qualité de service (KPI – key performance indicators) concernant la fourniture d'accès et les communiquer directement à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs bénéficiaires des offres de référence.

⁷⁹⁵ Voir paragraphe 901.1 de cette décision.

- transmettre à l'IBPT les KPI se rapportant aux prestations fournies au département de détail et poursuivant la même finalité que les prestations de gros fournies aux opérateurs alternatifs. Ces KPI relatifs aux prestations fournies au département de détail seront traitées de manière confidentielle par l'IBPT.

1948. L'IBPT détermine les types d'indicateurs à évaluer et leur niveau de détail. Les indicateurs de performance poursuivent le double objectif (1) de mesurer le niveau de qualité offert pour l'opérateur puissant dans le cadre de ses prestations de fourniture de l'accès régulé et (2) de contrôler le respect des engagements contractuels en termes de qualité de service (SLA).
1949. L'opérateur puissant publie la liste des indicateurs ainsi que leur méthodologie de calcul dans son offre de référence.
1950. Les types d'indicateurs, ainsi que leurs modes de calculs, doivent être tenus à jour par leur auteur, notamment en cas d'évolution des produits et/ou des services de gros et/ou de détail. Les modifications font l'objet d'une modification de l'offre de référence.
1951. L'IBPT peut également imposer à tout moment de modifier les indicateurs et de publier ou de lui transmettre des indicateurs supplémentaires notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de gros ou de détail et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées.
1952. Sur demande de l'IBPT, l'opérateur puissant met à sa disposition la totalité des données brutes nécessaires à la vérification des indicateurs de qualité de service imposés pour l'ensemble des services régulés.

Motivation

1953. Les concepts de "transparence" et de "non-discrimination" sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8.5 et en particulier 8.5 b) de la Directive Cadre. Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que *"les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication"*.

1954. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination prévoit que lorsqu'une telle obligation est imposée en application de l'article 10 de la directive 2002/19/CE, les régulateurs devraient imposer à l'opérateur puissant l'utilisation de KPIs pour contrôler efficacement que cette obligation est bien respectée.⁷⁹⁶ La mesures de performance par les KPI devrait reposer au moins sur les éléments essentiels de la fourniture de services de gros réglementés (processus de commande, fourniture de services, qualité du service - notamment en cas de défaillance - , délai de réparation en cas de défaillance, et migration entre différents intrants de gros réglementés – à l'exclusion des migrations en bloc ponctuelles). En outre, la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 prévoit la publication de ces KPI afin de pouvoir remarquer à temps un éventuel comportement discriminatoire.⁷⁹⁷
1955. Dans sa position commune sur les meilleurs pratiques en termes de remèdes (BoR 12128), l'ORECE estime que l'opérateur puissant pourrait avoir un incitant à opérer une discrimination non tarifaire en faveur de ses opérations de détail. En conséquence, les produits d'accès de gros pourraient ne pas disposer d'une qualité raisonnable et les niveaux de service pourrait ne pas être comparables avec ceux de la branche de détail. L'ORECE estime que le régulateur devrait imposer des KPI de façon à superviser la conformité aux obligations de non-discrimination et s'assurer que l'opérateur puissant satisfait à ses obligations en termes de qualité.⁷⁹⁸ L'ORECE estime que ces KPIs doivent aussi permettre de comparer les niveaux de services offerts aux opérateurs alternatifs tant avec ceux de la branche de détail de l'opérateur puissant ainsi qu'avec le niveau moyen de qualité de service proposé au secteur.
1956. Pour qu'un opérateur alternatif puisse s'établir comme un acteur crédible sur les marchés des services d'accès large bande, il doit être capable d'offrir des niveaux de qualité de services au moins comparables à ceux de l'opérateur puissant. Dans la mesure où il est dépendant de l'accès fourni par l'opérateur puissant, il importe que ce dernier fournisse ces services avec un niveau de qualité au moins

⁷⁹⁶ Voir le point 19 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁷⁹⁷ Voir le point 24 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁷⁹⁸ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP22, p. 11/25.

équivalent à celui qu'il se fournit en interne. Pour garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire que l'IBPT puisse contrôler le niveau de qualité des services fournis par l'opérateur PSM.

1957. Des KPI relatifs aux prestations fournies en interne au département de détail sont nécessaires pour que l'IBPT puisse vérifier s'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros proposées aux opérateurs alternatifs et les prestations fournies en interne. Cette mesure assure qu'un opérateur alternatif est en mesure de fournir au client final (résidentiel ou professionnel) un service de détail au moins équivalent à celui de la branche de détail de l'opérateur puissant.
1958. Il est nécessaire et proportionnel de suivre en détail et régulièrement les services de gros par le biais d'une publication régulières des KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir. Une périodicité de deux mois constitue un compromis équilibré entre la charge administrative et l'efficacité de la mesure (qui augmentent tous deux avec la fréquence de publication).
1959. L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la fourniture du service à l'utilisateur final, ces indicateurs peuvent aider à déterminer si la responsabilité du problème incombe à l'opérateur puissant ou à l'opérateur alternatif.
1960. La recommandation précise par ailleurs que les caractéristiques détaillées des KPIs peuvent nécessiter d'être mises à jour régulièrement.⁷⁹⁹ En effet, les évolutions notamment technologiques, techniques et opérationnelles peuvent entraîner l'obsolescence de certaines mesures ou méthodes de mesure. Il est par conséquent nécessaire de les adapter aux évolutions pour permettre de poursuivre efficacement leur objectif de transparence.

⁷⁹⁹ Voir le point 22 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

1961. Afin de permettre à l'IBPT de contrôler le calcul de ces indicateurs de performance⁸⁰⁰, il est nécessaire qu'il puisse disposer des informations brutes qui ont permis leur évaluation. Ces informations sont disponibles dans les systèmes et bases de données de l'opérateur puissant et leur fourniture de façon ponctuelle au régulateur n'impose pas une charge de travail disproportionnée à l'opérateur puissant.
1962. L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres indicateurs de qualité de service (SLA). L'obligation de publier des KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

28.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence

Description de la mesure

Evolutions du réseau à long terme

1963. Dans le cadre de l'évolution continue de son réseau, l'opérateur puissant communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:
- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
 - toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
 - le calendrier des transformations de réseau et technologiques prévues ;
 - les transformations non planifiées mais susceptibles de faire l'objet d'une évaluation dans la période concernée.
1964. Ces informations doivent être mises à jour et communiquées annuellement à travers un document intitulé « Network Transformation Outlook ».

⁸⁰⁰ Conformément aux points 25-26 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1965. En cas d'évolutions du réseau, de l'infrastructure, ou des logiciels informatiques (IT) de l'opérateur puissant, telles que visées à la section 0ce dernier devra notifier la modification proposée à l'IBPT pour lui permettre d'en analyser les conséquences.
1966. L'opérateur puissant doit notifier la modification proposée à l'IBPT au moins 90 jours avant la date souhaitée d'entrée en vigueur.⁸⁰¹ L'IBPT peut durant ce délai informer l'opérateur puissant qu'il envisage de prendre une décision relative à la modification proposée. Cette notification a pour effet de suspendre l'entrée en vigueur de la modification proposée. A l'issue de son examen, l'Institut peut accepter, adapter ou refuser la modification proposée. Il précise par ailleurs les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. A l'issue de cette procédure, l'opérateur puissant adapte si nécessaire son offre de référence et la publie.
1967. Tout au long de cette procédure, l'auteur de l'offre informe régulièrement les opérateurs alternatifs de l'état d'avancement de sa demande de modification.
1968. Lorsqu'il s'agit d'une évolution nécessitant des adaptations auprès des opérateurs alternatifs, l'opérateur puissant doit permettre à ces derniers de disposer d'un délai raisonnable pour l'adaptation de leurs propres systèmes. Lorsqu'il notifie sa proposition d'adaptation de l'offre de référence, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires de l'offre de référence un High Level Design Document concernant la modification technique⁸⁰². Il motive l'importance de la modification.
1969. Après publication de l'offre de référence adaptée, le bénéficiaire dispose ensuite en principe d'un délai minimum de 3 à 6 mois (selon l'importance de la modification) en vue d'adapter ses propres systèmes. Le délai est déterminé selon les lignes de conduite établies à l'Annexe I ou, le cas échéant, dans une décision de l'IBPT. Pendant ce délai, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires une

⁸⁰¹ Voir l'article 59, § 6, LCE : « Lorsque l'auteur d'une offre de référence souhaite la modifier, il notifie à l'Institut la modification souhaitée au moins 90 jours avant la date prévue d'entrée en vigueur. Dans ce délai, l'Institut peut notifier à l'auteur de la modification de l'offre de référence qu'il va prendre une décision à propos de la modification souhaitée. Cette notification suspend l'entrée en vigueur de la modification souhaitée. L'Institut peut imposer les adaptations qu'il juge nécessaires ou refuser la modification souhaitée. L'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. »

⁸⁰² Pour plus de précisions, voir Annexe I.

documentation technique, conformément aux lignes de conduite établies à l'Annexe I, en vue de la mise en œuvre.

Motivation

Evolutions du réseau à long terme

1970. Il est nécessaire et proportionné d'imposer à l'opérateur puissant de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.
1971. Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait préalablement aux évolutions futures du réseau suffisamment de transparence sur ces évolutions. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et ses activités, et se préparer au futur réseau et aux futurs produits. La transparence est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre l'opérateur puissant, ses filiales et partenaires d'une part, et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, l'opérateur puissant serait en mesure d'exploiter la transition vers les réseaux de nouvelles génération de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement des services des opérateurs alternatifs utilisant son réseau.
1972. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que les changements futurs planifiés en termes d'architecture du réseau de l'opérateur puissant devraient être publiés ou disponibles sur demande.⁸⁰³
1973. Les informations communiquées ne peuvent cependant pas se limiter aux transformations prévues. En effet, en tant que gestionnaire de réseau, l'opérateur puissant évalue régulièrement un ensemble d'évolutions probables sans nécessairement les mettre toutes en œuvre. En se limitant aux transformations prévues, les opérateurs alternatifs pourraient être informés trop tardivement ou sous-estimer les risques d'évolutions futures.

⁸⁰³ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP22, p. 11.

1974. La période de 5 ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux. Une prévision sur 5 ans est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :
- de trouver une solution alternative optimale garantissant la continuité de ses services à l'utilisateur final;
 - d'avoir une vision générale sur le futur pour pouvoir orienter de manière efficace ses recherches et ses investissements notamment ceux en matière de connectivité backhaul;
1975. Par ailleurs, il est indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

1976. L'article 59 §6 de la loi relative aux communications électroniques précise les modalités d'adaptation des offres de référence. Cette disposition prévoit la notification à l'IBPT d'un projet de modifications souhaité par l'opérateur puissant. L'IBPT peut refuser ce projet de modification ou en imposer l'adaptation.⁸⁰⁴
1977. Outre la disposition législative prévue, la communication de la proposition d'adaptation aux opérateurs alternatifs s'avère nécessaire afin de les informer le plus rapidement possible des changements envisagés. Ainsi, l'ORECE note à juste titre que l'opérateur PSM a un accès privilégié à des informations essentielles et que celles-ci peuvent constituer un avantage déloyal lorsqu'il partage certaines informations tardivement.⁸⁰⁵
1978. L'IBPT doit en outre disposer d'un délai raisonnable pour pouvoir vérifier que l'offre telle que l'opérateur puissant souhaite la modifier permet bien la reproductibilité technique de ses offres de détail (voir section 0).
1979. Une adaptation de l'offre de référence peut également s'accompagner d'adaptations techniques, informatiques ou documentaires chez l'opérateur

⁸⁰⁴ L'utilisation d'une telle procédure d'autorisation préalable par le régulateur est également mentionnée par l'ORECE dans son document intitulé « Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market », BoR (12) 128, BP21 et 21c, 10-11.

⁸⁰⁵ Idem.

alternatif. C'est pourquoi, selon la situation, il est nécessaire de prévoir un délai minimum entre le moment où l'opérateur puissant peut adapter l'offre de référence et le moment à partir duquel l'opérateur puissant peut en bénéficier. En principe, un délai de 3 ou 6 mois minimum s'applique selon l'importance des modifications à effectuer. Ces délais résultent de l'expérience de la mise en œuvre d'adaptations antérieures. Elles reflètent un compromis entre un délai minimum nécessaire à un opérateur alternatif pour adapter ses propres systèmes⁸⁰⁶ et éviter à l'opérateur puissant un retard important dans la mise sur le marché de son nouveau produit.

1980. Un tel délai est conforme au point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA :

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non discrimination. »

1981. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre :

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de délai basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination ».

1982. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques⁸⁰⁷ l'ORECE estime également qu'un délai de 6 mois peut constituer un délai raisonnable.

⁸⁰⁶ Les opérateurs réalisent généralement 3 révisions IT importantes par an.

⁸⁰⁷ BEREC, Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP17, p. 9.

1983. Imposer un accès au réseau de l'opérateur puissant serait sans effet si l'opérateur puissant pouvait utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, un nouvel élément réseau, une nouvelle topologie, de nouvelles capacités ou une nouvelle configuration avant de mettre une offre large bande de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. L'obligation ne serait dès lors pas efficace et son introduction serait disproportionnée, étant donné qu'elle n'aurait pas d'avantage réel pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.
1984. La publication de documentation techniques est nécessaire pour permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence de mettre en œuvre la modification. Le document descriptif (high level design document) a quant-à-lui pour objectif de permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence d'évaluer l'impact des changements à planifier.

28.5. OBLIGATION DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS

28.5.1. Base légale

1985. La base légale de ces obligations est l'article 62 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

28.5.2. Obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès central aux réseaux câble

Description

1986. L'IBPT impose à Brutélé, Nethys, SFR et Telenet une obligation de pratiquer des prix équitables pour l'accès central à leur réseau câble. Conformément à l'article 62, § 1, alinéa 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, « *Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, l'Institut tient compte des investissements qu'il a réalisés, et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier* ».
1987. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Autrement dit, il peut exister une marge raisonnable entre les coûts et le prix.
1988. Les **tarifs de location mensuelle** de l'accès central au réseau câble incluront, au-delà des coûts, une marge raisonnable, compte tenu du risque spécifiquement lié à l'investissement dans les réseaux de très haut débit. Les **tarifs des services auxiliaires** tels que les redevances uniques doivent être orientés vers les coûts.

1989. L'obligation de pratiquer des prix équitables sera vérifiée à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁸⁰⁸.
1990. Etant donné qu'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC ne sera pas disponible à court terme, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs équitables pour l'accès au câble.
1991. Une **première option** pourrait consister à ce que les tarifs pratiqués en vertu de la décision du 19 février 2016⁸⁰⁹ pour la phase de lancement⁸¹⁰ au moment de la consultation nationale sur la présente analyse de marché restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision. Cela signifie que la tarification continuerait de tenir compte que, le cas échéant, l'accès de gros aux services de radiodiffusion est vendu avec un accès de gros à un service haut débit. Ces tarifs ne seraient plus cependant susceptibles d'évoluer en fonction des tarifs de détail des câblo-opérateurs⁸¹¹. Le tarif équitable pour **l'accès en gros au service haut débit vendu seul** (séparément du service de gros de radiodiffusion) devrait être déterminé selon la méthodologie retail minus de la décision de la CRC, sur base des prix des produits de détail qui sont d'application au moment du lancement de la consultation nationale sur la présente analyse de marché.

⁸⁰⁸ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁸⁰⁹ Décision de la CRC concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés (région de langue française), 19 février 2016.

⁸¹⁰ Les tarifs de gros pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs étaient précédemment déterminés selon une méthodologie retail minus. Dans sa décision du 19 février 2016, la CRC avait considéré qu'une phase de lancement de 2 ans (pendant laquelle les minus étaient plus élevés et donc les prix de gros plus faibles) était appropriée.

⁸¹¹ Dans le cas où de nouvelles offres seraient introduites sur le marché de détail, le prix de gros correspondant serait déterminé conformément à la méthodologie prévue par la décision de la CRC du 19 février 2016 pour la phase de lancement. Après leur détermination par le régulateur, ces tarifs ne devraient pas évoluer en fonction des tarifs de détail des câblo-opérateurs. Si les offres de détail existantes devaient évoluer (p.ex. sur le plan tarifaire ou sur le plan de leurs caractéristiques), ces offres modifiées ne devraient pas nécessairement être considérées comme de « nouvelles offres » justifiant qu'un nouveau tarif de gros soit déterminé. En cas d'évolution d'une offre existante, le prix de gros ne devrait pas être modifié. Afin d'évaluer s'il s'agit d'une offre réellement nouvelle ou d'une évolution d'une offre existante, l'IBPT prendra en compte une série de facteurs pertinents, notamment : l'évolution tarifaire de l'offre par rapport à l'évolution tarifaire des autres offres de l'opérateur, la dénomination de l'offre, son positionnement dans la gamme de produits, etc.

1992. Une **deuxième option** pourrait consister à corriger les tarifs actuellement applicables sur la base d'un benchmark national (complété le cas échéant par des points de comparaison à l'étranger). En effet, la première option maintiendrait en application des tarifs de gros significativement différents entre les câblo-opérateurs. A titre d'exemple, l'offre de gros reposant sur l'offre Whop de Telenet coûte de l'ordre de 24 €, tandis que l'offre de gros reposant sur l'offre Wahoo de VOO coûte de l'ordre de 19 €. De tels écarts peuvent être logiques dans le cadre d'une méthodologie retail minus (dont le point de départ est le tarif de détail de chaque opérateur), mais pas nécessairement dans un régime de prix équitables sensés conserver un lien avec les coûts d'un opérateur efficace.
1993. Une **troisième option** serait envisageable si un accord équilibré était conclu par un câblo-opérateur avec un ou plusieurs demandeurs d'accès suffisamment significatifs avant l'adoption définitive de la présente décision. Dans de telles circonstances, l'IBPT pourrait considérer que la négociation commerciale a conduit à des tarifs équitables et valider lesdits tarifs (cela signifie que ces tarifs ne seraient pas modifiés a posteriori en fonction des résultats du modèle de coûts). Ces tarifs devraient être proposés de manière transparente et sans discrimination à d'autres demandeurs d'accès que les premiers signataires de l'accord. Ils devraient également satisfaire à l'interdiction de générer des effets de ciseau tarifaire (cf. section suivante).
1994. Dans le cas des première et deuxième option, le tarif équitable pour **l'accès en gros au protocole Europacketcable** sera exprimé sous la forme d'une majoration (mark-up) sur les tarifs de gros du haut débit (vendu seul ou en combinaison avec l'accès en gros à la radiodiffusion).
1995. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux options proposées.
1996. Brutélé, Nethys, SFR et Telenet devront communiquer, conformément à l'article 62 §2 de la loi relative aux communications électroniques, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.
1997. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts relative à l'accès central dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra

en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

1998. L'article 62 §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que l'IBPT peut « conformément à l'article 55, paragraphes 3 et 4/1, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals.]. Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur, les coûts pris en compte sont les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace ».
1999. Une mesure de contrôle des prix pour l'accès central aux réseaux câble se justifie pour les mêmes raisons que celles qui justifient un contrôle des prix pour l'accès central aux réseaux cuivre et fibre. Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. Chapitre 26.). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que les opérateurs puissants ne pratiquent des prix excessifs pour l'accès de gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès central, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.
2000. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau des opérateurs puissants.
2001. L'obligation de contrôle des prix permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle des opérateurs puissants et donc d'abaisser les barrières à

l'entrée sur le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et contribue à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁸¹².

2002. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation de pratiquer des prix équitables ou de pratiquer des prix orientés sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour les opérateurs puissants, ceux-ci étant d'ailleurs rémunérés en tenant compte de leurs coûts.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix : pratiquer des prix équitables

2003. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix de gros qui reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
2004. Les avantages et inconvénients de chacune de ces approches ont été analysés à la section 19.7.2. L'IBPT a conclu de cette analyse qu'une obligation d'orientation sur les coûts était plus appropriée au vu des circonstances nationales du marché de l'accès central au réseau cuivre. L'IBPT a par contre estimé qu'une obligation de pratiquer des prix équitables était plus appropriée pour les services d'accès central au réseau fibre (section 27.7.3. (à l'exception des services auxiliaires, pour lesquels l'IBPT a estimé qu'une obligation de pratiquer des tarifs orientés sur les coûts était la mesure la plus appropriée).
2005. Pour les mêmes raisons, l'IBPT considère que le prix de l'accès central au réseau câble doit conserver également un lien avec les coûts. Il est cependant justifié d'accorder **une rémunération supplémentaire pour les services d'accès**

⁸¹² Article 6 loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

central sur réseau câble jusqu'à l'abonné étant donné le risque lié à l'investissement dans les réseaux de (très) haut débit. S'ils ne déploient pas pour l'instant de la fibre optique jusqu'aux habitations, les câblo-opérateurs investissent néanmoins dans l'augmentation de la capacité de leurs réseaux pour améliorer tant leurs services de radiodiffusion que leurs services haut débit (comme en témoigne le projet « De Grote Netwerf » de Telenet). Ces décisions d'investissement dans les réseaux de (très) haute capacité doivent être prises en fonction de prévisions incertaines quant au volume de la demande et quant aux besoins futurs en termes de débits et de volumes de trafic. Les réseaux câblés sont par ailleurs capables de supporter des services de (très) haut débit comparables à ceux supportés par la fibre optique. Or, pour les réseaux de fibre optique, une rémunération supplémentaire est spécifiquement prévue par l'article 62, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005. Elle est aussi recommandée par la Commission européenne : *« Le tarif de l'accès à la boucle optique dégroupée devrait être orienté vers les coûts. Lors de la fixation de ce tarif, les ARN devraient dûment prendre en compte le risque d'investissement supplémentaire et quantifiable encouru par l'opérateur PSM »*⁸¹³. Par ailleurs, la Commission européenne a spécifiquement invité le régulateur belge à évaluer si une harmonisation de la réglementation actuelle des prix d'accès au câble avec la méthode de calcul des coûts de l'accès de gros au haut débit ne serait pas une solution appropriée⁸¹⁴.

2006. Etant donné l'absence actuelle d'un modèle de coûts, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs de gros pour l'accès au câble. Le maintien des tarifs actuels pourrait être considéré comme équitable étant donné leur mode de calcul de ces tarifs⁸¹⁵ et le constat que ces tarifs ont permis effectivement l'entrée d'un nouvel opérateur sur le marché. Un benchmark national (complété le cas échéant par des points de comparaison à l'étranger) pourrait également être considéré comme équitable dans la mesure où il ferait disparaître les écarts entre les prix de gros des différents câblo-opérateurs, qui ne seraient pas nécessairement logiques dans un régime de prix équitables sensés conserver un lien avec les coûts d'un opérateur efficace. Enfin, des tarifs résultant d'une

⁸¹³ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (2010/572/UE).

⁸¹⁴ Décision de la Commission concernant l'affaire BE/2016/1829: marchés de détail de la transmission de signaux de radiodiffusion et de l'accès aux réseaux de radiodiffusion en Belgique - mesures correctrices, p. 10.

⁸¹⁵ La méthodologie retail minus utilisée pour fixer ces tarifs tient compte de la valeur des éléments non inclus dans les offres de gros (décodeurs, modems, services à valeur ajoutées) et des promotions accordées par l'opérateur puissant. De plus, le minus applicable pendant la phase de lancement est déterminé d'une façon plus favorable au nouvel entrant.

négociation commerciale équilibrée pourraient également être considérés comme équitables, pour autant qu'ils soient non-discriminatoires et transparents.

2007. L'accès au protocole Europacketcable consiste en la mise à disposition d'une qualité de service permettant d'offrir un service de téléphonie de qualité équivalente à celui des câblo-opérateurs. Cet accès ne constitue pas une revente du service de téléphonie fourni par les câblo-opérateurs à leurs clients de détail. Le prix du service de détail de téléphonie recouvre par exemple des minutes d'appels, les frais de transit et de terminaison, les call servers. En raison de cette grande différence entre le service de détail et le service de gros, une méthodologie retail minus est a priori peu appropriée pour fixer le prix de gros. Dans ces circonstances, l'IBPT considère que la manière la plus appropriée de fixer le prix de gros pour l'accès au protocole Europacketcable est d'appliquer une majoration (mark-up) sur les tarifs de gros du haut débit (vendu seul ou en combinaison avec l'accès en gros à la radiodiffusion).
2008. Contrairement au déploiement du réseau, les services auxiliaires tels que les redevances uniques ne génèrent pas de risque d'investissement particulier. Leurs tarifs de gros peuvent donc être strictement orientés sur les coûts.

28.5.3. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau

Description

2009. Il est interdit aux opérateurs puissants de pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire entre les prix de gros de l'accès central et le prix d'autres services de gros (par exemple le prix des offres de revente) ou de détail.
2010. L'IBPT pourrait s'appuyer notamment sur des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. Ces lignes directrices tiendront compte de la Recommandation de la Commission sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit⁸¹⁶, notamment son Annexe II, qui détermine les paramètres pertinents pour un test de réproductibilité économique ex-ante.

⁸¹⁶ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, C(2013) 5761, final.

2011. Les tests de ciseau tarifaire seront effectués sur un portefeuille de produits-phares (« flagships»), le cas échéant complété par un test au niveau de plans tarifaires individuels. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, le test sur un portefeuille pourra être complété par un test au niveau des contrats individuels.

Motivation

2012. Le « price squeeze » (dit aussi « margin squeeze », « effet de ciseau tarifaire » ou encore « amenuisement des marges ») consiste en un écart insuffisant entre les prix des prestations intermédiaires en amont (produits de gros) et les prix de services (de gros ou de détail) sur des marchés en aval. Plus précisément, l'écart entre les prix en amont et en aval est insuffisant pour couvrir les coûts incrémentaux nécessaires pour commercialiser le produit sur le marché en aval.
2013. Une interdiction des « prix ciseaux » est indispensable pour assurer une concurrence effective sur les marchés de gros ou de détail situés en aval du marché de l'accès central. Les opérateurs puissants conservent une entière liberté tarifaire pour certains services de gros (tels que la revente de services haut débit) ainsi que pour leurs services haut débit de détail. Ils ont donc la possibilité de diminuer excessivement leurs prix de détail. Ils en ont également l'incitation du fait qu'ils peuvent par ce moyen affecter la position concurrentielle de leurs concurrents.
2014. Du fait de la liberté tarifaire conservée par les opérateurs puissants, le contrôle des prix mis en place (cf. section 37.5.2.) n'est pas de nature à prévenir à lui seul la pratique éventuelle de ciseaux tarifaires par les opérateurs puissants. Dès lors, il est pertinent de compléter le contrôle des prix par une interdiction des ciseaux tarifaires, qui vise à garantir un écart suffisant entre les tarifs de gros de l'accès central et les tarifs des services sur les marchés en aval, afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer les opérateurs puissants.
2015. Des effets de ciseau tarifaire auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une interdiction des « prix ciseaux » est par conséquent justifiée pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès aux réseaux des opérateurs puissants.
2016. Une telle interdiction est adaptée compte tenu des problèmes potentiels sur le marché (cf. Chapitre 26.).

2017. Une interdiction des « prix ciseaux » est également proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. Au contraire, une interdiction de prix ciseau permet aux opérateurs puissants de conserver une certaine liberté tarifaire sur les marchés en aval du marché de l'accès central, sans devoir être soumis à un contrôle des prix de détail.
2018. L'IBPT estime qu'un portefeuille de produits-phares constitue un niveau d'agrégation pertinent pour un test de ciseau tarifaire. Cette approche assure que les produits inclus dans le test sont suffisamment représentatifs de la situation de l'entreprise. Par ailleurs, un test sur un portefeuille est moins strict et donc plus proportionné qu'un test sur des produits individuels puisqu'il laisse davantage de flexibilité tarifaire à l'opérateur puissant. Il ne peut cependant pas être exclu que l'opérateur puissant utilise cette flexibilité pour concevoir des offres de détail difficilement duplicables économiquement et positionnées sur certains segments de marché plus particulièrement visés par les opérateurs alternatifs. De telles pratiques pourraient avoir pour objet ou pour effet d'entraver le développement de la concurrence. Dans de tels cas, il peut être justifié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des offres en question.
2019. Il est en général plus difficile de définir des produits-phares pour services de détail destinés aux (grandes) entreprises. Les besoins des (grandes) entreprises et les offres qui leur sont faites par les opérateurs varient en effet de contrat en contrat. Dans les cas impliquant des services de détail destinés aux (grandes) entreprises, il est par conséquent approprié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des contrats individuels.

28.5.4. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts

Description

2020. Chaque opérateur puissant doit mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été précédemment

définies pour Proximus dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007⁸¹⁷ et sont reprises en Annexe G.

2021. Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de chaque opérateur puissant, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par lui.

Motivation

2022. Des opérateurs de télécommunications tel que Brutélé, Nethys, SFR et Telenet sont par nature des entreprises complexes, vu leur taille, la diversité et le caractère technique de leurs activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.
2023. Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non-discrimination et de contrôle des prix serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'obligation de pratiquer des prix équitables s'accompagne d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.
2024. L'IBPT renvoie à l'Annexe G pour ce qui concerne la justification des modalités de cette obligation.

28.6. DIFFÉRENCIATION GÉOGRAPHIQUE DES OBLIGATIONS

2025. Les mesures correctrices imposées à Proximus sur le marché de l'accès central sont soumises aux règles de différenciation géographiques définies aux sections 19.8.1. « Différenciation des mesures correctrices dans les zones où au moins trois opérateurs NGA sont en concurrence » et 19.8.2. « Différenciation des mesures correctrices dans les zones couvertes par maximum une infrastructure NGA » de la présente décision.

⁸¹⁷ Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en œuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

Partie VI. Marché de gros de la radiodiffusion

CHAPITRE 29. EXISTENCE D'UNE DEMANDE POUR UN ACCÈS DE GROS À LA RADIODIFFUSION SUR LES RÉSEAUX CÂBLÉS

2026. Comme indiqué dans la note explicative accompagnant la Recommandation 2014⁸¹⁸, il convient d'envisager au moins deux types de marchés en cause dans le secteur des communications électroniques: celui des services ou facilités fournis aux utilisateurs finals (marchés de détail) et celui des services ou facilités nécessaires en amont pour fournir ces services aux utilisateurs finals (marché de l'accès ou encore marché de gros). Ensuite, on peut distinguer d'autres marchés de détail ou de gros en fonction des caractéristiques de la demande et de l'offre.
2027. L'analyse des marchés de détail du haut débit et de la radiodiffusion a mis en évidence l'existence de barrières à l'entrée élevées, notamment du fait d'infrastructures difficiles à dupliquer. L'analyse de ces marchés de détail a également mis en évidence le fait que haut débit et télévision sont dans une forte proportion vendus ensemble dans des offres groupées (cf. Chapitre 10.). Un opérateur alternatif désireux d'être actif sur le marché de détail de la radiodiffusion sera donc en principe demandeur d'inputs de gros qui lui permettent de commercialiser des offres de radiodiffusion, soit séparément soit dans le cadre d'offres groupées, à l'instar de ce que font les opérateurs disposant de leur propre infrastructure (Proximus et les câblo-opérateurs).
2028. L'analyse du marché de gros de l'accès local a conduit à la conclusion que Proximus disposait d'une puissance significative sur ce marché. De ce fait, un certain nombre d'obligations lui ont été imposées, dont l'obligation de fournir des inputs de gros à ses concurrents. L'accès de gros au réseau local de Proximus permet à un opérateur alternatif de construire des offres de détail de haut débit, de radiodiffusion et de téléphonie fixe.
2029. De même, l'analyse du marché de gros de l'accès central a conduit à la conclusion que Proximus disposait d'une puissance significative sur le marché de l'accès central sur les réseaux cuivre et en fibre. De ce fait, un certain nombre d'obligations lui ont été imposées, dont l'obligation de fournir des inputs de gros à ses concurrents. L'accès de gros au réseau central de Proximus permet à un opérateur alternatif de construire des offres de détail de haut débit, de radiodiffusion (grâce à la fonctionnalité multicast ou, en alternative, l'accès à la plate-forme de télévision numérique de Proximus) et de téléphonie fixe.

⁸¹⁸ Note explicative, page 7.

2030. L'analyse du marché de gros de l'accès central a également conduit à la conclusion que chaque câblo-opérateur disposait d'une puissance significative sur le marché de l'accès central sur le réseau câblé dans sa zone de couverture. De ce fait, un certain nombre d'obligations lui ont été imposées, dont l'obligation de fournir des inputs de gros à ses concurrents. L'accès de gros au réseau central des câblo-opérateurs, permet à un opérateur alternatif de construire des offres de détail à haut débit. Il permet également à l'opérateur alternatif de développer son propre service de téléphone fixe sur le câble⁸¹⁹.
2031. Par contre, les inputs dont la fourniture a été imposée aux câblo-opérateurs ne permettent pas à un opérateur alternatif de commercialiser des offres de détail de radiodiffusion.
2032. Sur les réseaux câblés, les services haut débit reposent sur la technologie Eurodocsis, tandis que les services de radiodiffusion reposent sur la technologie DVB-C (Digital Video Broadcasting – Cable).
2033. Du point de vue de la demande, un opérateur alternatif ne remplacerait pas un accès de gros à la radiodiffusion par un accès de gros au haut débit. Ces deux services ont en effet des fonctionnalités très différentes. Ces deux services répondent plutôt à une logique de complémentarité, comme en témoigne la proportion d'offres groupées sur le marché.
2034. Du point de vue de l'offre, un câblo-opérateur offrant uniquement des services d'accès de gros au haut débit ne pourrait pas offrir des services d'accès de gros à la radiodiffusion sans encourir des coûts et des délais substantiels. Il devrait pour cela déployer la technologie DVB-C dans son réseau, ce qui suppose l'acquisition et le déploiement des équipements⁸²⁰ ainsi que, pour le personnel, l'acquisition des compétences nécessaires à gérer ces équipements.
2035. L'accès central basé sur la technologie Eurodocsis n'est pas en mesure de supporter des offres de télévision linéaires comparables à celle des câblo-opérateurs via le DVB-C. Dans la pratique, cela résulterait en une offre de télévision linéaire OTT en direct, développée en remplacement des services de

⁸¹⁹ Même en l'absence d'un accès de gros aux services EuroPacketCable, un opérateur alternatif peut développer par ses propres moyens une offre de téléphone fixe *over the top*.

⁸²⁰ Dans le cas de Telenet, il s'agirait par exemple d'installations DVB-C dans les 48 têtes de réseau afin d'atteindre l'ensemble de sa zone de couverture.

télévision numérique classiques. Mais la capacité disponible sur le réseau n'est pas suffisante pour cela. Selon le rapport Digimeter⁸²¹ de 2016, 41,3% des Flamands regardent la télévision entre une à trois heures, tandis que 36,1% la regardent plus de trois heures. De même, on relève que la consommation quotidienne de la tv linéaire au Sud du pays est de 3h19 en 2016⁸²². Il est dès lors vraisemblable que le téléspectateur moyen regarde la télévision pendant 2 heures chaque jour de la semaine. Vu l'offre actuelle de chaînes HD, l'on peut raisonnablement supposer que, pendant ces 2 heures⁸²³, le téléspectateur moyen regarde du contenu audiovisuel HD. L'IBPT estime que le contenu audiovisuel HD nécessite un débit de 6 Mbps⁸²⁴. Le développement d'une telle offre de télévision linéaire entraînerait par conséquent une consommation de données supplémentaire de 158 GB⁸²⁵ par écran. Selon une enquête de l'IBPT menée auprès des consommateurs, 42% des ménages belges possèdent deux postes de télévision ou plus. À supposer qu'ils téléchargent le contenu audiovisuel pour ces appareils via l'Internet, il convient de multiplier pour eux la consommation totale de données par le nombre de postes de télévision.

2036. Telenet, Brutélé et SFR conçoivent et entretiennent leur réseau sur la base d'estimations d'utilisation du réseau par les clients finals connectés. Ces estimations sont basées, par nœud, sur une répartition déterminée des types d'abonnement entre tous les clients finals raccordés et la consommation de ces clients finals dans les limites de leur abonnement. Si un nombre significatif de clients enregistrait soudain une consommation excédentaire de 150 GB à 300 GB, cela aurait un impact considérable sur la performance du segment de réseau qui est raccordé à ce nœud spécifique, influençant la qualité du réseau. Les conséquences potentielles sont une connexion large bande plus lente, des interruptions de service, l'absence d'interactivité sur la set-top-box,... Ces conséquences se répercutent sur la connexion large bande de tous les clients finals

⁸²¹ <https://www.imec-int.com/nl/digimeter-2016/download>.

⁸²² <http://www.rmb.be/study/18977-Barom%C3%A8tre+TV+%3A+crosstabs.html>.

⁸²³ À l'heure actuelle, il n'existe encore aucune chaîne de télévision linéaire émettant en 4K ou qualité ultraHD en Belgique ; Netflix propose cela en Belgique mais uniquement aux clients qui ont souscrit à l'abonnement le plus cher. Aux Pays-Bas, il existe toutefois déjà 1 émetteur, Xite, qui propose chez KPN une qualité 4K. Des chaînes 4K existent également en Allemagne, en France et au Royaume-Uni. Étant donné que la 4K n'est pas encore disponible en Belgique, elle n'est pas prise en compte mais lorsque ce sera le cas, l'impact sur la consommation de données correspondante sera considérable en raison du fait que la 4K nécessite un débit de 30 Mbps au lieu de 6Mbps pour la HD.

⁸²⁴ Cette valeur peut varier selon l'écran utilisé : smartphone, tablette, ordinateur ou télévision numérique HD. L'IBPT utilise la valeur contenue dans l'offre de référence multicast.

⁸²⁵ $6\text{Mbps} \times 0.125 \text{ (bytes/bit)} \times 3600 \text{ (sec/h)} \times 2 \text{ (h/jour)} \times 30 \text{ (jour/mois)} / 1024 \text{ (MB/GB)} = 158 \text{ GB}$.

raccordés au même nœud et pas seulement sur celle des utilisateurs finals de l'offre de télévision linéaire OTT en direct. Et ce, en raison de la nature partagée du réseau.

2037. Cette conclusion est également étayée par la section « Substituabilité des services de télévision numérique par le câble et des services linéaires payants 'over the top' » dans l'analyse du marché de détail de la radiodiffusion. Aucune substituabilité n'a été trouvée entre les deux services en raison de l'absence d'offre et d'une faible propension à l'intégrer. L'IBPT ne prévoit pas, à l'horizon de la présente analyse, le lancement d'offres de télévision linéaire OTT suffisamment comparables aux offres actuelles de télévision linéaire.
2038. Il existe dès lors une demande pour un accès de gros à la radiodiffusion sur câble, dérivée de la demande de services de radiodiffusion sur le marché de détail.

CHAPITRE 30. DÉFINITION DU MARCHÉ DE PRODUIT

30.1. PRODUIT DE RÉFÉRENCE

2039. L'IBPT définit dans la présente section le produit de référence (« focal product ») pour la définition du marché de l'accès gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés. Les sections suivantes examineront dans quelle mesure il est justifié d'inclure d'autres produits dans ce marché.
2040. L'IBPT considère que la combinaison de l'accès à la plate-forme de télévision numérique et de la revente de l'offre de télévision analogique constitue le produit de référence :
- 2040.1. L'offre combinée de la télévision numérique et de la télévision analogique est la pratique des principaux câblo-opérateurs du pays. Seule SFR a supprimé son offre de télévision analogique dans sa zone de couverture bruxelloise.
- 2040.2. Il convient de rappeler que les utilisateurs de la télévision par le câble qui passent aux offres numériques peuvent continuer à utiliser leur service de télévision analogique. Un mélange des deux technologies est donc proposé aux utilisateurs (aussi longtemps que l'offre de télévision analogique n'est pas supprimée).
- 2040.3. Cette combinaison permet aux opérateurs de gros de proposer des services de télévision analogique et numérique, tout comme les câblo-opérateurs.
- 2040.4. Dans un réseau câblé HFC, l'utilisateur final reçoit toujours la totalité des signaux électriques de toutes les chaînes de télévision analogique et numérique disponibles. Lorsqu'un utilisateur final regarde une chaîne déterminée, cela signifie que seuls les signaux électriques de cette chaîne déterminée sont transformés en image. Un changement de chaîne ne signifie donc pas pour autant que les signaux électriques en question ne sont plus reçus. Un changement de chaîne a pour seule conséquence que d'autres signaux électriques sont transformés en image. D'un point de vue technique, les signaux de télévision analogique et numérique sont toujours présents partout. Une analyse de substituabilité de la revente de services de télévision analogique et de l'accès à la plateforme de télévision

numérique serait vide de sens en raison de ce caractère indissociable et n'est donc pas réalisée.

30.2. SUBSTITUABILITÉ DE L'ACCÈS DE GROS À LA RADIODIFFUSION SUR CÂBLE ET PLATEFORMES DE TÉLÉVISION ALTERNATIVE (SATELLITE, IPTV)

Substituabilité du côté de la demande

2041. L'accès de gros à la radiodiffusion sur câble n'est pas substituable avec d'autres formes d'accès de gros à la radiodiffusion tels que le satellite ou le multicast.
2042. **Le satellite** ne constitue pas un substitut satisfaisant. L'analyse du marché de détail de la radiodiffusion a révélé que les utilisateurs ne considèrent pas la télévision par satellite comme un service suffisamment comparable à la télévision par câble. L'IBPT renvoie à ce propos à l'analyse de substituabilité entre télévision par câble et télévision par satellite sur le marché de détail (cf. section 8.2.5.). De ce fait, un opérateur désireux d'offrir des services de radiodiffusion au plus grand nombre d'utilisateurs ne considérera pas un service de gros d'accès au satellite comme suffisamment substituable à un accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés.
2043. De plus, une migration d'un accès à la plateforme de télévision numérique vers une offre de télévision par satellite entraînerait d'importants investissements pour l'opérateur alternatif. Il doit remplacer l'équipement existant (set-top-box et modem) chez tous ses clients finals par un nouvel équipement (une antenne parabolique, une set-top-box, une connexion large bande et un modem). Rechercher des fournisseurs, déterminer la forme sous laquelle cet équipement se présentera, développer l'interface utilisateurs sur la set-top-box, le développement technique du matériel, les tests, l'implémentation et le déploiement sont autant d'éléments qui font qu'en cas de hausse tarifaire permanente mais légère de l'accès à la plateforme de télévision numérique, un bénéficiaire n'aura pas tendance à migrer vers une offre par satellite.
2044. La télévision par satellite ne permet pas de proposer des services interactifs tels que le bouton rouge ou la VoD. Une connexion large bande et le modem correspondant sont nécessaires à cet effet. Cela signifie qu'un opérateur alternatif qui souhaite migrer vers une offre par satellite, devra demander, outre l'accès au satellite, un accès à un opérateur de réseau (comme Proximus, Telenet, Brutélé ou SFR) qui propose un accès Internet. Cela signifie que l'opérateur alternatif doit demander un accès à deux services différents auprès de deux fournisseurs de gros différents.

2045. Pour toutes ces raisons (remplacement de l'équipement terminal chez le client final, support de deux réseaux d'accès et absence d'intérêt de la part du client final), l'IBPT conclut que l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux services de télévision par satellite ne sont pas substituables du côté de la demande. Cette conclusion est confirmée par un exemple concret sur le marché belge. En 2010, Orange (à l'époque, Mobistar) a lancé une offre par satellite (« Starpack »). L'offre n'est jamais parvenue à séduire plus de 34.000 clients et a été stoppée en 2013 déjà.
2046. **L'accès au multicast ou à la plate-forme IPTV de Proximus** permet, de même que l'accès à la plate-forme de télévision numérique des câblo-opérateurs de distribuer des signaux de télévision aux utilisateurs finaux. Cependant, l'accès au multicast ou à la plate-forme IPTV de Proximus ne constitue pas une solution satisfaisante pour un opérateur alternatif qui souhaite commercialiser des offres groupées associant haut débit et télévision. En l'absence d'une offre d'accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés, cet opérateur alternatif devrait acquérir des inputs de gros pour le haut débit et pour la radiodiffusion auprès de deux fournisseurs différents. Il subirait de ce fait le handicap de devoir supporter le coût de 2 accès de gros.
2047. Une migration d'un accès à la plateforme numérique vers une offre multicast entraînerait en outre d'importants investissements pour l'opérateur alternatif étant donné qu'il devra remplacer, chez tous ses clients finals, l'équipement existant (modem et set-top-box pour un réseau câblé) par un nouvel équipement (modem et set-top-box pour un réseau de cuivre. Rechercher des fournisseurs, déterminer la forme sous laquelle cet équipement se présentera, développer l'interface utilisateurs sur la set-top-box, le développement technique du matériel, les tests, l'implémentation et le déploiement sont autant d'éléments qui font qu'en cas de hausse tarifaire permanente mais légère de l'accès à la plateforme de télévision numérique, un bénéficiaire n'aura pas tendance à migrer vers une offre multicast.
2048. Il n'est pas non plus garanti que chaque client final soit raccordé tant au réseau de cuivre qu'au réseau câblé, ce qui fait qu'une migration entraînera le rejet de clients existants qui doivent être remplacés par de nouveaux clients. Étant donné que la recherche de nouveaux clients est plus intensive en capital que le fait de garder des clients existants, la migration entraînera une perte supplémentaire.
2049. En raison du remplacement de l'équipement terminal chez le client final, du support de deux réseaux d'accès et de l'incertitude concernant le raccordement du

client final, l'IBPT conclut que l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux services multicast ne sont pas substituables du côté de la demande.

2050. Enfin, l'IBPT tient encore à signaler que ni la télévision par satellite, ni le multicast ne permettent à un opérateur alternatif de proposer des services de télévision analogique à ses clients finals qui utilisent souvent ce service pour un deuxième ou troisième poste de télévision dans le ménage. En cas de multicast ou de satellite, un bénéficiaire doit vendre ou louer à ses clients finals des set-top-boxes supplémentaires pour les services de télévision sur ce deuxième ou troisième poste, ce qui représente une dépense supplémentaire pour le client final et donc un obstacle supplémentaire à la substituabilité de l'accès à la plateforme de télévision numérique avec les plateformes de télévision alternative.
2051. Pour ces motifs, l'IBPT conclut que l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative ne sont pas substituables du côté de la demande.

Substituabilité du côté de l'offre

2052. La probabilité que Proximus (en tant que fournisseur de multicast ou d'accès à la plateforme de télévision numérique) ou des opérateurs de télévision utilisant un satellite pour des services de radiodiffusion (comme TV Vlaanderen ou TélésAT) proposent à l'avenir des services de télévision de gros via un câble coaxial est inexistante étant donné que ni l'une ni les autres ne disposent d'un réseau câblé HFC. Les coûts de déploiement d'un tel réseau câblé HFC ne peuvent pas être récupérés par la fourniture de services de télévision de gros au cours de la période de régulation prévue. À cet égard, les câblo-opérateurs possèdent une infrastructure non duplicable.
2053. C'est pourquoi l'IBPT conclut qu'il n'y a pas de substituabilité du côté de l'offre entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV).

Conclusion

2054. L'IBPT conclut qu'il n'y a de substituabilité ni du côté de la demande, ni du côté de l'offre entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV). Par conséquent, l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV,...) ne relèvent pas du même marché pertinent de produits pour la présente analyse.

CHAPITRE 31. DÉFINITION DU MARCHÉ GÉOGRAPHIQUE

2055. Au chapitre précédent, la définition du marché pertinent de produits a été délimitée. Le présent chapitre examinera la portée géographique de ce marché pertinent.
2056. A la section 8.3. , l'IBPT a énuméré une série d'éléments à prendre en compte dans le cadre de l'examen des marchés de radiodiffusion, ainsi que dans le cadre de la détermination des mesures correctrices éventuellement nécessaires.
2057. En Belgique, plusieurs éléments contribuent à rendre potentiellement nécessaire une segmentation géographique du marché de la radiodiffusion, comme par exemple :
- les limites des zones de couverture respectives des réseaux câblés ;
 - l'organisation administrative et institutionnelle basée sur les régions et les communautés ;
 - la répartition des pouvoirs en termes de communications électroniques entre l'Etat fédéral et plusieurs régulateurs compétents pour chaque communauté en Belgique, ainsi que les différences culturelles entre les différentes régions ;
2058. Une segmentation géographique selon la zone de couverture des réseaux câblés peut être recommandée pour le marché de détail pertinent de la radiodiffusion principalement pour les raisons suivantes :
- Absence de substitution des offres de radiodiffusion des réseaux câblés du côté de l'offre et de la demande ;
 - Hétérogénéité des conditions de concurrence entre les zones câblées ;
 - Hétérogénéité des règles historiques et de la réglementation.
2059. Pour des informations plus détaillées concernant l'argumentation de chacun de ces points, l'IBPT renvoie au chapitre Chapitre 8. .Dans ce même chapitre, l'IBPT termine en déclarant qu'une conclusion relative à une segmentation géographique potentielle par zone de couverture des câblo-opérateurs respectifs n'est pas nécessaire sur le marché de détail des services de radiodiffusion parce que ce « *n'est pas nécessaire pour procéder ensuite à une analyse éclairée des marchés de gros amont. En effet, la situation concurrentielle ne diffère pas fondamentalement selon qu'elle est analysée au niveau national ou au niveau de la zone de couverture des câblo-opérateurs.* »

2060. Comme précisé par la Commission européenne dans la Communication sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence⁸²⁶ et dans les Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché⁸²⁷, un marché géographique pertinent est « *le territoire sur lequel les entreprises concernées sont engagées dans la fourniture ou la demande des produits ou services pertinents, où elles sont exposées à des conditions de concurrence similaires ou suffisamment homogènes et qui se distingue des territoires voisins sur lesquels les conditions de concurrence sont sensiblement différentes* ». Pour plus de contexte juridique, l'IBPT renvoie au chapitre « méthodologie »
2061. Ces éléments sont examinés en détail ci-dessous.

31.1. ABSENCE DE SUBSTITUTION DES OFFRES DE RADIODIFFUSION DES RÉSEAUX CÂBLÉS DU CÔTÉ DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

2062. Un élément clé de l'analyse de la dimension géographique du marché est l'absence de substitution directe du côté de l'offre et de la demande entre les offres des réseaux câblés, conformément aux articles 57 et 58 des lignes directrices de la Commission européenne sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché. Ceux-ci sont situés dans des zones de couverture géographique différentes, d'où l'absence de concurrence directe entre les câblo-opérateurs. Un client qui se trouve dans la zone de couverture de Telenet ne peut pas simplement s'adresser à Nethys pour demander un raccordement de son habitation étant donné que le réseau de Nethys ne s'étend pas sur le réseau de Telenet.

Substitution du côté de la demande

2063. Concernant la substitution de la demande, l'on peut dire que si un câblo-opérateur situé dans la zone « A » augmente ses tarifs de gros de 5% à 10%, un opérateur bénéficiaire dans cette zone câblée ne peut pas passer chez un câblo-opérateur établi dans une zone « B » parce que le câblo-opérateur de cette zone « B » n'a pas accès au client dans la zone « A » étant donné qu'il ne dispose pas de réseau propre à cet endroit. Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs ne sont pas substituables du côté de la demande. Un bénéficiaire confronté à une hausse de prix ne peut pas décider de migrer vers les services d'un opérateur dans une autre zone de couverture.

⁸²⁶ §8 de la Communication de la Commission sur la définition du marché en cause aux fins du droit communautaire de la concurrence (Journal officiel N° C 372 du 9/12/1997, p. 0005 - 0013).

⁸²⁷ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), § 56

2064. Ce fait est également invoqué par le Conseil de la concurrence dans l'affaire de la fusion Brutélé/Tecteo⁸²⁸ :

“Toutefois, du côté des sociétés de télédistribution via le câble coaxial, l'activité de distributeur est conditionnée par l'accès exclusif à la clientèle située sur son territoire, ces sociétés (majoritairement des intercommunales) n'ayant pas accès à la clientèle desservie par un autre opérateur. Les parties à l'opération ne sont donc, selon les parties, en aucun cas des concurrents, sur aucun des marchés de l'audiovisuel, ni entre elles ni par rapport aux autres sociétés de télédistribution via le câble coaxial. Avant l'opération, le marché se caractérisait par l'existence d'une multitude de réseaux locaux aux dimensions très inégales”.

2065. La conclusion à laquelle le Conseil de la concurrence est arrivé concernant le marché de détail reste valable au niveau du marché de gros.

Du côté de l'offre

2066. Du côté de l'offre, un câblo-opérateur situé dans la zone « B » ne peut pas facilement entrer sur le marché de la zone « A » à court terme en réaction à une augmentation légère mais significative des tarifs de la zone « A », et ce en raison des coûts élevés et des longs délais propres à la construction d'une infrastructure d'accès dans la zone « A ». Par conséquent, les offres des câblo-opérateurs situés dans des zones de couverture différentes ne sont pas substituables du côté de l'offre.

2067. L'absence de substitution directe du côté de l'offre et de la demande est également confirmée par la Cour d'appel dans son arrêt concernant la révision des conditions imposées par le Conseil de la concurrence suite à la concentration de Telenet/Canal+⁸²⁹ :

« Tout d'abord, TELENET ne démontre pas que la zone de couverture de son infrastructure câblée n'est pas essentiellement régionale. Le service de TELENET est lié à l'infrastructure et est donc limité au niveau régional. TELENET est exclusivement active en Flandre, à l'exception de quelques communes bruxelloises. Aucun autre câblo-opérateur n'est actif dans la zone de couverture de TELENET. Les clients wallons ne peuvent pas se raccorder au réseau câblé de TELENET. Les clients

⁸²⁸ Conseil de la concurrence, Décision 2008-C/C-05 du 31 janvier 2008, Affaire Conc-C/C-07/0028, Tecteo/Brutele-Câble wallon, par. 112.

⁸²⁹ Bruxelles, le 17 mai 2011, R.G. 2011/3318

domiciliés en Flandre ne peuvent pas non plus être raccordés au câble en Wallonie. Les zones de couverture des câblo-opérateurs en Belgique sont clairement distinctes les unes des autres et ne se chevauchent pas ou pratiquement pas. » (traduction libre)

2068. La conclusion à laquelle la Cour d'Appel est arrivée concernant le marché de détail reste valable au niveau du marché de gros.

31.2. ABSENCE D'EFFET MANIFESTE DE SUBSTITUTION EN CHAÎNE ENTRE DEUX RÉSEAUX CÂBLÉS, SITUÉS DANS DES ZONES DE COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DIFFÉRENTES

2069. Une question plus complexe est de savoir s'il est possible d'avoir un effet de substitution en chaîne entre câblo-opérateurs. La Commission européenne souligne dans ses lignes directrices sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché que l'existence d'un tel effet de substitution en chaîne peut élargir la définition du marché géographique :

« [...], il y a substituabilité en chaîne lorsqu'il peut être démontré que, bien que les produits A et C ne soient pas directement substituables, le produit B peut se substituer au produit A et au produit C et ceux-ci peuvent donc être considérés comme appartenant au même marché de produits, étant donné que la fixation de leur prix pourrait être influencée par la substituabilité du produit B. Le même raisonnement vaut pour la définition du marché géographique. Étant donné le risque inhérent à toute extension excessive du marché pertinent, la présence d'un phénomène de substituabilité en chaîne doit être attestée par des éléments suffisamment probants »⁸³⁰.

2070. L'absence de substitution directe du côté de l'offre et de la demande entre les zones de couverture des câblo-opérateurs a déjà été démontrée à la section 31.1. .

2071. En principe, la plateforme IPTV existante de Proximus, qui a une couverture quasi nationale et applique un tarif de gros uniforme et national, pourrait exercer une pression concurrentielle indirecte entre les câblo-opérateurs en raison de leur concurrence commune avec Proximus qui opère au niveau national. Mais à l'heure actuelle, il n'existe pas d'offre multicast. En l'absence d'une offre multicast nationale similaire à l'accès à la plateforme de télévision numérique, il ne peut actuellement être question de substituabilité en chaîne.

⁸³⁰ Lignes directrices de la Commission sur l'analyse du marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques (2002/C 165/03), § 62

2072. Au cas où il existerait tout de même une offre multicast, cet effet de substitution en chaîne impliquerait éventuellement une définition du marché géographique plus large que celle des zones de couverture du câble respectives. Toutefois, à la section 30.2. , l'IBPT est arrivé à la conclusion que le multicast (ou l'accès à la plateforme IPTV de Proximus) et l'accès à la plateforme de télévision numérique d'un câblo-opérateur ne relèvent pas du même marché pertinent parce qu'un opérateur de gros bénéficiaire qui utilise le réseau HFC du câblo-opérateur pour proposer des services large bande ne s'adressera pas à Proximus pour proposer des services de télévision analogique et numérique. Premièrement parce que Proximus ne peut pas proposer de services de télévision analogique et deuxièmement parce que ce bénéficiaire de gros doit alors utiliser deux réseaux différents (le réseau HFC pour la large bande, le réseau de cuivre pour les services de télévision numérique) pour la fourniture de ses services. Cela aurait pour conséquence que les clients finals de cet opérateur bénéficiaire doivent disposer d'un raccordement fonctionnel au réseau de cuivre ET au réseau câblé. Ces clients finals doivent en outre accepter le fait qu'ils doivent installer ou faire installer plusieurs modems pour les différents services.
2073. L'IBPT considère qu'il n'existe pas d'éléments probants démontrant l'existence d'un phénomène de substitution en chaîne. Cela amène l'IBPT à conclure qu'il ne dispose pas de suffisamment d'éléments solides pour étendre le périmètre géographique du marché pertinent et délimiter un marché national sur la base de la présence d'un phénomène de substituabilité en chaîne.

31.3. CONCLUSION RELATIVE AUX MARCHÉS GÉOGRAPHIQUES PERTINENTS

2074. L'absence de substitution de l'offre et de la demande entre les zones de couverture des câblo-opérateurs et le fait qu'un effet de substitution en chaîne ne puisse être clairement démontré, donnent lieu à une segmentation géographique par zone de couverture.

CHAPITRE 32. CONCLUSION SUR LA DÉFINITION DU MARCHÉ

2075. Les marchés pertinents peuvent donc être définis comme suit :

2075.1. Le marché de gros de l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés dans la zone de couverture de Brutélé ;

2075.2. Le marché de gros de l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés dans la zone de couverture de SFR ;

2075.3. Le marché de gros de l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés dans la zone de couverture de Telenet.

2075.4. Le marché de gros de l'accès à la radiodiffusion sur les réseaux câblés dans la zone de couverture de Nethys.

CHAPITRE 33. TELENET

33.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE

33.1.1. Parts de marché

2076. Compte tenu de la définition du marché pertinent de produit, Telenet est le seul fournisseur de l'accès à la plate-forme de télévision numérique et de l'accès à une offre de revente de la télévision analogique sur son réseau. Sa part de marché est par conséquent de 100%. Un tel niveau de part de marché suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante⁸³¹.
2077. Telenet devrait en outre rester le seul fournisseur d'accès à la plate-forme de télévision numérique sur son réseau à l'horizon de la présente analyse. Il n'est pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure, parallèle à celle de Telenet à l'horizon de la présente analyse. Quand bien même certaines initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture et un volume de vente tels que la part de marché de Telenet baisse en-dessous du seuil (40%) permettant de présumer l'existence d'une position dominante.

33.1.2. Barrières à l'entrée

Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus

2078. Un réseau câblé tel que celui de Telenet, s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux résidentiels et professionnels⁸³² constitue **une infrastructure extrêmement difficile à dupliquer**. Déployer de façon indépendante une nouvelle infrastructure qui dupliquerait celle de Telenet nécessiterait d'importants investissements⁸³³ : travaux de génie civil (tranchées), installation de répartiteurs (VHE, CMTS), de sous-répartiteurs (nœuds optiques, boîtiers dans les rues) et d'équipement chez le client final. De tels investissements sont extrêmement coûteux et exigeraient des délais importants pour l'obtention des autorisations requises et pour la réalisation proprement dite. En outre, le réseau câblé de Telenet a été déployé en grande

⁸³¹ Lignes directrices, § 75.

⁸³² A l'exception de certaines zones d'activité économiques où, historiquement, le câble coaxial n'a pas été déployé.

⁸³³ Entre 2014 et 2019, Telenet prévoit 500 millions d'euros d'investissements pour l'extension de son réseau (« les Grands Travaux du Réseau »).

partie à l'époque où celle-ci disposait d'un monopole. L'opérateur qui voudrait déployer une nouvelle infrastructure ne pourrait pas bénéficier de tels avantages.

2079. Les investissements dans une telle infrastructure constituent en outre des **dépenses à fonds perdus**, c'est-à-dire des coûts fixes qu'il est difficile de récupérer (parce qu'il s'agit d'investissements dans des actifs qui peuvent difficilement être réutilisés pour d'autres usages)⁸³⁴. La nécessité d'engager d'importantes dépenses à fonds perdus rend l'entrée sur le marché plus difficile encore.

Economies d'échelle

2080. Le contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer procure à Telenet d'autres avantages tels que des économies d'échelle, c'est-à-dire des coûts de production unitaires plus faibles lorsque le volume de production augmente (du fait qu'il est possible de répartir les coûts fixes sur un volume de production supérieur)⁸³⁵.
2081. Du fait de son statut d'opérateur historique, Telenet a bénéficié d'économies d'échelle significatives lors du déploiement de son réseau de câble coaxial et a pu amortir la majorité de ses coûts sur l'ensemble des utilisateurs finaux. Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la radiodiffusion ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont a historiquement bénéficié Telenet. Du fait du maintien de parts de marché élevées même depuis l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, Telenet continue de bénéficier d'économies d'échelle supérieures à celles de son concurrent (même si Proximus bénéficie elle-aussi d'économies d'échelle dans la zone de couverture de Telenet).

Intégration verticale

2082. Telenet est une entreprise intégrée verticalement, c'est-à-dire qu'elle est présente aux différents stades de la chaîne de valeur : elle dispose de son propre réseau et sa division commerciale est la principale utilisatrice des services basés sur ce réseau, qu'elle vend sur les marchés de détail concernés.
2083. L'intégration verticale procure à Telenet un haut niveau d'indépendance, en comparaison avec ses concurrents sur les marchés aval qui, pour leur part, sont

⁸³⁴ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸³⁵ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

bien souvent dépendants de Proximus ou Telenet pour obtenir des services de gros.

Economies de gamme

2084. L'abaissement des coûts unitaires grâce à l'élargissement de l'offre de produits et services qui peuvent être basés sur un réseau d'accès constitue un principe économique fondamental. Telenet peut combiner plusieurs produits, comme des produits de télévision numérique avec l'Internet large bande et/ou la téléphonie par exemple. C'est ce que l'on appelle les produits multiple play. Telenet peut ainsi répartir les coûts communs, liés à l'exploitation et à la gestion du réseau, entre plusieurs services.
2085. Les économies de gamme dont bénéficie Telenet grâce aux offres multiple play constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

33.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs

2086. Le contre-pouvoir des acheteurs est la capacité des acheteurs d'obtenir de meilleures conditions du fait de leur position de négociation (des acheteurs puissants peuvent exercer un effet disciplinant sur des vendeurs puissants)⁸³⁶.
2087. La division commerciale de Telenet est la principale utilisatrice des services basés sur l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique (Orange ne propose ses services que depuis début 2016 et ne possède dès lors encore qu'une petite part de marché). Du fait de ces volumes d'achat limités, les opérateurs clients de Telenet pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas d'un fort pouvoir de négociation** vis-à-vis Telenet.
2088. Les opérateurs clients de Telenet pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas non plus d'alternatives crédibles** pour s'approvisionner en services de gros. Les analyses de substituabilité (cf. Chapitre 30. Définition du marché de produit) ont conduit à la conclusion qu'il n'existait pas,

⁸³⁶ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

même prospectivement, de produit susceptible de se substituer aux services de Telenet.

2089. Compte tenu des coûts et des délais pour déployer une nouvelle infrastructure (cf. § 2078), il n'est **pas non plus envisageable de recourir à l'autofourniture**.
2090. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT conclut que les opérateurs clients de Telenet pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique ne disposent pas d'un contre-pouvoir d'achat significatif.

33.1.4. Concurrence potentielle

2091. La concurrence potentielle est la pression concurrentielle qui peut être exercée par la possibilité que des firmes (nouvelles ou existantes) entrent sur un marché donné⁸³⁷. Bien que l'effet de la concurrence potentielle soit moins immédiat que la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre, elle peut exercer un certain effet disciplinant sur les entreprises en place.
2092. Compte tenu des barrières à l'entrée mises en évidence ci-dessus, en particulier la difficulté de dupliquer l'infrastructure de Telenet et le fait que les investissements dans une nouvelle infrastructure seraient des dépenses à fonds perdus, la probabilité est faible qu'un opérateur déploie une nouvelle infrastructure de câble coaxiale à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Telenet sur ce marché. Quand bien même de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante aux produits de gros de la radiodiffusion au réseau de Telenet. Par conséquent, l'impact de la concurrence potentielle n'est pas de nature à remettre en question la position de Telenet sur ce marché.

33.1.5. Analyse prospective

2093. Aux sections 8.1.1.3. « Autres plateformes et offres » et 8.1.2. « Télévision non linéaire », l'offre étendue de services de télévision via IP a été abordée. Celle-ci permet à l'utilisateur final de regarder les programmes qu'il souhaite où et quand il le veut. Aux Etats-Unis, certains opérateurs⁸³⁸ proposent déjà la télévision

⁸³⁷ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸³⁸ Stream TV de Comcast, DirecTV de AT&T, Sling de Dish

linéaire OTT en direct. Cela signifie que les clients qui prennent uniquement la large bande peuvent tout de même regarder un certain nombre de chaînes via leur connexion Internet.

2094. Au Chapitre 29. Existence d'une demande pour un accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés, l'IBPT a procédé à une estimation de la consommation de données d'une offre de télévision numérique linéaire OTT complète. Au final, l'IBPT est arrivé à un volume de 150 GB à 300 GB ce qui l'a amené à conclure qu'il ne prévoit pas, à l'horizon de la présente analyse, le lancement d'offres de télévision linéaire OTT suffisamment comparables aux offres actuelles de télévision linéaire.
2095. Bien que la capacité actuelle ne soit pas suffisante pour proposer une offre de télévision linéaire OTT, les exemples que l'on peut voir aux USA montrent qu'il ne peut être exclu qu'une offre de télévision linéaire OTT puisse être lancée dans le futur par Telenet ou des opérateurs alternatifs. En raison des limites de capacité existantes, cette offre de télévision linéaire OTT ne serait toutefois pas complètement équivalente à l'offre de télévision numérique actuelle, ce qui la rendra également moins attrayante pour la majorité des clients finals. C'est la raison pour laquelle elle ne peut pas être considérée comme une concurrence effective à la revente de l'offre de télévision analogique et d'accès à la plateforme de télévision numérique à l'horizon de la présente analyse.
2096. Toutefois, ni la qualité croissante des images des fournisseurs OTT (Netflix offre par ex. déjà du contenu de radiodiffusion à une qualité 4K ou UHD) et le catalogue grandissant de contenu de radiodiffusion combiné aux vitesses de téléchargement plus élevées disponibles et du volume de données correspondant contribuent à réduire l'écart entre les services de télévision numérique et la télévision linéaire OTT. L'IBPT suivra dès lors cette évolution de près et reverra cette analyse de marché au cas où cela s'avérerait nécessaire.

33.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle

2097. Telenet dispose d'une puissance significative sur le marché de gros de la radiodiffusion et continuera à en disposer à l'horizon de la présente analyse.

33.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »

2098. Le marché de gros défini dans le cadre de la présente analyse n'est pas repris dans la liste des marchés pertinents de produits identifiés par la Commission européenne dans sa recommandation de 2013. Les marchés qui ne figurent pas

dans cette liste doivent satisfaire à trois critères cumulatifs pour être susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante :

2098.1. La présence de barrières à l'entrée élevées et non provisoires.

2098.2. L'absence d'évolution vers une situation de concurrence effective.

2098.3. Une efficacité insuffisante du droit de la concurrence en l'absence de réglementation ex ante.

2099. Ces trois critères seront examinés séparément ci-après. Un nombre considérable d'éléments utilisés dans le cadre du test des trois critères semblent en réalité correspondre à une série d'éléments présentés dans l'analyse de marché au point précédent, 33.1. « Analyse concurrentielle ». Pour l'examen du test des trois critères, l'IBPT fera dès lors plusieurs fois référence aux éléments précédemment abordés dans le cadre de l'examen des entreprises puissantes sur le marché.

2100. Le test des 3 critères suit l'analyse PSM uniquement pour des raisons de clarté et cet ordre ne change rien au fait qu'il sera examiné, au moyen du test des trois critères et indépendamment des résultats de l'analyse de la puissance sur le marché, si les marchés pertinents entrent en considération pour une réglementation ex-ante.

33.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée

33.2.1.1. Une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

2101. Comme abordé en détail à la section « 33.1.2. Barrières à l'entrée », Telenet dispose d'un vaste réseau qui ne peut être dupliqué économiquement par un nouvel entrant potentiel sur le marché.

2102. De plus, de nouveaux entrants potentiels ne sont pas mesure de dupliquer la fonctionnalité analogique de Telenet. Il s'agit-là d'un élément important de l'offre de services de télévision dans la zone de couverture de Telenet, comme abordé en détail à la section 8.2.3. Telenet est à même d'accompagner les clients analogiques dans leur passage au numérique, alors que des acteurs purement numériques, tels que les opérateurs IPTV, ne sont pas en mesure de proposer des services analogiques.

2103. A l'avenir, un opérateur qui souhaite entrer sur le marché de la télévision devra non seulement pouvoir utiliser le dégroupage de la boucle locale mais également la

fonctionnalité multicast imposée à Proximus pour l'accès au bitstream (ou en alternative l'accès à la plateforme de télévision numérique de Proximus). Ces fonctionnalités, qui font l'objet d'un projet de mesures qui n'ont pas encore été adoptées au moment de la présente analyse de marché, devraient permettre d'atteindre une certaine masse critique avant de pouvoir être considérées comme une alternative réelle au réseau coaxial. A titre d'exemple, l'offre SNOW de KPN (qui reposait sur un partage de la plate-forme de télévision numérique de Proximus) avait atteint environ 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la Belgique. Pour cette raison et compte tenu des avantages dont jouit l'opérateur PSM (économies d'échelle, possibilité de convertir la clientèle historique de la télévision analogique en télévision numérique), l'impact de la mise à disposition de ces fonctionnalités après la présente analyse ne sera sans doute pas tel que la conclusion de l'IBPT concernant l'existence de barrières à l'entrée puisse être remise en cause.

2104. En outre, les différences technologiques entre le réseau de cuivre (ou de fibre) et le réseau câblé font qu'un bénéficiaire utilisant des services de gros sur l'un de ces réseaux pour proposer des services de détail ne peut pas migrer vers les services de gros sur l'autre réseau. L'IBPT a déjà abordé plus en détails l'impossibilité de convertibilité entre ces deux réseaux à la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) ». L'IBPT considère par conséquent qu'un opérateur alternatif subit également un désavantage de barrières au départ trop élevées qui ne sont pas provisoires étant donné que les technologies en question ne convergent pas dans le délai prévu par la présente analyse de marché.

33.2.1.2. Avantages de coûts résultant des économies d'échelle et de gamme et de l'intégration verticale

2105. Sur le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Telenet, Telenet bénéficie en outre d'avantages de coûts considérables résultant des économies d'échelle et de gamme ainsi que de l'intégration verticale, comme abordé en détail à la section 33.1.2. .
2106. Dans l'analyse de marché de 2011 concernant les marchés de la radiodiffusion, il avait été annoncé que « les opérateurs qui veulent accéder au marché de la radiodiffusion doivent avoir une solide clientèle et disposer de moyens financiers importants pour supporter les frais d'un contenu attrayant pendant une période plus longue. » Le fait qu'après un long trajet d'implémentation semé d'embûches et de pièges, Orange soit la seule à être parvenue à obtenir l'accès au réseau câblé de Telenet prouve a posteriori l'exactitude de cette prévision.

2107. La possibilité pour Telenet de vendre des produits de radiodiffusion à son importante clientèle lui donne un avantage structurel par rapport aux nouveaux entrants potentiels sur le marché. Telenet peut limiter sa perte de clientèle grâce à des offres multiple play, ce qui constitue une barrière élevée pour les nouveaux entrants sur le marché qui ne disposent pas d'une grande clientèle sur ces marchés de produits connexes. Au vu de la popularité croissante des produits multiple play, il est probable que cette barrière ne cessera de gagner en importance. La capacité de Telenet de commercialiser des offres groupées s'est encore renforcée depuis 2011. Telenet a en effet acquis l'opérateur mobile Base, ce qui lui donne la possibilité de commercialiser des offres quadruple play de manière entièrement indépendantes (sans devoir acquérir des inputs auprès d'autres opérateurs).

33.2.1.3. Conclusion premier critère

2108. L'IBPT estime que le marché de gros pertinent dans la zone de couverture de Telenet est caractérisé par des barrières élevées à l'entrée, étant donné que Telenet dispose d'une infrastructure difficile à dupliquer et bénéficie d'avantages de coûts significatifs. L'IBPT est d'avis que ces éléments continueront de former ces prochaines années une barrière élevée permanente à l'accès au marché de gros pertinent dans la zone de couverture de Telenet. L'IBPT conclut donc que le premier critère est rempli.

33.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective

2109. En ce qui concerne le seconde critère de test de la Commission, l'IBPT souligne l'absence totale de dynamisme sur le marché car Telenet conservera une part de marché de 100% dans le délai prévu par la présente analyse de marché. Dans ce même délai, Telenet restera également le seul opérateur capable de mettre des services de télévision analogique et numérique sur le réseau câblé. Ces caractéristiques ont pour conséquence qu'en raison de l'absence totale de concurrents, aucune pression n'est exercée sur Telenet faute de réglementation ex ante. Cela signifie que Telenet n'aurait aucun incitant à proposer des prix de gros attractifs pour ses services de radiodiffusion, ni même aucun incitant à proposer un accès de gros ces services.
2110. Comme déjà démontré, la télévision analogique reste un produit très prisé⁸³⁹ sur le marché de détail, principalement pour les clients de détail possédant plusieurs

⁸³⁹ La télévision analogique est fournie non seulement aux clients de ce service mais continue d'être fournie à l'ensemble des clients de la télévision numérique sur câble.

postes de télévision. Cela montre l'utilité de la revente de services de télévision analogique pour les opérateurs qui souhaitent entrer sur le marché. Néanmoins, il se peut qu'à l'avenir, il soit mis fin au service de télévision analogique (comme SFR l'a déjà fait dans la Région de Bruxelles-Capitale) mais ni Telenet, ni VOO n'ont annoncé un tel abandon jusqu'à présent. Vu la part significative des clients de détail possédant plusieurs postes de télévision, l'IBPT ne s'attend pas à ce qu'une telle annonce soit faite au cours de la période de régulation à venir.

2111. Dans la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) », l'IBPT a démontré en détail que les deux produits n'étaient pas substituables et que par conséquent, un opérateur alternatif doit actuellement et devra à l'avenir s'adresser à Telenet pour pouvoir accéder au marché de gros de la radiodiffusion. Dans le cadre des remèdes de gros sur le marché 3b-1, l'IBPT a imposé à Proximus l'obligation d'accès à une offre multicast. Cette offre peut être utilisée pour proposer des services de télévision numérique sur le marché de détail mais l'impact de celle-ci dans le délai prévu par la présente analyse de marché ne doit pas être surestimé. Comme mentionné plus haut, SNOW n'a pu séduire que 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la Belgique.

33.2.2.1. Conclusion deuxième critère

2112. L'IBPT estime que le marché de gros pertinent de la radiodiffusion n'évolue pas vers une concurrence effective. La télévision analogique continue à desservir une partie importante du marché et ne peut être fournie que par Telenet. Un opérateur alternatif doit dès lors compter sur la revente de services de télévision analogique pour pouvoir les proposer à ses clients de détail. Telenet garde en outre le contrôle de sa plateforme de télévision numérique, ce qui lui permettra de conserver une part de marché de 100% à l'avenir. L'IBPT conclut sur la base des éléments ci-dessus que le deuxième critère est rempli.

33.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence

2113. L'IBPT est d'avis que le droit de la concurrence est dans l'incapacité à remédier à lui seul au problème de concurrence précité de manière efficace et adéquate.
2114. Le droit de la concurrence ne suffit pas parce qu'il ne permet pas aux concurrents d'accéder aux services et à l'infrastructure du réseau câblé. Il peut par exemple déjà s'avérer difficile d'établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » selon les

critères définis dans l'affaire Bronner devant la CJCE⁸⁴⁰ et, même s'il était possible d'établir qu'il s'agit d'une facilité essentielle, les autorités de la concurrence ne seraient pas en mesure de fixer un prix d'accès et de garantir un accès dans les délais.

2115. Plusieurs opérateurs alternatifs ont demandé à Telenet un accès à son infrastructure avant l'analyse de marché précédente de 2011. Telenet n'y avait pas donné suite. Sans établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » (ce qui est extrêmement difficile), le droit de la concurrence ne prévoit aucune obligation de réagir à ce type de demande. Cela illustre bien le caractère insuffisant de ce dernier.
2116. En 2011, l'IBPT avait précisé dans son analyse de marché que « l'introduction d'une réglementation ex ante est plus efficace pour atteindre l'objectif en matière de développement d'une concurrence effective et durable sur le marché en question que le droit de la concurrence, dont l'application ne permettrait pas d'apporter une réponse effective en termes de délais et d'effets escomptés » (traduction libre). Le 27 décembre 2013, Orange a demandé un accès au réseau de Telenet sur la base de l'analyse de marché de 2011. Cette requête confirme la position de l'IBPT selon laquelle le droit de la concurrence ne suffit pas pour promouvoir la concurrence car sans intervention régulatoire, Orange n'aurait plus que probablement pas encore pu obtenir d'accès (effectif) au réseau de Telenet.
2117. On peut se demander de quelle façon évoluerait le marché si ces obligations étaient levées et si étaient applicables seulement les dispositions de la législation relative à la protection des consommateurs et les obligations imposées par ailleurs sur les marchés de gros pertinents. Au regard du comportement de Telenet au cours des années précédentes (avant comme après la décision de la CRC de 2011⁸⁴¹), il est vraisemblable que Telenet arrêterait de vendre des services de gros à d'autres opérateurs comme Orange, ou qu'elle les vendrait seulement à des conditions techniques et tarifaires défavorables.
2118. Enfin, l'IBPT estime également que l'application d'obligations ex ante permet de prendre en considération les autres objectifs réglementaires européens de

⁸⁴⁰ CJCE 26 novembre 1998, C-7/97, *Bronner*.

⁸⁴¹ Absence d'offre de gros commerciale en l'absence de régulation, recours contre les décisions organisant le contrôle des prix de gros.

manière plus efficace et durable que la seule application du droit de la concurrence.⁸⁴²

2119. L'application de la réglementation ex ante permet notamment de créer un cadre prévisible susceptible d'encourager les investissements. L'application de la réglementation ex ante permet également de mettre en place une approche réglementaire coordonnée des différents niveaux de la chaîne de valeurs ; coordination nécessaire pour atteindre les objectifs du cadre réglementaire européen. Ce qui ne permet pas l'application du droit de la concurrence. Pour toutes ces raisons, l'IBPT estime que le droit de la concurrence ne peut à lui seul constituer une réponse satisfaisante au problème de concurrence constaté sur le marché en question.

2120. Le régulateur sectoriel dispose en outre d'outils mieux adaptés tels que le contrôle tarifaire ex ante (cf. article 51 de la loi du 5 mai 2017). Ce contrôle peut nécessiter un travail régulier de surveillance des tarifs et de traitement des informations (tarifs de gros et de détail, volumes et profils de trafic). Ce type de contrôle régulier sort des missions généralement confiées aux autorités de la concurrence (contrôle des concentrations et analyses des éventuels abus de position dominante).

33.2.3.1. Conclusion troisième critère

2121. L'IBPT considère sur la base des éléments susmentionnés que le droit de la concurrence n'est pas suffisant pour remédier aux problèmes rencontrés sur le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Telenet. Le troisième critère est donc rempli.

33.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères

2122. L'IBPT conclut à la lumière de l'analyse ci-dessus que les trois critères cumulatifs fixés par la Commission européenne sont remplis en ce qui concerne le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Telenet. Ce marché entre donc en considération pour une réglementation ex ante.

⁸⁴² ERG Report on Guidance on the application of the three criteria test, ERG (08)21, June 2008, pp.13-15

CHAPITRE 34. BRUTÉLÉ

34.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE

34.1.1. Parts de marché

2123. Compte tenu de la définition du marché pertinent de produit, Brutélé est le seul fournisseur de l'accès à la plate-forme de télévision numérique et de l'accès à une offre de revente de la télévision analogique sur son réseau. Sa part de marché est par conséquent de 100%. Un tel niveau de part de marché suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante.⁸⁴³
2124. Brutélé devrait en outre rester le seul fournisseur d'accès à la plate-forme de télévision numérique sur son réseau à l'horizon de la présente analyse. Il n'est pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure, parallèle à celle de Brutélé à l'horizon de la présente analyse. Quand bien même certaines initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture et un volume de vente tels que la part de marché de Brutélé baisse en-dessous du seuil (40%) permettant de présumer l'existence d'une position dominante.

34.1.2. Barrières à l'entrée

Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus

2125. Un réseau câblé tel que celui de Brutélé, s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux résidentiels et professionnels⁸⁴⁴ constitue **une infrastructure extrêmement difficile à dupliquer**. Déployer de façon indépendante une nouvelle infrastructure qui dupliquerait celle de Brutélé nécessiterait d'importants investissements⁸⁴⁵ : travaux de génie civil (tranchées), installation de répartiteurs (VHE, CMTS), de sous-répartiteurs (nœuds optiques, boîtiers dans les rues) et d'équipement chez le client final. De tels investissements sont extrêmement coûteux et exigeraient des délais importants pour l'obtention des autorisations requises et pour la réalisation proprement dite. En outre, le réseau câblé de Brutélé a été déployé en grande

⁸⁴³ Lignes directrices, § 75.

⁸⁴⁴ A l'exception de certaines zones d'activité économiques où, historiquement, le câble coaxial n'a pas été déployé.

⁸⁴⁵ A titre de comparaison, entre 2014 et 2019, Telenet prévoit 500 millions d'euros d'investissements pour l'extension de son réseau (« les Grands Travaux du Réseau »).

partie à l'époque où celle-ci disposait d'un monopole. L'opérateur qui voudrait déployer une nouvelle infrastructure ne pourrait pas bénéficier de tels avantages.

2126. Les investissements dans une telle infrastructure constituent en outre des **dépenses à fonds perdus**, c'est-à-dire des coûts fixes qu'il est difficile de récupérer (parce qu'il s'agit d'investissements dans des actifs qui peuvent difficilement être réutilisés pour d'autres usages) ⁸⁴⁶. La nécessité d'engager d'importantes dépenses à fonds perdus rend l'entrée sur le marché plus difficile encore.

Economies d'échelle

2127. Le contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer procure à Brutélé d'autres avantages tels que des économies d'échelle, c'est-à-dire des coûts de production unitaires plus faibles lorsque le volume de production augmente (du fait qu'il est possible de répartir les coûts fixes sur un volume de production supérieur) ⁸⁴⁷.
2128. Du fait de son statut d'opérateur historique, Brutélé a bénéficié d'économies d'échelle significatives lors du déploiement de son réseau de câble coaxial et a pu amortir la majorité de ses coûts sur l'ensemble des utilisateurs finaux. Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la radiodiffusion ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont a historiquement bénéficié Brutélé. Du fait du maintien de parts de marché élevées même depuis l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, Brutélé continue de bénéficier d'économies d'échelle supérieures à celles de son concurrent (même si Proximus bénéficie elle-aussi d'économies d'échelle dans la zone de couverture de Brutélé).

Intégration verticale

2129. Brutélé est une entreprise intégrée verticalement, c'est-à-dire qu'elle est présente aux différents stades de la chaîne de valeur : elle dispose de son propre réseau et sa division commerciale est la principale utilisatrice des services basés sur ce réseau, qu'elle vend sur les marchés de détail concernés.
2130. L'intégration verticale procure à Brutélé un haut niveau d'indépendance, en comparaison avec ses concurrents sur les marchés aval qui, pour leur part, sont

⁸⁴⁶ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸⁴⁷ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

bien souvent dépendants de Proximus ou Brutélé pour obtenir des services de gros.

Economie de gamme

2131. L'abaissement des coûts unitaires grâce à l'élargissement de l'offre de produits et services qui peuvent être basés sur un réseau d'accès constitue un principe économique fondamental. Brutélé peut combiner plusieurs produits, comme des produits de télévision numérique avec l'Internet large bande et/ou la téléphonie par exemple. C'est ce que l'on appelle les produits multiple play. Brutélé peut ainsi répartir les coûts communs, liés à l'exploitation et à la gestion du réseau, entre plusieurs services.
2132. Les économies de gamme dont bénéficie Brutélé grâce aux offres multiple play constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

34.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs

2133. Le contre-pouvoir des acheteurs est la capacité des acheteurs d'obtenir de meilleures conditions du fait de leur position de négociation (des acheteurs puissants peuvent exercer un effet disciplinant sur des vendeurs puissants)⁸⁴⁸.
2134. La division commerciale de Brutélé est la principale utilisatrice des services basés sur l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique (Orange ne propose ses services que depuis début 2016 et ne possède dès lors encore qu'une petite part de marché). Du fait de ces volumes d'achat limités, les opérateurs clients de Brutélé pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas d'un fort pouvoir de négociation** vis-à-vis Brutélé.
2135. Les opérateurs clients de Brutélé pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas non plus d'alternatives crédibles** pour s'approvisionner en services de gros. Les analyses de substituabilité (cf. Chapitre 30. Définition du marché de produit) ont conduit à la conclusion qu'il n'existait pas,

⁸⁴⁸ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

même prospectivement, de produit susceptible de se substituer aux services de Brutélé.

2136. Compte tenu des coûts et des délais pour déployer une nouvelle infrastructure (cf. § 2078), il n'est **pas non plus envisageable de recourir à l'autofourniture**.
2137. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT conclut que les opérateurs clients de Brutélé pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique ne disposent pas d'un contre-pouvoir d'achat significatif.

34.1.4. Concurrence potentielle

2138. La concurrence potentielle est la pression concurrentielle qui peut être exercée par la possibilité que des firmes (nouvelles ou existantes) entrent sur un marché donné⁸⁴⁹. Bien que l'effet de la concurrence potentielle soit moins immédiat que la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre, elle peut exercer un certain effet disciplinant sur les entreprises en place.
2139. Compte tenu des barrières à l'entrée mises en évidence ci-dessus, en particulier la difficulté de dupliquer l'infrastructure de Brutélé et le fait que les investissements dans une nouvelle infrastructure seraient des dépenses à fonds perdus, la probabilité est faible qu'un opérateur déploie une nouvelle infrastructure de câble coaxiale à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de Brutélé sur ce marché. Quand bien même de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante aux produits de gros de la radiodiffusion au réseau de Brutélé. Par conséquent, l'impact de la concurrence potentielle n'est pas de nature à remettre en question la position de Brutélé sur ce marché.

34.1.5. Analyse prospective

2140. Aux sections 8.1.1.3. « Autres plateformes et offres » et 8.1.2. « Télévision non linéaire », l'offre étendue de services de télévision via IP a été abordée. Celle-ci permet à l'utilisateur final de regarder les programmes qu'il souhaite où et quand il le veut. Aux Etats-Unis, certains opérateurs⁸⁵⁰ proposent déjà la télévision

⁸⁴⁹ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸⁵⁰ Stream TV de Comcast, DirecTV de AT&T, Sling de Dish

linéaire OTT en direct. Cela signifie que les clients qui prennent uniquement la large bande peuvent tout de même regarder un certain nombre de chaînes via leur connexion Internet.

2141. Au chapitre 1er « Existence d'une demande pour un accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés », l'IBPT a procédé à une estimation de la consommation de données d'une offre de télévision numérique linéaire OTT complète. Au final, l'IBPT est arrivé à un volume de 150 GB à 300 GB ce qui l'a amené à conclure qu'il ne prévoit pas, à l'horizon de la présente analyse, le lancement d'offres de télévision linéaire OTT suffisamment comparables aux offres actuelles de télévision linéaire.
2142. Bien que la capacité actuelle ne soit pas suffisante pour proposer une offre de télévision linéaire OTT, les exemples que l'on peut voir aux USA montrent qu'il ne peut être exclu qu'une offre de télévision linéaire OTT puisse être lancée dans le futur par Brutélé ou des opérateurs alternatifs. En raison des limites de capacité existantes, cette offre de télévision linéaire OTT ne serait toutefois pas complètement équivalente à l'offre de télévision numérique actuelle, ce qui la rendra également moins attrayante pour la majorité des clients finals. C'est la raison pour laquelle elle ne peut pas être considérée comme une concurrence effective à la revente de l'offre de télévision analogique et d'accès à la plateforme de télévision numérique à l'horizon de la présente analyse.
2143. Toutefois, ni la qualité croissante des images des fournisseurs OTT (Netflix offre par ex. déjà du contenu de radiodiffusion à une qualité 4K ou UHD) et le catalogue grandissant de contenu de radiodiffusion combiné aux vitesses de téléchargement plus élevées disponibles et du volume de données correspondant contribuent à réduire l'écart entre les services de télévision numérique et la télévision linéaire OTT. L'IBPT suivra dès lors cette évolution de près et reverra cette analyse de marché au cas où cela s'avérerait nécessaire.

34.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle

2144. Brutélé dispose d'une puissance significative sur le marché de gros de la radiodiffusion et continuera à en disposer à l'horizon de la présente analyse.

34.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »

2145. Le marché de gros défini dans le cadre de la présente analyse n'est pas repris dans la liste des marchés pertinents de produits identifiés par la Commission européenne dans sa recommandation de 2013. Les marchés qui ne figurent pas

dans cette liste doivent satisfaire à trois critères cumulatifs pour être susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante :

2145.1. La présence de barrières à l'entrée élevées et non provisoires.

2145.2. L'absence d'évolution vers une situation de concurrence effective.

2145.3. Une efficacité insuffisante du droit de la concurrence en l'absence de réglementation ex ante.

2146. Ces trois critères seront examinés séparément ci-après. Un nombre considérable d'éléments utilisés dans le cadre du test des trois critères semblent en réalité correspondre à une série d'éléments présentés dans l'analyse de marché au point précédent, 34.1. « Analyse concurrentielle ». Pour l'examen du test des trois critères, l'IBPT fera dès lors plusieurs fois référence aux éléments abordés précédemment dans le cadre de l'examen des entreprises puissantes sur le marché.

2147. Le test des 3 critères suit l'analyse PSM uniquement pour des raisons de clarté et cet ordre ne change rien au fait qu'il sera examiné, au moyen du test des trois critères et indépendamment des résultats de l'analyse de la puissance sur le marché, si les marchés pertinents entrent en considération pour une réglementation ex-ante.

34.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée

34.2.1.1. Une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

2148. Comme abordé en détail à la section « 33.1.2. Barrières à l'entrée », Brutélé dispose d'un vaste réseau qui ne peut être dupliqué économiquement par un nouvel entrant potentiel sur le marché.

2149. De plus, de nouveaux entrants potentiels ne sont pas en mesure de dupliquer la fonctionnalité analogique de Brutélé. Il s'agit-là d'un élément important de l'offre de services de télévision dans la zone de couverture de Brutélé, comme abordé en détail à la section 8.2.3. Brutélé est à même d'accompagner les clients analogiques dans leur passage au numérique, alors que des acteurs purement numériques, tels que les opérateurs IPTV, ne sont pas en mesure proposer des services analogiques.

2150. A l'avenir, un opérateur qui souhaite entrer sur le marché de la télévision devra non seulement pouvoir utiliser le dégroupage de la boucle locale mais également la

fonctionnalité multicast imposée à Proximus pour l'accès au bitstream (ou en alternative l'accès à la plateforme de télévision numérique de Proximus). Ces fonctionnalités, qui font l'objet d'un projet de mesures qui n'ont pas encore été adoptées au moment de la présente analyse de marché, devraient permettre d'atteindre une certaine masse critique avant de pouvoir être considérées comme une alternative réelle au réseau coaxial. A titre d'exemple, l'offre SNOW de KPN (qui reposait sur un partage de la plate-forme de télévision numérique de Proximus) avait atteint environ 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la Belgique. Pour cette raison et compte tenu des avantages dont jouit l'opérateur PSM (économies d'échelle, possibilité de convertir la clientèle historique de la télévision analogique en télévision numérique), l'impact de la mise à disposition de ces fonctionnalités après la présente analyse ne sera sans doute pas tel que la conclusion de l'IBPT concernant l'existence de barrières à l'entrée puisse être remise en cause.

2151. En outre, les différences technologiques entre le réseau de cuivre (ou de fibre) et le réseau câblé font qu'un bénéficiaire utilisant des services de gros sur l'un de ces réseaux pour proposer des services de détail ne peut pas migrer vers les services de gros sur l'autre réseau. L'IBPT a déjà abordé plus en détails l'impossibilité de cette convertibilité entre les deux réseaux à la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) ». L'IBPT considère par conséquent qu'un opérateur alternatif subit également un désavantage de barrières au départ trop élevées qui ne sont pas provisoires étant donné que les technologies en question ne convergent pas dans le délai prévu par la présente analyse de marché.

34.2.1.2. Avantages de coûts résultant des économies d'échelle et de gamme et de l'intégration verticale

2152. Sur le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Brutélé, Brutélé bénéficie en outre d'avantages de coûts considérables résultant des économies d'échelle et de gamme ainsi que de l'intégration verticale, comme abordé en détail à la section 33.1.2. .
2153. Dans l'analyse de marché de 2011 concernant les marchés de la radiodiffusion, il avait été annoncé que « les opérateurs qui veulent accéder au marché de la radiodiffusion doivent avoir une solide clientèle et disposer de moyens financiers importants pour supporter les frais d'un contenu attrayant pendant une période plus longue. » Le fait qu'après un long trajet d'implémentation semé d'embûches et de pièges, Orange soit la seule à être parvenue à obtenir l'accès au réseau câblé de Brutélé prouve a posteriori l'exactitude de cette prévision.

2154. La possibilité pour Brutélé de vendre des produits de radiodiffusion à son importante clientèle lui donne un avantage structurel par rapport aux nouveaux entrants potentiels sur le marché. Brutélé peut limiter sa perte de clientèle grâce à des offres multiple play, ce qui constitue une barrière élevée pour les nouveaux entrants sur le marché qui ne disposent pas d'une grande clientèle sur ces marchés de produits connexes. Au vu de la popularité croissante des produits multiple play, il est probable que cette barrière ne cessera de gagner en importance.

34.2.1.3. Conclusion premier critère

2155. L'IBPT estime que le marché de gros pertinent dans la zone de couverture de Brutélé est caractérisé par des barrières élevées à l'entrée, étant donné que Brutélé dispose d'une infrastructure difficile à dupliquer et bénéficie d'avantages de coûts significatifs. L'IBPT est d'avis que ces éléments continueront de former ces prochaines années une barrière élevée permanente à l'accès au marché de gros pertinent dans la zone de couverture de Brutélé. L'IBPT conclut donc que le premier critère est rempli.

34.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective

2156. En ce qui concerne le second critère de test de la Commission, l'IBPT souligne l'absence totale de dynamisme sur le marché car Brutélé conservera une part de marché de 100% dans le délai prévu par la présente analyse de marché. Dans ce même délai, Brutélé restera également le seul opérateur capable de mettre des services de télévision analogique et numérique sur le réseau câblé. Ces caractéristiques ont pour conséquence qu'en raison de l'absence totale de concurrents, aucune pression n'est exercée sur Brutélé faute de réglementation ex ante. Cela signifie que Brutélé n'aurait aucun incitant à proposer des prix de gros attractifs pour ses services de radiodiffusion, ni même aucun incitant à proposer un accès de gros ces services.
2157. Comme déjà démontré, la télévision analogique reste un produit très prisé⁸⁵¹ sur le marché de détail, principalement pour les clients de détail possédant plusieurs postes de télévision. Cela montre l'utilité de la revente de services de télévision analogique pour les opérateurs qui souhaitent entrer sur le marché. Néanmoins, il se peut qu'à l'avenir, il soit mis fin au service de télévision analogique (comme SFR l'a déjà fait dans la Région de Bruxelles-Capitale) mais ni Brutélé, ni VOO n'ont

⁸⁵¹ La télévision analogique est fournie non seulement aux clients de ce service mais continue d'être fournie à l'ensemble des clients de la télévision numérique sur câble.

annoncé un tel abandon jusqu'à présent. Vu la part significative des clients de détail possédant plusieurs postes de télévision, l'IBPT ne s'attend pas à ce qu'une telle annonce soit faite au cours de la période de régulation à venir.

2158. Dans la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) », l'IBPT a démontré en détail que les deux produits n'étaient pas substituables et que par conséquent, un opérateur alternatif doit actuellement et devra à l'avenir s'adresser à Brutélé pour pouvoir accéder au marché de gros de la radiodiffusion. Dans le cadre des remèdes de gros sur le marché 3b-1, l'IBPT a imposé à Proximus l'obligation d'accès à une offre multicast. Cette offre peut être utilisée pour proposer des services de télévision numérique sur le marché de détail mais l'impact de celle-ci dans le délai prévu par la présente analyse de marché ne doit pas être surestimé. Comme mentionné plus haut, SNOW n'a pu séduire que 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la Belgique.

34.2.2.1. Conclusion deuxième critère

2159. L'IBPT estime que le marché de gros pertinent de la radiodiffusion n'évolue pas vers une concurrence effective. La télévision analogique continue à desservir une part importante du marché et peut uniquement être fournie par Brutélé. Un opérateur alternatif doit dès lors compter sur la revente de services de télévision analogique pour pouvoir les proposer à ses clients de détail. Brutélé garde en outre le contrôle de sa plateforme de télévision numérique, ce qui lui permettra de conserver une part de marché de 100% à l'avenir. L'IBPT conclut sur la base des éléments ci-dessus que le deuxième critère est rempli.

34.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence

2160. L'IBPT est d'avis que le droit de la concurrence est dans l'incapacité à remédier à lui seul au problème de concurrence précité de manière efficace et adéquate.
2161. Le droit de la concurrence ne suffit pas parce qu'il ne permet pas aux concurrents d'accéder aux services et à l'infrastructure du réseau câblé. Il peut par exemple déjà s'avérer difficile d'établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » selon les critères définis dans l'affaire Bronner devant la CJCE⁸⁵² et, même s'il était possible d'établir qu'il s'agit d'une facilité essentielle, les autorités de la concurrence ne

⁸⁵² CJCE 26 novembre 1998, C-7/97, *Bronner*.

seraient pas en mesure de fixer un prix d'accès et de garantir un accès dans les délais.

2162. Plusieurs opérateurs alternatifs ont demandé à Brutélé un accès à son infrastructure avant l'analyse de marché précédente de 2011. Brutélé n'y avait pas donné suite. Sans établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » (ce qui est extrêmement difficile), le droit de la concurrence ne prévoit aucune obligation de réagir à ce type de demande. Cela illustre bien le caractère insuffisant de ce dernier.
2163. En 2011, l'IBPT avait précisé dans son analyse de marché que « l'introduction d'une réglementation ex ante est plus efficace pour atteindre l'objectif en matière de développement d'une concurrence effective et durable sur le marché en question que le droit de la concurrence, dont l'application ne permettrait pas d'apporter une réponse effective en termes de délais et d'effets escomptés » (traduction libre). Le 20 décembre 2013, Orange a demandé un accès au réseau de Brutélé sur la base de l'analyse de marché de 2011. Cette requête confirme la position de l'IBPT selon laquelle le droit de la concurrence ne suffit pas pour promouvoir la concurrence car sans intervention réglementaire, Orange n'aurait plus que probablement pas encore pu obtenir d'accès (effectif) au réseau de Brutélé.
2164. On peut se demander de quelle façon évoluerait le marché si ces obligations étaient levées et si étaient applicables seulement les dispositions de la législation relative à la protection des consommateurs et les obligations imposées par ailleurs sur les marchés de gros pertinents. Au regard du comportement de Brutélé au cours des années précédentes (avant comme après la décision de la CRC de 2011⁸⁵³), il est vraisemblable que Brutélé arrêterait de vendre des services de gros à d'autres opérateurs comme Orange, ou qu'elle les vendrait seulement à des conditions techniques et tarifaires défavorables.
2165. Enfin, l'IBPT estime également que l'application d'obligations ex ante permet de prendre en considération les autres objectifs réglementaires européens de manière plus efficace et durable que la seule application du droit de la concurrence.⁸⁵⁴

⁸⁵³ Absence d'offre de gros commerciale en l'absence de régulation, recours contre les décisions organisant le contrôle des prix de gros.

⁸⁵⁴ ERG Report on Guidance on the application of the three criteria test, ERG (08)21, June 2008, pp.13-15

2166. L'application de la réglementation ex ante permet notamment de créer un cadre prévisible susceptible d'encourager les investissements. L'application de la réglementation ex ante permet également de mettre en place une approche réglementaire coordonnée des différents niveaux de la chaîne de valeurs ; coordination nécessaire pour atteindre les objectifs du cadre réglementaire européen. Ce qui ne permet pas l'application du droit de la concurrence. Pour toutes ces raisons, l'IBPT estime que le droit de la concurrence ne peut à lui seul constituer une réponse satisfaisante au problème de concurrence constaté sur le marché en question.
2167. Le régulateur sectoriel dispose en outre d'outils mieux adaptés tels que le contrôle tarifaire ex ante (cf. article 51 de la loi du 5 mai 2017). Ce contrôle peut nécessiter un travail régulier de surveillance des tarifs et de traitement des informations (tarifs de gros et de détail, volumes et profils de trafic). Ce type de contrôle régulier sort des missions généralement confiées aux autorités de la concurrence (contrôle des concentrations et analyses des éventuels abus de position dominante).

34.2.3.1. Conclusion troisième critère

2168. L'IBPT considère sur la base des éléments susmentionnés que le droit de la concurrence n'est pas suffisant pour remédier aux problèmes rencontrés sur le marché de gros pertinent de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Brutélé. Le troisième critère est donc rempli.

34.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères

2169. L'IBPT conclut à la lumière de l'analyse ci-dessus que les trois critères cumulatifs fixés par la Commission européenne sont remplis en ce qui concerne le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de Brutélé. Ce marché entre donc en considération pour une réglementation ex ante.

CHAPITRE 35. SFR

35.1. ANALYSE CONCURRENTIELLE

35.1.1. Parts de marché

2170. Compte tenu de la définition du marché pertinent de produit, SFR est le seul fournisseur de l'accès à la plate-forme de télévision numérique et de l'accès à une offre de revente de la télévision analogique sur son réseau. Sa part de marché est par conséquent de 100%. Un tel niveau de part de marché suffit, sauf circonstances exceptionnelles, à établir l'existence d'une position dominante⁸⁵⁵.
2171. SFR devrait en outre rester le seul fournisseur d'accès à la plate-forme de télévision numérique sur son réseau à l'horizon de la présente analyse. Il n'est pas réaliste d'attendre qu'un opérateur puisse déployer une nouvelle infrastructure, parallèle à celle de SFR à l'horizon de la présente analyse. Quand bien même certaines initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture et un volume de vente tels que la part de marché de SFR baisse en-dessous du seuil (40%) permettant de présumer l'existence d'une position dominante.

35.1.2. Barrières à l'entrée

Contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer et dépenses à fonds perdus

2172. Un réseau câblé tel que celui de SFR, s'étendant jusqu'aux utilisateurs finaux résidentiels et professionnels⁸⁵⁶ constitue **une infrastructure extrêmement difficile à dupliquer**. Déployer de façon indépendante une nouvelle infrastructure qui dupliquerait celle de SFR nécessiterait d'importants investissements⁸⁵⁷ : travaux de génie civil (tranchées), installation de répartiteurs (VHE, CMTS), de sous-répartiteurs (nœuds optiques, boîtiers dans les rues) et d'équipement chez le client final. De tels investissements sont extrêmement coûteux et exigeraient des délais importants pour l'obtention des autorisations requises et pour la réalisation proprement dite. En outre, le réseau câblé de SFR a été déployé en grande partie à

⁸⁵⁵ Lignes directrices, § 75.

⁸⁵⁶ A l'exception de certaines zones d'activité économiques où, historiquement, le câble coaxial n'a pas été déployé.

⁸⁵⁷ A titre de comparaison, entre 2014 et 2019, Telenet prévoit 500 millions d'euros d'investissements pour l'extension de son réseau (« les Grands Travaux du Réseau »).

l'époque où celle-ci disposait d'un monopole. L'opérateur qui voudrait déployer une nouvelle infrastructure ne pourrait pas bénéficier de tels avantages.

2173. Les investissements dans une telle infrastructure constituent en outre des **dépenses à fonds perdus**, c'est-à-dire des coûts fixes qu'il est difficile de récupérer (parce qu'il s'agit d'investissements dans des actifs qui peuvent difficilement être réutilisés pour d'autres usages) ⁸⁵⁸. La nécessité d'engager d'importantes dépenses à fonds perdus rend l'entrée sur le marché plus difficile encore.

Economies d'échelle

2174. Le contrôle d'une infrastructure difficile à dupliquer procure à SFR d'autres avantages tels que des économies d'échelle, c'est-à-dire des coûts de production unitaires plus faibles lorsque le volume de production augmente (du fait qu'il est possible de répartir les coûts fixes sur un volume de production supérieur) ⁸⁵⁹.
2175. Du fait de son statut d'opérateur historique, SFR a bénéficié d'économies d'échelle significatives lors du déploiement de son réseau de câble coaxial et a pu amortir la majorité de ses coûts sur l'ensemble des utilisateurs finaux. Aujourd'hui, un acteur désirant entrer sur le marché de la radiodiffusion ne pourrait bénéficier du même effet d'économies d'échelle que celui dont a historiquement bénéficié SFR. Du fait du maintien de parts de marché élevées même depuis l'ouverture du secteur des télécommunications à la concurrence, SFR continue de bénéficier d'économies d'échelle supérieures à celles de son concurrent (même si Proximus bénéficie elle-aussi d'économies d'échelle dans la zone de couverture de SFR).

Intégration verticale

2176. SFR est une entreprise intégrée verticalement, c'est-à-dire qu'elle est présente aux différents stades de la chaîne de valeur : elle dispose de son propre réseau et sa division commerciale est la principale utilisatrice des services basés sur ce réseau, qu'elle vend sur les marchés de détail concernés.
2177. L'intégration verticale procure à SFR un haut niveau d'indépendance, en comparaison avec ses concurrents sur les marchés aval qui, pour leur part, sont bien souvent dépendants de Proximus ou SFR pour obtenir des services de gros.

⁸⁵⁸ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸⁵⁹ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

Economie de gamme

2178. L'abaissement des coûts unitaires grâce à l'élargissement de l'offre de produits et services qui peuvent être basés sur un réseau d'accès constitue un principe économique fondamental. SFR peut combiner plusieurs produits, comme des produits de télévision numérique avec l'Internet large bande et/ou la téléphonie par exemple. C'est ce que l'on appelle les produits multiple play. SFR peut ainsi répartir les coûts communs, liés à l'exploitation et à la gestion du réseau, entre plusieurs services.
2179. Les économies de gamme dont bénéficie SFR grâce aux offres multiple play constituent toutefois un avantage significatif par rapport aux entrants potentiels sur le marché, qui ne disposent pas des capacités de réseau ou de l'accès aux inputs essentiels pour fournir plusieurs produits et/ou services.

35.1.3. Contre-pouvoirs des acheteurs

2180. Le contre-pouvoir des acheteurs est la capacité des acheteurs d'obtenir de meilleures conditions du fait de leur position de négociation (des acheteurs puissants peuvent exercer un effet disciplinant sur des vendeurs puissants) ⁸⁶⁰.
2181. La division commerciale de SFR est la principale utilisatrice des services basés sur l'accès à la plateforme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique (Orange ne propose ses services que depuis début 2016 et ne possède dès lors encore qu'une petite part de marché). Du fait de ces volumes d'achat limités, les opérateurs clients de SFR pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas d'un fort pouvoir de négociation** vis-à-vis SFR.
2182. Les opérateurs clients de SFR pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique **ne disposent pas non plus d'alternatives crédibles** pour s'approvisionner en services de gros. Les analyses de substituabilité (cf. Chapitre 30. Définition du marché de produit) ont conduit à la conclusion qu'il n'existait pas, même prospectivement, de produit susceptible de se substituer aux services de SFR.
2183. Compte tenu des coûts et des délais pour déployer une nouvelle infrastructure (cf. § 2078), il n'est **pas non plus envisageable de recourir à l'autofourniture**.

⁸⁶⁰ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

2184. Compte tenu des éléments qui précèdent, l'IBPT conclut que les opérateurs clients de SFR pour les services basés sur l'accès à la plate-forme de télévision numérique et l'accès à une offre de revente de la télévision analogique ne disposent pas d'un contre-pouvoir d'achat significatif.

35.1.4. Concurrence potentielle

2185. La concurrence potentielle est la pression concurrentielle qui peut être exercée par la possibilité que des firmes (nouvelles ou existantes) entrent sur un marché donné⁸⁶¹. Bien que l'effet de la concurrence potentielle soit moins immédiat que la substituabilité du côté de la demande et du côté de l'offre, elle peut exercer un certain effet disciplinant sur les entreprises en place.
2186. Compte tenu des barrières à l'entrée mises en évidence ci-dessus, en particulier la difficulté de dupliquer l'infrastructure de SFR et le fait que les investissements dans une nouvelle infrastructure seraient des dépenses à fonds perdus, la probabilité est faible qu'un opérateur déploie une nouvelle infrastructure de câble coaxiale à l'horizon de la présente analyse, du moins sur une échelle telle qu'elle remettrait en question la position de SFR sur ce marché. Quand bien même de telles initiatives devaient voir le jour au cours de la période considérée par cette analyse, il est peu vraisemblable que les nouvelles infrastructures ainsi déployées atteignent une couverture telle que ces infrastructures constituent une alternative satisfaisante aux produits de gros de la radiodiffusion au réseau de SFR. Par conséquent, l'impact de la concurrence potentielle n'est pas de nature à remettre en question la position de SFR sur ce marché.

35.1.5. Analyse prospective

2187. Aux sections 8.1.1.3. « Autres plateformes et offres » et 8.1.2. « Télévision non linéaire », l'offre étendue de services de télévision via IP a été abordée. Celle-ci permet à l'utilisateur final de regarder les programmes qu'il souhaite où et quand il le veut. Aux Etats-Unis, certains opérateurs⁸⁶² proposent déjà la télévision linéaire OTT en direct. Cela signifie que les clients qui prennent uniquement la large bande peuvent tout de même regarder un certain nombre de chaînes via leur connexion Internet.
2188. Au chapitre 1er « Existence d'une demande pour un accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés », l'IBPT a procédé à une estimation de la

⁸⁶¹ Commission européenne, Glossary of terms used in EU competition policy, juillet 2002.

⁸⁶² Stream TV de Comcast, DirecTV de AT&T, Sling de Dish

consommation de données d'une offre de télévision numérique linéaire OTT complète. Au final, l'IBPT est arrivé à un volume de 150 GB à 300 GB ce qui l'a amené à conclure qu'il ne prévoit pas, à l'horizon de la présente analyse, le lancement d'offres de télévision linéaire OTT suffisamment comparables aux offres actuelles de télévision linéaire.

2189. Bien que la capacité actuelle ne soit pas suffisante pour proposer une offre de télévision linéaire OTT, les exemples que l'on peut voir aux USA montrent qu'il ne peut être exclu qu'une offre de télévision linéaire OTT puisse être lancée dans le futur par SFR ou des opérateurs alternatifs. En raison des limites de capacité existantes, cette offre de télévision linéaire OTT ne serait toutefois pas complètement équivalente à l'offre de télévision numérique actuelle, ce qui la rendra également moins attrayante pour la majorité des clients finals. C'est la raison pour laquelle elle ne peut pas être considérée comme une concurrence effective à la revente de l'offre de télévision analogique et d'accès à la plateforme de télévision numérique à l'horizon de la présente analyse.
2190. Toutefois, ni la qualité croissante des images des fournisseurs OTT (Netflix offre par ex. déjà du contenu de radiodiffusion à une qualité 4K ou UHD) et le catalogue grandissant de contenu de radiodiffusion combiné aux vitesses de téléchargement plus élevées disponibles et du volume de données correspondant contribuent à réduire l'écart entre les services de télévision numérique et la télévision linéaire OTT. L'IBPT suivra dès lors cette évolution de près et reverra cette analyse de marché au cas où cela s'avérerait nécessaire.

35.1.6. Conclusion de l'analyse concurrentielle

2191. SFR dispose d'une puissance significative sur le marché de gros de la radiodiffusion et continuera à en disposer à l'horizon de la présente analyse.

35.2. TEST DES « TROIS CRITÈRES »

2192. Le marché de gros défini dans le cadre de la présente analyse n'est pas repris dans la liste des marchés pertinents de produits identifiés par la Commission européenne dans sa recommandation de 2013. Les marchés qui ne figurent pas dans cette liste doivent satisfaire à trois critères cumulatifs pour être susceptibles d'être soumis à une réglementation ex ante :

2192.1. La présence de barrières à l'entrée élevées et non provisoires.

2192.2. L'absence d'évolution vers une situation de concurrence effective.

2192.3. Une efficacité insuffisante du droit de la concurrence en l'absence de réglementation ex ante.

2193. Ces trois critères seront examinés séparément ci-après. Un nombre considérable d'éléments utilisés dans le cadre du test des trois critères semblent en réalité correspondre à une série d'éléments présentés dans l'analyse de marché au point précédent, 35.1. « Analyse concurrentielle ». Pour l'examen du test des trois critères, l'IBPT fera dès lors plusieurs fois référence aux éléments abordés précédemment dans le cadre de l'examen des entreprises puissantes sur le marché.

2194. Le test des 3 critères suit l'analyse PSM uniquement pour des raisons de clarté et cet ordre ne change rien au fait qu'il sera examiné, au moyen du test des trois critères et indépendamment des résultats de l'analyse de la puissance sur le marché, si les marchés pertinents entrent en considération pour une réglementation ex-ante.

35.2.1. Présence de barrières élevées et non provisoires à l'entrée

35.2.1.1. Une infrastructure qu'il n'est pas facile de dupliquer

2195. Comme abordé en détail à la section « 33.1.2. Barrières à l'entrée », SFR dispose d'un vaste réseau qui ne peut être dupliqué économiquement par un nouvel entrant potentiel sur le marché.

2196. De plus, de nouveaux entrants potentiels ne peuvent pas dupliquer la fonctionnalité analogique de SFR. Il s'agit-là d'un élément important de l'offre de services de télévision dans la zone de couverture de SFR, comme abordé en détail à la section 8.2.3. SFR est à même d'accompagner les clients analogiques dans leur passage au numérique, alors que des acteurs purement numériques, tels que les opérateurs IPTV, ne sont pas en mesure de proposer des services analogiques.

2197. A l'avenir, un opérateur qui souhaite entrer sur le marché de la télévision devra non seulement pouvoir utiliser le dégroupage de la boucle locale mais également la fonctionnalité multicast imposée à Proximus pour l'accès au bitstream (ou en alternative l'accès à la plateforme de télévision numérique de Proximus). Ces fonctionnalités, qui font l'objet d'un projet de mesures qui n'ont pas encore été adoptées au moment de la présente analyse de marché, devraient permettre d'atteindre une certaine masse critique avant de pouvoir être considérées comme une alternative réelle au réseau coaxial. A titre d'exemple, l'offre SNOW de KPN (qui reposait sur un partage de la plate-forme de télévision numérique de Proximus) avait atteint environ 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la

Belgique. Pour cette raison et compte tenu des avantages dont jouit l'opérateur PSM (économies d'échelle, possibilité de convertir la clientèle historique de la télévision analogique en télévision numérique), l'impact de la mise à disposition de ces fonctionnalités après la présente analyse ne sera sans doute pas tel que la conclusion de l'IBPT concernant l'existence de barrières à l'entrée puisse être remise en cause.

2198. En outre, les différences technologiques entre le réseau de cuivre (ou de fibre) et le réseau câblé font qu'un bénéficiaire utilisant des services de gros sur l'un de ces réseaux pour proposer des services de détail ne peut pas migrer vers les services de gros sur l'autre réseau. L'IBPT a déjà abordé plus en détails l'impossibilité de cette convertibilité entre les deux réseaux à la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) ». L'IBPT considère par conséquent qu'un opérateur alternatif subit également un désavantage de barrières au départ trop élevées qui ne sont pas provisoires étant donné que les technologies en question ne convergent pas dans le délai prévu par la présente analyse de marché.

35.2.1.2. Avantages de coûts résultant des économies d'échelle et de gamme et de l'intégration verticale

2199. Sur le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de SFR, SFR bénéficie en outre d'avantages de coûts considérables résultant des économies d'échelle et de gamme ainsi que de l'intégration verticale, comme abordé en détail à la section 33.1.2. .
2200. Dans l'analyse de marché de 2011 concernant les marchés de la radiodiffusion, il avait été annoncé que « les opérateurs qui veulent accéder au marché de la radiodiffusion doivent avoir une solide clientèle et disposer de moyens financiers importants pour supporter les frais d'un contenu attrayant pendant une période plus longue. » Le fait qu'après un long trajet d'implémentation semé d'embûches et de pièges, Orange soit la seule à être parvenue à obtenir l'accès au réseau câblé de SFR prouve a posteriori l'exactitude de cette prévision.
2201. La possibilité pour SFR de vendre des produits de radiodiffusion à son importante clientèle lui donne un avantage structurel par rapport aux nouveaux entrants potentiels sur le marché. SFR peut limiter sa perte de clientèle grâce à des offres multiple play, ce qui constitue une barrière élevée pour les nouveaux entrants sur le marché qui ne disposent pas d'une grande clientèle sur ces marchés de produits connexes. Au vu de la popularité croissante des produits multiple play, il est

probable que cette barrière ne cessera de gagner en importance. La capacité de SFR de commercialiser des offres groupées s'est encore renforcée depuis 2011.

35.2.1.3. Conclusion premier critère

2202. L'IBPT estime que le marché de détail pertinent dans la zone de couverture de SFR est caractérisé par des barrières élevées à l'entrée, étant donné que SFR dispose d'une infrastructure difficile à dupliquer et bénéficie d'avantages de coûts significatifs. L'IBPT est d'avis que ces éléments continueront de former ces prochaines années une barrière élevée permanente à l'accès au marché de gros pertinent dans la zone de couverture de SFR. L'IBPT conclut donc que le premier critère est rempli.

35.2.2. Structure de marché qui ne présage pas d'évolution vers une situation de concurrence effective

2203. En ce qui concerne le second critère de test de la Commission, l'IBPT souligne l'absence totale de dynamisme sur le marché car SFR conservera une part de marché de 100% dans le délai prévu par la présente analyse de marché. Dans ce même délai, SFR restera également le seul opérateur capable de mettre des services de télévision analogique et numérique sur le réseau câblé. Ces caractéristiques ont pour conséquence qu'en raison de l'absence totale de concurrents, aucune pression n'est exercée sur SFR faute de réglementation ex ante. Cela signifie que SFR n'aurait aucun incitant à proposer des prix de gros attractifs pour ses services de radiodiffusion, ni même aucun incitant à proposer un accès de gros ces services.
2204. Comme déjà démontré, la télévision analogique reste un produit très prisé⁸⁶³ sur le marché de détail, principalement pour les clients de détail possédant plusieurs postes de télévision. Cela montre l'utilité de la revente de services de télévision analogique pour les opérateurs qui souhaitent entrer sur le marché. Néanmoins, il se peut qu'à l'avenir, il soit mis fin au service de télévision analogique (comme SFR l'a déjà fait dans la Région de Bruxelles-Capitale) mais ni Telenet, ni Brutélé n'ont annoncé un tel abandon jusqu'à présent. Vu la part significative des clients de détail possédant plusieurs postes de télévision, l'IBPT ne s'attend pas à ce qu'une telle annonce soit faite au cours de la période de régulation à venir.

⁸⁶³ La télévision analogique est fournie non seulement aux clients de ce service mais continue d'être fournie à l'ensemble des clients de la télévision numérique sur câble.

2205. Dans la section « substituabilité entre l'accès à la plateforme de télévision numérique et aux plateformes de télévision alternative (satellite, IPTV) », l'IBPT a démontré en détail que les deux produits n'étaient pas substituables et que par conséquent, un opérateur alternatif doit actuellement et devra à l'avenir s'adresser à SFR pour pouvoir accéder au marché de gros de la radiodiffusion. Dans le cadre des remèdes de gros sur le marché 3b-1, l'IBPT a imposé à Proximus l'obligation d'accès à une offre multicast. Cette offre peut être utilisée pour proposer des services de télévision numérique sur le marché de détail mais l'impact de celle-ci dans le délai prévu par la présente analyse de marché ne doit pas être surestimé. Comme mentionné plus haut, SNOW n'a pu séduire que 35.000 clients en deux ans pour l'ensemble de la Belgique.

35.2.2.1. Conclusion deuxième critère

2206. L'IBPT estime que le marché de gros pertinent de la radiodiffusion n'évolue pas vers une concurrence effective. La télévision analogique continue à desservir une part importante du marché et peut uniquement être fournie par SFR. Un opérateur alternatif doit dès lors compter sur la revente de services de télévision analogique pour pouvoir les proposer à ses clients de détail. SFR garde en outre le contrôle de sa plateforme de télévision numérique, ce qui lui permettra de conserver une part de marché de 100% à l'avenir. L'IBPT conclut sur la base des éléments ci-dessus que le deuxième critère est rempli.

35.2.3. Caractère insuffisant du droit de la concurrence

2207. L'IBPT est d'avis que le droit de la concurrence est dans l'incapacité à remédier à lui seul au problème de concurrence précité de manière efficace et adéquate.
2208. Le droit de la concurrence ne suffit pas parce qu'il ne permet pas aux concurrents d'accéder aux services et à l'infrastructure du réseau câblé. Il peut par exemple déjà s'avérer difficile d'établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » selon les critères définis dans l'affaire Bronner devant la CJCE⁸⁶⁴ et, même s'il était possible d'établir qu'il s'agit d'une facilité essentielle, les autorités de la concurrence ne seraient pas en mesure de fixer un prix d'accès et de garantir un accès dans les délais.
2209. Plusieurs opérateurs alternatifs ont demandé à SFR un accès à son infrastructure avant l'analyse de marché précédente de 2011. SFR n'y avait pas donné suite. Sans établir qu'il s'agit d'une « facilité essentielle » (ce qui est extrêmement difficile), le

⁸⁶⁴ CJCE 26 novembre 1998, C-7/97, *Bronner*.

droit de la concurrence ne prévoit aucune obligation de réagir à ce type de demande. Cela illustre bien le caractère insuffisant de ce dernier.

2210. En 2011, l'IBPT avait précisé dans son analyse de marché que « l'introduction d'une réglementation ex ante est plus efficace pour atteindre l'objectif en matière de développement d'une concurrence effective et durable sur le marché en question que le droit de la concurrence, dont l'application ne permettrait pas d'apporter une réponse effective en termes de délais et d'effets escomptés » (traduction libre). Le 19 février 2016, Orange a demandé un accès au réseau de SFR sur la base de l'analyse de marché de 2011. Cette requête confirme la position de l'IBPT selon laquelle le droit de la concurrence ne suffit pas pour promouvoir la concurrence car sans intervention régulatoire, Orange n'aurait plus que probablement pas encore pu obtenir d'accès (effectif) au réseau de SFR.
2211. On peut se demander de quelle façon évoluerait le marché si ces obligations étaient levées et si étaient applicables seulement les dispositions de la législation relative à la protection des consommateurs et les obligations imposées par ailleurs sur les marchés de gros pertinents. Au regard du comportement de SFR au cours des années précédentes (avant comme après la décision de la CRC de 2011⁸⁶⁵), il est vraisemblable que SFR arrêterait de vendre des services de gros à d'autres opérateurs comme Orange, ou qu'elle les vendrait seulement à des conditions techniques et tarifaires défavorables.
2212. Enfin, l'IBPT estime également que l'application d'obligations ex ante permet de prendre en considération les autres objectifs réglementaires européens de manière plus efficace et durable que la seule application du droit de la concurrence.⁸⁶⁶
2213. L'application de la réglementation ex ante permet notamment de créer un cadre prévisible susceptible d'encourager les investissements. L'application de la réglementation ex ante permet également de mettre en place une approche réglementaire coordonnée des différents niveaux de la chaîne de valeurs ; coordination nécessaire pour atteindre les objectifs du cadre réglementaire européen. Ce qui ne permet pas l'application du droit de la concurrence. Pour toutes ces raisons, l'IBPT estime que le droit de la concurrence ne peut à lui seul

⁸⁶⁵ Absence d'offre de gros commerciale en l'absence de régulation, recours contre les décisions organisant le contrôle des prix de gros.

⁸⁶⁶ ERG Report on Guidance on the application of the three criteria test, ERG (08)21, June 2008, pp.13-15

constituer une réponse satisfaisante au problème de concurrence constaté sur le marché en question.

2214. Le régulateur sectoriel dispose en outre d'outils mieux adaptés tels que le contrôle tarifaire ex ante (cf. article 51 de la loi du 5 mai 2017). Ce contrôle peut nécessiter un travail régulier de surveillance des tarifs et de traitement des informations (tarifs de gros et de détail, volumes et profils de trafic). Ce type de contrôle régulier sort des missions généralement confiées aux autorités de la concurrence (contrôle des concentrations et analyses des éventuels abus de position dominante).

35.2.3.1. Conclusion troisième critère

2215. L'IBPT considère sur la base des éléments susmentionnés que le droit de la concurrence n'est pas suffisant pour remédier aux problèmes rencontrés sur le marché de gros pertinent de la radiodiffusion dans la zone de couverture de SFR. Le troisième critère est donc rempli.

35.2.4. Conclusion concernant la nécessité de réguler le marché de la radiodiffusion et le test des trois critères

2216. L'IBPT conclut à la lumière de l'analyse ci-dessus que les trois critères cumulatifs fixés par la Commission européenne sont remplis en ce qui concerne le marché de gros de la radiodiffusion dans la zone de couverture de SFR. Ce marché entre donc en considération pour une réglementation ex ante.

CHAPITRE 36. PROBLÈMES POTENTIELS DÉCOULANT DE LA DOMINANCE DE Telenet, Brutélé et SFR SUR LEURS RÉSEAUX RESPECTIFS

2217. Ayant conclu aux chapitres précédents à l'existence des opérateurs puissants, Telenet, Brutélé, SFR sur le marché de gros de la radiodiffusion dans leurs zones de couverture respectives, l'IBPT présente dans ce chapitre les problèmes potentiels qui peuvent découler de la présence d'une entreprise puissante sur le marché en question. Le but de cette section n'est pas de procéder à un relevé exhaustif de ces problèmes potentiels, mais d'identifier les principaux comportements de Telenet, Brutélé, SFR qui constituent des risques pour la concurrence afin de déterminer les mesures correctrices appropriées.

L'accès au réseau

2218. Le problème essentiel sur le marché de gros de la radiodiffusion est la présence de barrières à l'entrée élevées que constitue l'investissement nécessaire pour dupliquer le réseau local de l'opérateur historique, créé à une époque où cet opérateur bénéficiait d'un monopole. Du fait de ces barrières à l'entrée, les opérateurs alternatifs sont demandeurs d'un accès aux plates-formes de télévision numérique et d'une revente des offres de télévision analogique de Telenet, Brutélé et SFR respectivement. Or Telenet, Brutélé et SFR pourraient chacun être en mesure de refuser d'accorder l'accès et l'interconnexion à leur réseau dans le but d'entraver l'entrée de concurrents sur les marchés en aval. Telenet, Brutélé et SFR seraient chacun également en mesure de retirer l'accès qu'elles ont précédemment accordé à certains opérateurs.

Les autres problèmes potentiels d'ordre non-tarifaire

2219. Dans le cadre de leurs demandes d'accès aux plates-formes de télévision numérique et à la revente des offres de télévision analogique de Telenet, Brutélé et SFR, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :

- 2219.1. Différentes formes de discrimination non-tarifaires. Il peut s'agir par exemple de différences de traitement en termes de délais ou de qualité de service. Si la fourniture de services de radiodiffusion était caractérisée par de telles différences de traitement, les opérateurs alternatifs qui dépendent des inputs fournis par Telenet, Brutélé et SFR pourraient voir leur capacité concurrentielle affectée, voire leur entrée ou leur maintien sur le marché menacé. Le fait est par exemple aujourd'hui que chez

certaines câblo-opérateurs, le processus de commande des clients finals de gros comporte encore une étape intermédiaire manuelle. Et ce, alors que les commandes des services de détail peuvent être finalisées via un système informatique entièrement automatisé. Cette différence de traitement peut prolonger le délai de réalisation de la commande et donner lieu à des erreurs humaines faisant que le processus de commande dure trop longtemps, ce qui peut enfin entraîner l'annulation de la commande. Il s'agit d'un risque réel qui n'existe pas dans le cadre de la procédure de commande pour les services de détail.

- 2219.2. Des difficultés pour obtenir des informations utiles à leur activité. Il peut s'agir par exemple des informations relatives à l'évolution du réseau de Telenet, Brutélé et SFR respectivement ou des évolutions de l'offre de chaînes chez les différents câblo-opérateurs.
- 2219.3. Des conditions de fourniture injustifiées, par exemple des exigences exagérées en matière de garanties financières.
- 2219.4. Un couplage injustifié de certains services. Telenet, Brutélé et SFR pourraient chacun par exemple exiger qu'un opérateur alternatif achète, en plus des services qu'il demande, d'autres services dont il n'a pas besoin.
- 2219.5. Une utilisation illégitime d'informations concernant les concurrents. Telenet, Brutélé et SFR pourraient par exemple transmettre à leurs divisions commerciales des informations que leur division *wholesale* obtient sur leurs concurrents. Une telle situation pourrait par exemple se produire à propos de l'introduction de nouvelles chaînes de télévision. Si un opérateur alternatif souhaite proposer une chaîne propre, il peut introduire une demande en ce sens auprès de Telenet, Brutélé ou SFR. Les câblo-opérateurs analyseront ensuite si une largeur de spectre est libre et, en cas de réponse positive, devront ajouter cette chaîne à leur plateforme de télévision numérique. Cela signifie que les divisions commerciales qui entrent en contact avec la plateforme de télévision numérique pourraient être au courant des projets de l'opérateur alternatif. Cette procédure peut cependant donner lieu à des manœuvres d'opposition : le câblo-opérateur peut par exemple refuser l'accès à sa plateforme de télévision numérique. Ou il peut également acheter lui-même les droits de la chaîne en question de manière à ce que l'opérateur alternatif perde son exclusivité. Ou encore, le câblo-opérateur peut même essayer d'acheter l'exclusivité de la

chaîne en question, l'opérateur alternatif étant alors dans l'impossibilité de diffuser la chaîne.

Les problèmes potentiels d'ordre tarifaire

2220. Dans le cadre de leur demande d'accès au réseau coaxiale des câblés, les opérateurs alternatifs risquent également de rencontrer notamment les problèmes suivants :

2220.1. L'imposition de prix excessifs. Par l'imposition de prix excessifs, Telenet, Brutélé et SFR, ayant chacun 100% de leur part de marché, pourraient chacun être en mesure d'augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi les rendre moins compétitifs.

2220.2. L'imposition de prix discriminatoires ;

2220.3. Des pratiques d'amenuisement des marges bénéficiaires (également appelées prix ciseaux, ciseau tarifaire, *margin squeeze* ou *price squeeze*). Le risque de telles pratiques est un problème fréquemment rencontré dans le secteur des télécommunications où certains concurrents sont dépendants des inputs achetés à un opérateur puissant verticalement intégré. Plusieurs opérateurs historiques (Deutsche Telekom⁸⁶⁷, Telefonica⁸⁶⁸) ont été sanctionnés pour des pratiques de prix ciseaux en relation avec leurs produits d'accès.

Conclusion concernant l'entrave à la concurrence effective

2221. En raison de la situation du marché de gros de la radiodiffusion, où les barrières à l'entrée sont élevées et les câblo-opérateurs occupent une position dominante sur le marché, il se peut que les opérateurs puissants sur le marché aient la possibilité de ou soient incités à adopter des comportements ayant des conséquences néfastes pour l'utilisateur final, à savoir des prix élevés et un choix limité.

⁸⁶⁷ Décision de la Commission du 21 mai 2003 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/C-1/37.451, 37.578, 37.579 - Deutsche Telekom AG).

⁸⁶⁸ Décision de la Commission du 4 juillet 2007 relative à une procédure sur base de l'article 82 du Traité CE (affaire COMP/38.784 – Wanadoo España vs. Telefónica).

2222. Pour arriver à une situation de concurrence effective et éviter les problèmes de marché précités, l'entrée sur le marché pertinent doit être possible pour les opérateurs qui sont actuellement entravés par des barrières à l'entrée élevées.
2223. Dans le prochain chapitre, l'IBPT examinera donc les mesures qu'il convient d'entreprendre pour atteindre cet objectif et ainsi stimuler la concurrence effective sur les marchés pertinents.

CHAPITRE 37. MESURES CORRECTRICES

37.1. OBLIGATIONS IMPOSÉES DANS LA PRÉCÉDENTE ANALYSE DE MARCHÉ

2224. Dans le cadre des décisions de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle, les obligations suivantes ont été imposées à Telenet, Brutélé, Nethys et SFR sur le marché de la radiodiffusion. Ces obligations sont synthétisées ci-dessous.⁸⁶⁹
2225. Telenet, Brutélé, Nethys et SFR ont à l'époque été soumises aux obligations suivantes de fourniture d'accès à leur réseau :
- Accès à une offre de revente de la télévision analogique ;
 - Accès à la plateforme de télévision numérique ;
 - Accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit ;
2226. Telenet, Brutélé, Nethys et SFR ont également été soumises aux obligations suivantes :
- Une obligation de non-discrimination ;
 - Une obligation de transparence, combinée à l'obligation de publication d'une offre de référence ;
 - Un contrôle des prix, à savoir le calcul d'un tarif de gros sur la base de la méthodologie « retail minus ».

37.2. OBLIGATION D'ACCÈS CONCERNANT LA TÉLÉVISION NUMÉRIQUE ET ANALOGIQUE

37.2.1. Base légale

2227. La base juridique de cette obligation est l'article 50 de la loi du 5 mai 2017 relatif aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.

37.2.2. Accès à l'offre de télévision numérique et analogique

Description

2228. Telenet, Brutélé et SFR doivent fournir l'accès à leur plateforme de télévision numérique, de manière à permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des

⁸⁶⁹ Cette synthèse est exclusivement établie à titre informatif, afin de faciliter la lecture et la compréhension de la suite de la présente décision et afin de permettre une comparaison avec l'analyse de marché précédente.

services de télévision numérique aux utilisateurs finals raccordés au réseau de ces opérateurs.⁸⁷⁰ Cela doit permettre à un opérateur alternatif de commercialiser une offre qui lui est entièrement propre et de gérer lui-même ses modems, décodeurs, interfaces ainsi que le système pour l'accès conditionnel de ses clients.

2229. Telenet et Brutélé⁸⁷¹ doivent également fournir l'accès à leur offre de télévision analogique, de manière à permettre aux opérateurs alternatifs de proposer des services de télévision analogique aux utilisateurs finals raccordés au réseau de ces opérateurs. Cette obligation est une mesure de soutien à l'obligation d'accès concernant la plateforme de télévision numérique. Cela signifie qu'un opérateur alternatif n'aura accès aux services de télévision analogique que lorsque celui-ci achète également les services d'accès concernant la plateforme de télévision numérique.
2230. Cette obligation ne contraint pas l'opérateur PSM à maintenir contre sa volonté une offre de détail pour la télévision analogique. L'obligation de revente de l'offre de télévision analogique est automatiquement levée lorsque l'offre de détail cesse. Ainsi, SFR ne propose plus la télévision analogique dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale et elle n'est donc plus obligée de la proposer au niveau de gros.
2231. Les opérateurs alternatifs doivent pouvoir acheter tous les éléments dont ils ont besoin de manière dégroupée. Les modalités concrètes de l'accès à la plateforme de télévision numérique et de la revente de l'offre analogique sont décrites dans les offres de référence de Telenet, Brutélé et SFR⁸⁷², auxquelles l'IBPT peut apporter les modifications nécessaires.⁸⁷³
2232. L'accès à l'offre de télévision doit :

⁸⁷⁰ Voir l'article 50 §1 de la loi du 5 mai 2017 : « § 1er. L'Institut peut, conformément à l'article 44, §§ 3 et 5, imposer l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à des éléments de réseau et des ressources associées spécifiées par l'Institut. Les opérateurs de réseau peuvent notamment se voir imposer: 1° d'accorder à des tiers l'accès à des éléments et/ou ressources de réseau spécifiques, y compris l'accès à des éléments de réseau qui ne sont pas actifs et/ou l'accès dégroupé à la boucle locale, notamment afin de permettre la sélection et/ou la présélection des opérateurs et/ou l'offre de revente des lignes d'abonné; »

⁸⁷¹ Étant donné que SFR n'offre plus la télévision analogique dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, elle n'est plus non plus soumise à une obligation d'accès en ce qui concerne la télévision analogique sur ce territoire.

⁸⁷² En ce qui concerne la télévision numérique.

⁸⁷³ L'IBPT peut, sur la base de l'art. 48, § 5 de la loi du 5 mai 2017, imposer que les offres de référence fassent l'objet des modifications qu'il estime nécessaires en vue d'imposer les mesures prévues par la loi.

- être identique sur le plan technique⁸⁷⁴ à l'offre de base réalisée par l'opérateur PSM sur les marchés de gros pour la radiodiffusion télévisuelle ;
- permettre aux opérateurs de reprendre toute la gestion de la clientèle du câblo-opérateur et de facturer l'offre de télévision à l'utilisateur final.⁸⁷⁵ Ceci comprend les services associés, liés de façon directe ou indirecte à l'offre de télévision que l'opérateur PSM propose à ses clients finals.⁸⁷⁶

2233. En outre, Telenet, Brutélé et SFR⁸⁷⁷ devront 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 dans l'offre de référence (article 50, § 8, de la loi du 5 mai 2017).

2234. L'obligation de fourniture d'accès ne vaut que pour les demandes raisonnables. L'opérateur PSM peut refuser de donner suite à une demande d'accès lorsque celle-ci n'est pas raisonnable, y compris pour les demandes relatives à un service compris dans l'offre de référence. En cas de refus, l'opérateur PSM doit suffisamment justifier les raisons pour lesquelles il estime que la demande est déraisonnable. Si nécessaire, l'IBPT vérifiera le bien-fondé de l'éventuel refus, à la

⁸⁷⁴ L'IBPT vise ici les éléments essentiels du flux d'images. Ainsi, la qualité du son et de l'image des chaînes doit être identique, ainsi que le contenu de l'EPG et l'algorithme de compression utilisé. Les éléments qui relèvent du domaine de responsabilité de l'opérateur alternatif, comme par exemple le système de contrôle d'accès, ne sont pas concernés.

⁸⁷⁵ L'opérateur alternatif peut ainsi choisir son mode de facturation et décide lui-même de la manière dont il accomplit les tâches de facturation de l'utilisateur final.

⁸⁷⁶ Comme l'installation, la maintenance et le rétablissement des services.

⁸⁷⁷ En ce qui concerne SFR, il ne s'agit naturellement que de demandes concernant la plateforme de télévision numérique.

lumière des éléments énumérés à l'article 50, § 2, de la loi du 5 mai 2017.⁸⁷⁸ Cette liste de critères n'est pas exhaustive⁸⁷⁹ mais vaut uniquement à titre d'illustration des éléments dont l'IBPT peut tenir compte lorsqu'il effectue son évaluation. La section 37.2.3. aborde spécifiquement la question du caractère raisonnable des demandes d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant.

Motivation

2235. Une obligation d'accès à l'offre de télévision numérique et analogique est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs ne disposant pas d'une plateforme de radiodiffusion d'offrir des services de radiodiffusion (y compris des chaînes premium et thématiques et des services interactifs comme la vidéo à la demande) ou des offres multiple play et d'ainsi concurrencer les offres actuelles de l'opérateur PSM.⁸⁸⁰
2236. Une obligation d'accès est essentielle pour permettre aux opérateurs alternatifs de proposer une offre alternative de services de télévision. Comme exposé dans les sections « Infrastructures qu'il n'est pas aisé de dupliquer »⁸⁸¹, le déploiement d'une nouvelle boucle locale à grande échelle pour un opérateur alternatif n'est en effet pas une option économiquement viable et ne s'avèrerait pas efficace. Cet investissement n'est en effet pas économiquement récupérable dans le délai de vie prévu du nouveau réseau à déployer.

⁸⁷⁸ Article 50, § 2, de la loi du 5 mai 2017:

« [...] 1° la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'interconnexion et/ou d'accès concerné, y compris la viabilité d'autres produits d'accès en amont, tels que l'accès aux gaines;

2° le degré de faisabilité de la fourniture d'accès proposée, compte tenu de la capacité disponible;

3° l'investissement initial réalisé par le propriétaire des ressources, en tenant compte des investissements publics réalisés et des risques inhérents à l'investissement;

4° la nécessité de préserver la concurrence à long terme, en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace fondée sur les infrastructures;

5° le cas échéant, les éventuels droits de propriété intellectuelle;

6° la fourniture de services paneuropéens. »

⁸⁷⁹ L'article 50, § 2, de la loi du 5 mai 2017 précise que : « Lorsque l'Institut examine s'il y a lieu d'imposer les obligations visées au paragraphe 1er, il prend notamment en considération les éléments suivants : [...] » (nous soulignons)

⁸⁸⁰ Conformément aux objectifs du cadre réglementaire tel que défini aux articles 35-37 de la loi du 5 mai 2017 afin de stimuler la concurrence.

⁸⁸¹ Pour Telenet, Brutélé et SFR, voir respectivement les sections 33.2.1.1. , 34.2.1.1. et 35.2.1.1. de la présente décision.

2237. Le marché belge n'est actuellement pas suffisamment concurrentiel pour lever ces obligations, déjà imposées dans le cadre de l'analyse de marché précédente. Les sections 33.1. 34.1. et 35.1. « Analyse concurrentielle » abordent plus en détail les facteurs sous-jacents de cette situation, à savoir :
- La concentration élevée du marché de la radiodiffusion télévisuelle en question, les opérateurs IPTV et les câblo-opérateurs représentant presque 100 % des parts de marché ;
 - Les barrières à l'entrée présentes sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle en question ;
 - L'importance croissante des offres groupées avec une composante de radiodiffusion et la nécessité qui en découle de pouvoir proposer des produits groupés au client final pour être effectivement concurrentiel sur le marché de la radiodiffusion en question.
2238. Le risque existe par conséquent que la concentration du marché reste élevée sur le marché de détail de la radiodiffusion télévisuelle, que les possibilités de choix pour le consommateur soient limitées et que les prix puissent continuer à grimper en raison du manque d'opportunités d'entrer sur le marché pertinent de broadcast.
2239. Ces dernières années, il s'est avéré que les offres lancées sur des plateformes alternatives, comme la télévision par satellite payante, n'étaient pas économiquement viables ou formaient un complément aux services de radiodiffusion existants des opérateurs IPTV et des câblo-opérateurs, comme décrit à la section 8.2. Définition du marché de produits. Les opérateurs alternatifs ne peuvent par conséquent pas commercialiser d'offres qui soient concurrentielles par rapport aux offres de radiodiffusion sur le marché pertinent via ces plateformes alternatives. L'obligation d'accès à la plateforme de télévision numérique reste par conséquent nécessaire pour être concurrentiel sur le marché de produits concerné.
2240. Cette obligation d'accès est actuellement utilisée par l'opérateur Orange, qui commercialise via celle-ci des offres groupées sur le marché avec une composante de radiodiffusion.
2241. Il existe la possibilité d'avoir des accords volontaires qui permettent d'octroyer l'accès au réseau câblé sur une base commerciale aux opérateurs alternatifs. La décision de la CRC du 1 juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la

radiodiffusion télévisuelle indiquait que de tels accords seraient pris en compte dans le cadre de la mise en œuvre des obligations⁸⁸². Toutefois, la possibilité d'octroyer l'accès sur une base commerciale n'a pas été utilisée pendant la période de régulation précédente.

2242. En outre, il convient de noter que le marché a été consulté avant la publication de la décision de la CRC du 1 juillet 2011 et que dans ce cadre l'avancement des négociations volontaires entre les opérateurs alternatifs d'une part et les câblo-opérateurs d'autre part afin d'obtenir l'accès au réseau-câblé via des conventions commerciales a été analysé. Cette consultation du marché a révélé que les négociations relatives à l'accès sur une base commerciale n'ont pas conduit à un accord effectif à ce niveau avant le début de la période de réglementation.

2243. Enfin, il convient également de noter que l'implémentation des offres de référence de gros relatives aux obligations imposées⁸⁸³ a entraîné une série de problèmes opérationnels, liés à des points litigieux entre les opérateurs alternatifs d'une part et les câblo-opérateurs d'autre part. Ces points litigieux concernaient l'offre de référence, les procédures opérationnelles, les « service level agreements » (SLA) et la période d'implémentation. L'IBPT s'est prononcé sur le sujet après une analyse approfondie. Une liste non exhaustive de ceux-ci concerne des litiges portant sur :

- La possibilité d'utiliser le même CAS sur plusieurs réseaux
- La possibilité de choisir soi-même le CAS, indépendamment de ce que d'autres éventuels bénéficiaires choisiraient.
- La possibilité de développer ses propres profils large bande.
- L'existence de SLA suffisamment pointus pour permettre de garantir un niveau élevé de service.

⁸⁸² En ce qui concerne les accords volontaires sur la base de conventions commerciales, la décision de la CRC de 1 juillet 2011 indique plus précisément ce qui suit :

« L'IBPT encourage toutes les négociations en cours ou à venir entre les câblo-opérateurs PSM et les demandeurs d'accès au réseau câble de ces câblo-opérateurs en ce qui concerne la fourniture à ces demandeurs : a) l'accès à une offre de revente de l'offre de télévision analogique, et/ou b) l'accès à la plateforme de télévision numérique, et/ou c) l'accès à une offre de revente de l'offre d'accès haut débit.

En cas d'accords ouverts à tout autre demandeur d'accès à l'issue de ces négociations, conclus et communiqués dans leur intégralité à l'IBPT, l'IBPT tiendra compte de ces accords dans la mise en œuvre des obligations établies par la présente décision sous réserve de la compatibilité de ces accords avec ces obligations et sans préjudice des délais définis pour la mise en vigueur de ces obligations. »

⁸⁸³ Voir les décisions de la CRC du 3 septembre 2013 concernant les offres de référence de gros de Telenet, SFR, Nethys et Brutélé.

- L'absence d'informations concernant les conditions opérationnelles et techniques.

2244. Ces problèmes, qu'une concertation n'a pas permis de résoudre de manière concluante, montrent la nécessité d'intervenir sur le plan de la régulation, pour permettre aux opérateurs alternatifs de commercialiser une offre sur le marché pertinent de la radiodiffusion qui soit concurrentielle par rapport aux produits câblés et IPTV existants.
2245. Il convient de conclure sur la base de ces éléments que la possibilité pour les opérateurs alternatifs d'obtenir l'accès au réseau câblé sur une base commerciale est encore peu vraisemblable. Une obligation d'accès reste par conséquent nécessaire pour permettre une concurrence effective sur le marché de la radiodiffusion de détail.
2246. Cette obligation est proportionnée, étant donné qu'elle se limite à la plateforme de télévision et plus particulièrement à la transmission de signaux de radiodiffusion télévisuelle. En outre, d'un point de vue technique, il est raisonnablement simple de permettre à un opérateur alternatif de déployer une offre de télévision numérique et analogique alternative, comme l'a révélé l'entrée sur le marché d'Orange sur la base de l'obligation d'accès dans l'analyse de marché de 2011⁸⁸⁴.
2247. En termes de capacité disponible sur le réseau, la transmission des informations spécifiques du type EPG et autres nécessite, lorsque les demandeurs d'accès le requièrent, une largeur de bande très petite. Il convient également de tenir compte de la diminution, voire même de l'extinction à terme, de la télévision analogique. Si la demande porte sur des innovations qui nécessitent plus de capacité, l'on peut raisonnablement partir du principe que l'opérateur PSM aura tendance à mettre en œuvre lui-même ces innovations. La nécessité de mettre à niveau le réseau ne serait par conséquent pas uniquement le résultat de la demande de produits d'accès de gros. Enfin, cette obligation n'a, conformément à la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de la radiodiffusion, jamais engendré de problèmes de capacité pour l'opérateur PSM ou pour les services qu'il fournit.
2248. L'obligation de satisfaire les demandes raisonnables lorsque celles-ci ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence est nécessaire afin de permettre aux

⁸⁸⁴ Voir la section 6.4. « Accès à la plateforme de télévision numérique » de la décision de la CRC du 1er juillet 2011 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle.

opérateurs alternatifs soit de reproduire de nouvelles offres commerciales ou technologiques introduites par Telenet, Brutélé et SFR, soit d'introduire eux-mêmes de nouvelles offres commerciales ou technologiques. Cette obligation qui reposait déjà sur Telenet, Brutélé et SFR dans le cadre de la décision du 1er juillet 2011 concernant l'analyse des marchés de la radiodiffusion garantit la promotion de l'innovation technologique et la concurrence sur les marchés situés en aval.

Motivation supplémentaire concernant la télévision analogique

2249. Le maintien de l'accès à l'offre de télévision analogique en tant que mesure de soutien est motivé en grande partie par les implications techniques de l'accès à la plateforme de télévision numérique. Dans un réseau câblé HFC, un utilisateur final reçoit toujours l'ensemble des signaux électriques de toutes les chaînes de télévision analogique et numérique disponibles. Lorsqu'un utilisateur final regarde une chaîne donnée, cela signifie que seuls les signaux électriques de cette chaîne sont transformés en image. Un changement de chaîne ne signifie donc pas pour autant que les signaux électriques en question ne sont plus reçus. Un changement de chaîne a pour seule conséquence que d'autres signaux électriques sont transformés en image. D'un point de vue technique, les signaux de télévision analogique et numérique sont toujours présents partout.
2250. C'est la raison pour laquelle il est important de signaler que les obligations qui donnent accès aux signaux de télévision analogique et aux signaux de télévision numérique sont également indissociables. Via l'existence d'un système de contrôle de l'accès dans le cadre de l'implémentation de l'accès à la plateforme de télévision numérique, il est possible de retenir les signaux de télévision numérique chez le client final.⁸⁸⁵ Ce n'est toutefois pas possible pour les signaux de télévision analogique. Cela signifie que l'accès à la plateforme de télévision numérique n'est possible que s'il y a également un accès à la revente de l'offre de télévision analogique. Autrement dit, une levée de cette obligation reviendrait, de par le caractère indissociable de ces signaux, à lever l'obligation relative à l'accès à la plateforme de télévision numérique. Les raisons mentionnées contre la levée de l'obligation relative à l'accès à la plateforme de télévision numérique s'appliquent dès lors ici aussi.
2251. En outre, la télévision analogique représente toujours une fonctionnalité attrayante pour les clients qui recherchent la télévision numérique. Il s'agit d'un

⁸⁸⁵ À l'exception des chaînes numériques émises sans un contrôle de l'accès, que l'on intègre dans leur flux d'images. Il s'agit des chaînes publiques (Eén HD, Canvas HD, Ketnet), actuaTV et TV5 monde, soit une minorité dans l'offre de la télévision numérique.

produit que tout le monde connaît, qui est facile à utiliser et présent dans beaucoup de foyers. La télévision analogique permet de facilement recevoir du contenu de radiodiffusion via plusieurs appareils à la maison. Elle permet également de recevoir les chaînes de télévision les plus regardées sans frais ou appareils supplémentaires, avec une bonne qualité de réception. Tant que Telenet et Brutélé continuent à la proposer, elle reste donc un complément très intéressant à leur offre de télévision numérique.

37.2.3. Demande d'accès par les opérateurs ayant leur propre réseau existant

2252. Les opérateurs qui disposent déjà d'un réseau fixe propre à part entière se trouvent dans une situation spécifique en ce qui concerne les demandes d'accès aux autres réseaux fixes. Par conséquent, l'on dessine dès lors un cadre méthodologique spécifique afin de pouvoir évaluer le caractère raisonnable de telles demandes d'accès. En effet, l'impact de l'autorisation de l'accès de ces opérateurs est bien plus grand sur les investissements et sur la concurrence basée sur l'infrastructure que dans la situation d'un opérateur qui ne dispose pas d'un tel réseau.
2253. À la lumière du premier et du quatrième critères de l'article 50, § 2, de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT a élaboré une méthodologie afin d'évaluer le caractère raisonnable des demandes d'accès au réseau d'un opérateur PSM par des opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant.⁸⁸⁶ Il s'agit plus précisément de « la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes, compte tenu du rythme auquel le marché évolue et du type d'interconnexion et/ou d'accès concerné » et de « la nécessité de préserver la concurrence à long terme ».
2254. Concrètement, les opérateurs qui disposent eux-mêmes d'un large réseau existant sont :
- Proximus (sur l'ensemble du territoire belge) ;
 - Telenet, Brutélé, Nethys et SFR (dans leurs zones de couverture respectives).
2255. Le cadre méthodologique se concentre en particulier sur la viabilité technique et économique de l'utilisation ou de la mise en place de ressources concurrentes d'une part et la nécessité de préserver la concurrence à long terme d'autre part. Il

⁸⁸⁶ Cette méthodologie a été définie en collaboration avec Analysys Mason ; voir Analysys Mason « Principles and framework for assessment of the reasonableness of access to another operator's network as part of the implementation of CRC's decisions », août 2016.

s'agit des critères que l'IBPT considère comme décisifs, mais il passe également au crible les autres critères. Il est important de noter que tous les critères ne doivent pas être remplis de manière cumulative avant qu'une demande puisse être considérée comme raisonnable ou non. L'évaluation s'appuie en d'autres termes sur plusieurs critères, un critère pouvant peser plus qu'un autre.

2256. Le point de départ général est qu'une demande d'accès est raisonnable à moins que l'opérateur puissant sur le marché ne puisse prouver le contraire, selon les principes généraux tels que déterminés plus haut (voir ci-dessous § 2233).

Étape 1 : définition de la demande du demandeur d'accès

2257. La première étape consiste à décrire la demande d'accès en ce qui concerne les services sur lesquels elle porte et leur portée géographique. En outre, le résultat de l'analyse peut dépendre de l'échelle de la demande d'accès (et donc de l'investissement nécessaire).
2258. Si cette demande d'accès est refusée, l'on passe à la deuxième étape.

Étape 2 : évaluation des raisons du refus par l'opérateur d'accès

2259. Deuxièmement, les raisons du refus du prestataire de services seront, le cas échéant, analysées, et ce, sur la base des critères mentionnés dans la présente décision (dont le fait de préserver la concurrence à long terme en accordant une attention particulière à la concurrence économiquement efficace, basée sur les infrastructures)⁸⁸⁷. Cet examen se base sur une analyse de la valeur actuelle nette (VAN) des investissements à réaliser.⁸⁸⁸
2260. Étant donné que le demandeur d'accès dispose d'une infrastructure d'accès propre, l'utilisation de ce réseau existant ou l'investissement dans le réseau propre pour fournir lui-même un service similaire devront être repris dans l'analyse de l'efficacité économique. Cette analyse doit vérifier si le demandeur d'accès pourrait fournir l'équivalent du service demandé en utilisant sa gamme de services et ses infrastructures existantes.

⁸⁸⁷ Conformément à l'article 50, § 2, 4°, de la loi du 4 mai 2017.

⁸⁸⁸ La méthode VAN (valeur actuelle nette) est une méthode de calcul courante lors de l'adoption d'une décision d'investissement. Elle consiste à prendre en compte tous les coûts et revenus attendus. Normalement, l'on procède uniquement aux investissements lorsque les revenus attendus sont supérieurs aux coûts attendus, en d'autres termes si la VAN est positive.

2261. L'analyse doit plus précisément examiner si le demandeur d'accès peut investir de manière efficace dans son propre réseau afin de fournir le service demandé.⁸⁸⁹ Si la VAN de l'investissement, compte tenu de tous les revenus et coûts pertinents, est positive, l'investissement peut être considéré comme efficace, indépendamment de la rentabilité de cet investissement par rapport à la rentabilité d'une situation où l'accès est octroyé.⁸⁹⁰ L'investissement VAN des demandes d'accès doit donc être évalué en soi.
2262. Si l'investissement par le demandeur d'accès au niveau de ses infrastructures propres est rentable (VAN positive), sa demande d'accès est a priori déraisonnable. À l'inverse, une VAN négative entraînera a priori une demande raisonnable d'accès.
2263. Enfin, le fournisseur d'accès doit être autorisé à pouvoir récupérer ses investissements efficaces, y compris un rendement raisonnable. Tant que cela est vrai, les incitants à investir seront maintenus pour le fournisseur d'accès. En ce qui concerne la fixation des prix de l'offre de référence de gros, cet incitant est déjà maintenu. Ce niveau est en effet fixé par le régulateur à une hauteur adéquate.
2264. A l'annexe H, l'IBPT examine les demandes d'accès concrètes qui lui ont été soumises et conclut quant à leur caractère raisonnable ou non :
- L'accès de Telenet au réseau de Proximus ;
 - l'accès de Proximus au réseau de Telenet ;
 - l'accès de Proximus aux réseaux de Brutélé et de Nethys.

⁸⁸⁹ Il va de soi que l'IBPT prendra uniquement en compte les investissements économiquement efficaces, afin d'augmenter la concurrence sur le marché.

⁸⁹⁰ Un risque potentiel de fourniture d'accès existe lorsque le demandeur d'accès pourrait investir dans son propre réseau et ainsi atteindre une marge positive mais choisit tout de même de demander un accès de gros. Cela pourrait par exemple être le cas lorsque le coût de l'accès de gros est inférieur au coût d'investissement dans le réseau propre. Cela peut entraîner une situation avantageuse pour le demandeur d'accès (qui peut proposer des services à un coût inférieur que s'il devait prévoir ceux-ci lui-même et ainsi augmenter ses revenus), mais qui n'est pas forcément en faveur des intérêts des clients finals à plus long terme, vu qu'une concurrence rentable et durable, fondée sur les infrastructures, serait découragée par un tel accès.

37.2.4. Négociateur de bonne foi avec les opérateurs qui demandent l'accès à la plateforme de télévision numérique

Description

2265. L'opérateur PSM doit rapidement négocier les conditions en matière d'accès, que la demande d'accès porte ou non sur une prestation incluse dans l'offre de référence. L'opérateur PSM doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans une période de 15 jours lorsque la demande respecte les conditions de l'offre de référence ou lorsque la demande ne s'éloigne que très peu des conditions de l'offre de référence.
2266. Pour les demandes qui ne relèvent pas du cadre de l'offre de référence, l'opérateur PSM doit tout mettre en œuvre pour conclure un accord en la matière dans un délai de quatre mois. Les délais susmentionnés n'entrent en vigueur qu'une fois que l'opérateur PSM a reçu toutes les informations nécessaires de l'opérateur alternatif qui demande l'accès (coordonnées, situation financière, services demandés, informations techniques sur sa propre infrastructure, etc.). L'opérateur PSM doit, dès les premiers contacts avec ce dernier, indiquer toutes les informations et tous les documents relatifs à ce dernier dont il a besoin pour conclure l'accord. Ce contrat entrera en vigueur au plus tard six mois après sa conclusion.
2267. L'opérateur puissant doit communiquer à l'IBPT ses accords avec les opérateurs alternatifs dans les 10 jours suivant leur signature. L'IBPT vérifiera la conformité des accords avec les obligations des opérateurs puissants, notamment en matière de non-discrimination.
2268. L'IBPT souligne le fait que cette obligation n'oblige pas les bénéficiaires à renégocier les contrats d'accès existants, lesquels restent applicables.

Motivation

2269. Sans cette obligation, l'opérateur PSM peut être tenté de ralentir l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique, compte tenu de sa position dominante sur le marché. Les opérateurs alternatifs seraient dès lors incapables de concurrencer de manière loyale l'opérateur historique sur les marchés de détail situés en aval qui dépendent de cet accès au niveau de gros.
2270. Une période de 15 jours est raisonnable, s'il s'agit des conditions de l'offre de référence, étant donné que celles-ci sont déjà connues à l'avance des deux parties.

2271. S'il s'agit d'une prestation qui n'est pas prévue dans l'offre de référence, un certain délai est nécessaire pour permettre à l'opérateur PSM d'étudier la faisabilité technique et les conditions économiques de l'offre. Un délai maximum de quatre mois semble raisonnable, à condition que :
- ce délai ne soit pas utilisé systématiquement et de mauvaise foi pour des prestations engendrant peu de problèmes techniques et économiques, et
 - le délai de quatre mois ne conduise pas à une situation où l'opérateur puissant ne respecte pas l'obligation de non-discrimination.
2272. Cette obligation est nécessaire pour inciter l'opérateur PSM à mener des négociations rapides et fructueuses avec les interlocuteurs qui sont ses concurrents sur les marchés de détail situés en aval.
2273. Il est nécessaire de limiter à 6 mois le délai dans lequel le contrat en matière d'accès prend effet, parce qu'il existe un risque que l'opérateur PSM reporte l'application de ce contrat. Un délai de 6 mois devrait suffire pour permettre aux parties de s'adapter aux clauses du contrat (par exemple au niveau des garanties financières) et d'ajuster leurs systèmes opérationnels. Ce délai d'exécution de 6 mois est par ailleurs également défini en cas de modifications non accessoires de l'offre de référence.
2274. La communication des accords d'accès est nécessaire afin de garantir l'application du principe de non-discrimination. En l'absence d'une telle communication, l'IBPT ne serait pas en mesure de contrôler l'application du principe de non-discrimination dans les accords bilatéraux conclus entre l'opérateur puissant et les opérateurs tiers.

37.2.5. Ne pas retirer l'accès quand il a déjà été accordé

2275. Conformément à l'article 50, § 1 de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT peut imposer aux opérateurs puissants sur le marché l'obligation de ne pas retirer l'accès aux ressources lorsqu'il a déjà été accordé. Cet article prévoit en outre que : « *L'Institut peut fixer les conditions et les modalités en matière d'équité, de raisonabilité et de délai en vue de l'exécution des obligations imposées en application du présent article.* »
2276. Il y a lieu de distinguer deux cas différents : d'une part le retrait de l'accès à tous les bénéficiaires dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services et d'autre part le retrait de l'accès pour un bénéficiaire spécifique en cas de non-respect des conditions contractuelles.

37.2.5.1. Retrait de l'accès dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services

Description

2277. Si le développement du réseau de l'opérateur PSM entraîne l'indisponibilité de certains services, Telenet, Brutélé et SFR⁸⁹¹ doivent appliquer un délai de préavis raisonnable vis-à-vis de l'opérateur alternatif et doivent en informer au préalable l'IBPT.
2278. Pour le retrait de services qui donnent accès à la plateforme de télévision numérique, une période de notification d'un an doit être prévue. Pour le retrait de services qui donnent accès à l'offre de télévision analogique, une période de notification de six mois doit être prévue. Cette durée peut néanmoins être modifiée sur la base d'un accord bilatéral entre l'opérateur PSM et les bénéficiaires.

Motivation

2279. En vertu de l'article 50, § 1, de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT est compétent pour déterminer les conditions à prendre en considération par Telenet, SFR et Brutélé pour retirer l'accès aux opérateurs alternatifs dans le cadre d'adaptations du réseau et de la fermeture de certains services. La fermeture d'un service pour tous les bénéficiaires constitue une modification de l'offre de référence ou des documents y afférents⁸⁹², ce qui nécessite un contrôle préalable par l'IBPT. L'IBPT doit en effet veiller à ce que Telenet, SFR et Brutélé respectent leurs différentes obligations, et plus particulièrement l'obligation de non-discrimination⁸⁹³.
2280. Par ailleurs, une notification préalable aux bénéficiaires est nécessaire pour leur donner l'opportunité de planifier de manière adéquate leurs propres activités et investissements, afin qu'ils puissent s'adapter efficacement à la nouvelle situation. Un exemple pourrait être un changement de la technologie d'accès où la technologie DVB-C serait remplacée par une autre.
2281. Garantir aux opérateurs alternatifs un rendement suffisant sur leurs investissements est d'une importance cruciale. Une certaine période de transition

⁸⁹¹ En ce qui concerne SFR, il s'agit uniquement de l'accès à l'offre numérique.

⁸⁹² Comme par exemple la liste des emplacements des VHE qui sont ouverts pour l'accès à la plateforme de télévision numérique.

⁸⁹³ Cela implique que le service ne soit plus utilisé pour le marché de détail et que le préavis donné permette aux bénéficiaires, tout comme aux opérateurs PSM eux-mêmes, de planifier à temps leurs propres investissements pour s'adapter à la nouvelle situation et de ne plus prendre de décisions d'investissement qui deviendraient inutilisables dans la nouvelle situation.

dans le cadre de l'arrêt des services est à cet égard nécessaire pour permettre l'amortissement des investissements réalisés. Un opérateur alternatif doit en effet réaliser des investissements significatifs au niveau du développement d'un système CAS⁸⁹⁴, de l'implémentation d'un système informatique global pour gérer la relation avec le client final⁸⁹⁵ et de l'achat de droits d'auteur. Si ce n'est pas le cas, ils auront tendance à ne plus vouloir investir en Belgique. Cela aurait des conséquences négatives pour la future dynamique du marché et détériorerait la concurrence sur le marché.

2282. Sans une telle obligation, les opérateurs ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs abonnés. L'interruption d'un service d'accès à l'offre de télévision analogique et/ou numérique entraînerait l'interruption du service de télévision. Les conséquences d'une interruption du service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans aménager les conditions d'un retrait éventuel du service fourni par l'opérateur puissant sur le marché et surveiller cela.
2283. Pour le service d'accès à la plateforme de télévision numérique, il est nécessaire d'intégrer une période d'attente raisonnable d'un an pour permettre aux OLO d'analyser la situation et de migrer leurs clients vers des solutions alternatives adaptées aux nouvelles technologies. Sans cette période de migration, les opérateurs PSM pourraient simplement résilier l'accès sans permettre au bénéficiaire de migrer vers une alternative à part entière. Les utilisateurs finals du bénéficiaire pourraient aussi se retrouver sans connexion, ce qui aurait de lourdes conséquences pour la position concurrentielle du bénéficiaire sur le marché de la radiodiffusion télévisuelle.
2284. En ce qui concerne l'arrêt des services de télévision analogique, l'on prévoit un délai de notification plus court. Cela s'explique par les implications techniques plus simples de l'offre de télévision analogique. Cela ne coûte en effet pas cher aux opérateurs alternatifs de proposer celle-ci, ce qui fait qu'il ne faut pas récupérer de lourds investissements. Vu qu'il est clair pour toutes les parties intéressées que les

⁸⁹⁴ Conditional Access System – Système d'accès conditionnel. L'élaboration d'un système CAS ne se limite en effet pas à amener les flux ECM et EMM dans le Video Head-End (VHE) entre l'opérateur alternatif et l'opérateur PSM. Cela implique aussi le développement d'une set-top box (sélection du fournisseur, sélection des services offerts et donc à développer, développement du logiciel, développement de l'EPG, l'esthétique...) et le développement d'un système informatique de support de distribution des cartes SIM (cf. ci-dessous).

⁸⁹⁵ À titre d'illustration, ce système informatique comprendra entre autres les processus suivants : éligibilité, provisioning, planification de l'installation, réparations, traitement des plaintes et marketing.

services de télévision analogique disparaîtront à court ou moyen terme, une période de notification plus courte est également plus proportionnée.

2285. Par contre, un délai de notification de six mois reste approprié, vu l'aspect commercial important d'un arrêt de l'analogique. La décision de ne plus offrir la télévision analogique sera une décision bien réfléchie, pour laquelle une période de temps considérable sera prévue au préalable par les opérateurs PSM.⁸⁹⁶ L'obligation de non-discrimination ainsi que l'obligation de transparence obligent les opérateurs PSM à informer les bénéficiaires de ces modifications radicales en même temps que son propre département de détail. Les bénéficiaires devront alors en effet revoir les contrats avec les fournisseurs de contenu, ainsi que la relation avec les clients finals existants de l'analogique. Le délai doit être suffisant pour permettre de faire des choix stratégiques importants et d'élaborer des solutions alternatives pour leurs clients.

37.2.5.2. Retrait de l'accès en cas de non-respect de clauses contractuelles

Description

2286. Il peut arriver dans certaines situations que Telenet, Brutélé et SFR⁸⁹⁷ souhaitent interrompre la fourniture de services d'accès parce qu'un opérateur alternatif ne respecte pas certaines clauses de son contrat (il ne paie par exemple pas ses factures). Dans de tels cas, l'IBPT estime nécessaire de soumettre l'exercice par Telenet, SFR et Brutélé de leurs droits contractuels à certaines conditions garantissant le respect des objectifs du cadre réglementaire, en particulier la promotion de la concurrence et la protection des intérêts des utilisateurs.
2287. Avant que Telenet, SFR et Brutélé n'interrompent une prestation en matière d'accès à l'offre de télévision analogique ou numérique ou un service correspondant en raison du non-respect des clauses contractuelles, celles-ci doivent suivre une procédure particulière :
- l'interruption de l'accès doit être précédée d'une notification à l'opérateur alternatif au plus tard 15 jours civils avant la date à laquelle l'interruption de l'accès est prévue ;

⁸⁹⁶ Ce point est nécessaire pour permettre à tous leurs départements de s'y préparer à temps en élaborant des solutions alternatives ou en lançant une campagne marketing visant à convaincre les clients finals de migrer.

⁸⁹⁷ En ce qui concerne SFR, il s'agit uniquement de l'accès à l'offre numérique.

- une copie de cette notification doit être envoyée simultanément à l'IBPT, accompagnée de tous les documents utiles et pertinents (tels que des extraits des accords d'accès, des courriers échangés, des factures, un aperçu du *netting*⁸⁹⁸...).

Motivation

2288. L'IBPT estime qu'il est équitable pour un opérateur puissant sur le marché de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles de ses clients. L'obligation pour un opérateur PSM de satisfaire les demandes d'accès s'applique dans la mesure où ces demandes sont raisonnables. Ainsi, demander par exemple la fourniture d'un service d'accès sans respecter les clauses contractuelles, comme le non-paiement des factures, ne constitue pas une demande raisonnable.
2289. L'IBPT souligne cependant que le droit de se protéger contre le risque de non-respect des clauses contractuelles ne peut porter atteinte ni au développement du marché, ni à la protection des utilisateurs finals.
2290. Conformément à l'article 34 de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT peut prendre toutes les mesures adéquates afin de réaliser les objectifs du cadre réglementaire européen en matière de communications électroniques, tels que définis à l'article 8 de la Directive « Cadre », et plus précisément afin de veiller à ce que la concurrence ne soit pas entravée et afin de garantir la protection des utilisateurs.
2291. En effet, il pourrait arriver dans certaines situations que l'interruption du service puisse être qualifiée d'abusive. Or, la suspension de la fourniture d'accès est susceptible d'entraîner des préjudices graves, immédiats et difficilement réparables pour les opérateurs, ainsi que de sérieux désagréments pour les utilisateurs finals. En cas de suspension de l'accès, les bénéficiaires sont dans l'impossibilité de continuer à fournir les services qu'ils vendent à leurs clients et courent un risque évident de perdre rapidement et massivement leur clientèle, voire de ne plus pouvoir redémarrer leurs activités et de faire faillite. Pour les utilisateurs finals, l'interruption de l'accès entraîne l'impossibilité de regarder la télévision numérique.
2292. L'IBPT considère que la demande d'accès n'est pas seulement une demande ponctuelle, au moment où elle est formulée, mais une demande qui s'inscrit également dans la durée. Dès qu'un opérateur puissant sur le marché a répondu à

⁸⁹⁸ Aperçu des montants dus et des paiements effectués entre deux opérateurs.

une demande d'accès raisonnable, la manière dont il est mis fin à cet accès existant doit être elle-même raisonnable. Sans mesures d'encadrement, les opérateurs alternatifs pourraient être confrontés à des interruptions de service abusives et ne pourraient pas garantir une qualité de service suffisante à leurs clients. Cette obligation permet d'instaurer une certaine stabilité sur le marché et de limiter la possibilité pour l'opérateur puissant sur le marché de suspendre abusivement les services aux opérateurs utilisant la boucle locale. Les conséquences d'une interruption de service sont trop importantes pour permettre à l'opérateur puissant sur le marché de prendre cette mesure sans respecter une procédure spécifique garantissant une notification préalable et l'octroi d'un délai de préavis raisonnable. Ce délai de préavis est indispensable :

- pour permettre à l'opérateur alternatif de faire appel aux cours et tribunaux s'il l'estime nécessaire ;
- pour permettre à l'IBPT de vérifier si Telenet, SFR et Brutélé, en mettant fin à la fourniture de l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique, ne manquent pas à leurs obligations en tant qu'opérateurs puissants sur le marché, par exemple en s'assurant que Telenet, SFR et Brutélé ne pratiquent pas de discrimination entre les opérateurs alternatifs qui se trouvent dans des situations similaires ;⁸⁹⁹
- et pour pouvoir prendre, le cas échéant, des mesures afin de protéger les utilisateurs.

2293. La durée du préavis (15 jours) est un compromis raisonnable entre la nécessité d'avoir un délai suffisant pour remplir les objectifs tels que décrits ci-dessus et l'intérêt pour Telenet, SFR et Brutélé de limiter le risque que leurs clients ne respectent pas leurs clauses contractuelles.

37.2.6. Aspects opérationnels et techniques

Description

2294. Le 3 septembre 2013, la CRC a, dans ses décisions concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé et SFR dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale, défini que tout OLO devait pouvoir choisir librement quel système CAS⁹⁰⁰ il veut utiliser à condition que la solution qu'il a choisie réponde aux normes

⁸⁹⁹ L'IBPT précise que l'opérateur PSM décide évidemment lui-même, en cas de non-respect du contrat, d'invoquer ou non l'exception de non-exécution, bien qu'il ne puisse pas pratiquer de discrimination entre les opérateurs qui se trouvent dans une situation similaire.

⁹⁰⁰ Conditional Access System – Système d'accès conditionnel.

industrielles courantes en matière de sécurité du contenu. En outre, le système CAS choisi doit pouvoir être intégré via les protocoles techniques industriels courants (et plus précisément, DVB Simulcrypt) au Video Head End de Telenet, Brutélé et SFR. D'autres conditions, comme la restriction prévoyant que tous les opérateurs alternatifs présents sur le réseau du même opérateur doivent utiliser le même CAS ou qu'un CAS ne puisse être utilisé que sur un seul réseau (et donc pas utilisé sur tous les réseaux câblés belges) y ont été écartées. L'opérateur alternatif pourra donc déployer son propre CAS.

2295. L'opérateur PSM assure l'interconnexion avec le bénéficiaire et reprendra une description des modalités de celle-ci (comme la capacité disponible et l'infrastructure mise à disposition) dans son offre de référence. C'est nécessaire afin de permettre au bénéficiaire d'intégrer les clés et les codes issus de son CAS dans le flux vidéo de l'opérateur PSM, après quoi celui-ci part du Video Head End de l'opérateur PSM vers les clients finals desservis depuis ce Video Head End.
2296. L'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer l'ensemble du processus d'installation et de réparation en gestion propre : Cela implique que l'opérateur alternatif doit lui-même pouvoir connecter son client final depuis le point de dérivation du réseau vers l'habitation⁹⁰¹ en procédant à l'installation du câble de raccordement, du point de terminaison du réseau (NIU – Network Interface Unit), du câblage intérieur et des équipements terminaux (modems, décodeurs). Dans le cas d'une réparation également, l'opérateur alternatif doit être en mesure d'effectuer ces réparations lui-même, dans la mesure où ce type de réparation peut également être réalisé par des sous-traitants de l'opérateur PSM. L'opérateur PSM peut néanmoins imposer à l'opérateur alternatif une reconnaissance des techniciens chargés d'effectuer ces opérations dans le but de garantir la qualité de l'exécution. Cette procédure de certification ne peut pas être inutilement lourde (et ne peut en aucun cas être discriminatoire vis-à-vis des exigences posées au personnel propre ou aux sous-traitants) et doit être jointe aux offres de référence.
2297. Le OLO gère la relation commerciale et les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés, comme le contrôle du comportement de ces clients.

⁹⁰¹ Il peut s'agir du "tap" dans le cas d'un réseau partagé (p.ex. HFC, FTTH PON), ou du point d'introduction dans un réseau point-à-point (p.ex. DSL ou FTTH p2p)

Motivation

2298. Afin de préciser les choix réalisés concernant le **système CAS**, l'on donne dans un premier temps une brève explication concernant le fonctionnement de ce système. Le CAS se compose d'une série d'éléments, comme le SMS (Subscriber Management System), le CA host, le CA client, l'embrouilleur (scrambler)⁹⁰², le désembrouilleur (descrambler)⁹⁰³ et la carte à puce avec le module CA.
2299. Le SMS comprend toutes les connaissances sur les possibilités d'accès de chaque client et détermine les chaînes auxquelles le client doit avoir accès.⁹⁰⁴ Dans un premier temps, le flux d'images est crypté par l'embrouilleur. Afin de pouvoir ensuite décoder le flux de données, le récepteur doit être informé en permanence de la valeur actuelle du mot de contrôle. Après l'embrouilleur, le mot de contrôle est envoyé au CA host, où le cryptage est utilisé pour protéger le mot de contrôle pendant la transmission au récepteur : le mot de contrôle est codé comme un « entitlement control message » (ECM). Le module CA dans le récepteur ne décodera le mot de contrôle que s'il y est habilité ; cette habilitation est envoyée sous la forme d'un « entitlement management message » (EMM) au module CA dans le récepteur. Les EMM sont spécifiques pour chaque abonné, comme indiqué par la carte à puce dans son récepteur.

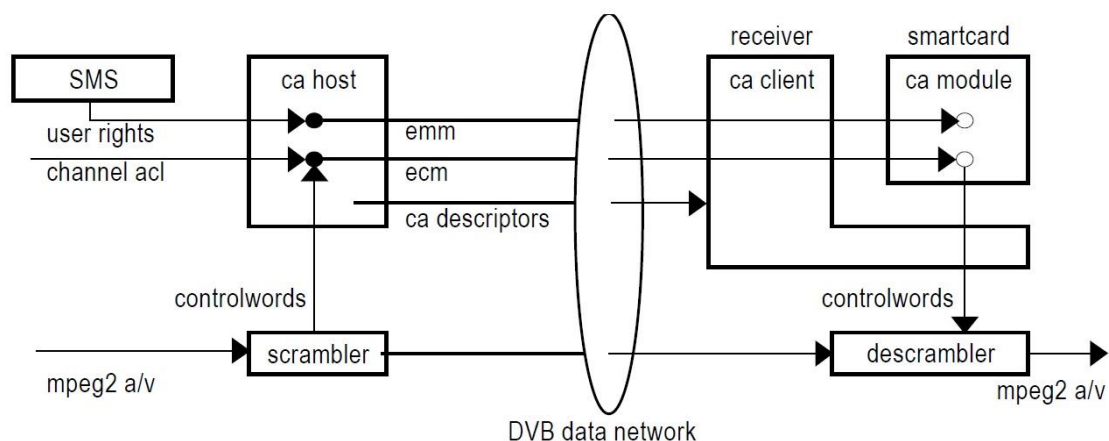


Figure 123 : Système CAS

2300. Le contenu des ECM et des EMM n'a pas été standardisé et dépend donc du système CAS utilisé. Le mot de contrôle peut être transféré en une fois via

⁹⁰² L'embrouilleur permet de crypter le flux d'images avec un mot de contrôle.

⁹⁰³ Le désembrouilleur dans le récepteur effectue l'action contraire.

⁹⁰⁴ En d'autres termes, ce système sait si ce client peut par exemple regarder des matches de football sur les chaînes de sport.

différents ECM. Cela permet l'utilisation de différents systèmes pour l'accès conditionnel au même moment via une fonction DVB nommée Simulcrypt. Il est important de souligner que la norme Simulcrypt fait partie des normes techniques pour les services télévisuels. La possibilité pour plusieurs prestataires de services de partager l'infrastructure câblée est déjà prévue depuis le début de la standardisation.

2301. Comme Simulcrypt est intégré dans les normes standardisées, l'interopérabilité est garantie entre les différents systèmes CAS. Simulcrypt possède tous les éléments permettant de garantir une protection via plusieurs systèmes d'accès. C'est pourquoi l'utilisation de Simulcrypt entraîne des synergies dans le développement et l'intégration chez le câblo-opérateur et l'opérateur alternatif (pas d'interface API et de systèmes informatiques complexes nécessaires). Simulcrypt permet donc une implémentation rapide et fluide.
2302. En ce qui concerne la motivation de la liberté de choix et l'utilisation indépendante du système CAS et l'utilisation d'un CAS sur plusieurs réseaux, l'IBPT renvoie respectivement à la section « 4.2.2.2 Pas de limitation du nombre de systèmes CAS » et à la section « 4.2.2.3 Utilisation du même système CAS sur différents réseaux » des décisions de la CRC du 3 septembre 2013 concernant les offres de référence de gros de Telenet, Brutélé, Nethys et SFR.
2303. L'opérateur PSM doit prévoir les capacités d'**interconnexion** et les infrastructures nécessaires pour permettre à l'opérateur alternatif d'installer sa propre fibre optique et ses propres équipements, afin d'ajouter par exemple les flux ECM et EMM provenant de l'opérateur alternatif. Sans ajouter ces flux ECM et EMM dans les Video Head Ends au flux d'images provenant de la plateforme de télévision numérique de l'opérateur PSM, les clients finals du bénéficiaire ne peuvent en effet pas regarder les services de télévision. Dans le cadre des développements futurs aussi, une telle interconnexion peut être nécessaire.
2304. La possibilité d'offrir un service fluide et transparent au client final **en ce qui concerne l'installation et la réparation** est très importante. Dans un scénario optimal, le contact entre le client final et l'opérateur PSM est en outre inexistant.⁹⁰⁵ 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). La qualité de ces processus est cruciale, parce qu'ils ont lieu à des moments essentiels : au début du service et lors de difficultés

⁹⁰⁵ Les éventuelles tentatives de « win back » peuvent ainsi également être évitées.

concernant le service. Il s'agit donc d'un élément essentiel pour l'opérateur alternatif afin de pouvoir conserver ses clients et sa bonne réputation.

2305. L'installation chez un client final comporte les étapes suivantes : 1) l'installation (ou le remplacement⁹⁰⁶) du point de raccordement (NIU – network interface unit) ; 2) le raccordement du câble de dérivation (le « drop cable ») au point de raccordement ; 3) l'exécution de l'installation intérieure, comme par exemple la pose de raccordements entre le point de raccordement et les autres CPE dans le domicile et 4) la connexion du câble de dérivation au point de distribution (le « tap »). Il est important que ces 4 étapes soient réalisées par l'opérateur alternatif, afin qu'il ne faille pas de synchronisation entre l'opérateur alternatif et l'opérateur PSM pour celles-ci, parce que cette synchronisation entre les travailleurs concernés de l'opérateur PSM et de l'opérateur alternatif nécessite souvent une adaptation de la date d'installation, ce qui fait que le client final ne peut pas profiter au moment convenu des services auxquels il a souscrit.
2306. Il en va de même pour une demande de réparation. Si le client final contacte son opérateur pour une panne, celui-ci doit être en mesure de transmettre les informations pertinentes à l'opérateur PSM. Une mesure au point de raccordement est une première étape pour trouver l'origine de la panne, mais parfois une mesure supplémentaire au point de distribution est nécessaire. Pour trouver une solution dans les temps à la panne, il est important que l'opérateur alternatif puisse effectuer les deux mesures afin de lui permettre de donner une image plus complète à l'opérateur PSM. De cette manière, l'opérateur PSM peut poser un meilleur diagnostic et le problème peut être résolu plus rapidement.
2307. En outre, il se peut que les mesures indiquent que la cause de la panne peut être résolue par le personnel d'un sous-traitant ou par des collaborateurs qui ne sont pas formés spécifiquement à cet effet de l'opérateur PSM.⁹⁰⁷ Ce type d'erreur doit également pouvoir être résolu par le bénéficiaire, qui utilise souvent le même sous-traitant que l'opérateur PSM. Il n'existe aucune raison justifiant que des collaborateurs ou sous-traitants certifiés des bénéficiaires ne pourraient pas effectuer les mêmes tâches que les sous-traitants de l'opérateur PSM.

⁹⁰⁶ Si le point de raccordement existant n'est pas accessible, est défectueux ou doit être remplacé.

⁹⁰⁷ Il s'agit souvent de pannes plus génériques ou récurrentes.

2308. Afin de veiller à ce que le client final ait uniquement des contacts avec l'opérateur alternatif, il est important que le bénéficiaire gère la relation commerciale, ainsi que les aspects techniques, opérationnels et contractuels qui y sont liés.

37.2.7. Fournir l'accès à des systèmes d'assistance opérationnelle ou à des systèmes logiciels comparables

Description

2309. Conformément à l'article 50, § 1 de la loi du 5 mai 2017, 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).
2310. Les « systèmes d'assistance opérationnelle » en question s'appliquent à tous les systèmes logiciels ayant un impact sur la relation commerciale entre le bénéficiaire et le client final. Cela englobe tous les systèmes concernés par le contrôle de faisabilité préalable, la procédure de commande, la procédure de réparation, les procédures de migration massive et unique⁹⁰⁸, la facturation, le statut du réseau, les données à la base du calcul des SLA et des KPI... Pour que ces processus opérationnels soient efficaces et souples, il est essentiel que ceux-ci soient le plus possible automatisés et ce dans tous les cas sur une base non discriminatoire.
2311. Les délais de fourniture et la qualité du service doivent être équivalents à ceux des services de l'opérateur PSM même pour ses propres services de détail. L'ordre des utilisateurs finals doit pouvoir être donné sous format électronique.

Motivation

2312. L'accès à ces ressources est la seule manière d'assurer une mise en œuvre rapide et automatisée de l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique, de manière à permettre aux opérateurs tiers de concurrencer l'opérateur PSM dans

⁹⁰⁸ Il est important que de grands blocs de clients puissent simultanément changer de profil de téléspectateur. Ainsi, il se peut par exemple qu'à l'occasion de promotions ciblées ou de l'acquisition de droits d'émission exclusifs de chaînes de sport ou de films, de grands groupes de clients souhaitent s'y abonner. À ces moments-là, il est important que l'infrastructure informatique de l'opérateur PSM soit en mesure de traiter simultanément ces grands groupes de clients, de manière à ce qu'ils puissent rapidement profiter du pack de télévision auquel ils ont souscrit. C'est entre autres pour ces cas que les procédures de migration massive doivent être définies et implémentées, mais il existe aussi d'autres scénarios qui justifient la nécessité des procédures de migration massive.

un délai raisonnable. La possibilité de connaître la qualification de la ligne pour la fourniture des services de télévision grâce au système d'information de l'opérateur PSM est d'une importance fondamentale pour que l'offre de l'opérateur alternatif soit viable. Sans cette information, l'opérateur alternatif ne peut pas constituer son offre. L'automatisation de ces processus est nécessaire pour que l'opérateur alternatif puisse proposer un service correct à ses clients finals. Les processus wholesale manuels entraînent souvent des retards, ce qui fait que le client final devra attendre plus longtemps sa commande ou, encore pire, le rétablissement de son service.

2313. Cette obligation est par ailleurs conforme au principe d'égalité mentionné par la Commission dans sa Recommandation du 20 septembre 2010⁹⁰⁹ :

« Les ARN devraient veiller à ce que les systèmes et procédures instaurés par l'opérateur PSM, y compris les systèmes de support d'exploitation, soient conçus de façon à faciliter le passage d'autres fournisseurs aux produits d'accès basés sur les NGA. » (Recommandation, point 40)

37.2.8. Fournir l'accès à un niveau de qualité de service

Description

2314. Les opérateurs PSM doivent maintenir le niveau de service garanti dans les « service level agreements » (SLA) prévus dans les offres de référence actuelles.⁹¹⁰
2315. Le schéma ci-dessous donne un aperçu des différentes étapes opérationnelles qui peuvent survenir dans la relation entre les bénéficiaires et l'opérateur PSM.



2316. Les SLA s'appliquent aux processus suivants :

⁹⁰⁹ Recommandation (2010/572/UE) de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), JO L 251, 25 septembre 2010, p.43.

- Approvisionnement et migration (éligibilité, commande, livraison)
- Réparation
- Terminaison
- Systèmes d'informations (OSS/BSS)

2317. 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 des opérateurs PSM.

Motivation

2318. L'obligation de conservation des SLA est nécessaire pour pouvoir s'assurer que les opérateurs alternatifs soient en mesure de fournir une bonne qualité de service à leurs clients finals. Il est utile de rappeler ici que le niveau d'efficacité des opérateurs alternatifs dépend directement de la qualité des processus opérationnels des offres de gros. La qualité des services que l'opérateur PSM fournit est en effet directement observable par le client même, ce dernier mettant toutefois la qualité fournie sur le compte de l'opérateur qu'il a choisi. La bonne réputation de l'opérateur alternatif en dépend donc souvent directement.

2319. L'ORECE aussi reconnaît la nécessité d'imposer des SLA afin de limiter le risque que l'opérateur PSM ait un comportement discriminatoire envers ses clients de gros en faveur de son propre département de détail. Dans cette optique, il recommande que les ARN déterminent des SLA raisonnables en ce qui concerne les processus suivants : commande, livraison, disponibilité du service et réparation.⁹¹¹

37.2.9. Liberté de définition du bouquet de chaînes

Description

2320. Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit définir librement la composition de son bouquet, c'est-à-dire ne pas inclure certaines chaînes offertes par l'opérateur puissant sur le marché ou ajouter des chaînes non diffusées par l'opérateur puissant sur le marché. L'opérateur PSM devra satisfaire à une demande de captation d'une chaîne que l'opérateur alternatif souhaite ajouter à son offre. Ce service constitue à amener jusqu'à la plateforme de télévision numérique le signal concerné dans les mêmes conditions techniques que les signaux utilisés pour l'offre de détail de l'opérateur PSM.

⁹¹¹ Voir BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, BP25, 13/25.

2321. Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique doit être capable d'offrir l'ensemble des services de télévision via la plateforme de télévision numérique, y compris les chaînes premium et thématiques et les services interactifs comme la vidéo à la demande.
2322. L'opérateur PSM doit mettre suffisamment de largeur de spectre à disposition, de manière à pouvoir offrir au bénéficiaire au moins deux chaînes numériques propres. Par chaînes propres, l'on entend des chaînes qui ne sont pas proposées par l'opérateur PSM même. L'opérateur PSM est libre de définir de quelle manière il libérera ces fréquences.
2323. Un bénéficiaire devra également offrir toutes les chaînes analogiques proposées par l'opérateur PSM. Vu qu'il n'est pas possible techniquement d'installer des filtres qui bloquent des chaînes spécifiques et qu'il n'est pas proportionné d'imposer le cryptage de l'offre analogique (de manière à ce que les opérateurs alternatifs ne puissent en reprendre qu'une partie), l'offre de gros relative à la télévision analogique comprendra toutes les chaînes proposées par l'opérateur PSM au niveau de détail. Par conséquent, l'impact technique sur le réseau de l'opérateur PSM est minime.
2324. Les droits d'auteur pour les programmes émis de manière numérique ou analogique ne sont pas compris dans l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique. Les opérateurs alternatifs devront donc négocier avec l'ensemble des fournisseurs de programmes l'acquisition des droits d'auteur liés aux programmes diffusés par le biais de l'offre analogique et/ou numérique.

Motivation

2325. Un opérateur alternatif doit être en mesure de pouvoir se distinguer de ses concurrents, non seulement en termes de tarification et de qualité du service, mais aussi au niveau du produit en lui-même. C'est pourquoi il est nécessaire qu'un bénéficiaire puisse définir sa propre offre de chaînes et puisse se différencier au niveau du contenu. Cette possibilité de différenciation ne peut pas se limiter à une sélection des chaînes déjà proposées par l'opérateur PSM, mais doit permettre un opérateur alternatif de proposer lui-même de nouvelles chaînes. Ces nouvelles chaînes peuvent plaire à un nouveau public et donc attirer de nouveaux clients. Cette mesure est également avantageuse pour l'utilisateur final, parce qu'elle augmente ses possibilités de choix et/ou diminue les prix et stimule ainsi la concurrence sur le marché.

2326. Les coûts d'une station de réception varient mais peu en fonction du nombre de chaînes reçues. Compte tenu du nombre de chaînes déjà disponibles auprès de l'opérateur PSM, seul un petit nombre de chaînes peut être ajouté par un bénéficiaire. Les coûts supplémentaires pour l'opérateur PSM pour recevoir ce petit nombre de chaînes sur sa station de réception seront significativement inférieurs à ceux que devrait supporter l'opérateur alternatif qui devrait lui-même lancer et exploiter une station de réception. Si un opérateur alternatif était obligé de recevoir par ses propres moyens les chaînes qu'il souhaite ajouter à son offre, la probabilité existe qu'il y renonce pour essayer de se distinguer vis-à-vis de l'offre de l'opérateur PSM.
2327. L'obligation est donc nécessaire pour augmenter la diversité des offres à un prix compatible avec les revenus qui peuvent découler de cette différenciation.
2328. Vu que la largeur de spectre est limitée, l'IBPT considère raisonnable de limiter cette possibilité de différenciation à deux chaînes propres pour un bénéficiaire. Vu qu'en ce moment, seul un opérateur utilise l'offre de l'opérateur PSM, il ne faut prévoir de fréquences que pour deux chaînes. Si à l'avenir, plusieurs opérateurs alternatifs souhaitent utiliser l'offre d'accès de l'opérateur PSM, l'IBPT évaluera à nouveau si la portée du nombre de chaînes propres reste proportionnée par rapport à la capacité présente.

37.3. OBLIGATION DE NON-DISCRIMINATION

37.3.1. Base légale

2329. Selon l'article 47 de la loi du 5 mai 2017, Telenet, Brutélé et SFR sont soumises à une obligation de non-discrimination en ce qui concerne l'accès à leurs produits de gros.

37.3.2. Obligation générique

Description

2330. L'opérateur puissant doit appliquer des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et fournit aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que celles qu'il assure pour ses propres services, ou pour ses filiales ou partenaires.
2331. L'opérateur puissant doit donc proposer à l'ensemble des opérateurs alternatifs les mêmes prestations (y compris les services auxiliaires) que celles qu'il utilise

lui-même. Cette non-discrimination s'applique également entre les opérateurs alternatifs bénéficiaires des produits d'accès de gros.

2332. Les conditions tarifaires, techniques, technologiques et opérationnelles doivent respecter ce principe de non-discrimination.⁹¹² L'opérateur puissant ne peut se réserver l'utilisation de technologies que dans le cadre d'expérimentations limitées et en aucun cas dans le cadre de la fourniture d'offres commerciales.
2333. L'obligation de non-discrimination ne fait pas obstacle à l'obligation de satisfaire aux demandes raisonnables d'accès à certains éléments de réseau et à des ressources associées, à l'obligation d'appliquer des SLA ou à la possibilité pour les opérateurs alternatifs de solliciter des aménagements raisonnables et proportionnés des caractéristiques des nouvelles configurations.⁹¹³

Motivation

2334. L'article 47 de la loi du 5 mai 2017 stipule que « En ce qui concerne l'accès, l'Institut peut, conformément à l'article 44, §§ 3 et 5, imposer des obligations de non-discrimination. »
2335. L'article 10 § 2 de la directive « accès », transposé par l'article 47 de la loi 5 mai 2017 dispose que « les obligations de non-discrimination font notamment en sorte que les opérateurs appliquent des conditions équivalentes dans des circonstances équivalentes aux autres entreprises fournissant des services équivalents, et qu'ils fournissent aux autres des services et informations dans les mêmes conditions et avec la même qualité que ceux qu'ils assurent pour leurs propres services, ou pour ceux de leurs filiales ou partenaires ».
2336. Le principe de non-discrimination permet aux opérateurs alternatifs de proposer une qualité de service et des tarifs équivalents à ceux de l'opérateur puissant, et assure par conséquent des conditions de concurrence équilibrées.
2337. Les obligations en matière de non-discrimination peuvent porter sur des aspects tarifaires ou sur des aspects non tarifaires (par exemple qualité du service, dépannages, délais d'installation, accès à l'information).

⁹¹² L'obligation de non-discrimination ne porte donc pas seulement sur le service fourni, mais aussi sur les informations qui doivent être fournies.

⁹¹³ Conformément à l'article 50, § 1 de la loi du 5 mai 2017 et aux dispositions de l'obligation d'accès telles qu'imposées dans cette décision.

2338. Le principe de non-discrimination comporte plusieurs volets :
- la non-discrimination externe entre tiers ;
 - la non-discrimination interne qui requiert que l'opérateur concerné applique aux tiers des conditions équivalentes à celles qu'il s'offre à lui-même ou à ses divisions commerciales, ses filiales ou partenaires.
2339. Faute d'une obligation de non-discrimination, l'opérateur puissant intégré verticalement serait en mesure d'entraver le développement de la concurrence en défavorisant ses concurrents par rapport à ses propres divisions ou filiales, notamment au niveau des services proposés, des tarifs, des délais, des procédures, des informations disponibles et de la qualité de service. L'opérateur puissant pourrait également être en mesure de favoriser un opérateur alternatif au détriment d'un autre, notamment s'il disposait par ailleurs avec l'un des opérateurs des arrangements commerciaux portant sur des produits ou services non réglementés.
2340. L'obligation de non-discrimination favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire en veillant à ce que la concurrence ne soit pas faussée ou entravée dans le secteur des communications électroniques. Comme abordé à la section 8.5.5. Barrières à l'entrée, les barrières présentes sur le marché de la radiodiffusion de détail en question ont en effet pour conséquence que celui-ci n'est pas assez concurrentiel, ce qui entraîne le risque que la concentration du marché reste élevée, que les possibilités de choix pour le consommateur soient limitées et que les prix puissent continuer à augmenter.⁹¹⁴
2341. Pour un opérateur alternatif qui souhaite commercialiser une offre concurrentielle, il est nécessaire de s'assurer que l'ensemble des tarifs, des services et des informations constituant l'offre soit fourni de façon équitable sous peine d'entraîner un déséquilibre et donc un désavantage concurrentiel dans le chef de l'opérateur alternatif, au bénéfice de l'opérateur puissant. Un déséquilibre en termes de conditions tarifaires peut engendrer un risque de compression des prix (price squeeze). Au niveau technique, technologique et opérationnel, la connaissance (éventuellement préalable) ou l'accès par l'opérateur puissant à des fonctionnalités non accessibles par l'opérateur alternatif peut induire auprès de ce dernier un retard dans la mise sur le marché ou procurer à l'opérateur puissant un avantage en tant que précurseur (first-mover). A titre dérogatoire, en tant

⁹¹⁴ Comme mentionné à la section 12.1. « Des barrières à l'entrée élevées et un niveau de concentration élevé ».

qu'opérateurs d'infrastructure, Telenet, SFR et Brutélé doivent cependant pouvoir tester, en vue d'expérimentations, de nouvelles technologies, de nouvelles conditions techniques ou opérationnelles pour autant que l'objectif est de les proposer ultérieurement à l'ensemble des bénéficiaires des produits réglementés.

2342. Imposer des conditions équivalentes ne dispense pas l'opérateur PSM de négocier de bonne foi les demandes d'accès raisonnables aux ressources associées et les systèmes d'assistance opérationnelle de haute qualité nécessaires pour garantir une concurrence équitable dans le cadre de la fourniture de services. Ce droit est en effet en tout cas repris à l'article 50, § 1 de la loi du 5 mai 2017 et est imposé dans cette décision dans les sections relatives à l'obligation d'accès.
2343. Imposer des conditions équivalentes ne fait pas obstacle à l'obligation de fournir des services de gros avec des niveaux de qualité de service déterminés. En effet, si le niveau de qualité de service proposé aux opérateurs alternatifs est limité au niveau minimum nécessaire pour l'opérateur puissant, ce niveau de service peut s'avérer insuffisant pour l'opérateur alternatif qui ne contrôle pas les opérations en amont et qui, par conséquent, pourrait subir un impact significatif sur ses ventes. L'opérateur puissant dispose d'une position favorable sur le marché d'un point de vue qualitatif car, étant verticalement intégré, il dispose de ce fait d'un contrôle précis sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Sa branche de détail acquiert dès lors une position concurrentielle favorable face à des opérateurs alternatifs faisant usage de son infrastructure. Il est donc nécessaire de tenir compte de cet avantage et de compenser, lorsque cela s'avère nécessaire, les déséquilibres qui résultent des conditions économiques et opérationnelles auxquelles chacun des opérateurs est soumis.
2344. Enfin, la position commune de l'ORECE concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès bitstream⁹¹⁵ relève qu'un opérateur puissant pourrait mettre en service de nouvelles infrastructures que les opérateurs alternatifs ne sont pas en mesure d'utiliser (par ex. conçues de façon délibérée pour restreindre l'accès et empêcher la fourniture de nouveaux services de gros pertinents aux opérateurs alternatifs). L'ORECE estime que le régulateur devrait s'assurer que les opérateurs alternatifs aient l'opportunité d'influencer les

⁹¹⁵ Bien que ces meilleures pratiques de l'ORECE renvoient spécifiquement au marché de l'accès bitstream (5/2007 – 3b/2014), les principes énoncés dans ce document sont également pertinents pour le marché de la télévision abordé dans ce document. Les problèmes soulevés par l'ORECE peuvent tout aussi bien se présenter sur ce marché, ce qui fait que les meilleures pratiques proposées sont ici aussi utiles.

décisions concernant les caractéristiques des nouveaux produits de gros et des nouvelles interfaces.

37.3.3. Equivalence des extrants

Description

2345. L'opérateur puissant doit fournir aux opérateurs alternatifs un accès aux intrants de gros comparable en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux qu'il fournit en interne à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents (équivalence des extrants- EoO⁹¹⁶).

Motivation

2346. La Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 estime que, dès lors qu'une obligation de non-discrimination est imposée à un opérateur puissant, le moyen le plus sûr de l'assurer de manière effective est d'appliquer le concept de l'équivalence des intrants (EoI).⁹¹⁷
2347. Toutefois, la recommandation estime nécessaire que l'ARN évalue la proportionnalité d'une telle obligation d'EoI. Notamment les ARN devraient étudier si les coûts de mise en conformité (dus par exemple à la révision de la conception de systèmes existants) sont inférieurs aux bénéfices envisagés en matière de concurrence. Enfin, la recommandation précise que lorsque l'EoI n'est pas proportionnée⁹¹⁸, les ARN devraient faire en sorte que l'opérateur puissant fournisse les intrants de gros sur la base de l'EoO.
2348. L'IBPT estime que l'imposition d'une mesure d'EoI dans les circonstances nationales actuelles est disproportionnée au regard des avantages qu'elle pourrait procurer sur le marché. Pour évaluer la proportionnalité de la mise en œuvre d'une EoI, l'IBPT a analysé l'ensemble des éléments constituant la chaîne de valeur des produits de gros. De manière générale, l'IBPT observe des différences

⁹¹⁶ L'équivalence des extrants, ou EoO, consiste en la fourniture d'intrants de gros qui sont comparables, en termes de fonctionnalités et de prix, à ceux que l'opérateur PSM fournit en interne et à ses propres entreprises en aval, mais en ayant potentiellement recours à des systèmes et processus différents.

⁹¹⁷ Voir considérants 12-13 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit.

⁹¹⁸ Voir le considérant 9 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013.

importantes entre la fourniture des intrants de gros pour la branche de détail des opérateurs puissants et les bénéficiaires.⁹¹⁹

2349. Afin de mettre en place un régime d'EoI la chaîne de valeur de l'opérateur régulé, de nombreux processus et systèmes devraient être adaptés. Des équipes de support devraient par ailleurs être remaniées. Parmi les éléments de la chaîne de valeur à adapter, l'adaptation des systèmes front-end de commande engendrerait un coût important. Outre l'adaptation de ces systèmes informatiques, il faut aussi tenir compte qu'une mise en place d'un régime d'EoI nécessiterait aussi une adaptation des développements que les demandeurs d'accès tiers ont effectué jusqu'à ce jour. Cela reviendrait donc à demander aux opérateurs alternatifs de renoncer aux efforts entrepris jusqu'alors. A ces modifications, il serait aussi notamment nécessaire d'ajouter les frais relatifs à la modification des autres systèmes de support et le remaniement des équipes de support de première ligne. De plus, la mise en conformité EoI nécessiterait un délai de mise en œuvre important.⁹²⁰
2350. Selon la recommandation, les produits NGA sont susceptibles d'inciter la mise en œuvre de nouveaux systèmes. Le coût incrémental pour la mise en place d'un régime d'EoI serait par conséquent plus faible. Cela ne vaut toutefois pas pour le réseau câblé, qui existe déjà depuis un temps considérable et auquel les opérateurs alternatifs ont déjà accès.⁹²¹ Les coûts de transfert vers EoI seraient donc dans ce

⁹¹⁹ A titre d'illustration : (i) Les équipes, les systèmes et les processus utilisés diffèrent en ce qui concerne les opérations front-end, notamment en ce qui concerne les équipes et outils d'aide (helpdesk) à la fourniture et à la réparation et les outils informatiques de support pour l'éligibilité et la commande de produits de gros. (ii) L'accès à l'information notamment en termes de développement technologique, de développement de produit et de maintenance prédictive ou correctrice (repair) est plus limité pour ce qui concerne les demandeurs d'accès tiers. (iii) Le niveau d'implication des demandeurs d'accès tiers dans le développement stratégique des caractéristiques essentielles des produits est faible et résulte dans certains cas de la pression régulatoire. (iv) Appliquer des niveaux de qualité de services sur les opérations de gros peut dans certains cas se révéler nécessaire pour assurer un échange efficace de type client-fournisseur alors que ces niveaux de qualité ne sont pas forcément nécessaires pour les opérations d'auto-fournitures de l'opérateur puissant.

⁹²⁰ Dans cette optique, l'IBPT mentionne qu'une réforme de la procédure d'installation s'est fait attendre plus de 2 ans.

⁹²¹ Dans cette optique, les choix ont donc été déjà réalisés en ce qui concerne les systèmes d'accès et les systèmes d'assistances correspondants

cas comparables à ceux en vigueur pour le transfert d'un produit traditionnel, ce qui fait qu'Eol procure moins d'avantages nets.⁹²²

2351. Au vu de ces circonstances nationales, l'IBPT considère que la mise en place d'un régime d'Eol n'est pas susceptible d'apporter des améliorations plus importantes que d'autres mesures moins contraignantes⁹²³. Il sera donc disproportionné d'imposer l'obligation d'Eol sur Telenet, SFR, ou Brutélé.

37.3.4. Evolutions du réseau et des offres de référence, et reproductibilité technique

Description

2352. L'opérateur puissant ne peut utiliser pour lui-même une nouvelle configuration de sa plateforme de télévision numérique (nouveaux paramètres, nouvelles fonctionnalités, nouveaux éléments du réseau, nouvelle technologie...) que lorsque cette configuration est autorisée au niveau de gros et que les opérateurs ont eu un délai raisonnable pour adapter leurs propres systèmes.
2353. 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. L'IBPT 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, l'IBPT 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.
2354. Tant que la reproductibilité technique n'est pas garantie, l'IBPT peut exiger de l'opérateur puissant qu'il modifie l'intrant de gros concerné. Si en outre l'offre de détail risque de nuire de manière significative à la concurrence, il peut exiger de l'opérateur puissant qu'il retarde ou cesse la fourniture de l'offre de détail en

⁹²² Voir le considérant 15 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 : « À cet égard, l'obligation imposée à l'opérateur PSM de fournir, sur une base Eol, des intrants de gros, basés sur le réseau historique en cuivre, sur les systèmes existants est moins susceptible de procurer des avantages nets suffisants pour satisfaire au critère de proportionnalité en raison des coûts plus élevés de reconfiguration des systèmes existants de fourniture et de soutien opérationnel nécessaires afin de les rendre conformes à l'Eol. »

⁹²³ L'IBPT estime nécessaire de renforcer de façon plus spécifique les obligations de non-discrimination et de transparence de la manière décrite dans la section 37.3.4. « Les Evolutions du réseau, des offres de référence et la reproductibilité technique » et section 37.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence ».

question tant que l'obligation de reproductibilité technique n'aura pas été satisfaite.

2355. Les demandeurs d'accès internes et tiers doivent avoir accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant les intrants de gros concernés, sans préjudice des règles de confidentialité des données d'entreprise.
2356. L'opérateur puissant doit aussi s'assurer que les composants des processus opérationnels utiles à l'exploitation des intrants de gros sont disponibles dans un délai raisonnable avant le lancement de son offre de détail correspondante.⁹²⁴ Il en est de même pour la disponibilité des accords de niveaux de services et de leurs indicateurs de qualité correspondants.
2357. Tout retard imputable à l'opérateur puissant lors de la mise en œuvre de la nouvelle offre⁹²⁵ entraînera l'obligation de retarder à due concurrence l'usage pour lui-même des nouveaux éléments de l'offre.
2358. Cette obligation est en relation avec l'obligation de transparence correspondante et détaillée à la section 37.4. « Obligations de transparence ».

Motivation

2359. A travers les évolutions du réseau qu'il envisage, l'opérateur puissant (le gestionnaire de l'infrastructure) détermine, notamment par rapport à sa propre feuille de route, les nouvelles technologies, les nouvelles fonctionnalités...
2360. En l'absence de mesures spécifiques, l'opérateur puissant disposerait naturellement de l'avantage du précurseur (first mover) par rapport aux opérateurs alternatifs faisant usage de la même infrastructure que lui. En effet, il évaluerait les nouvelles configurations en fonction de ses propres besoins et pourrait ne les proposer aux opérateurs alternatifs qu'à un stade ultérieur ou sous une forme dégradée.
2361. Pour assurer une concurrence équitable sur l'infrastructure de l'opérateur puissant, et donc éviter l'avantage du précurseur dont jouit ce dernier, tout opérateur alternatif doit donc pouvoir proposer au niveau du marché de détail les nouvelles évolutions du réseau au même moment que l'opérateur puissant. Etant

⁹²⁴ Voir la section 37.4.5. « Evolutions du réseau et des offres de référence ».

⁹²⁵ Notamment le retard dans la publication d'informations techniques.

donné que des adaptations techniques et opérationnelles peuvent être également requises de la part des opérateurs alternatifs, ces derniers doivent pouvoir avoir accès à l'ensemble des informations leur permettant de s'y préparer et d'effectuer l'ensemble des tests préalables nécessaires à leur mise en œuvre.

2362. Le point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA souligne la nécessité de fournir les produits de gros au préalable.

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination. »

2363. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre:

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai ».

2364. La position commune du BEREC concernant les meilleures pratiques en termes de remèdes sur les marchés d'accès bitstream⁹²⁶ relève que l'opérateur puissant pourrait être incité à discriminer en faveur de sa branche de détail.⁹²⁷ Selon le BEREC, les opérateurs alternatifs doivent être assurés de la mise à disposition de produits de gros appropriés aux développements du marché aval. Les informations pertinentes devraient notamment inclure des informations relatives aux prix, les conditions contractuelles et les caractéristiques techniques. Ces informations devraient être fournies de façon préalable.

2365. Imposer à l'opérateur puissant un accès de gros constituerait une mesure à faible bénéfice si celui-ci pouvait utiliser pour elle-même une nouvelle évolution du

⁹²⁶ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, p. 13/25.

⁹²⁷ Bien que ces meilleures pratiques de l'ORECE renvoient spécifiquement au marché de l'accès physique (4/2007 – 3a/2014) et au marché bitstream (5/2007 – 3b/2014), les principes énoncés dans ce document sont également pertinents pour le marché de la télévision abordé dans ce document. Les problèmes soulevés par l'ORECE peuvent tout aussi bien se présenter sur ce marché, ce qui fait que les meilleures pratiques proposées sont ici aussi utiles.

réseau avant de mettre une nouvelle offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. En l'absence d'une obligation de non-discrimination, l'obligation d'accès ne serait pas efficace et ne générerait pas les bénéfices attendus pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.

2366. En outre, la recommandation de la Commission européenne du 11 septembre 2013⁹²⁸ précise que les ARN peuvent avoir recours à un essai de reproductibilité technique pour s'assurer que l'obligation de non-discrimination est respectée⁹²⁹ :

« Les ARN devraient obliger les opérateurs PSM soumis à une obligation de non-discrimination à fournir aux demandeurs d'accès des intrants de gros réglementés leur permettant de reproduire techniquement les nouvelles offres de détail de la branche de détail en aval de l'opérateur PSM, notamment lorsque l'EoI n'est pas entièrement mise en œuvre.

À cette fin, et pour garantir des conditions de concurrence équitables entre la branche de détail en aval de l'opérateur PSM et les demandeurs d'accès tiers, les ARN devraient faire en sorte que les demandeurs d'accès internes et tiers aient accès aux mêmes informations techniques et commerciales concernant l'intrant de gros réglementé pertinent, sans préjudice des règles applicables en matière de secret des affaires. Les informations pertinentes sont entre autres des informations sur les nouveaux intrants de gros réglementés ou sur les modifications apportées aux intrants de gros réglementés existants, qui doivent être fournies dans les délais définis au cas par cas. »

2367. Pour permettre une concurrence sur un même pied d'égalité, il est important que la reproductibilité technique soit garantie. C'est pourquoi il est essentiel que l'opérateur PSM régulé garantisse la reproductibilité technique des nouveaux services de détail avant que ceux-ci ne soient lancés et que cette garantie reste d'application. Afin de garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire et proportionné que l'opérateur puissant fournisse au régulateur l'ensemble des informations utiles et, si l'IBPT l'estime nécessaire, qu'il effectue des tests démontrant la reproductibilité.

⁹²⁸ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹²⁹ Surtout lorsque l'EoI n'est pas entièrement mise en œuvre.

2368. Le produit d'accès de gros doit être disponible suffisamment longtemps avant le lancement d'une offre similaire par l'opérateur PSM pour les demandeurs d'accès, de manière à ne pas prendre le risque de monopolisation du marché en aval sur la base de la nouvelle offre.

37.3.5. Cloisons structurelles (« chinese walls »)

Description

2369. L'application du principe de non-discrimination implique que des cloisons structurelles entre les divisions de vente de gros et les divisions commerciales de l'opérateur puissant doivent exister, matérialisées par l'absence d'accès aux informations critiques et par la mise en place de protocoles et instructions spécifiques au sein des deux divisions ainsi que dans les services communs aux deux divisions.

Motivation

2370. La division de gros de l'opérateur puissant fournit des services aux concurrents de ses divisions commerciales et traite de ce fait des informations qui pourraient procurer un avantage à ses divisions commerciales si elles lui étaient communiquées.
2371. Ces informations critiques sont notamment (de manière non exhaustive) :
- les demandes des opérateurs alternatifs d'accéder et de faire usage de fonctionnalités, de technologies, de configurations... non utilisées par l'opérateur puissant en vue de se différencier sur le marché ;
 - la liste de ses prospects et de ses clients existants;
 - les volumes d'achat en gros des opérateurs alternatifs, y compris les volumes prévisionnels⁹³⁰ ;
 - les indicateurs de rotation de la clientèle des opérateurs alternatifs...
2372. La connaissance de ces informations critiques donnerait un avantage significatif aux divisions commerciales de l'opérateur puissant non seulement à l'égard de l'opérateur alternatif concerné mais également à l'égard des autres opérateurs sur le marché. En effet, sa branche de détail pourrait par exemple profiter des informations qu'elle détient pour prospecter auprès des cibles identifiées par l'opérateur alternatif.

⁹³⁰ Par exemple en termes de capacités des OLO Access Line.

2373. L'importance des cloisons structurelles est notamment reconnue dans l'annexe II de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA où la nécessité est soulignée d'implémenter des chinease walls dans le cas, e.a. d'accès au génie civil.⁹³¹

37.3.6. Customer Premises Equipments (CPE)

Description

2374. L'opérateur bénéficiaire sera libre d'utiliser les CPE⁹³² de son choix. Les tests de certification doivent, s'ils sont nécessaires, se limiter au strict minimum.

Motivation

2375. L'opérateur PSM peut choisir librement les équipements terminaux qu'il raccorde sur son réseau. Il a une position privilégiée en ce qui concerne le développement et les choix concernant les fonctionnalités à ce sujet dans le cadre des négociations avec les fabricants. L'obligation de non-discrimination qui lui incombe nécessite toutefois que les opérateurs alternatifs doivent pouvoir le concurrencer dans des circonstances équivalentes. Afin de créer un « level playing field », les OLO doivent également être en mesure d'utiliser un CPE de leur choix.
2376. Conformément à l'article 38 de la loi du 13 juin 2005, l'opérateur d'un réseau public de communications électroniques doit publier toutes les spécifications nécessaires pour permettre de raccorder les équipements terminaux le plus simplement possible à son réseau.⁹³³

⁹³¹ Voir l'annexe II de la Recommandation de la Commission de 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) : « L'opérateur historique a une connaissance préalable des plans de déploiement des demandeurs d'accès tiers. Pour éviter que cette information ne soit utilisée pour procurer un avantage commercial indu, l'opérateur PSM responsable de l'exploitation de l'infrastructure de génie civil ne devrait pas partager l'information avec sa branche de détail en aval.

Les ARN devraient au moins veiller à ce que les personnes prenant part aux activités de la branche de détail de l'opérateur PSM ne puissent pas participer aux structures d'entreprise de l'opérateur PSM responsable, directement ou indirectement, de la gestion de l'accès à l'infrastructure de génie civil. »

⁹³² Le CPE est un équipement directement raccordé au support physique. Il peut s'agir par exemple, selon les technologies, du modem-routeur ou du décodeur.

⁹³³ Voir art. 38 LCE : « Les opérateurs de services offerts sur les réseaux publics de communications électroniques publient les spécifications techniques exactes et appropriées de leurs interfaces avant que les services fournis via ces interfaces ne soient disponibles pour le public. Les spécifications sont communiquées sur simple demande à toute personne intéressée et sont suffisamment détaillées pour pouvoir concevoir des équipements terminaux qui permettent d'utiliser tous les services pouvant être fournis via les interfaces en question. »

2377. L'IBPT considère que dans certaines circonstances et selon la maturité de la technologie utilisée, l'utilisation obligatoire de tests de certification peut être raisonnable afin de préserver le réseau des brouillages préjudiciables. Ces tests ne peuvent toutefois pas être utilisés pour imposer inutilement aux opérateurs alternatifs des charges financières supplémentaires et doivent donc se limiter au strict nécessaire.⁹³⁴

37.4. OBLIGATIONS DE TRANSPARENCE

37.4.1. Base légale

2378. Conformément à l'article 48 de la loi du 5 mai 2017, l'IBPT peut définir les obligations de transparence concernant l'accès, en vertu desquelles les opérateurs doivent rendre publiques certaines informations, définies par l'Institut. L'Institut précise les informations à fournir, le niveau de détail requis et les modalités de publication.

37.4.2. Obligation générique

Description

2379. Les opérateurs disposant d'une puissance significative sur le marché considéré doivent rendre publiques certaines informations définies par l'IBPT, telles que les informations comptables, les spécifications techniques, les caractéristiques du réseau, les modalités et conditions de fourniture et d'utilisation ainsi que les prix.
2380. L'IBPT précise dans les sections ci-après les mesures qui apparaissent justifiées. L'IBPT peut par ailleurs préciser ultérieurement d'autres informations qu'il estime nécessaires de publier en application de cette obligation.

Motivation

2381. 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.
2382. Il permet notamment :

⁹³⁴ Conformément à l'art. 36, § 1er LCE : « Les équipements qui satisfont aux conditions légales peuvent être raccordés aux interfaces appropriées. Un opérateur de réseau public de communications électroniques ne peut pas refuser un tel raccordement pour des raisons techniques. »

- 2382.1. De pallier la faiblesse du pouvoir de négociation des opérateurs alternatifs ;
 - 2382.2. 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 ;
 - 2382.3. 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 ;
 - 2382.4. 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,
 - 2382.5. d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, particulièrement l'obligation de non-discrimination.
2383. En l'absence d'une telle obligation, l'opérateur ayant une puissance significative pourrait être incité à restreindre les informations qu'il communique pour s'assurer une flexibilité indue dans ses négociations avec les opérateurs alternatifs, au risque de défavoriser certains opérateurs alternatifs, voire d'entraver ou d'empêcher totalement l'accès à son réseau. Lorsqu'un opérateur alternatif souhaite développer une offre commerciale, il lui est nécessaire de pouvoir établir un plan d'affaire visant à déterminer ses capacités de développement et tenant compte des conditions de fourniture. Il doit être en mesure d'établir ce plan d'affaires de façon fiable, sur la base d'informations pertinentes et complètes.
2384. Le principe de transparence est enfin un outil d'efficacité puisqu'il permet aux opérateurs alternatifs de disposer des informations concrètes nécessaires pour développer ou adapter leurs propres systèmes et portefeuille de produits. Lorsque ces informations sont délivrées suffisamment à l'avance, l'opérateur alternatif est notamment en mesure de délivrer un produit sur le marché avec un *time-to-market* équivalent à l'opérateur puissant, ce qui garantit la mise en œuvre efficace de la non-discrimination.

2385. L'obligation de transparence contribue à la réalisation des objectifs généraux de la directive cadre⁹³⁵, repris aux articles 35-37 de la loi du 5 mai 2017. Notamment elle veille à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée. Elle vise à supprimer les obstacles à la fourniture de réseaux de communications électroniques, de ressources et services associés.
2386. Comme évoqué à la section 8.5. Analyse concurrentielle, le marché n'est pas suffisamment concurrentiel en raison de différents facteurs. Le risque existe par conséquent que la concentration du marché reste élevée, que les possibilités de choix pour le consommateur soient limitées et que les prix puissent continuer à grimper. Cette obligation doit notamment permettre à un opérateur d'avoir les informations nécessaires pour pouvoir entrer efficacement sur le marché via une offre de gros.
2387. En l'absence d'une obligation de transparence, il ne peut être garanti que la concurrence soit efficace et durable ou que les barrières à l'entrée susmentionnées puissent être dépassées.
2388. Compte tenu des éléments qui précèdent, les bénéfices que procure une obligation de transparence sont significatifs, tandis que l'absence d'une telle obligation rendrait très difficile la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire.

37.4.3. Offre de référence

Description

2389. L'opérateur PSM doit publier une offre de référence en matière d'accès à la plateforme de télévision numérique et à l'offre de services de télévision analogique. L'offre de référence est publique et doit pouvoir être consultable simplement et rapidement sur le site Internet de l'opérateur PSM.
2390. Toute prestation d'accès devra être incluse dans l'offre de référence, y compris les services auxiliaires. L'existence d'une offre de référence ne fait cependant pas obstacle à la demande d'autres prestations qui n'y figurent pas ou à ce que les parties dérogent, de commun accord, à l'offre de référence. L'opérateur puissant devra répondre favorablement aux demandes raisonnables.

⁹³⁵ 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques (directive «cadre»), JO L 108 du 24.4.2002, p. 33, art. 8.

2391. L'offre de référence devra contenir une description des éléments de l'offre, leurs modalités, et les conditions et tarifs associés conformément à l'annexe H. L'offre de référence devra être suffisamment détaillée afin que l'opérateur qui demande l'accès ne paie pas pour des éléments de l'offre qu'il n'estime pas nécessaires à la fourniture de ses services mais également de sorte à permettre aux opérateurs alternatifs de faire une évaluation pertinente de l'offre.
2392. 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. A 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.
2393. L'IBPT peut imposer à tout moment de modifier ou de publier des éléments supplémentaires à l'offre de référence⁹³⁶ 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.
2394. La modification des offres de référence est soumise à une procédure spécifique précisée à la section « Evolutions du réseau et des offres de référence ».
2395. Les offres de référence existantes restent valables moyennant les adaptations éventuelles imposées dans le cadre de la présente décision.

Motivation

2396. L'offre de référence – qui comprend tant les conditions contractuelles, soit les droits et obligations, que les informations et spécifications techniques – est un outil indispensable pour les opérateurs alternatifs leur permettant d'évaluer leur capacité à développer des produits de détail sur la base de produits de gros de l'opérateur puissant et d'établir un plan d'affaires précis et fiable. Lorsqu'il s'agit d'un nouveau produit de gros proposé par l'opérateur puissant ou d'une adaptation d'un produit existant, l'information fournie par l'opérateur puissant

⁹³⁶ Article 48 de la loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.

doit permettre aux opérateurs alternatifs d'évaluer effectivement l'impact de ce produit de gros sur leurs processus⁹³⁷ et sur leur propre portefeuille de produits de détail afin de rendre ce dernier attractif et concurrentiel ou le maintenir à un tel niveau.

2397. L'obligation de publier une offre de référence est un remède recommandé par l'ORECE. Elle est nécessaire pour compléter les remèdes d'accès et de non-discrimination puisque la mise à disposition des informations techniques, opérationnelles et tarifaires constitue la base nécessaire pour mettre en œuvre les produits de gros régulés. Un manque de transparence affaiblirait sérieusement l'efficacité de l'obligation d'accès au réseau de l'opérateur régulé.
2398. L'obligation de publier une offre de référence suffisamment détaillée vise à garantir que les opérateurs ne sont pas tenus de payer pour des éléments (ressources de réseau, facilités, configurations...) qui ne sont pas nécessaires pour le service demandé.
2399. L'obligation de publier une offre de référence, permet de garantir aux opérateurs alternatifs une visibilité sur l'architecture technique et les conditions économiques et tarifaires des offres de gros de l'opérateur puissant. Elle permet également de faciliter les négociations d'accords d'accès car ces négociations peuvent se baser sur des conditions connues de toutes les parties. Elle permet par ailleurs d'assurer et de vérifier le respect des autres obligations, notamment celle de non-discrimination.
2400. L'offre de référence permet aussi à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires de l'opérateur puissant.
2401. Il est important que l'offre de référence soit tenue à jour afin qu'elle conserve son utilité à l'égard des opérateurs bénéficiaires, ou de ceux qui pourraient être intéressés. En effet, une offre de référence désuète, incomplète ou erronée ne pourrait pas informer au mieux les intéressés, et ne leur permettrait dès lors pas d'effectuer des choix stratégiques, techniques ou commerciaux en toute connaissance de cause. Dans sa position commune sur les bonnes pratiques en

⁹³⁷ BEREC Common Position on best practice in remedies on the market for broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BOR (12) 128, BP16, p. 9/25.

matière d'obligations sur le marché de la large bande⁹³⁸, l'ORECE estime ainsi que le régulateur devrait imposer à l'opérateur régulé l'obligation de mettre à jour l'offre de référence en temps opportun afin de refléter les changements pertinents tels que, entre-autres, l'évolution technologique et les caractéristiques opérationnelles. En outre, l'ORECE énumère les informations que devrait contenir une offre de référence. Elle y souligne notamment les restrictions d'utilisation et autres problèmes de sécurité.

2402. Lors de son analyse des problèmes potentiels découlant de la dominance des Telenet, Brutélé et SFR sur leurs réseau respectifs, l'IBPT a constaté⁹³⁹ qu'il est donc important qu'une offre de référence soit rédigée de manière minutieuse et mise à jour lorsque c'est nécessaire de manière à garantir aux bénéficiaires :

- Que les descriptions techniques qu'elle contient reflètent exactement les fonctionnalités des produits fournis et toutes les limitations dont l'opérateur puissant a connaissance.
- Que l'opérateur puissant a mis tout en œuvre pour valider les informations qu'elle contient, le cas échéant moyennant des tests techniques et opérationnels
- Que les informations qu'elle contient sont suffisamment précises, complètes et actualisées pour pouvoir procéder à une évaluation pertinente de l'offre (même avant tout test technique) et assurer une mise en œuvre technique optimale.

2403. Il est important que l'information contenue dans l'offre de référence soit aussi précise et détaillée que possible. En effet, la non-discrimination impose que l'opérateur puissant fournisse à ses concurrents au moins les mêmes services que ceux qu'il s'offre à lui-même. Cela implique que le concurrent puisse reproduire les services de détail de l'opérateur puissant en ajoutant les composants supplémentaires ad-hoc. Mais il peut également utiliser ce produit pour fournir un autre produit de détail ou un produit similaire différencié.

2404. L'auteur de l'offre de référence est celui qui doit la tenir à jour étant donné qu'il dispose des informations les plus détaillées et les plus récentes concernant l'offre de référence et son fonctionnement. C'est en outre le seul à avoir des échanges réguliers avec les fabricants concernant les produits et équipements qu'il utilise.

⁹³⁸ BEREC Common position on best practice in remedies on the market for wholesage broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP21c, p. 10-11/25.

⁹³⁹ Voir paragraphe 2219 de cette décision.

37.4.4. Indicateurs de performance

Description

2405. Les opérateurs puissants doivent, tous les deux mois
- publier sur leur site Internet des indicateurs en matière de qualité de service (KPI – key performance indicators) concernant la fourniture de services de télévision analogique et numérique et les communiquer directement à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs bénéficiaires des offres de référence.
 - transmettre à l'IBPT les KPI se rapportant aux prestations fournies au département de détail et poursuivant la même finalité que les prestations de gros fournies aux opérateurs alternatifs. Ces KPI relatifs aux prestations fournies au département de détail seront traitées de manière confidentielle par l'IBPT.
2406. L'IBPT détermine les types d'indicateurs à évaluer et leur niveau de détail. Les indicateurs de performance poursuivent le double objectif (1) de mesurer le niveau de qualité offert pour l'opérateur puissant dans le cadre de ses prestations de fourniture de l'accès régulé et (2) de contrôler le respect des engagements contractuels en termes de qualité de service (SLA).
2407. L'opérateur puissant publie la liste des indicateurs ainsi que leur méthodologie de calcul dans son offre de référence.
2408. Les types d'indicateurs, ainsi que leurs modes de calculs, doivent être tenus à jour par leur auteur, notamment en cas d'évolution des produits et/ou des services de gros et/ou de détail. Les modifications font l'objet d'une modification de l'offre de référence.
2409. L'IBPT peut également imposer à tout moment de modifier les indicateurs et de publier ou de lui transmettre des indicateurs supplémentaires notamment afin de tenir compte de l'évolution des offres de gros ou de détail et des demandes des opérateurs alternatifs, pour autant que ces demandes soient justifiées.
2410. Sur demande de l'IBPT, l'opérateur puissant met à sa disposition la totalité des données brutes nécessaires à la vérification des indicateurs de qualité de service imposés pour l'ensemble des services régulés.

Motivation

2411. Les concepts de « transparence » et de « non-discrimination » sont des éléments essentiels de la promotion de la concurrence et du développement du marché intérieur qui doivent sous-tendre l'action des autorités réglementaires nationales en vertu de l'article 8.5 et en particulier 8.5 b) de la Directive Cadre. Les obligations de transparence et de non-discrimination sont expliquées dans les articles 9 et 10 de la Directive Accès. Le point 3 de l'article 9 de cette directive précise que « *les autorités réglementaires nationales peuvent préciser les informations à fournir, le niveau de détail et le mode de publication* ».
2412. La recommandation de la commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination prévoit que lorsqu'une telle obligation est imposée en application de l'article 10 de la directive 2002/19/CE, les régulateurs devraient imposer à l'opérateur puissant l'utilisation de KPI pour contrôler efficacement que cette obligation est bien respectée.⁹⁴⁰ La mesure de performance par les KPI devrait reposer au moins sur les éléments essentiels de la fourniture de services de gros réglementés (processus de commande, fourniture de services, qualité du service - notamment en cas de défaillance - , délai de réparation en cas de défaillance, et migration entre différents intrants de gros réglementés – à l'exclusion des migrations en bloc ponctuelles). En outre, la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 prévoit la publication de ces KPI afin de pouvoir remarquer à temps un éventuel comportement discriminatoire.⁹⁴¹
2413. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes l'ORECE estime que l'opérateur puissant pourrait avoir un incitant à opérer une discrimination non tarifaire en faveur de ses opérations de détail. En conséquence, les produits d'accès de gros pourraient ne pas disposer d'une qualité raisonnable et les niveaux de service pourraient ne pas être comparables avec ceux de la branche de détail. L'ORECE estime que le régulateur devrait imposer des KPI de façon à superviser la conformité aux obligations de non-discrimination et s'assurer que l'opérateur puissant satisfait à ses obligations en termes de qualité.⁹⁴²

⁹⁴⁰ Voir le point 19 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹⁴¹ Voir le point 24 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹⁴² BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP22, p. 11/25.

L'ORECE estime que ces KPI doivent aussi permettre de comparer les niveaux de services offerts aux opérateurs alternatifs tant avec ceux de la branche de détail de l'opérateur puissant ainsi qu'avec le niveau moyen de qualité de service proposé au secteur.

2414. Pour qu'un opérateur alternatif puisse s'établir comme un acteur crédible sur les marchés des services de télévision, il doit être capable d'offrir des niveaux de qualité de services au moins comparables à ceux de l'opérateur puissant. Dans la mesure où il est dépendant de l'accès fourni par l'opérateur puissant, il importe que ce dernier fournisse ces services avec un niveau de qualité au moins équivalent à celui qu'il se fournit en interne. Pour garantir le respect de cette obligation, il est nécessaire que l'IBPT puisse contrôler le niveau de qualité des services fournis par l'opérateur PSM.
2415. Des KPI relatifs aux prestations fournies en interne au département de détail sont nécessaires pour que l'IBPT puisse vérifier s'il n'y a pas de discrimination entre les offres de gros proposées aux opérateurs alternatifs et les prestations fournies en interne. Cette mesure assure qu'un opérateur alternatif est en mesure de fournir au client final (résidentiel ou professionnel) un service de détail au moins équivalent à celui de la branche de détail de l'opérateur puissant.
2416. Il est nécessaire et proportionnel de suivre en détail et régulièrement les services de gros par le biais d'une publication régulières des KPI pour pouvoir intervenir rapidement si des problèmes opérationnels devaient survenir. Une périodicité de deux mois constitue un compromis équilibré entre la charge administrative et l'efficacité de la mesure (qui augmentent tous deux avec la fréquence de publication).
2417. L'obligation de rendre les indicateurs de performance accessibles aux opérateurs alternatifs et également à tous les intéressés est une incitation additionnelle pour obtenir une bonne performance. En outre, en cas de problèmes lors de la fourniture du service à l'utilisateur final, ces indicateurs peuvent aider à déterminer si la responsabilité du problème incombe à l'opérateur puissant ou à l'opérateur alternatif.

2418. La recommandation précise par ailleurs que les caractéristiques détaillées des KPI peuvent nécessiter d'être mises à jour régulièrement.⁹⁴³ En effet, les évolutions notamment technologiques, techniques et opérationnelles peuvent entraîner l'obsolescence de certaines mesures ou méthodes de mesure. Il est par conséquent nécessaire de les adapter aux évolutions pour permettre de poursuivre efficacement leur objectif de transparence.
2419. Afin de permettre à l'IBPT de contrôler le calcul de ces indicateurs de performance⁹⁴⁴, il est nécessaire qu'il puisse disposer des informations brutes qui ont permis leur évaluation. Ces informations sont disponibles dans les systèmes et bases de données de l'opérateur puissant et leur fourniture de façon ponctuelle au régulateur n'impose pas une charge de travail disproportionnée à l'opérateur puissant.
2420. L'IBPT estime que, pour un opérateur puissant, la publication d'indicateurs de qualité n'entraîne pas de coûts supplémentaires excessifs. En effet, un opérateur puissant dispose déjà d'une grande partie de ces informations puisqu'il en a besoin pour la gestion et le suivi de ses propres indicateurs de qualité de service (SLA). L'obligation de publier des KPI n'est donc pas une obligation disproportionnée au regard des bénéfices qu'une telle publication apporte au marché.

37.4.5. Evolutions du réseau et des offres de référence

Description de la mesure

Evolutions du réseau à long terme

2421. Dans le cadre de l'évolution continue de son réseau, l'opérateur puissant communiquera à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans. Les informations communiquées englobent entre autres:
- toutes les adaptations prévues aux points d'accès de gros existants ;
 - toutes les fermetures prévues de points où l'accès de gros est fourni ;
 - le calendrier des transformations de réseau et technologiques prévues ;

⁹⁴³ Voir le point 22 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹⁴⁴ Conformément aux points 25 -26 de la Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

- les transformations non planifiées mais susceptibles de faire l'objet d'une évaluation dans la période concernée.

2422. Ces informations doivent être mises à jour et communiquées annuellement à travers un document intitulé « Network Transformation Outlook ».

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

2423. En cas d'évolutions du réseau, de l'infrastructure, ou des logiciels informatiques (IT) de l'opérateur puissant, telles que visées à la section 37.3.4. ce dernier devra notifier la modification proposée à l'IBPT afin de lui permettre d'en analyser les conséquences.

2424. L'opérateur puissant doit notifier la modification proposée à l'IBPT au moins 90 jours avant la date souhaitée d'entrée en vigueur.⁹⁴⁵ L'IBPT peut durant ce délai informer l'opérateur puissant qu'il envisage de prendre une décision relative à la modification proposée. Cette notification a pour effet de suspendre l'entrée en vigueur de la modification proposée. A l'issue de son examen, l'Institut peut accepter, adapter ou refuser la modification proposée. Il précise par ailleurs les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. A l'issue de cette procédure, l'opérateur puissant adapte si nécessaire son offre de référence et la publie.

2425. Tout au long de cette procédure, l'auteur de l'offre informe régulièrement les opérateurs alternatifs de l'état d'avancement de sa demande de modification.

2426. Lorsqu'il s'agit d'une évolution nécessitant des adaptations auprès des opérateurs alternatifs, l'opérateur puissant doit permettre à ces derniers de disposer d'un délai raisonnable pour l'adaptation de leurs propres systèmes. Lorsqu'il notifie sa proposition d'adaptation de l'offre de référence, l'opérateur puissant transmet aux

⁹⁴⁵ Voir article 48 § 6 de la loi du 5 mai 2017 : « Lorsque l'auteur d'une offre de référence souhaite la modifier, il notifie à l'Institut la modification souhaitée au moins 90 jours avant la date prévue d'entrée en vigueur. Dans ce délai, l'Institut peut notifier à l'auteur de la modification de l'offre de référence qu'il va prendre une décision à propos de la modification souhaitée. Cette notification suspend l'entrée en vigueur de la modification souhaitée. L'Institut peut imposer les adaptations qu'il juge nécessaires ou refuser la modification souhaitée. L'Institut prévoit les modalités d'entrée en vigueur de la modification dans sa décision. »

bénéficiaires de l'offre de référence un High Level Design Document concernant la modification technique⁹⁴⁶. Il motive l'importance de la modification.

2427. Après publication de l'offre de référence adaptée, le bénéficiaire dispose ensuite en principe d'un délai minimum de 3 à 6 mois (selon l'importance de la modification) en vue d'adapter ses propres systèmes. Le délai est déterminé selon les lignes de conduite établies à l'Annexe I ou, le cas échéant, dans une décision de l'IBPT. Pendant ce délai, l'opérateur puissant transmet aux bénéficiaires une documentation technique, conformément aux lignes de conduite établies à l'Annexe I, en vue de la mise en œuvre.

Motivation

Evolutions du réseau à long terme

2428. Il est nécessaire et proportionné d'imposer à l'opérateur puissant de communiquer à l'IBPT et aux opérateurs alternatifs ses projets en matière de développement des réseaux par région sur une période de cinq ans.
2429. Pour veiller à ce qu'il y ait une concurrence loyale et stimuler les investissements, il est important qu'il y ait préalablement aux évolutions futures du réseau suffisamment de transparence sur ces évolutions. Cette transparence est nécessaire pour l'opérateur alternatif afin qu'il puisse adapter son modèle commercial et ses activités, et se préparer au futur réseau et aux futurs produits. La transparence est également nécessaire pour éviter toute discrimination en termes d'accès à l'information entre l'opérateur puissant, ses filiales et partenaires d'une part, et les opérateurs alternatifs d'autres part. Sans cela, l'opérateur puissant serait en mesure d'exploiter la transition vers de nouvelles technologies de transport de TV de manière à avantager ses propres services et à entraver le développement des services des opérateurs alternatifs utilisant son réseau.
2430. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques en termes de remèdes, l'ORECE estime que les changements futurs planifiés en termes d'architecture du réseau de l'opérateur puissant devraient être publiés ou disponibles sur demande.⁹⁴⁷

⁹⁴⁶ Pour plus de précisions, voir Annexe I.

⁹⁴⁷ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP22, p. 11/25.

2431. Les informations communiquées ne peuvent cependant pas se limiter aux transformations prévues. En effet, en tant que gestionnaire de réseau, l'opérateur puissant évalue régulièrement un ensemble d'évolutions probables sans nécessairement les mettre toutes en œuvre. En se limitant aux transformations prévues, les opérateurs alternatifs pourraient être informés trop tardivement ou sous-estimer les risques d'évolutions futures.
2432. La période de 5 ans correspond à la visibilité nécessaire pour réaliser des investissements importants dans les réseaux. Une prévision sur 5 ans est nécessaire pour permettre aux opérateurs alternatifs :
- de trouver une solution alternative optimale garantissant la continuité de ses services à l'utilisateur final;
 - d'avoir une vision générale sur le futur pour pouvoir orienter de manière efficace ses recherches et ses investissements.
2433. Dans le cadre de la transition vers les réseaux de nouvelle génération transport TV, il est par ailleurs indispensable que le régulateur et les opérateurs alternatifs soient informés le plus rapidement possible de ces développements afin d'analyser les conséquences pour le marché.

Adaptation des offres de gros aux évolutions du réseau ou IT

2434. L'article 48 § 6 de la loi de 5 mai 2017 précise les modalités d'adaptation des offres de référence. Cette disposition prévoit la notification de l'IBPT d'un projet de modifications souhaité par l'opérateur puissant. L'IBPT peut refuser ce projet de modification ou en imposer l'adaptation.⁹⁴⁸
2435. Outre la disposition législative prévue, la communication de la proposition d'adaptation aux opérateurs alternatifs s'avère nécessaire afin de les informer le plus rapidement possible des changements envisagés. Ainsi, l'ORECE note à juste titre que l'opérateur PSM a un accès privilégié à des informations essentielles et

⁹⁴⁸ L'utilisation d'une telle procédure d'autorisation préalable par le régulateur est également mentionnée par l'ORECE dans son document intitulé « Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market », BoR (12) 128, BP21 et 21c, p. 10-11/25.

que celles-ci peuvent constituer un avantage déloyal lorsqu'il partage certaines informations tardivement.⁹⁴⁹

2436. L'IBPT doit en outre disposer d'un délai raisonnable pour pouvoir vérifier que l'offre telle que l'opérateur puissant souhaite la modifier permet bien la reproductibilité technique de ses offres de détail (voir section 37.3.4.).
2437. Une adaptation de l'offre de référence peut également s'accompagner d'adaptations techniques, informatiques ou documentaires chez l'opérateur alternatif. C'est pourquoi, selon la situation, il est nécessaire de prévoir un délai minimum entre le moment où l'opérateur puissant peut adapter l'offre de référence et le moment à partir duquel l'opérateur puissant peut en bénéficier. En principe un délai de 3 ou 6 mois minimum s'applique selon l'importance des modifications à effectuer. Ces délais résultent de l'expérience de la mise en œuvre d'adaptations antérieures. Elles reflètent un compromis entre un délai minimum nécessaire à un opérateur alternatif pour adapter ses propres systèmes⁹⁵⁰ et éviter à l'opérateur puissant un retard important dans la mise sur le marché de son nouveau produit.
2438. Un tel délai est conforme au point 32 de la Recommandation CE du 20 septembre 2010 concernant les réseaux NGA :

« Les ARN devraient obliger l'opérateur PSM à proposer des produits d'accès à haut débit en gros au moins six mois, en principe, avant que l'opérateur PSM ou sa filiale de détail ne commercialise ses propres services correspondants de NGA au détail, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non discrimination. »

2439. Le considérant 33 de cette Recommandation du 20 septembre 2010 justifie en outre :

« Les ARN devraient appliquer des principes de non-discrimination afin d'éviter que la branche de détail de l'opérateur PSM ne bénéficie d'un avantage en termes de délai. L'opérateur PSM devrait être obligé de modifier son offre bitstream de gros avant de lancer de nouveaux services de détail basés sur la fibre de manière à permettre à ses concurrents bénéficiant d'un accès bitstream de disposer d'une période raisonnable pour réagir au lancement de ces produits. Une période de six mois est considérée comme raisonnable pour

⁹⁴⁹ Idem.

⁹⁵⁰ Les opérateurs réalisent généralement 3 révisions IT importantes par an.

procéder aux adaptations nécessaires, à moins qu'il n'existe d'autres mesures de sauvegarde efficaces pour garantir la non-discrimination ».

2440. Dans sa position commune sur les meilleures pratiques, l'ORECE estime également qu'un délai de 6 mois peut constituer un délai raisonnable.⁹⁵¹
2441. Imposer un accès au réseau de l'opérateur puissant serait sans effet si l'opérateur puissant pouvait utiliser pour lui-même une nouvelle technologie, un nouvel élément réseau, une nouvelle topologie et de nouvelles capacités avant de mettre une offre de gros à la disposition des opérateurs alternatifs. L'obligation ne serait dès lors pas efficace et son introduction serait disproportionnée, étant donné qu'elle n'aurait pas d'avantage réel pour la concurrence à long terme et pour le consommateur.
2442. La publication de documentation technique est nécessaire pour permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence de mettre en œuvre la modification. Le document descriptif (high level design document) a quant à lui pour objectif de permettre aux bénéficiaires de l'offre de référence d'évaluer l'impact des changements à planifier.

⁹⁵¹ BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, BP17, p. 9/25.

37.5. OBLIGATIONS DE CONTRÔLE DES PRIX ET DE COMPTABILISATION DES COÛTS

37.5.1. Base légale

2443. La base légale de ces obligations est l'article 51 de la loi du 5 mai 2017.

37.5.2. Obligation de pratiquer des prix équitables

Description

2444. L'IBPT impose à Brutélé, SFR et Telenet une obligation de pratiquer des prix équitables pour les deux services d'accès de gros à la radiodiffusion sur les réseaux câblés (accès à la plate-forme de télévision numérique et la revente des services de télévision analogique). Conformément à l'article 51 de la loi du 5 mai 2017:

§ 1er. L'Institut peut, conformément à l'article 44, paragraphes 3 et 5, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur de réseau concerné peut, en l'absence de concurrence efficace, maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals.

Lorsque l'Institut impose une de ces obligations à un opérateur de réseau, les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace sont pris en compte. L'Institut veille à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages pour le consommateur. A cet égard, il peut prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés concurrentiels comparables.

Afin d'encourager l'opérateur de réseau à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, l'Institut tient compte des investissements qu'il a réalisés et lui permet une rémunération raisonnable du capital adéquat engagé, compte tenu de tout risque spécifiquement lié à un nouveau projet d'investissement particulier

2445. Par « équitable », l'IBPT entend un prix qui peut être supérieur aux coûts tout en conservant un lien avec les coûts. Autrement dit, il peut exister une marge raisonnable entre les coûts et le prix.
2446. Les tarifs de location mensuelle de l'accès au réseau câble incluront cependant, au-delà des coûts, une marge raisonnable, compte tenu du risque spécifiquement lié à l'investissement dans les réseaux de très haut débit. Les tarifs des services auxiliaires tels que les redevances uniques doivent être orientés vers les coûts.

2447. L'obligation de pratiquer des prix équitables sera vérifiée à l'aide d'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC reflétant les coûts d'un opérateur efficace. L'IBPT tiendra le plus grand compte de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne⁹⁵².
2448. Etant donné qu'un modèle de coûts de type bottom-up LRIC ne sera pas disponible à court terme, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs équitables pour l'accès au câble.
2449. Une **première option** pourrait consister à ce que les tarifs pratiqués en vertu de la décision du 19 février 2016⁹⁵³ pour la phase de lancement⁹⁵⁴ au moment de la consultation nationale sur la présente analyse de marché restent en vigueur jusqu'à l'entrée en vigueur éventuelle d'une décision procédant à leur révision. Cela signifie que la tarification continuerait de tenir compte que, le cas échéant, l'accès de gros aux services de radiodiffusion est vendu avec un accès de gros à un service haut débit. Ces tarifs ne seraient plus cependant susceptibles d'évoluer en fonction des tarifs de détail des câblo-opérateurs⁹⁵⁵.
2450. Une **deuxième option** pourrait consister à corriger les tarifs actuellement applicables sur la base d'un benchmark national (complété le cas échéant par des points de comparaison à l'étranger). En effet, la première option maintiendrait en application des tarifs de gros significativement différents entre les câblo-opérateurs. A titre d'exemple, l'offre de gros reposant sur l'offre Whop de Telenet

⁹⁵² Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE).

⁹⁵³ Décision de la CRC concernant la révision des tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés (région de langue française), 19 février 2016.

⁹⁵⁴ Les tarifs de gros pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs étaient précédemment déterminés selon une méthodologie retail minus. Dans sa décision du 19 février 2016, la CRC avait considéré qu'une phase de lancement de 2 ans (pendant laquelle les minus étaient plus élevés et donc les prix de gros plus faibles) était appropriée.

⁹⁵⁵ Dans le cas où de nouvelles offres seraient introduites sur le marché de détail, le prix de gros correspondant serait déterminé conformément à la méthodologie prévue par la décision de la CRC du 19 février 2016 pour la phase de lancement. Après leur détermination par le régulateur, ces tarifs ne devraient pas évoluer en fonction des tarifs de détail des câblo-opérateurs. Si les offres de détail existantes devaient évoluer (p.ex. sur le plan tarifaire ou sur le plan de leurs caractéristiques), ces offres modifiées ne devraient pas nécessairement être considérées comme de « nouvelles offres » justifiant qu'un nouveau tarif de gros soit déterminé. En cas d'évolution d'une offre existante, le prix de gros ne devrait pas être modifié. Afin d'évaluer s'il s'agit d'une offre réellement nouvelle ou d'une évolution d'une offre existante, l'IBPT prendra en compte une série de facteurs pertinents, notamment : l'évolution tarifaire de l'offre par rapport à l'évolution tarifaire des autres offres de l'opérateur, la dénomination de l'offre, son positionnement dans la gamme de produits, etc.

coûte de l'ordre de 24 €, tandis que l'offre de gros reposant sur l'offre Wahoo de VOO coûte de l'ordre de 19 €. De tels écarts peuvent être logiques dans le cadre d'une méthodologie retail minus (dont le point de départ est le tarif de détail de chaque opérateur), mais pas nécessairement dans un régime de prix équitables sensés conserver un lien avec les coûts d'un opérateur efficace.

2451. Une **troisième option** serait envisageable si un accord équilibré était conclu par un câblo-opérateur avec un ou plusieurs demandeurs d'accès suffisamment significatifs avant l'adoption définitive de la présente décision. Dans de telles circonstances, l'IBPT considérerait que la négociation commerciale a conduit à des tarifs équitables et validerait lesdits tarifs (cela signifie que ces tarifs ne seraient pas modifiés a posteriori en fonction des résultats du modèle de coûts). Ces tarifs devraient être proposés de manière transparente et sans discrimination à d'autres demandeurs d'accès que les premiers signataires de l'accord. Ils devraient également satisfaire à l'interdiction de générer des effets de ciseau tarifaire (cf. section suivante).
2452. Les répondants à la consultation sont invités à donner leur appréciation relative aux options proposées.
2453. Brutélé, SFR et Telenet devront communiquer, conformément à l'article 51 de la loi du 5 mai 2017, à l'IBPT l'ensemble des éléments permettant à l'IBPT de contrôler le respect des obligations tarifaires.
2454. L'IBPT pourra par ailleurs modifier, adapter ou préciser, de sa propre initiative ou à la demande justifiée des acteurs du marché, la méthodologie de calcul des coûts dans la mesure où de telles modifications seraient rendues nécessaires par exemple par des évolutions techniques, l'évolution des coûts, des développements sur le marché ou des adaptations réglementaires. L'IBPT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché de la radiodiffusion.

Motivation

Nécessité et proportionnalité d'une mesure de contrôle des prix de gros

2455. L'article 51 de la loi du 5 mai 2017 dispose que : « L'Institut peut, conformément à l'article 44, paragraphes 3 et 5, imposer des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des obligations concernant l'orientation des prix en fonction des coûts et des obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'il ressort d'une analyse du marché que l'opérateur de réseau concerné peut, en l'absence de concurrence efficace,

maintenir des prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals. »

2456. Une mesure de contrôle des prix pour l'accès de gros aux services de radiodiffusion sur les réseaux câble se justifie pour les mêmes raisons que celles qui justifient un contrôle des prix pour l'accès central à ces réseaux (cf. Partie V de la présente décision). Une mesure de contrôle des prix de gros est adaptée compte tenu des problèmes potentiels identifiés sur le marché (cf. Chapitre 36.). Une mesure de contrôle des prix de gros est indispensable pour éviter que les opérateurs puissants ne pratiquent des prix excessifs pour l'accès de gros à son réseau. Un opérateur puissant a la possibilité et l'incitation d'augmenter ses prix de gros. Il en a la possibilité du fait que les opérateurs alternatifs peuvent difficilement se tourner vers d'autres fournisseurs. Il en a l'incitation du fait qu'il peut par ce moyen augmenter les coûts de ses concurrents et ainsi renforcer la position concurrentielle de ses divisions commerciales. Confrontés à une hausse des prix de l'accès de gros aux services de radiodiffusion, les opérateurs alternatifs pourraient être dissuadés d'entrer sur le marché ou être incités à le quitter.
2457. Des prix excessifs auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une mesure de contrôle des prix de gros est par conséquent justifiée tant pour éviter les prix excessifs que pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès au réseau des opérateurs puissants.
2458. L'obligation de contrôle des prix permet aux opérateurs alternatifs de bénéficier des économies d'échelle des opérateurs puissants et donc d'abaisser les barrières à l'entrée sur le marché que constituent ces économies d'échelle et la difficulté de dupliquer l'infrastructure existante.
2459. Comme abordé à la section 8.5.5. Barrières à l'entrée, ces barrières ont pour conséquence que le marché de détail de la radiodiffusion télévisuelle n'est pas assez concurrentiel, ce qui entraîne le risque que la concentration du marché reste élevée, que les possibilités de choix pour le consommateur soient limitées et que les prix puissent continuer à augmenter.
2460. De cette manière, cette obligation apporte une réponse aux problèmes constatés et contribue à encourager la concurrence. Elle favorise donc la réalisation des objectifs généraux du cadre réglementaire : promouvoir la concurrence en veillant

à ce que les utilisateurs retirent un bénéfice maximal en termes de choix, de prix et de qualité⁹⁵⁶.

2461. Une mesure de contrôle des prix de gros est proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. L'obligation de pratiquer des prix équitables ou de pratiquer des prix orientés sur les coûts ne crée pas de contrainte ni de coûts disproportionnés pour les opérateurs puissants, ceux-ci étant d'ailleurs rémunérés en tenant compte de leurs coûts.

Choix de la méthodologie pour le contrôle des prix

2462. Un contrôle des prix peut être mis en œuvre selon **une approche d'orientation sur les coûts ou une approche retail minus**. L'orientation sur les coûts consiste à déterminer un prix de gros qui reflète les coûts de production. Une méthodologie retail minus consiste à fixer le prix d'un service de gros en retranchant du prix du service de détail correspondant certains éléments non pertinents.
2463. Les avantages et inconvénients de chacune de ces approches ont été analysés à la section 19.7.2. de la présente décision. L'IBPT a estimé en particulier qu'une obligation de pratiquer des prix équitables, mais conservant un lien avec les coûts, était la mesure la plus appropriée pour les services d'accès central aux réseaux câblés (section 28.5.2.) (à l'exception des services auxiliaires, pour lesquels l'IBPT a estimé qu'une obligation de pratiquer des tarifs orientés sur les coûts était la mesure la plus appropriée).
2464. Pour les mêmes raisons, l'IBPT considère que le prix des services de gros de radiodiffusion sur les réseaux câble doivent conserver également un lien avec les coûts. Il est cependant justifié d'accorder **une rémunération supplémentaire pour ces services** étant donné le risque lié à l'investissement dans les réseaux de (très) haut débit. S'ils ne déploient pas pour l'instant de la fibre optique jusqu'aux habitations, les câblo-opérateurs investissent néanmoins dans l'augmentation de la capacité de leurs réseaux pour améliorer tant leurs services de radiodiffusion que leurs services haut débit (comme en témoigne le projet « De Grote Netwerf » de Telenet). Ces décisions d'investissement dans les réseaux de (très) haute

⁹⁵⁶ Voir les articles 35-37 de la loi du 5 mai 2017.

capacité doivent être prises en fonction de prévisions incertaines quant au volume de la demande et quant aux besoins futurs en termes de débits et de volumes de trafic. Les réseaux câblés sont par ailleurs capables de supporter des services de (très) haut débit comparables à ceux supportés par la fibre optique. Comme les investissements dans un réseau de fibre optique jusqu'aux habitations, les investissements des câblo-opérateurs dans des infrastructures améliorées supportent aussi bien des services à (très) haut débit que des services de radiodiffusion. Or, pour les réseaux de fibre optique, une rémunération supplémentaire est spécifiquement prévue par l'article 51 de la loi du 5 mai 2017. Elle est aussi recommandée par la Commission européenne : « *Le tarif de l'accès à la boucle optique dégroupée devrait être orienté vers les coûts. Lors de la fixation de ce tarif, les ARN devraient dûment prendre en compte le risque d'investissement supplémentaire et quantifiable encouru par l'opérateur PSM* »⁹⁵⁷. Par ailleurs, la Commission européenne a spécifiquement invité le régulateur belge à évaluer si une harmonisation de la réglementation actuelle des prix d'accès au câble avec la méthode de calcul des coûts de l'accès de gros au haut débit ne serait pas une solution appropriée⁹⁵⁸.

2465. Etant donné l'absence actuelle d'un modèle de coûts, l'IBPT envisage plusieurs options pour déterminer les tarifs de gros pour l'accès au câble. Le maintien des tarifs actuels pourrait être considéré comme équitable étant donné leur mode de calcul de ces tarifs⁹⁵⁹ et le constat que ces tarifs ont permis effectivement l'entrée d'un nouvel opérateur sur le marché. Un benchmark national (complété le cas échéant par des points de comparaison à l'étranger) pourrait également être considéré comme équitable dans la mesure où il ferait disparaître les écarts entre les prix de gros des différents câblo-opérateurs, qui ne seraient pas nécessairement logiques dans un régime de prix équitables sensés conserver un lien avec les coûts d'un opérateur efficace. Enfin, des tarifs résultant d'une négociation commerciale équilibrée seraient considérés comme équitables, pour autant qu'ils soient non-discriminatoires et transparents.

⁹⁵⁷ Recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA) (2010/572/UE).

⁹⁵⁸ Décision de la Commission concernant l'affaire BE/2016/1829: marchés de détail de la transmission de signaux de radiodiffusion et de l'accès aux réseaux de radiodiffusion en Belgique - mesures correctrices, p. 10.

⁹⁵⁹ La méthodologie retail minus utilisée pour fixer ces tarifs tient compte de la valeur des éléments non inclus dans les offres de gros (décodeurs, modems, services à valeur ajoutées) et des promotions accordées par l'opérateur puissant. De plus, le minus applicable pendant la phase de lancement est déterminé d'une façon plus favorable au nouvel entrant.

2466. Contrairement au déploiement du réseau, les services auxiliaires tels que les redevances uniques ne génèrent pas de risque d'investissement particulier. Leurs tarifs de gros peuvent donc être strictement orientés sur les coûts.

37.5.3. Interdiction de pratiquer des prix générateurs d'effets de ciseau

Description

2467. Il est interdit aux opérateurs puissants de pratiquer des tarifs qui créeraient un effet de ciseau tarifaire entre les prix de gros de l'accès à la plate-forme de télévision numérique et/ou le prix de gros de la revente des services de télévision analogique et le prix d'autres services de gros ou de détail.
2468. L'IBPT pourrait s'appuyer notamment sur des lignes directrices relatives à l'évaluation des effets de ciseaux tarifaires. Ces lignes directrices tiendront compte de la Recommandation de la Commission sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit⁹⁶⁰, notamment son Annexe II, qui détermine les paramètres pertinents pour un test de reproductibilité économique ex-ante.
2469. Les tests de ciseau tarifaire seront effectués sur un portefeuille de produits-phares (« flagships »), le cas échéant complété par un test au niveau de plans tarifaires individuels.

Motivation

2470. Le « price squeeze » (dit aussi « margin squeeze », « effet de ciseau tarifaire » ou encore « amenuisement des marges ») consiste en un écart insuffisant entre les prix des prestations intermédiaires en amont (produits de gros) et les prix de services (de gros ou de détail) sur des marchés en aval. Plus précisément, l'écart entre les prix en amont et en aval est insuffisant pour couvrir les coûts incrémentaux nécessaires pour commercialiser le produit sur le marché en aval.
2471. Une interdiction des « prix ciseaux » est indispensable pour assurer une concurrence effective sur les marchés de gros ou de détail situés en aval du marché de l'accès en gros aux services de radiodiffusion sur les réseaux câblés. Les opérateurs puissants conservent une entière liberté tarifaire pour d'éventuels

⁹⁶⁰ Recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, 2013/466/EU.

autres services de gros ainsi que pour leurs services de détail de radiodiffusion. Ils ont donc la possibilité de diminuer excessivement leurs prix de détail. Ils en ont également l'incitation du fait qu'ils peuvent par ce moyen affecter la position concurrentielle de leurs concurrents.

2472. Du fait de la liberté tarifaire conservée par les opérateurs puissants, le contrôle des prix mis en place (cf. section 37.5.2.) n'est pas de nature à prévenir à lui seul la pratique éventuelle de ciseaux tarifaires par les opérateurs puissants. Dès lors, il est pertinent de compléter le contrôle des prix par une interdiction des ciseaux tarifaires, qui vise à garantir un écart suffisant entre les tarifs de gros de l'accès central et les tarifs des services sur les marchés en aval, afin que les opérateurs alternatifs efficaces puissent concurrencer les opérateurs puissants.
2473. Des effets de ciseau tarifaire auraient pour conséquence que la mesure d'accès au réseau, destinée à résoudre le problème des barrières élevées à l'entrée, perdrait largement voire totalement son efficacité. Une interdiction des « prix ciseaux » est par conséquent justifiée pour soutenir l'efficacité des mesures imposant l'accès aux réseaux des opérateurs puissants.
2474. Une telle interdiction est adaptée compte tenu des problèmes potentiels sur le marché (cf. Chapitre 36.).
2475. Une interdiction des « prix ciseaux » est également proportionnée. Elle est nécessaire à la réalisation des objectifs réglementaires (en particulier promouvoir la concurrence dans la fourniture des réseaux de communications électroniques et veiller à ce que la concurrence ne soit pas faussée ni entravée dans le secteur des communications électroniques). En outre, il n'y a pas de mesure aussi efficace et moins contraignante qui permettrait de réaliser les objectifs en question. Au contraire, une interdiction de prix ciseau permet aux opérateurs puissants de conserver une certaine liberté tarifaire sur les marchés en aval du marché régulé, sans devoir être soumis à un contrôle des prix de détail.
2476. L'IBPT estime qu'un portefeuille de produits-phares constitue un niveau d'agrégation pertinent pour un test de ciseau tarifaire. Cette approche assure que les produits inclus dans le test sont suffisamment représentatifs de la situation de l'entreprise. Par ailleurs, un test sur un portefeuille est moins strict et donc plus proportionné qu'un test sur des produits individuels puisqu'il laisse davantage de flexibilité tarifaire à l'opérateur puissant. Il ne peut cependant pas être exclu que l'opérateur puissant utilise cette flexibilité pour concevoir des offres de détail difficilement duplicables économiquement et positionnées sur certains segments

de marché plus particulièrement visés par les opérateurs alternatifs. De telles pratiques pourraient avoir pour objet ou pour effet d'entraver le développement de la concurrence. Dans de tels cas, il peut être justifié que le test sur un portefeuille soit complété par un test au niveau des offres en question.

37.5.4. Obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts

Description

2477. Chaque opérateur puissant doit mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts répondant aux conditions déterminées par l'IBPT quant aux principes généraux, à la qualité de l'information, aux règles d'allocation et d'évaluation, à la documentation, à la description et au contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi qu'aux délais à respecter. Ces conditions ont été précédemment définies pour Proximus dans la décision de l'IBPT du 22 août 2007⁹⁶¹ et sont reprises en Annexe G.
2478. Le respect du système de comptabilisation des coûts sera vérifié, aux frais de chaque opérateur puissant, par un réviseur d'entreprises agréé, désigné par lui.

Motivation

2479. Des opérateurs de radiodiffusion tel que Brutélé, SFR et Telenet sont par nature des entreprises complexes, vu leur taille, la diversité et le caractère technique de leurs activités. Un système de comptabilisation des coûts (c'est-à-dire un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités) est indispensable pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix d'accès (en particulier, le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses modèles de coûts) ou le respect des obligations de non-discrimination.
2480. Faute d'un système de comptabilisation des coûts approprié, le respect des obligations de non-discrimination et d'orientation sur les coûts serait difficile à contrôler. Il est donc essentiel que l'obligation de pratiquer des prix équitables s'accompagne d'une obligation de mettre en œuvre un système de comptabilisation des coûts.

⁹⁶¹ Décision de l'IBPT du 22 août 2007 concernant la mise en œuvre de l'obligation pour Belgacom de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

2481. L'IBPT renvoie à l'annexe Annexe G pour ce qui concerne la justification des modalités de cette obligation.

Partie VII. Dispositions finales

CHAPITRE 38. DESTINATAIRES DE LA DÉCISION

2482. Les sociétés suivantes sont destinataires de la présente décision :

2482.1. La s.a. de droit public Proximus, dont le siège social est établi à (1030) Bruxelles, Boulevard du Roi Albert II 27, dénommée « Proximus » ou « Belgacom » dans la présente décision ;

2482.2. La s.c.r.l. SOCIETE INTERCOMMUNALE POUR LA DIFFUSION DE LA TÉLÉVISION, dont le siège social est établi à (1050) Bruxelles, chaussée d'Ixelles 168, dénommée « Brutélé » dans la présente décision⁹⁶² ;

2482.3. La s.p.r.l. CODITEL BRABANT, dont le siège social est établi à (1000) Bruxelles, rue des Deux Eglises, 26, dénommée « Coditel » ou « SFR » dans la présente décision⁹⁶³ ;

2482.4. La s.a. NETHYS, dont le siège social est établi à (4000) Liège, rue Louvrex 95, ci-après dénommée « Nethys »⁹⁶⁴ ;

2482.5. La s.a. TELENET, dont le siège social est établi à (2800) Mechelen, Liersesteenweg 4, dénommée « Telenet » dans la présente décision.

⁹⁶² Brutélé commercialise ses services sous la marque VOO, qu'elle partage avec Nethys (précédemment Tecteo).

⁹⁶³ Coditel est également connue sous le nom de SFR, marque sous laquelle elle commercialise ses services.

⁹⁶⁴ Suite à une restructuration, la société Nethys a hérité de l'ensemble des droits et obligations de la société TECTEO (devenue PUBLIFIN), identifiée en tant qu'opérateur disposant d'une puissance significative sur le marché dans le cadre de la décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011.

CHAPITRE 39. ENTRÉE EN VIGUEUR ET VALIDITÉ DE LA PRÉSENTE DÉCISION

2483. La présente décision entre en vigueur et prend effet le 1^{er} jour du deuxième mois suivant sa publication sur le site Internet de l'IBPT, sauf indication contraire pour certaines obligations.
2484. Les décisions d'exécution précédemment adoptées par l'IBPT (et les obligations qui figurent dans celles-ci) concernant l'accès dégroupé, l'accès à un débit binaire et l'accès aux réseaux câblés qui sont actuellement mise en œuvre ou ont été mises en œuvre par les opérateurs PSM concernés continuent de trouver un fondement quant à leur validité dans la présente décision d'analyse de marché (cf. infra l'analyse de marché et les mesures appropriées), sauf si celle-ci en décide autrement.
2485. Les obligations imposées dans la présente décision restent d'application jusqu'à l'entrée en vigueur d'une nouvelle décision d'analyse portant sur les marchés concernés.
2486. Les lignes directrices de la Commission⁹⁶⁵ déterminent que les ARN doivent tenir compte de l'évolution prévisible du marché pendant une période d'une durée raisonnable et que cette durée doit être choisie en fonction des caractéristiques propres au marché considéré et de la date prévue pour l'examen du marché pertinent par les ARN. L'article 16.6 de la directive Cadre précise en outre que, sauf exceptions, l'ARN effectue une nouvelle analyse de marché dans les trois ans qui suivent l'adoption des mesures précédentes.
2487. L'IBPT souligne cependant qu'il a le droit de prendre des mesures intermédiaires et d'exécution pendant la période d'application de la présente analyse de marché.
2488. D'autre part, l'IBPT se garde le droit de réduire la période de réglementation au cas où les conditions de concurrence changeraient de manière tellement significative que les fondements économiques ou juridiques de la présente décision seraient remis en cause. L'article 54 de la loi belge du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques précise du reste qu'après chaque publication par la Commission européenne de sa recommandation concernant les marchés

⁹⁶⁵ Lignes directrices 2002/C 165/03 de la Commission sur l'analyse de marché et l'évaluation de la puissance sur le marché en application du cadre réglementaire communautaire pour les réseaux et les services de communications électroniques, considérant 20.

pertinents de produits et de services, l'IBPT détermine les marchés pertinents et à intervalles réguliers. L'article 55 souligne encore qu'une analyse de ces marchés doit être effectuée le plus rapidement possible après l'adoption ou la révision de cette recommandation.

CHAPITRE 40. VOIES DE RECOURS

2489. Conformément à l'article 2, §1 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges, vous avez la possibilité d'introduire un recours contre cette décision devant la Cour des marchés, 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 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.
2490. La requête contient, à peine de nullité, les mentions requises par l'article 2, §2 de la loi du 17 janvier 2003 concernant les recours et le traitement des litiges à l'occasion de la loi du 17 janvier 2003 relative au statut du régulateur des secteurs des postes et télécommunications belges. Si la requête contient des éléments que vous considérez comme confidentiels, vous devez l'indiquer de manière explicite et déposer, à peine de nullité, une version non-confidentielle de celle-ci. L'Institut publie sur son site Internet la requête notifiée par le Greffe de la juridiction. Toute partie intéressée peut intervenir à la cause dans les trente jours qui suivent cette publication.

CHAPITRE 41. SIGNATURES

Axel Desmedt
Membre du Conseil

Jack Hamande
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen
Président du Conseil

Partie VIII. Annexes

ANNEXE A. EVOLUTION DES PRIX DE DÉTAIL SUR LE MARCHÉ NATIONAL RÉSIDENTIEL

2491. Dans cette annexe, nous analysons l'évolution des prix du haut débit standalone et des offres groupées (double play LB + TV numérique ; triple play LB + TV numérique + téléphonie fixe) sur le marché résidentiel.
2492. L'évolution des prix nominaux de 2011 à 2017 est illustrée par opérateur (pour Proximus et les câblo-opérateurs). Pour une bonne compréhension des tableaux, il convient de noter les éléments suivants :
2493. Le nom du produit indiqué en gras dans la colonne « offre » est l'appellation commerciale du plan tarifaire au Q2 2017. Les anciens noms des produits sont également indiqués. Dans la même colonne, la vitesse de téléchargement actuelle du produit est indiquée entre parenthèses.
2494. La catégorie de vitesse et le volume de données portent uniquement sur le produit actuel. . Nous distinguons les catégories suivantes :
- Internet haut débit standard : vitesse de téléchargement < 30 Mbps
 - Internet haut débit rapide : vitesse de téléchargement $\geq$ 30 Mbps et < 100 Mbps
 - Internet haut débit super rapide : vitesse de téléchargement $\geq$ 100 Mbps
2495. Les graphiques ci-dessous comparent l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC)⁹⁶⁶ vis-à-vis du point de base (Q4 2011 = 100). Si la courbe d'un plan tarifaire est au-dessus (sur l'axe vertical) de celle de l'IPC, cela indique que les prix du plan tarifaire en question ont plus augmenté que le coût de la vie général.

⁹⁶⁶ L'IPC est un moyen de mesurer les évolutions du coût de la vie à l'aide du prix d'un panier déterminé de biens et de services.

A.1. EVOLUTION DES PRIX DU HAUT DÉBIT STANDALONE

Proximus et Scarlet

2496. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Proximus et de Scarlet entre 2011 et 2017.

Offre	Catégorie	Volume de données	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Proximus Internet Start /Belgacom Internet Partout Start/Internet Start (50)	Rapide	100	19,15	24,95	24,95	25,50	27,50	27,50	27,50
Proximus Internet Comfort /Belgacom Internet Partout Comfort/Internet Comfort (70)	Rapide	150	32,92	34,05	35,95	36,95	38,95	38,95	
Proximus Internet Maxi /Belgacom Internet Partout Maxi/Internet Favorite (100)	Rapide	Illimité	43,46	44,94	46,20	46,20	48,20	48,20	48,20
Scarlet Internet ADSL /Internet 967	Standard	Illimité	31,40	31,40	31,40	26,40	26,40	26,40	23,00
Scarlet Internet VDSL2 /VDSL 968	Rapide	Illimité	36,40	36,40	36,40	36,40	37,50	35,00	35,00

Tableau 31 : évolution des prix nominaux de Proximus et Scarlet

2497. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

⁹⁶⁷ Jusque mars 2014, une contribution de 5 euros était due si le client n'avait pas de ligne Belgacom ou si la ligne Belgacom devait être résiliée. Pour l'ensemble de la période, un montant a été ajouté à la redevance d'abonnement pour l'achat d'un « splitter » - valeur par défaut de 50 euros, amortie sur 36 mois = 1,4 euro.

⁹⁶⁸ Jusqu'en 2016, un montant a été ajouté à la redevance d'abonnement pour l'achat d'un « splitter » - valeur par défaut de 50 euros, amortie sur 36 mois = 1,4 euro.

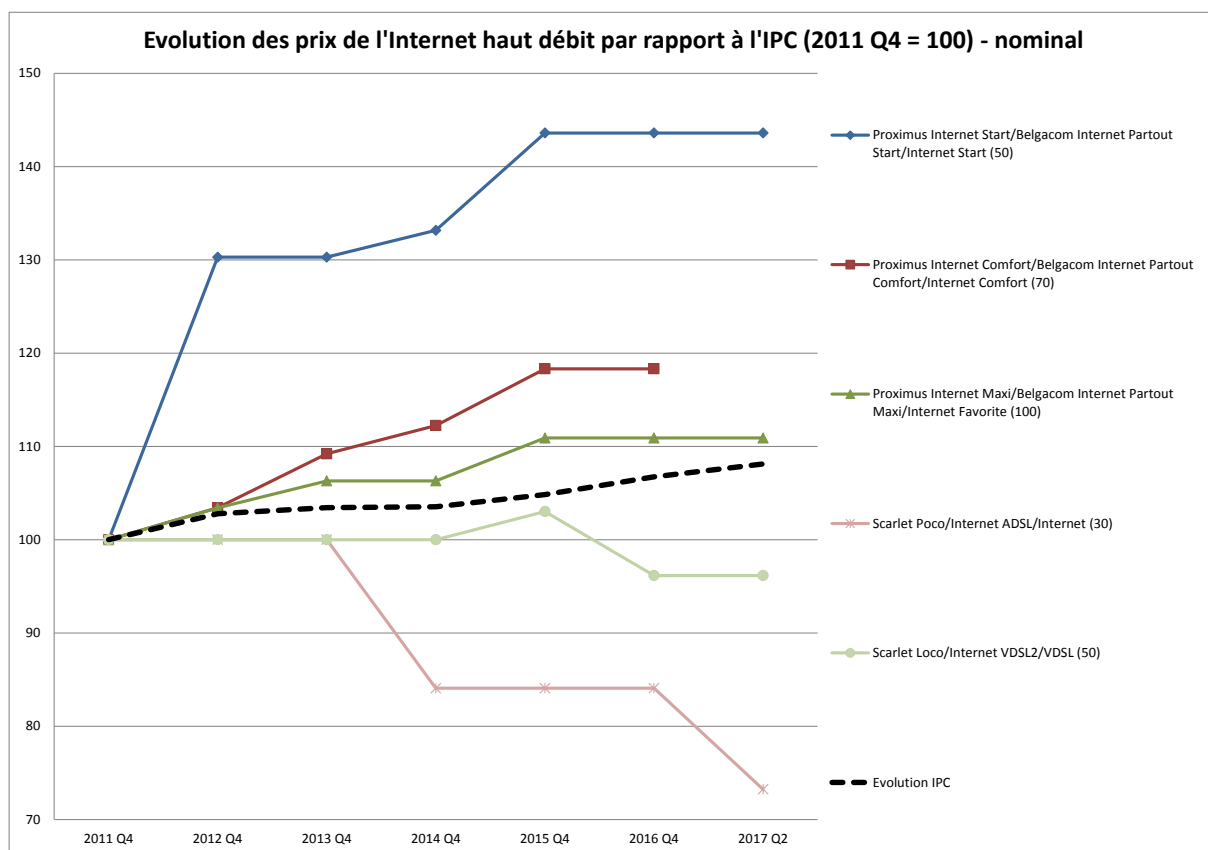


Figure 124 : Evolution des prix Internet haut débit par rapport à l'indice des prix à la consommation

2498. Il en ressort que :

- C'est le prix du produit de base « Internet Start » qui a connu l'augmentation la plus forte, de + 43 %, soit 35 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le prix du produit haut de gamme « Internet Maxi » a augmenté de 11 %, soit 3 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Les prix des produits haut débit standalone de Scarlet ont diminué par rapport à 2011.

Telenet

2499. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Telenet entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Telenet Basic Internet (30)	Rapide	100	24,95	24,95	25,50	26,00	26,99	27,50	27,80
Telenet Internet Fiber 100/Internet 60/Fibernet (100)	Super rapide	200	44,95	44,95	46,50	47,40	49,39	50,35	51,00
Telenet Internet Fiber 200/160/Fibernet XL (200)	Super rapide	Illimité	65,95	64,95	66,50	67,80	70,79	72,15	73,00

Tableau 32 : évolution des prix nominaux de Telenet

2500. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

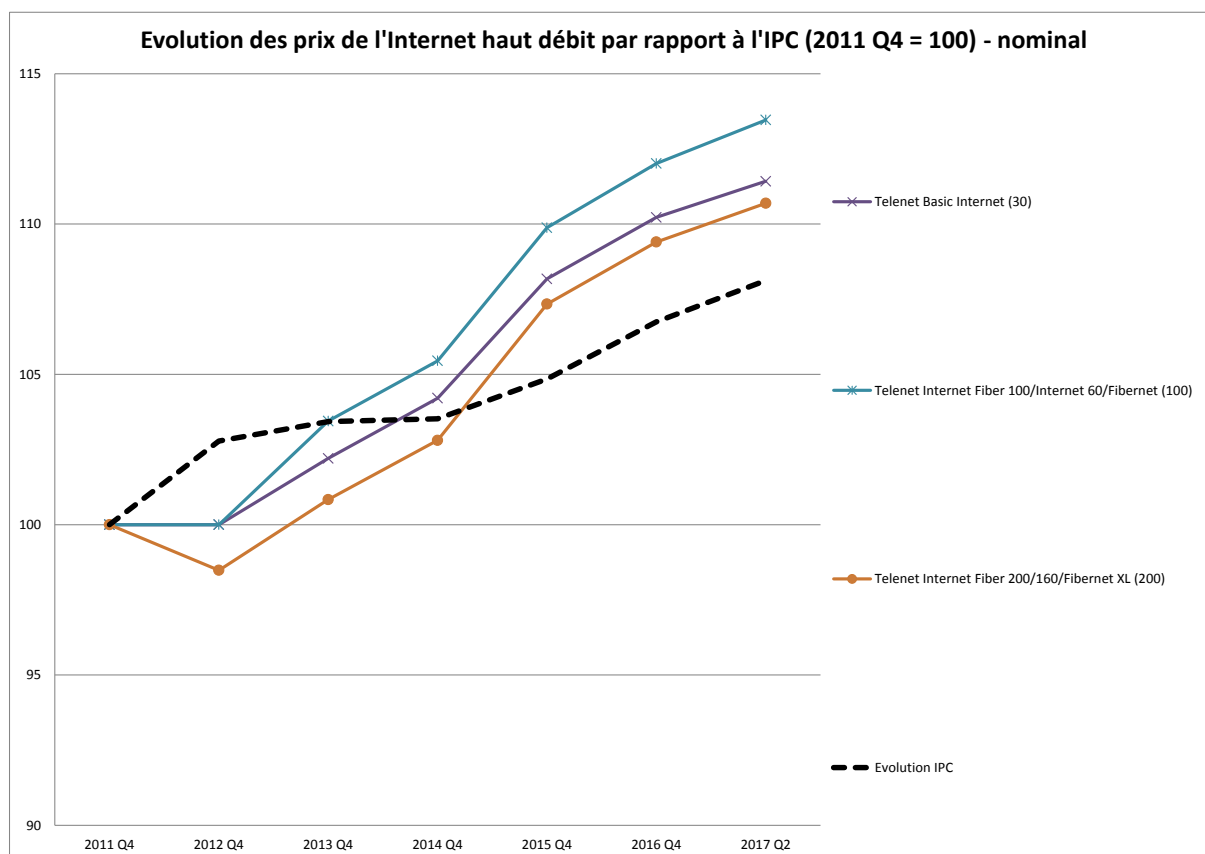


Figure 125 : évolution des prix Internet haut débit par rapport à l'indice des prix à la consommation

2501. Il en ressort que :

- C'est le prix du produit « Internet Fiber 100 » qui a connu l'augmentation la plus forte, de + 13 %, soit 5,34 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le prix du produit de base « Basic Internet » a augmenté de 11,5 %, soit 3,30 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le prix du produit haut de gamme « Internet Fiber 200 » a augmenté de 11 %, soit 2,57 points de pourcentage de plus que l'IPC.

VOO

2502. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de VOO entre 2011 et 2017.

Offre	Catégorie	Volume de données	2011	2012	2013⁹⁶⁹	2014	2015	2016	2017
VOO Internet un Peu (35)	Rapide	100	24,95	24,95	24,95	24,95			
VOO Internet Beaucoup (45)	Rapide	150	35,95	35,95	34,95	35,95			
VOO Internet Passionnement (55)	Rapide	Illimité	45,95	45,95	44,95	45,95			
VOO Internet A la folie (100)	Super rapide	Illimité	55,95	55,95	54,95	56,95			
VOO Internet Fiber 120/100 (120)	Super rapide	Illimité	76,95	76,95	74,95	76,95			
VOO Internet Toudoo (75)	Rapide	100					24,95	24,95	24,95
VOO Internet Wahoo (125)	Super rapide	Illimité					45,95	45,95	45,95

Tableau 33 : évolution des prix nominaux de VOO

2503. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

⁹⁶⁹ Les prix des produits « **Passionnement** », « A la folie » et « Fiber » ont momentanément été diminués entre avril 2013 et novembre 2013, avant de retrouver leur niveau de prix précédent.

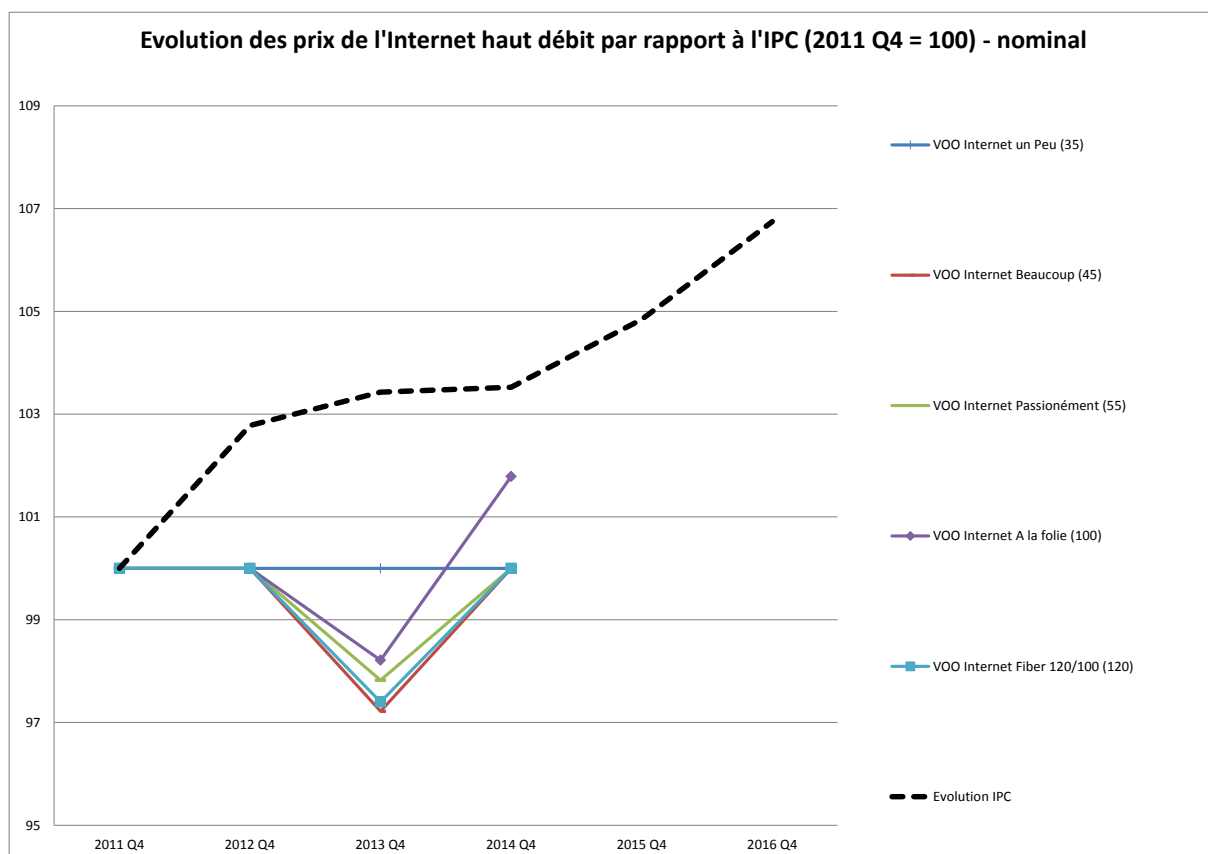


Figure 126 : évolution des prix haut débit par rapport à l'indice des prix à la consommation

2504. Il en ressort que :

- Le niveau des prix des produits haut débit standalone historiques de VOO est resté stable entre 2011 et 2014. Les prix de ces produits ont donc diminué en termes réels.
- En 2015, les nouveaux plans tarifaires « Internet Toudoo » et « Internet Wahoo » ont été lancés. Les prix de ces « nouveaux » plans tarifaires sont également restés stables entre 2015 et 2017 et ont donc diminué en termes réels⁹⁷⁰. Il n'est pas évident de relier de manière univoque les nouveaux plans tarifaires aux produits historiques, au vu des spécifications des produits (vitesse de téléchargement). Pour cette raison, l'évolution des prix des produits historiques et celle des nouveaux produits sont considérées séparément.

⁹⁷⁰ Ces prix vont cependant augmenter au 1^{er} juillet 2017.

SFR

2505. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de SFR entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u> 971	<u>2016</u>	<u>2017</u>
SFR Net SFR 50/Net 50 + internet mobile/Numericable Internet 50 Mega/30 Mega (-> Q4 2012)/15 Mega (50)	Rapide	100	32,90	29,90	29,90	29,90	35,90	26,99	27,99
SFR Net SFR 100/Net 100 + internet mobile/Numericable Internet 100 Mega (100)	Super rapide	150	44,90	49,90	49,90	49,90	45,90	39,99	39,99
Numericable Internet 200 Mega/120 Mega (200)	Super rapide	Illimité		59,90	59,90	59,90			

Tableau 34 : évolution des prix nominaux de SFR

2506. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

⁹⁷¹ En 2015, ce produit n'était pas disponible en standalone, mais uniquement en combinaison avec l'internet mobile. Les prix appliqués cette année ne sont donc pas cohérents dans le cadre de la série temporelle. Il convient de noter que l'ajout de l'internet mobile dans le cas de Net 50 a entraîné une augmentation tarifaire, alors que dans le cas de Net 100, cela a entraîné une diminution tarifaire par rapport à l'année précédente.

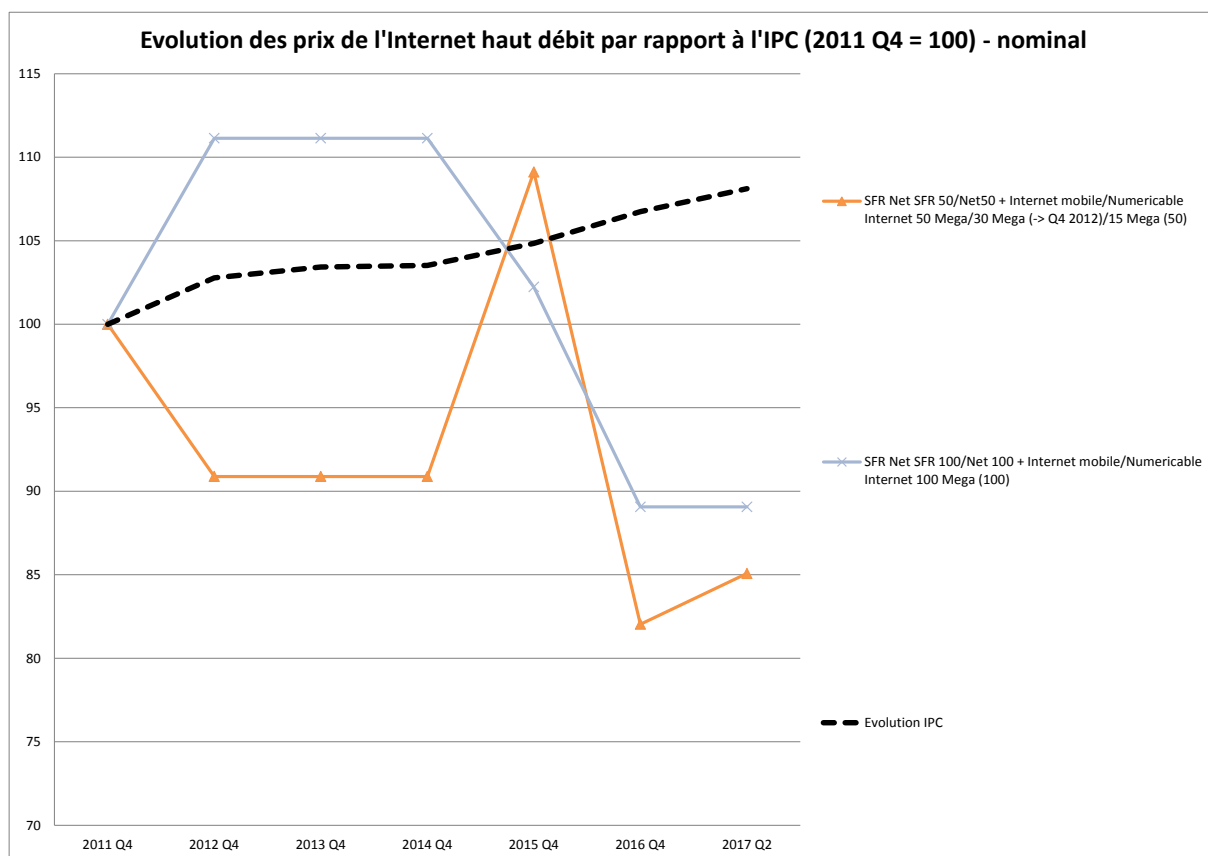


Figure 127 : évolution, des prix haut débit par rapport à l'indice des prix à la consommation

2507. Il en ressort que :

- Le niveau des prix des offres de haut débit standalone de SFR a diminué entre 2011 et 2017 :
- Le prix de « Net SFR 100 » a diminué de 10,94 % par rapport à 2011, soit 19,05 points de pourcentage de moins que l'IPC.
- Le prix de « Net SFR 50 » a diminué de 14,92 % par rapport à 2011, soit 23,04 points de pourcentage de moins que l'IPC.

A.2. EVOLUTION DES PRIX DU DOUBLE PLAY (HAUT DÉBIT + TV NUMÉRIQUE)Proximus

2508. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Proximus entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Proximus Internet Start + Proximus TV/Belgacom Internet Partout Start + TV/Internet Comfort + TV Comfort (60)	Rapide	150	43,87	43,95	45,95	45,95	45,95	46,95	
Proximus Internet Comfort + Proximus TV/Belgacom Internet Comfort + TV/ Internet Favorite + TV Comfort (100)	Super rapide	Illimité	54,21	50,95	53,95	53,95	53,95	54,95	55,00
Proximus Internet Maxi + Proximus TV/Belgacom Internet Maxi + TV/Internet Intense + TV Comfort (100)	Super rapide	Illimité	62,18	64,95	65,95	65,95	65,95	65,95	

Tableau 35 : évolution des prix nominaux de Proximus

2509. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

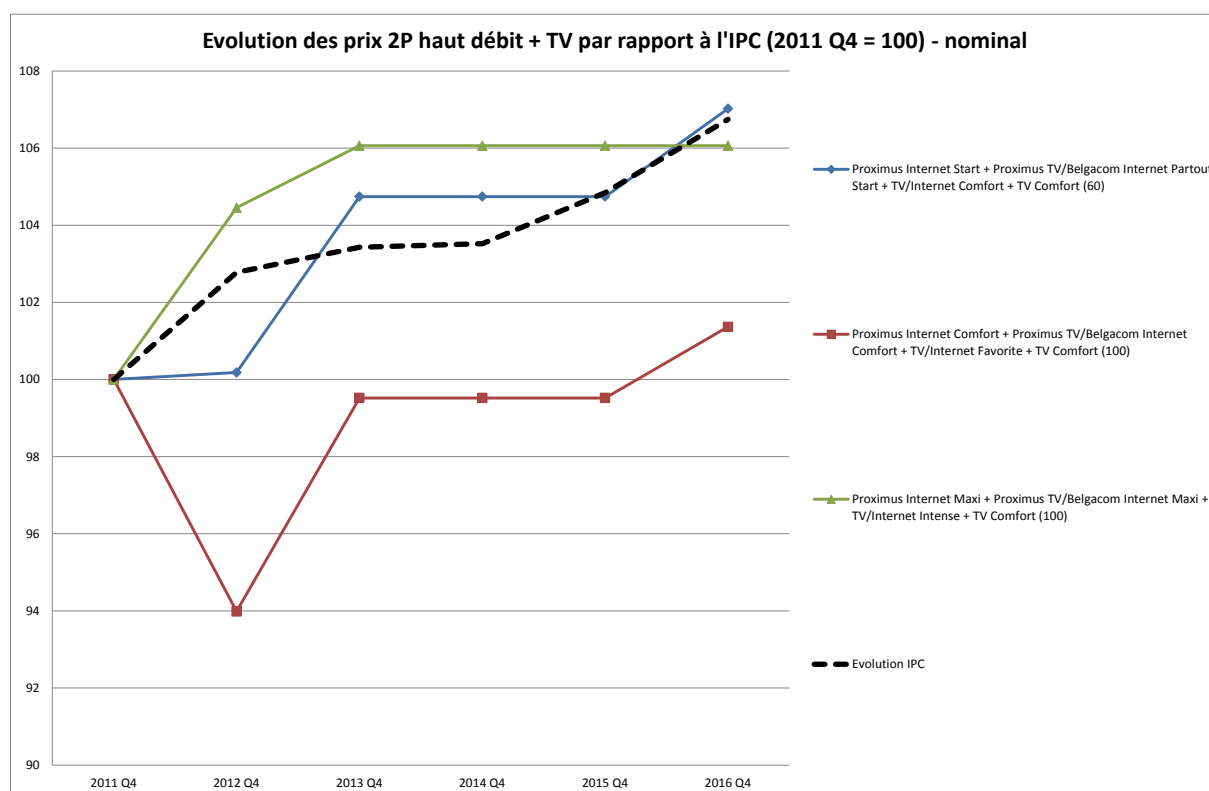


Figure 128 : Evolution des prix 2P (haut débit + TV) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2510. Il en ressort qu'entre 2011 et 2016 :

- C'est le prix du produit de base « Internet Start + Proximus TV » qui a connu l'augmentation la plus forte, de (+ 7,02 %), soit 0,27 point de pourcentage de plus que l'IPC. Ce produit n'est plus commercialisé par Proximus depuis 2017.
- Le prix du produit de gamme moyenne « Internet Comfort + Proximus TV » a connu une augmentation de 1,37 %, soit 5,38 points de pourcentage de moins que l'IPC.
- Le prix du produit haut de gamme « Internet Maxi + Proximus TV » a connu une augmentation de 6,06 %, soit 0,69 point de pourcentage de moins que l'IPC. Ce produit n'est plus commercialisé par Proximus depuis 2017.

Telenet

2511. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Telenet entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Telenet Basic internet + TV numérique/Internet & TV/Basic Shake (30)	Rapide	150	45,28	45,28	48,90	49,70	51,69	52,65	53,70
Telenet Internet Fiber 100 + TV numérique (100)	Super rapide	200						75,50	76,90
Telenet Internet Fiber 200 + TV numérique (200)	Super rapide	Illimité						97,30	98,90

Tableau 36 : Evolution des prix nominaux de Telenet

2512. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

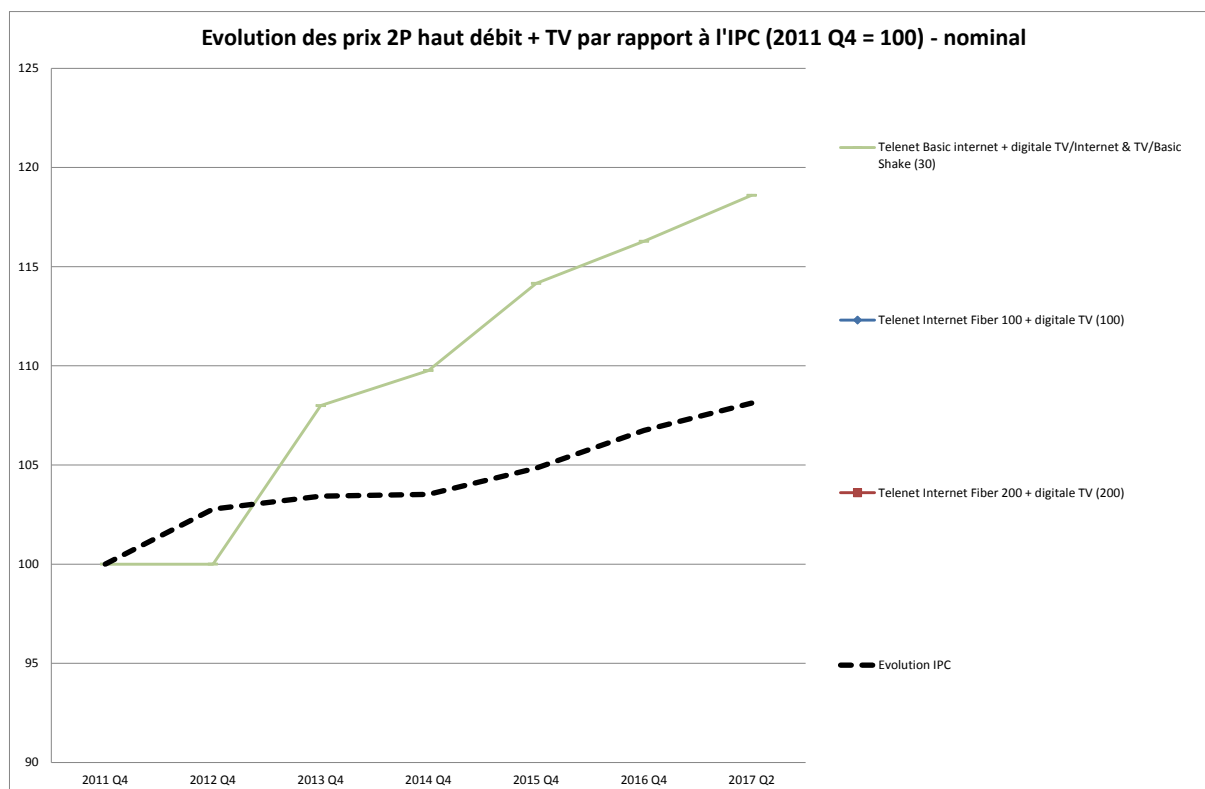


Figure 129 : Evolution des prix 2P (haut débit + TV) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2513. Il en ressort que :

- Le produit de base « Telenet Basic Internet + TV numérique » a connu une augmentation tarifaire de 18,60 % entre 2011 et 2017, soit 10,48 points de pourcentage de plus que l'IPC.

2514. Les autres produits double play ayant une vitesse Internet de plus de 100 Mbps n'ont été lancés qu'en 2016, ce qui fait qu'aucune illustration de l'évolution des prix n'est possible.

VOO

2515. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de VOO entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volum e de donnée s</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u> 972	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
VOO Pack Duo TV NET Un Peu /Internet Un Peu + TV (35)	Rapide	100	40,95	42,40	40,95	42,95			
VOO Pack Duo TV NET Beaucoup /Internet Beaucoup + TV (45)	Rapide	Illimité	51,95	53,40	50,95	52,95			
VOO Pack Duo TV NET Passionnement /Internet Passionnement + TV (55)	Rapide	Illimité	61,95	63,40	60,95	62,95			
VOO Pack Duo TV NET A La Folie /Internet A la folie + TV (100)	Super rapide	Illimité	71,95	73,40	70,95	72,95			
VOO Pack Duo TV NET Fiber 120 /Duo TV NET Fiber 100 (120)	Super rapide	Illimité		92,55	90,95	92,95			
VOO Pack Duo Toudoo (75)	Rapide	200					45,45	45,45	47,45
VOO Pack Duo Wahoo (125)	Super	Illimité					54,95	54,95	54,95

⁹⁷² Les prix de ces produits (à l'exception d'« Un peu ») ont momentanément été diminués entre avril 2013 et novembre 2013, avant d'être augmentés à un niveau de prix inférieur à précédemment.

	rapide								
VOO Pack Duo Tatoo (200)	Super rapide	Illimité					74,95	74,95	74,95

Tableau 37 : Evolution des prix nominaux de VOO

2516. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

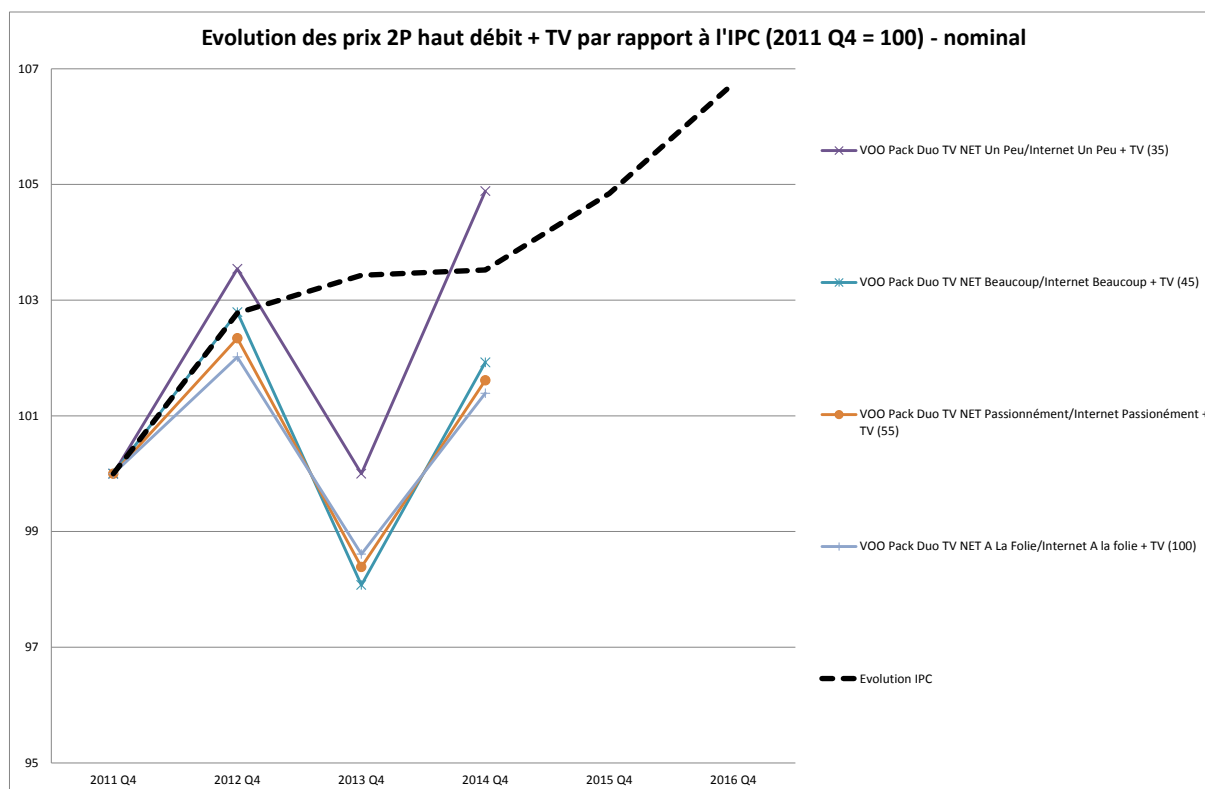


Figure 130 : Evolution des prix 2P (haut débit + TV) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2517. Il en ressort que :

- Le produit de base « VOO pack Duo TV NET un peu » a connu une augmentation tarifaire en 2014 par rapport à 2011, supérieure à l'évolution de l'IPC.
- Les prix de « VOO pack DUO NET beaucoup » et de « VOO pack DUO NET Passionnement » ont connu des fluctuations et ont légèrement augmenté entre 2011 et 2014, mais moins que l'IPC.
- En 2015, les nouveaux plans tarifaires « Pack Duo Toudoo », « Pack Duo Wahoo » et « Pack Duo Tatoo » ont été commercialisés. Il n'est pas évident de relier de manière univoque les nouveaux plans tarifaires aux produits

historiques, au vu des spécifications des produits (vitesse de téléchargement). Pour cette raison, l'évolution des prix des produits historiques et celle des nouveaux produits sont considérées séparément.

SFR

2518. SFR a lancé deux produits double play en 2016. Il n'est par conséquent pas possible d'identifier l'évolution du niveau des prix pour SFR. Le tableau ci-dessous illustre les prix nominaux de ces produits.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
SFR BOX SFR Silver sans téléphonie (100)	Rapide	Illimité						55,34	59,99
SFR BOX SFR Black sans téléphonie (200)	Super rapide	Illimité						63,79	70,99

Tableau 38 : Evolution des prix nominaux de SFR

A.3. EVOLUTION DES PRIX DU TRIPLE PLAY (HAUT DÉBIT + TV NUMÉRIQUE + TÉLÉPHONIE FIXE)

Proximus

2519. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Proximus entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Proximus/Belgacom Internet Start + Proximus TV + Telephony/Comfort² + Classic Line (60)	Rapide	150	51,92	55,95	57,95	57,95	57,95	58,95	58,95
Proximus/Belgacom Internet Comfort/Confort + Proximus TV + Telephony/Favorite + Comfort + Classic Line (100)	Super rapide	Illimité	62,46	59,95	62,95	62,95	62,95	63,95	67,00

Offre	Catégorie	Volume de données	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Proximus/Belgacom Internet Maxi + Proximus TV + Telephony/Intense + Comfort + Classic Line (100)	Super rapide	Illimité	70,43	73,95	74,95	74,95	74,95	74,95	74,95
Scarlet Trio/One (50)⁹⁷³	Rapide	50,00	51,00	39,00	39,00	39,00	39,00	39,00	39,00

Tableau 39 : Evolution des prix nominaux de Proximus

2520. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC :

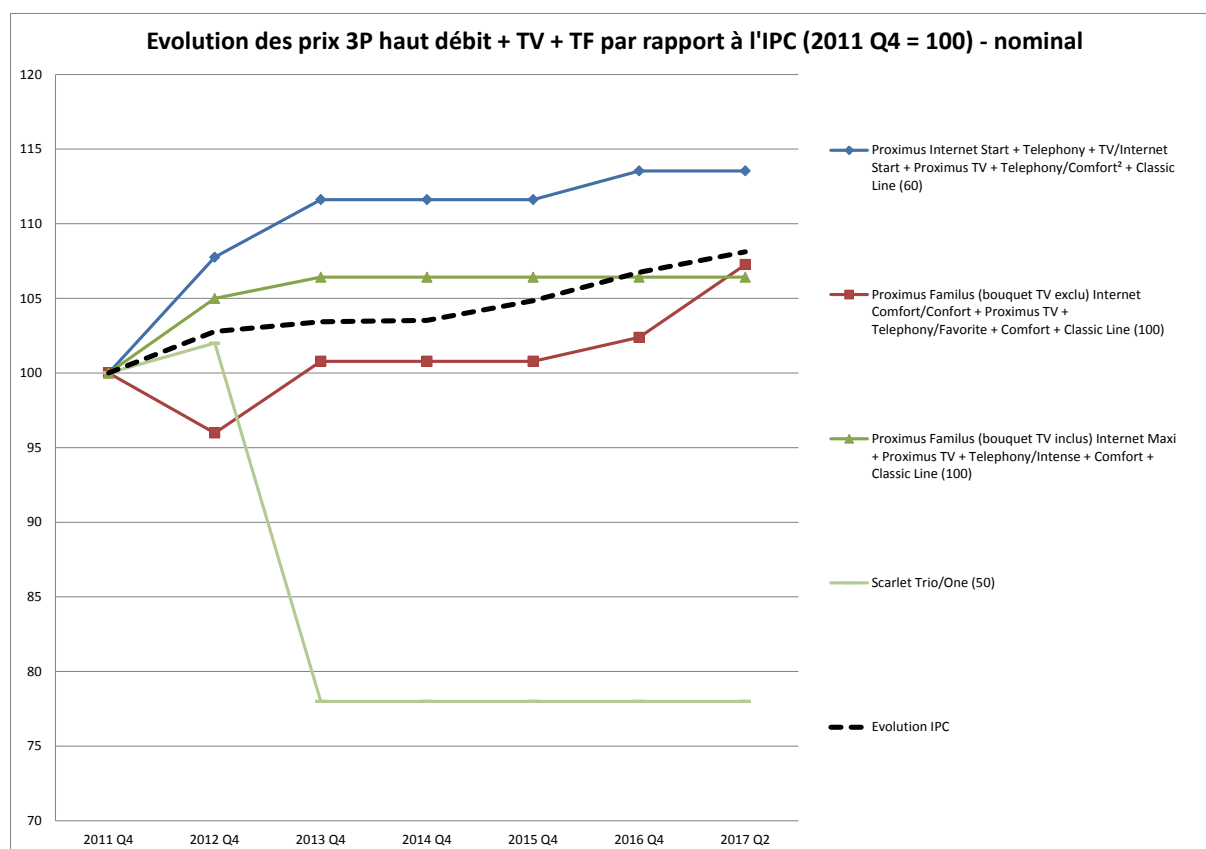


Figure 131 : Evolution des prix 3P (haut débit + TV + tél. fixe) par rapport à l'indice des prix à la consommation

⁹⁷³ En principe, le client doit payer 99 euros pour l'achat d'un modem. Celui-ci est toutefois proposé en promotion en permanence et n'est pour cette raison pas ajouté à la redevance d'abonnement.

2521. Il en ressort que :

- C'est le prix du produit de base « Internet Start + Proximus TV + Telephony » qui a connu l'augmentation la plus forte (+ 13,54 %), soit 5,42 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le prix du produit de gamme moyenne « Internet Comfort + Proximus TV + Telephony » a connu une augmentation de 7,27 %, soit 0,85 point de pourcentage de moins que l'IPC.
- Le prix du produit haut de gamme « Internet Maxi + Proximus TV + Telephony » a connu une augmentation de 6,42 %, soit 1,70 point de pourcentage de moins que l'IPC.
- Le prix du plan tarifaire Scarlet Trio a connu une forte baisse en 2013. Depuis lors, le prix de ce produit est resté stable. Il va de soi que l'évolution du prix de Scarlet Trio est substantiellement inférieure à l'évolution de l'IPC.

Telenet

2522. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de Telenet entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Telenet Whop/Basic Shake (100)	Super rapide	200	58,28	58,28	61,45	62,50	65,49	67,48	68,82
Telenet Whoppa/Fibernet Shake (200)	Super rapide	Illimité	68,28	68,28	71,70	72,95	75,94	77,93	79,48

Tableau 40 : Evolution des prix nominaux de Telenet

2523. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

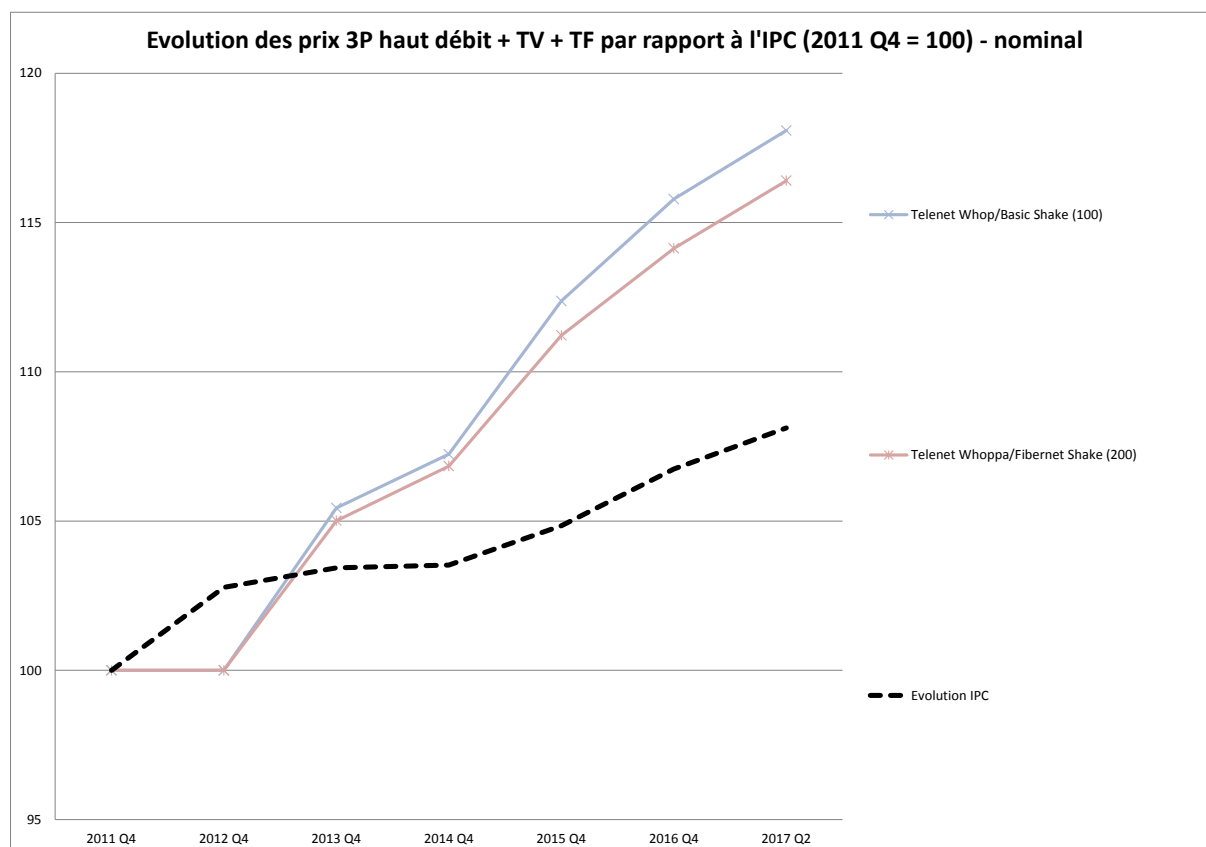


Figure 132 : Evolution des prix 3P (haut débit + TV + tél. fixe) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2524. Il en ressort que :

- Le produit haut de gamme « Telenet Whop » a connu une augmentation tarifaire de 18,09 % entre 2011 et 2017, soit 9,97 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le produit triple play d'entrée de gamme « Telenet Whoppa » a connu une augmentation tarifaire de 16,40 % entre 2011 et 2017, soit 8,28 points de pourcentage de plus que l'IPC.

VOO

2525. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de VOO entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u> ⁹⁷⁴	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
VOO Trio un Peu (35)	Rapide	100	47,95	48,41	48,95	50,95			
VOO Trio Beaucoup (45)	Rapide	Illimité	58,95	59,41	58,95	60,95			
VOO Trio Passionnement (55)	Rapide	Illimité	68,95	69,41	68,95	70,95			
VOO Trio A la folie (100)	Super rapide	Illimité	78,95	79,41	78,95	80,95			
VOO Internet Fiber 120/100 (120)	Super rapide	Illimité		99,95	98,95	100,95			
VOO Trio Toudoo (75)	Rapide	200					54,95	54,95	54,95
VOO Trio Wahoo (125)	Super rapide	Illimité					64,95	64,95	64,95
VOO Trio Tatoo (200)	Super rapide	Illimité					84,95	84,95	84,95

Tableau 41 : Evolution des prix nominaux de VOO

2526. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC :

⁹⁷⁴ Les prix de ces produits (à l'exception d'« Un peu ») ont momentanément été diminués entre avril 2013 et novembre 2013, avant d'être augmentés à un niveau de prix supérieur à précédemment.

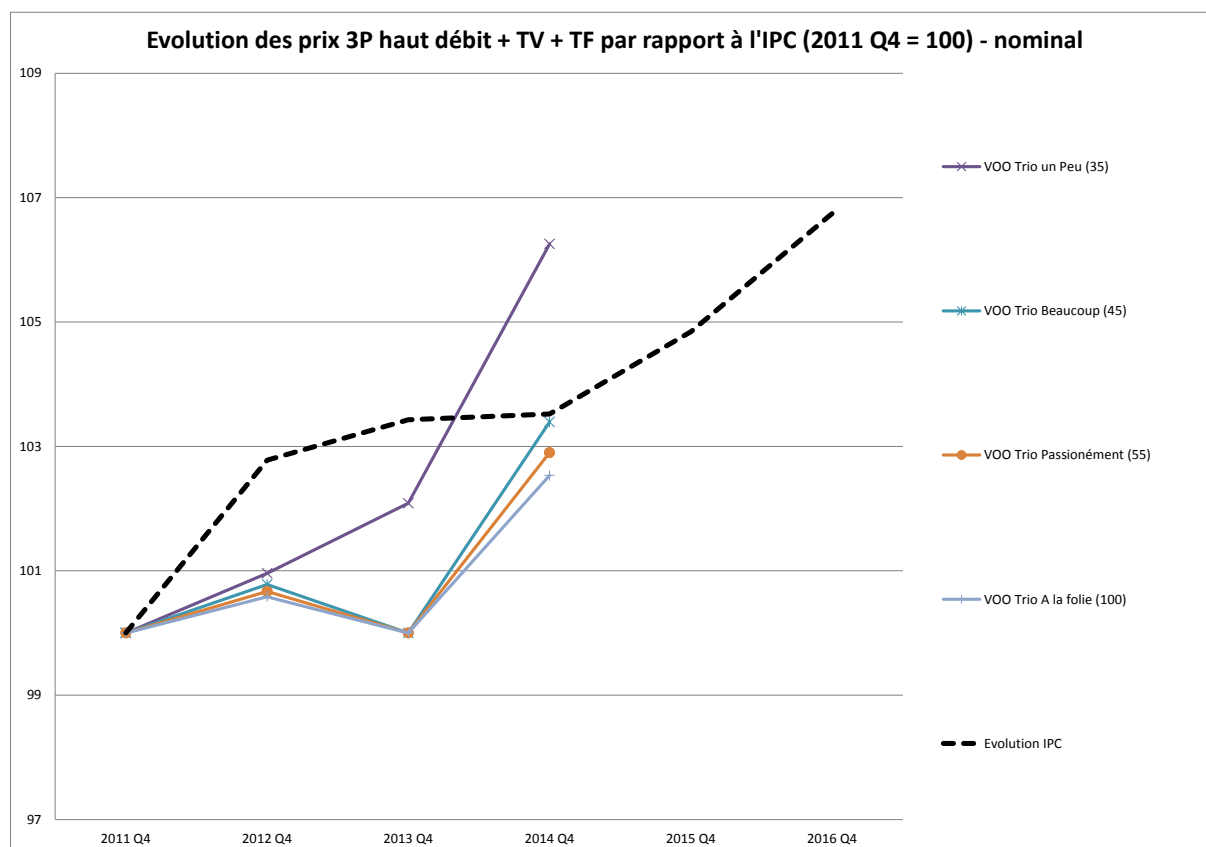


Figure 133 : Evolution des prix 3P (haut débit + TV + tél. fixe) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2527. Il en ressort que :

- Le produit de base « VOO Trio un Peu » a connu l'augmentation la plus forte en 2014 par rapport à 2011, supérieure l'évolution de l'IPC.
- Les prix des autres offres ont également augmenté, mais un peu moins que l'IPC.
- En 2015, les nouveaux plans tarifaires « Pack Trio Toudoo », « Pack Trio Wahoo » et « Pack Trio Tatoo » ont été commercialisés. Les prix de ces nouveaux plans tarifaires sont également restés stables entre 2015 et 2017 et ont donc diminué en termes réels⁹⁷⁵. Il n'est pas évident de relier de manière univoque les nouveaux plans tarifaires aux produits historiques, au vu des spécifications des produits (vitesse de téléchargement). Pour cette raison, l'évolution des prix des produits historiques et celle des nouveaux produits sont considérées séparément.

⁹⁷⁵ Ces prix vont cependant augmenter au 1^{er} juillet 2017.

SFR

2528. Le tableau ci-dessous illustre l'évolution des prix nominaux de SFR entre 2011 et 2017.

<u>Offre</u>	<u>Catégorie</u>	<u>Volume de données</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
BOX SFR White /Numericable Triple Play Start (50)	Rapide	150	34,90	45,90	49,90	49,90	52,90	54,99	55,99
BOX SFR Silver /Numericable Triple Play Extra/Pack Triple Play (100)	Super rapide	Illimité	51,90	55,90	59,90	59,90	62,90	63,49	64,59
BOX SFR Black /Numericable Triple Play Max/Pack Triple Play Power (200)	Super rapide	Illimité	69,90	69,90	69,90	69,90	73,90	75,99	76,99

Tableau 42 : Evolution des prix nominaux de SFR

2529. Le graphique ci-dessous compare l'évolution des prix des plans tarifaires à l'évolution de l'IPC.

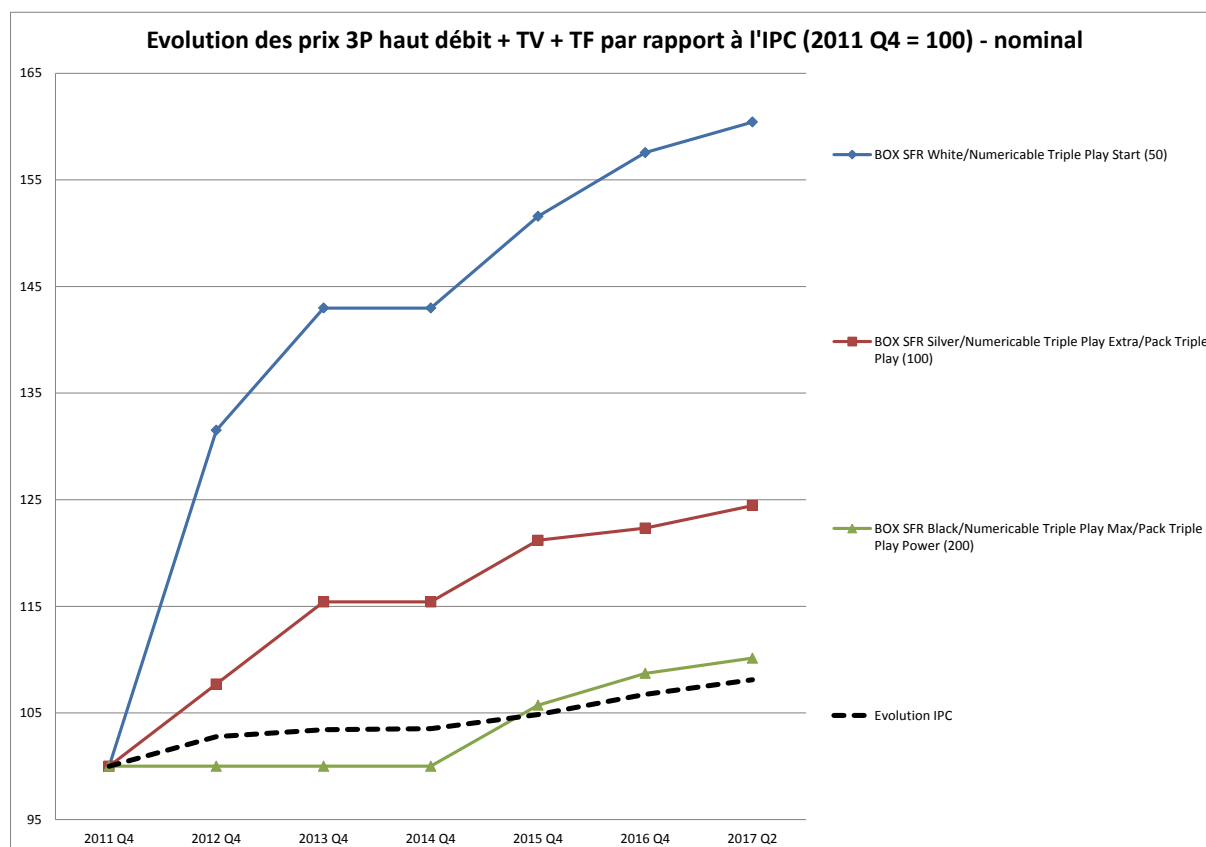


Figure 134 : Evolution des prix 3P (haut débit + TV + tél. fixe) par rapport à l'indice des prix à la consommation

2530. Il en ressort que :

- Le produit de base « BOX SFR White » a connu l'augmentation tarifaire la plus forte en 2017 par rapport à 2011 (60,43 %), soit 52,31 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le produit de gamme moyenne « BOX SFR Silver » a connu une augmentation de 24,45 %, soit 16,33 points de pourcentage de plus que l'IPC.
- Le produit haut de gamme « BOX SFR Black » a connu une augmentation de 10,14 %, soit 2,02 points de pourcentage de plus que l'IPC.

ANNEXE B. ETUDE DE COMPARAISON DES PRIX À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

2531. Cette annexe présente un aperçu de quelques études comparant les prix du haut débit et/ou des offres groupées à ceux en vigueur dans d'autres pays. La « mesure » des prix pour les services de télécommunications est complexe, au vu des nombreux paramètres différents propres aux produits.
2532. La première étude a été réalisée par l'IBPT et compare le niveau des prix des produits de télécommunications belges à ceux en vigueur dans les pays voisins. La deuxième étude a été réalisée par la Commission européenne et compare tous les pays de l'UE des 28. La base de comparaison de la troisième étude est encore plus large et l'on se concentre sur la position de la Belgique parmi les pays de l'OCDE.
2533. Soit l'on classe les produits en catégories, soit l'on travaille sur la base de profils d'utilisateurs afin d'arriver à une comparaison des prix uniforme. En général, l'on ne fait pas de distinction selon la technologie (cuivre, câble ou fibre optique) et l'on fait abstraction de la disponibilité géographique. Afin de calculer le coût, l'on part des redevances d'abonnement mensuelles et, selon l'étude, l'on tient compte ou non des frais d'utilisation supplémentaires, des promotions temporaires, des réductions et/ou des frais d'activation et d'installation.
2534. Les trois études ont chacune leur propre structure et sélectionnent différents échantillons d'opérateurs et d'offres. La période pendant laquelle les tarifs ont été collectés diffère elle aussi. Par conséquent, des incohérences peuvent être observées entre les résultats des différentes études. Il est toutefois important de noter la tendance générale observable dans toutes les différentes études. Malgré les différences au niveau de la méthodologie appliquée pour chaque étude, l'on peut tout de même tirer une conclusion générale concernant la compétitivité des prix d'un pays. Une synthèse des conclusions générales est présentée à la fin de cette annexe.

B.1. COMPARAISON DES PRIX ENTRE LA BELGIQUE ET SES PAYS VOISINS

2535. Depuis 2012, l'IBPT publie tous les ans une étude de prix qui compare le niveau des prix des produits de télécommunications sur le marché belge au niveau des prix des produits semblables dans nos pays voisins. La méthodologie appliquée se base sur la méthodologie utilisée par l'OCDE pour les comparaisons de prix : les offres haut débit sont classées dans différentes catégories de produits selon la vitesse de téléchargement. Les résultats des offres haut débit les plus pertinentes

sont abordés ci-dessous. Pour une analyse plus approfondie, nous renvoyons à l'étude de prix de l'IBPT⁹⁷⁶. Les plans tarifaires ont été compilés en août 2016.

Internet haut débit (*standalone*) :

2536. Dans la catégorie 2 « vitesse élevée » et 3 « vitesse très élevée », l'on observe des plans tarifaires dans cinq pays de l'étude. Seuls la Belgique, les Pays-Bas et le Luxembourg satisfont à la « règle des 30% » et ont donc suffisamment de résultats représentatifs.
2537. Pour la catégorie 30 Mbps à 100 Mbps, la Belgique est le pays le moins cher, suivie par la France et les Pays-Bas. Pour la catégorie +100 Mbps, la Belgique est quasiment aussi compétitive que les Pays-Bas et le Luxembourg (la différence de niveau de prix est de moins d'un euro).
2538. Ces résultats doivent être nuancés dans le sens où le haut débit est de moins en moins représentatif en tant que service *standalone*. En Belgique, 83 % des ménages ont le haut débit dans le cadre d'une offre groupée. Le triple play est l'offre groupée la plus populaire sur le marché résidentiel : fin 2015, un peu plus de 737.074 ménages disposaient d'une offre groupée triple play (soit 56 % de l'ensemble des ménages achetant le haut débit dans le cadre d'une offre groupée). Nous nous concentrons ci-dessous sur les prix des offres triple play.

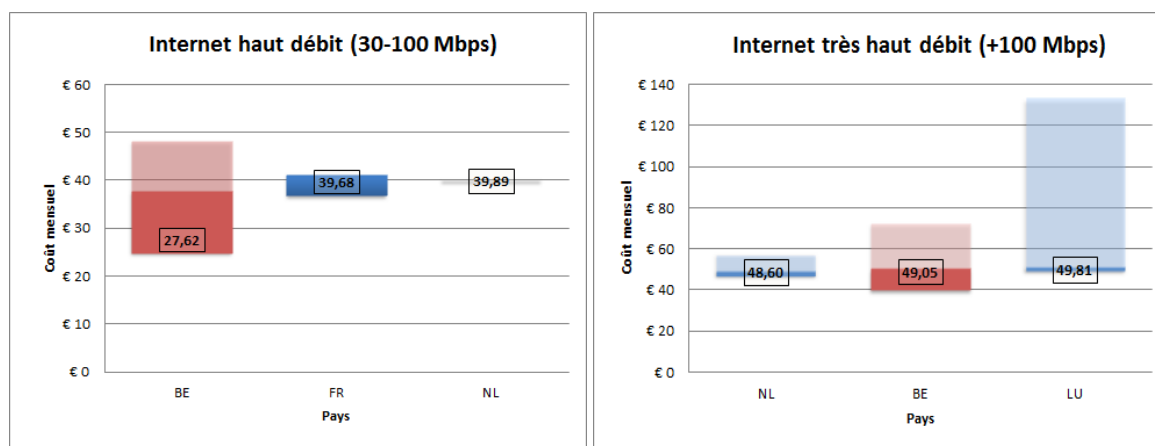


Figure 135: Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 2 (gauche) et Moyenne pondérée par pays Internet haut débit catégorie 3 (droite). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

⁹⁷⁶ NL : http://www.bipt.be/public/files/nl/22058/Prices-2016_NL.pdf
http://www.bipt.be/public/files/fr/22058/Prices-2016_FR.pdf

FR :

2539. **Triple play (haut débit, téléphonie fixe et télévision) :** en ce qui concerne les offres triple play, la Belgique se situe à la dernière (sans les frais d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe) ou à l'avant-dernière position (y compris les coûts de 25 appels) par rapport aux pays voisins. La différence de prix entre la Belgique et les Pays-Bas est toutefois limitée en valeur absolue.

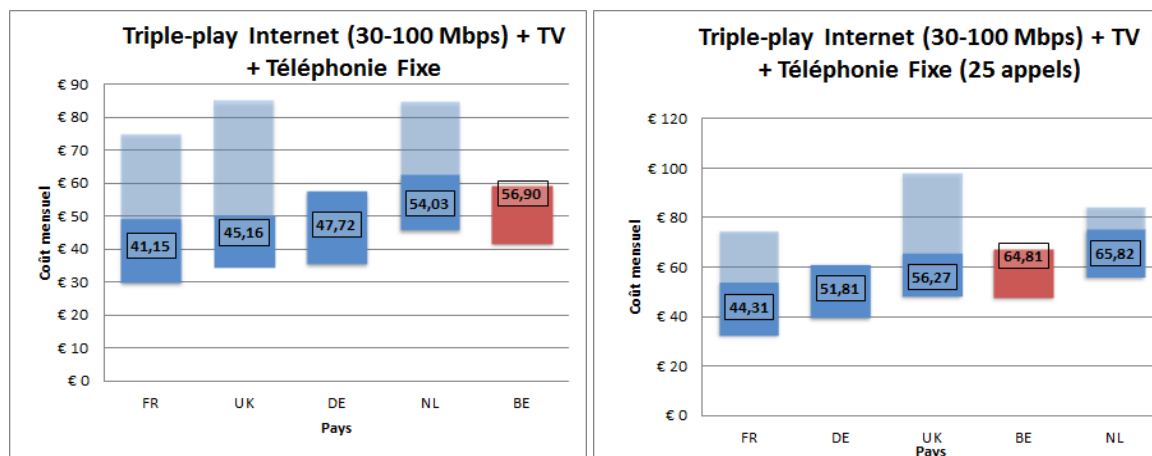


Figure 136 : Moyenne pondérée par pays triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 30-100 Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

2540. De même, pour une offre triple play avec une composante haut débit ultra rapide (vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps), la Belgique est plutôt chère par rapport aux pays voisins. La Belgique occupe l'avant-dernière place, avant le Luxembourg. Pour cette catégorie, le classement des pays n'est pas influencé par la prise en considération ou non des coûts d'utilisation de la téléphonie fixe. En France, un triple play avec une vitesse d'au moins 100 Mbps est proposé à des prix extrêmement compétitifs.

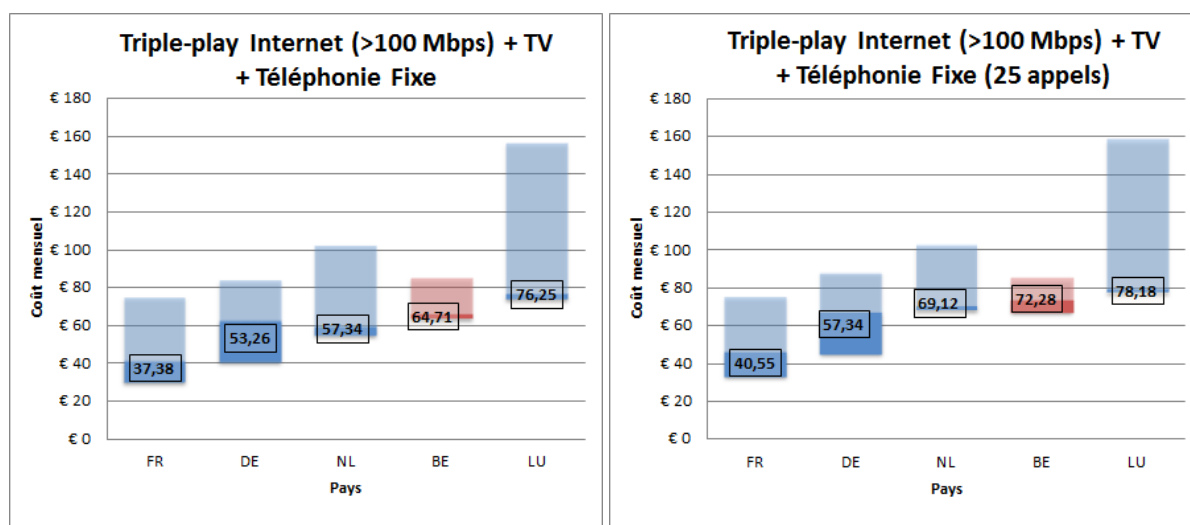


Figure 137 : Moyenne pondérée par pays triple play (Internet + télévision + téléphonie fixe), 100+ Mbps, sans coûts d'appel pour la téléphonie fixe (gauche) et avec coûts d'appel pour 25 appels de téléphonie fixe (droite). (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

2541. Nous examinerons dans ce qui suit les prix des offres quadruple play. Cette offre groupée représente 25 % du nombre total d'offres groupées sur le marché et gagne chaque année en importance sur le marché des offres groupées. Depuis 2015, l'on compte plus de ménages qui disposent d'un quadruple play que de ménages ayant un dual play.
2542. Les graphiques de cette section donnent également des informations concernant la fourchette de prix des plans tarifaires les moins chers (partie sombre de la bande) ainsi que la fourchette de prix de tous les plans tarifaires (combinaison de la partie sombre et de la partie claire de la bande). Dans certains cas, le coût mensuel moyen pondéré peut être plus bas dans un pays que dans un autre, alors que dans le pays généralement plus cher des plans tarifaires moins chers que dans le pays généralement le moins cher sont tout de même disponibles. C'est ce qu'illustre la figure X ci-dessous (quadruple play Internet sans frais d'appel supplémentaires) en ce qui concerne la France et le Royaume-Uni.
2543. **Quadruple play (Internet + TV + Téléphonie fixe + Téléphonie mobile):** la figure ci-dessous illustre le niveau de prix dans cinq pays pour un quadruple play. En ce qui concerne la composante « téléphonie mobile », le coût est pris en compte pour au moins 100 minutes d'appel et 500 MB de données.

2544. Si nous considérons les plans tarifaires avec un débit entre 30 et 100 Mbps, la Belgique occupe la troisième position, suivie par les Pays-Bas et l'Allemagne. La France se profile à nouveau comme le pays le moins cher. La différence de prix avec le deuxième pays du classement, le Royaume-Uni, est toutefois minime. La position de la Belgique reste inchangée après l'ajout des coûts d'utilisation pour 25 appels de téléphonie fixe. La différence de prix entre le Royaume-Uni et la France augmente une fois ces coûts ajoutés.

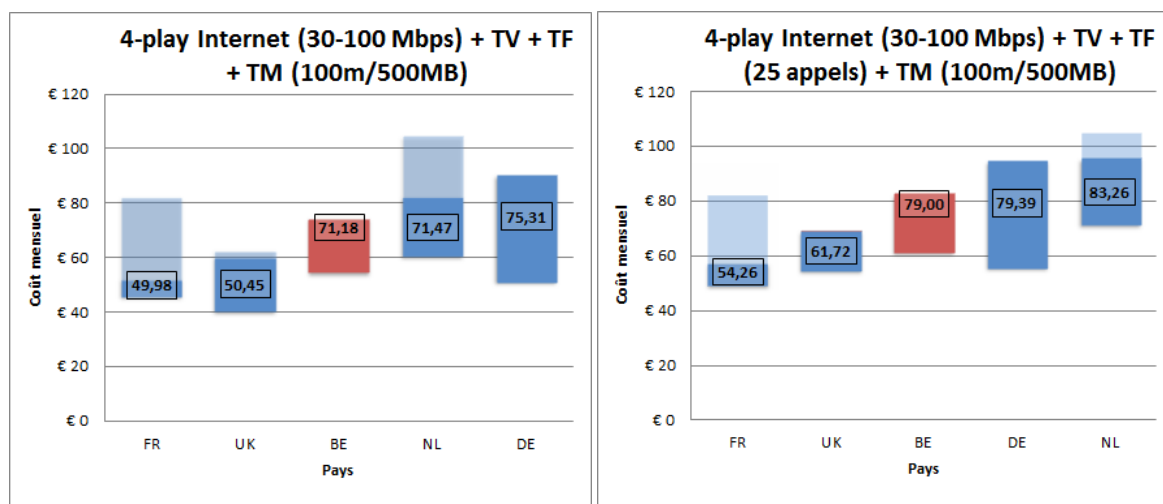


Figure 138 : Moyenne pondérée par pays quadruple play (Internet + TV + téléphonie fixe + téléphonie mobile), 30-100 Mbps. (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

2545. La Belgique occupe, tout comme en 2015, une position moyenne en ce qui concerne un quadruple play avec un débit d'au moins 100 Mbps. Dans cette catégorie, la France se profile nettement comme le pays le moins cher. La différence de prix avec le deuxième pays le moins cher (les Pays-Bas) est considérable. Lorsque les coûts d'utilisation de la téléphonie fixe sont pris en considération, l'Allemagne et les Pays-Bas échangent leur place dans le classement, au profit de l'Allemagne.

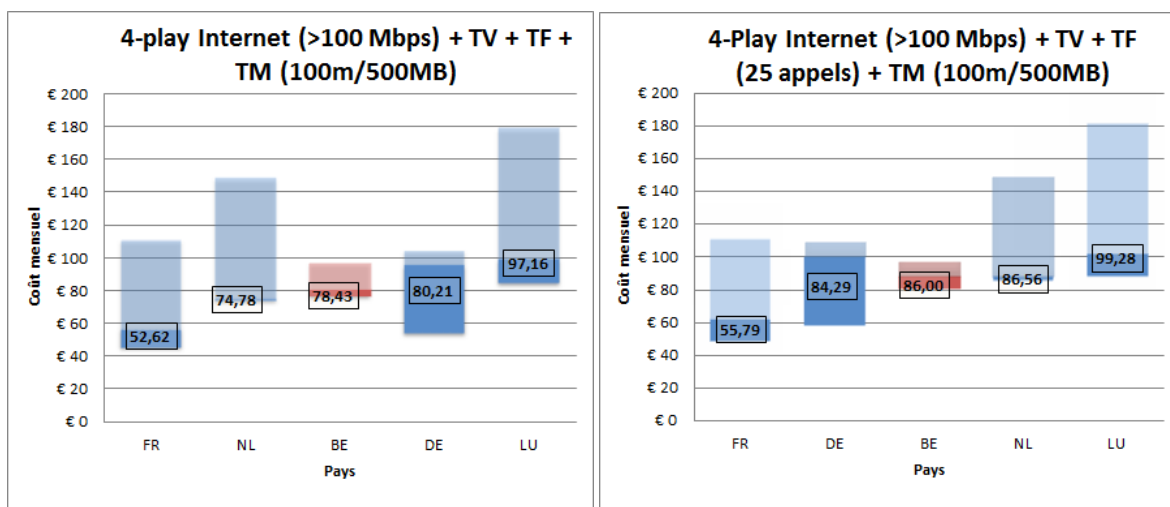


Figure 139 : Moyenne pondérée par pays quadruple play (Internet + TV + téléphonie fixe + téléphonie mobile), 100+ Mbps. (Source : calculs propres, données provenant des sites Internet des opérateurs, août 2016, prix TVA incl. EUR PPP).

B.2. COMPARAISON DES PRIX SUR LA BASE DE L'ÉTUDE BIAC MENÉE POUR LE COMPTE DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

2546. L'étude *Broadband Internet Access Cost*⁹⁷⁷ compare le niveau des prix des produits haut débit dans les pays de l'UE des 28, ainsi qu'au Canada, au Japon, en Corée du Sud et dans quelques états d'Amérique du Nord, entre autres. L'étude est menée chaque année et les résultats sont entre autres utilisés dans l'Indice relatif à l'économie et à la société numériques (DESI, pour *Digital Economy and Society Index*). Les résultats ci-dessous sont obtenus sur la base des données compilées en septembre/octobre 2015. L'étude englobe, pour chaque pays, des plans tarifaires des principaux opérateurs avec une part de marché commune d'au moins 90 %. Pour chaque opérateur, tous les plans tarifaires disponibles ont été compilés, compte tenu, entre autres, des frais d'installation et de lancement, du prix de location pour le matériel, des réductions, etc.
2547. La figure ci-dessous donne un aperçu des plans tarifaires les moins chers par pays, classés par catégorie de vitesse, pour le haut débit standalone et trois types d'offres groupées (double play avec téléphonie, double play avec télévision et triple play). En Belgique, pour quasi toutes les catégories de débit, les prix des offres les moins chères sont de 14 à 74 % plus chers que la moyenne des prix les moins chers pour le haut débit en Europe (UE 28), selon le type de produits et la catégorie de vitesse. Il n'y a qu'une exception, à savoir le « haut débit standalone »

⁹⁷⁷ Source : Commission européenne, DG Connect, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/broadband-internet-access-cost-biac-study>

avec un débit entre 30 et 100 Mbps. Dans ce cas, la Belgique est 7 % moins chère que la moyenne de l'UE des 28.

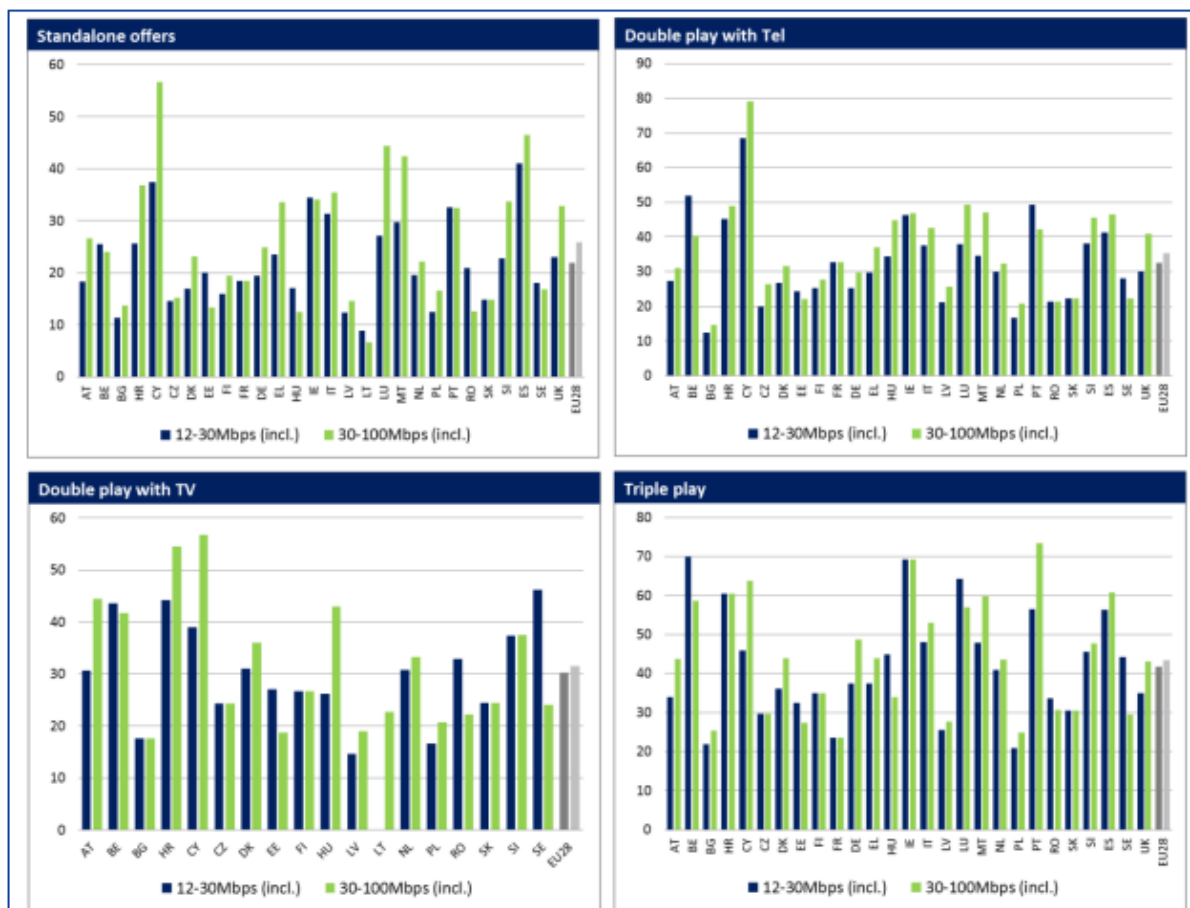


Figure 140: Comparaison des plans tarifaires les moins chers par catégorie de vitesse pour le haut débit standalone, les offres dual play et triple play. Prix de septembre/octobre 2015, exprimés en EUR/PPP, TVA incl.

2548. La figure ci-dessous classe les pays en quatre groupes de prix. L'intensité de la couleur du groupe est une indication de la compétitivité d'un groupe de pays ayant un niveau de prix semblable (teinte la plus claire = les moins chers, teinte la plus foncée = les plus chers). Il convient de noter que la Belgique n'est pas représentée dans la catégorie de vitesse la plus basse (8+Mbps - 12 Mbps).
2549. Seuls quelques pays appartiennent au groupe le moins cher pour toutes les combinaisons : seule la Pologne est systématiquement dans le groupe le moins cher ou dans le second groupe le moins cher. A quelques exceptions près, l'on peut en dire de même de la Bulgarie, de la France et de la Lituanie. A l'autre bout du classement se trouvent la Belgique, la Croatie, Chypre, l'Irlande, l'Italie, Malte et l'Espagne, pays qui sont systématiquement plus chers. Cela se manifeste le plus pour les offres groupées. La Commission européenne note que la Belgique, les

Pays-Bas et la Grèce sont des nouveaux venus dans la fourchette de prix la plus élevée par rapport à l'analyse réalisée en février 2015.

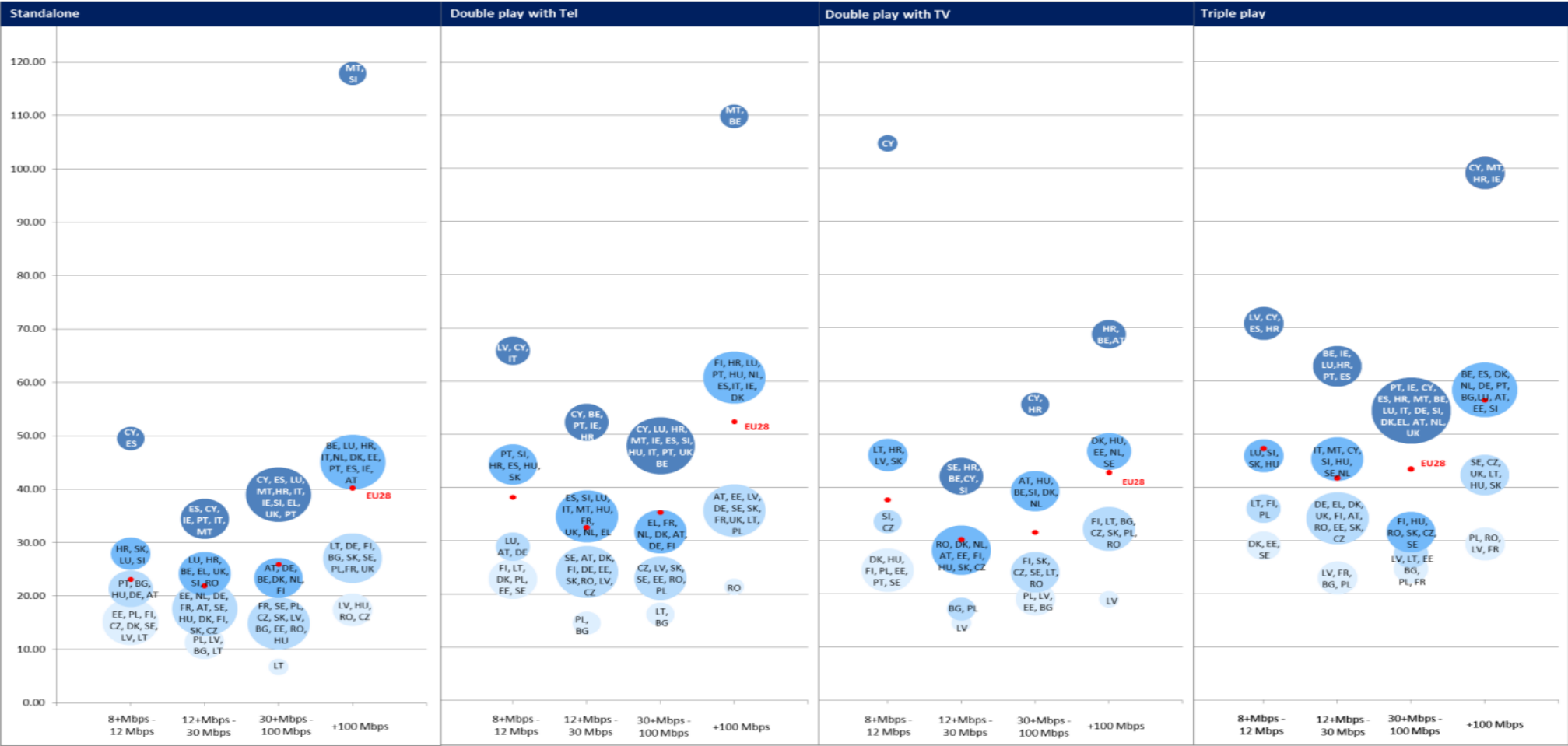


Figure 141 : Une représentation par groupes des pays de l'UE des 28 ayant un niveau de prix semblable, sur la base des plans tarifaires les moins chers (haut débit, dual play et triple play). Prix de septembre/octobre 2015, exprimés en EUR/PPP, TVA incl.

2550. Le coût d'un abonnement haut débit augmente à mesure que le client ajoute plus de services (téléphone fixe et/ou TV). La figure ci-dessous montre un aperçu du prix de l'offre *standalone* la moins chère par pays (bande bleu foncé) et affiche le surcoût qui doit être payé pour le dual play le moins cher « haut débit et téléphonie » (la bande verte indique le surcoût par rapport au haut débit standalone) et le triple play « haut débit, téléphonie et télévision » (la bande orange indique le surcoût par rapport au dual play). En moyenne, le coût d'un dual play est de 37 à 48 % supérieur à une offre *standalone* (en termes absolus, environ 9,5 à 10,5 euros). L'extension de l'offre groupée à un triple play en y ajoutant la télévision fait augmenter le prix d'en moyenne 23 à 28 % par rapport au prix d'un double play (cela correspond à un supplément de 8 à 9 euros). Dans certains pays (la Bulgarie et l'Espagne par exemple), seul un surcoût minime doit être payé pour ajouter la téléphonie fixe à un plan tarifaire avec Internet. La différence est bien plus grande en Belgique et en Irlande notamment. La figure illustre également le fait que le niveau des prix de l'offre triple play la moins chère en Belgique est supérieur à celui de la moyenne européenne et que c'est entre autres également le cas de Chypre, du Portugal, de l'Espagne, de la Croatie et de l'Irlande.

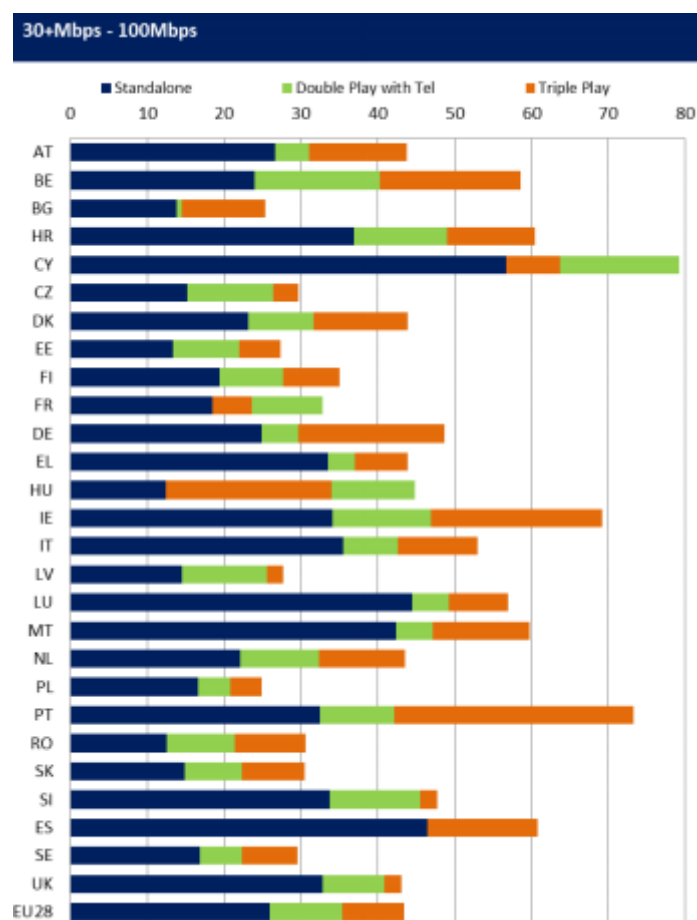


Figure 142: Surcoût pour l'ajout de la téléphonie et de la télévision à un abonnement haut débit (30 - 100 Mbps), sur la base du plan tarifaire le moins cher par pays. Prix de septembre/octobre 2015, exprimés en EUR/PPP, TVA incl.

B.3. COMPARAISON DES PRIX SUR LA BASE DES PERSPECTIVES DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE⁹⁷⁸ DE L'OCDE

2551. Tous les deux ans, l'OCDE publie une étude approfondie de l'économie numérique dans tous ses aspects et de l'influence de celle-ci sur différents secteurs (secteur bancaire, énergie, médias, santé, etc.). Ce rapport analyse de quelle manière les pays peuvent stimuler l'innovation et la croissance inclusive et aborde les évolutions de l'économie numérique que les responsables politiques doivent prendre en considération ainsi que les nouveaux défis auxquels ils doivent s'attaquer dans le cadre des stratégies numériques nationales. L'un des chapitres du rapport aborde le caractère abordable des produits télécoms et compare les

978

<http://www.oecd.org/fr/internet/perspectives-de-l-economie-numerique-de-l-ocde-9789264243767-fr.htm>

prix à l'aide de différents profils. Les données ont été compilées en septembre 2014. Les résultats sont exprimés en USD PPP.

2552. Cette étude de l'OCDE est la principale référence dans la littérature sur les comparaisons de prix de produits de télécommunications, parce que la méthodologie (soit une comparaison des prix à l'aide de profils d'utilisateurs, définis sur la base de paramètres objectifs) est souvent reprise dans d'autres études. L'OCDE collecte systématiquement tous les plans tarifaires des principaux opérateurs par pays. Les résultats sont publiés tous les deux ans dans les *Perspectives de l'économie numérique* (précédemment : *Perspectives des communications*) et peuvent également être téléchargés sur le site de l'OCDE.
2553. La figure ci-dessous représente le prix minimal observé et la fourchette de prix entre le prix le moins cher et le prix le plus cher pour un abonnement haut débit dans une sélection des pays de l'OCDE (en faisant abstraction de la vitesse de téléchargement des services haut débit). Le prix pour un abonnement haut débit en Belgique varie entre 30 et 111 dollars et la fourchette de prix est par conséquent autour de 81 dollars. Le prix minimum moyen au sein du groupe des pays de l'OCDE est de 27 dollars. L'écart entre le prix minimum et le prix maximum varie fort d'un pays à l'autre et, à quelques exceptions près, c'est dans les pays hors UE que celui-ci est le plus marqué. Cette figure illustre aussi le fait que le consommateur doive choisir parmi une variété d'offres, provenant ou non de différents opérateurs, avec différents prix.

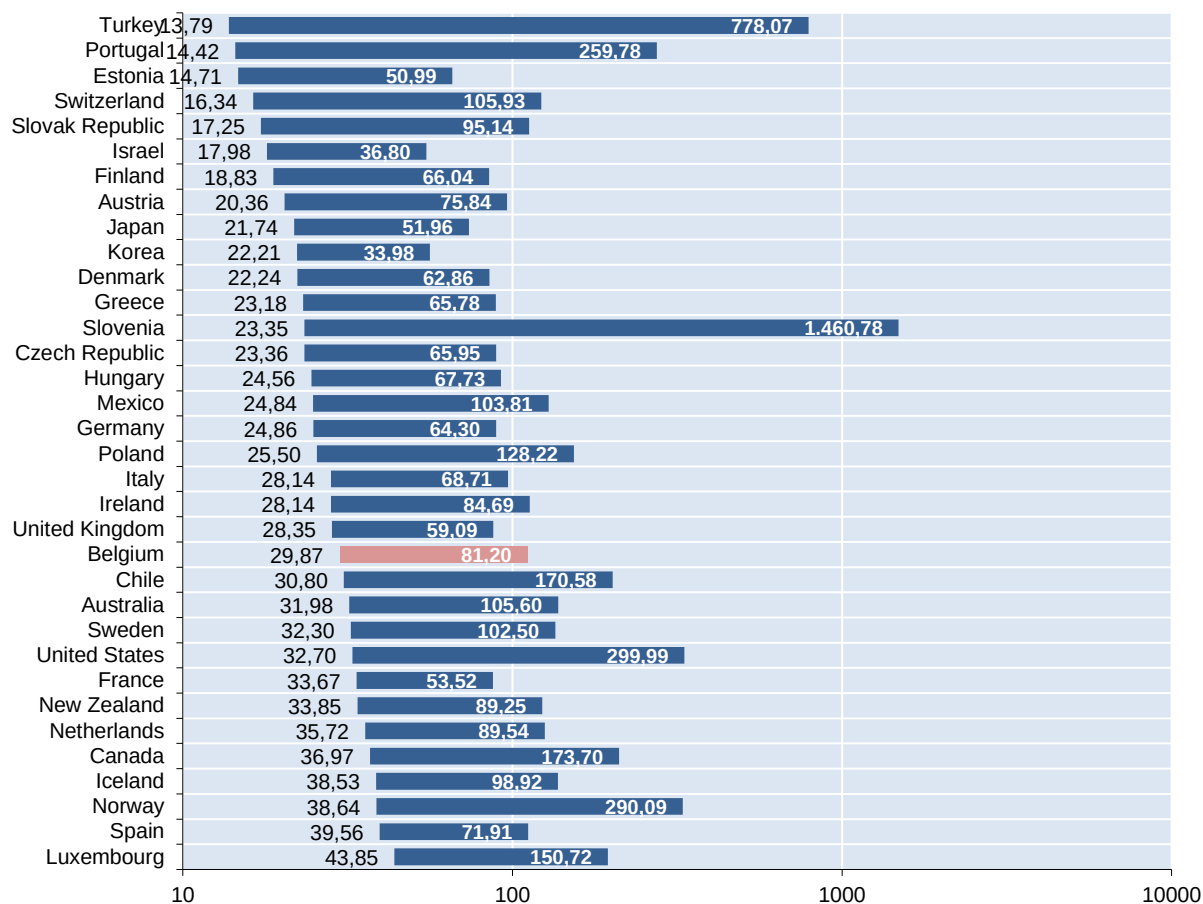


Figure 143 : Prix minimum et fourchette de prix des services haut débit standalone. Prix de septembre 2014, exprimés en USD/PPP.

2554. L'OCDE classe également le coût du haut débit par pays sur la base de quelques profils d'utilisateurs. La figure X représente le classement des pays pour le plan tarifaire le moins cher avec un débit d'au moins 25 Mbps et un volume de téléchargement d'au moins 200 GB par mois. Pour ce profil, la Belgique est dans la moyenne de l'OCDE de 39 dollars, mais est plus chère que la moyenne des pays européens (35 dollars).
2555. Dans la figure suivante, les résultats sont classés pour un débit d'au moins 100 Mbps avec un volume d'au moins 400 GB par mois. Il convient de remarquer que la Belgique est l'un des pays les plus chers et occupe la dernière place du groupe des pays européens. Ce résultat reste inchangé si l'on requiert un volume de téléchargement inférieur dans le profil d'utilisateur et est donc lié à une exigence de vitesse élevée.

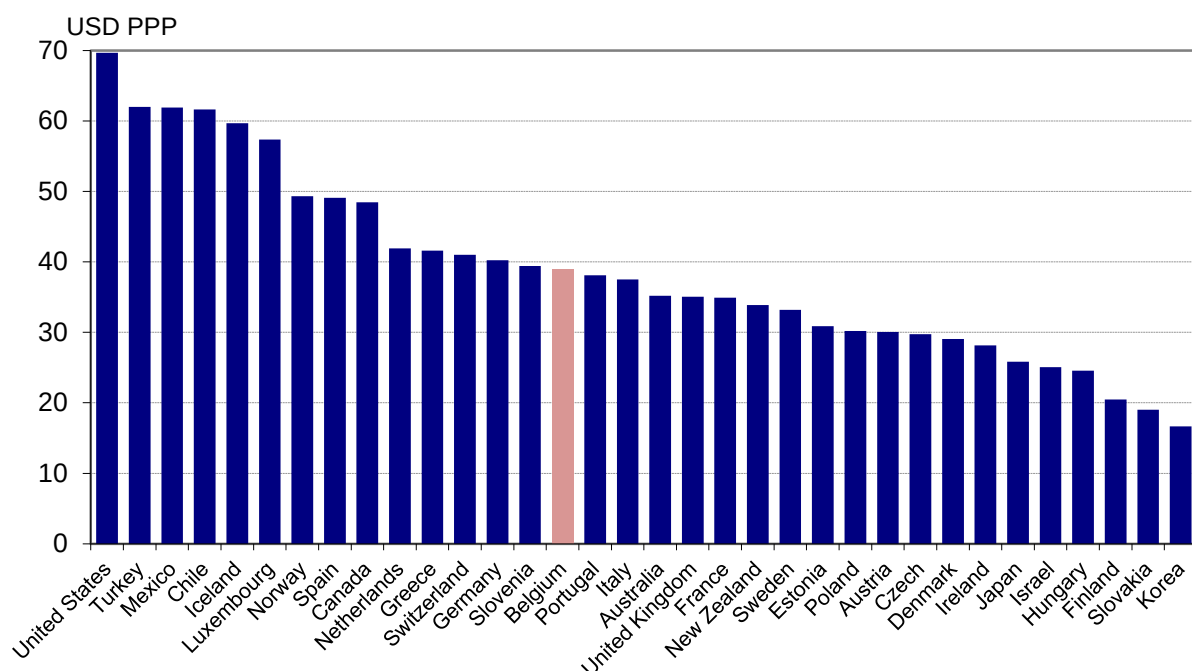


Figure 144 : Coût pour l'internet haut débit fixe (standalone), plan tarifaire le moins cher avec une vitesse de téléchargement d'au moins 25 Mbps et un volume de 200 GB par mois. Prix de septembre 2014, exprimés en USD/PPP.

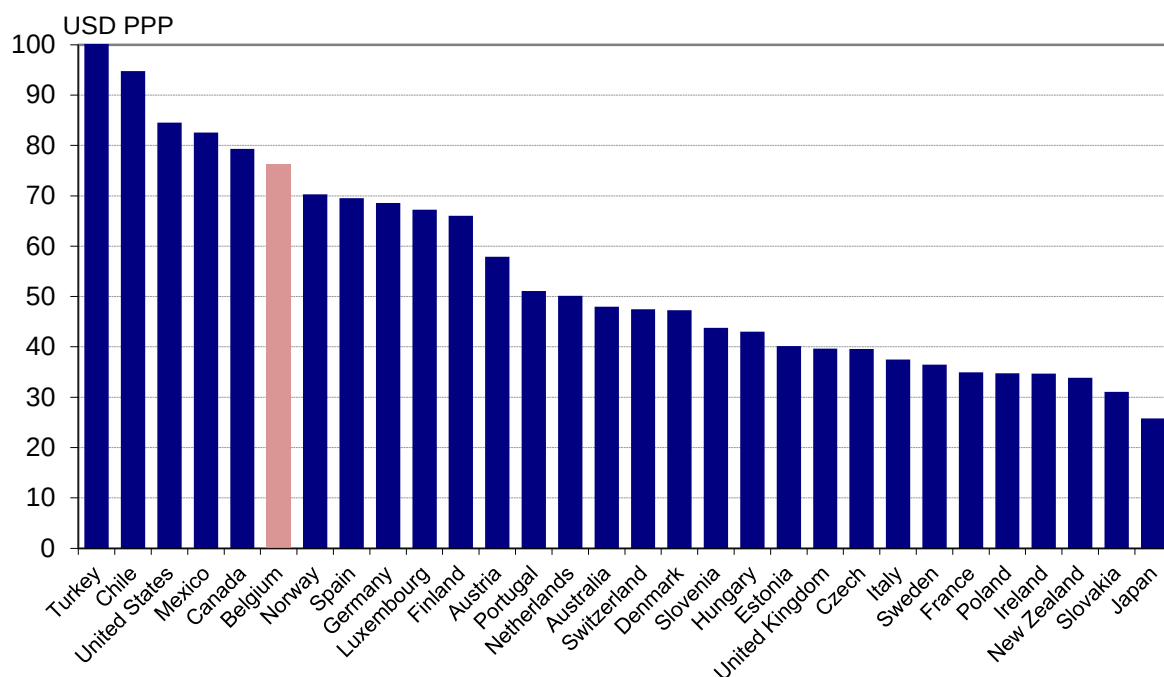


Figure 145 : Coût pour l'internet haut débit fixe (standalone), plan tarifaire le moins cher avec une vitesse de téléchargement d'au moins 100 Mbps et un volume de 400GB par mois. Prix de septembre 2014, exprimés en USD/PPP.

B.4. CONCLUSIONS

2556. De manière générale, l'on peut tirer les conclusions suivantes sur la base des études susmentionnées :

- Haut débit (standalone) : La Belgique obtient des résultats bons (sur la base de l'étude de l'IBPT comparant trois pays) à moyens (sur la base de l'étude BIAC comparant 28 pays et sur la base de l'étude de l'OCDE comparant 34 pays) en ce qui concerne la catégorie de vitesse 30-100 Mbps. Pour la catégorie de l'internet super rapide (+ 100 Mbps), les prix de la Belgique sont plutôt moyens (sur la base de l'étude de l'IBPT), voire chers (sur la base de l'étude BIAC et de l'étude de l'OCDE).
- Triple play : le niveau des prix en Belgique a toujours été élevé. La compétitivité de la Belgique a continué à diminuer l'année passée, comme l'a confirmé la Commission européenne dans l'étude BIAC.
- Quadruple play : pour ce service, seule une comparaison avec les pays voisins est possible. La Belgique obtient ici des résultats moyens, même si l'on tient compte de coûts d'utilisation supplémentaires pour la téléphonie fixe.

ANNEXE C. ÉTUDE DE COMPARAISON DES PRIX DES PRODUITS TÉLÉCOMS POUR LES UTILISATEURS PROFESSIONNELS

2557. Ce rapport compare les prix et l'évolution des prix des services de télécommunications (téléphonie fixe, téléphonie mobile, large bande fixe et large bande mobile) pour les professionnels et les petites et moyennes entreprises en Belgique à ceux en vigueur en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni⁹⁷⁹.
2558. L'on tient uniquement compte des plans tarifaires publiés sur les sites Internet des opérateurs. Pour certains services de télécommunications, l'on tient également compte des offres pour les particuliers, étant donné que les utilisateurs professionnels (principalement les petits) peuvent également opter pour des produits résidentiels si ceux-ci répondent à leurs besoins. Les résultats se basent sur des informations collectées en février/mars 2016.
2559. Pour cette étude, une série de profils d'utilisation typiques ont été développés pour l'utilisation professionnelle des télécommunications en Belgique. L'étude utilise une méthode de « paniers » pour calculer et comparer entre eux les coûts totaux des télécommunications de huit types d'entreprises, pour lesquels le niveau de consommation a été défini par service de télécommunications. Les huit types d'entreprises peuvent être classés en deux groupes, en fonction du nombre d'utilisateurs actifs des services de télécommunications. Les types d'entreprises 1 à 4 concernent des entreprises comptant un utilisateur (« entreprises individuelles ») alors que les types d'entreprises 5 à 8 sont des entreprises de 5 à 50 utilisateurs (« PME »).

⁹⁷⁹ Le rapport complet est disponible via le lien suivant : <http://www.bipt.be/fr/operateurs/ibpt/publications/etude-comparative-des-prix-des-produits-de-telecommunications-pour-les-entreprises-en-belgique-en-allemande-en-france-aux-pays-bas-et-au-royaume-uni-tarifs-fevrier-mars-2016>.

	# Utilisateurs				 voice	 SMS	 data
 1. Entreprise individuelle locale	1	*	-	*	*	*	*
 2. Professionnel travaillant à domicile	1	**	**	**	*	*	**
 3. Professionnel mobile type 1	1	*	***	-	**	*	**
 4. Professionnel mobile type 2	1	*	***	-	***	**	***
 5. Point de vente	5	**	**	**	**	*	*
 6. Société commerciale locale	10	**	**	***	*	*	**
 7. Entreprise de production locale	10	**	*	***	**	**	***
 8. Entreprise de services locale	50	**	*	***	**	**	***

**

*

Utilisation élevée (national)
Utilisation moyenne (national)
Utilisation faible (national)

**

*

Utilisation élevée (international)
Utilisation moyenne (international)
Utilisation faible (international)

Figure 146 : Annexe A. Aperçu schématique des profils d'utilisation des différents types d'entreprises

2560. Depuis 2015, les coûts en télécommunications auxquels sont confrontées les entreprises belges ont, par rapport aux autres pays de l'étude, évolué d'une position moyenne à une position plutôt chère, principalement du fait des diminutions de prix dans d'autres pays.
2561. Il convient de noter que le classement des pays varie selon le type d'entreprises et de la question de savoir s'il s'agit de l'opérateur le moins cher ou de la moyenne des trois opérateurs les moins chers⁹⁸⁰, comme l'illustrent les tableaux ci-dessous. Les pays sont classés de 1 à 5, 1 étant le prix le plus bas (indiqué en vert) et 5 le plus élevé (indiqué en rouge).

	BT1	BT2	BT3	BT4	BT5	BT6	BT7	BT8
Belgique	3	3	4	5	4	1	2	3
France	1	1	1	1	2	4	3	2
Allemagne	5	4	5	4	5	5	5	5
Pays-Bas	4	5	3	3	1	3	4	4
RU	2	2	2	2	3	2	1	1

Figure 147 : Annexe A. Classement des pays pour tous les types d'entreprises : offre la moins chère, opérateur le moins cher

⁹⁸⁰ Lorsque l'on renvoie dans le rapport à l'offre la moins chère (types d'entreprises 1 à 4), cela se base sur l'opérateur le moins cher dans chaque pays, compte tenu des calculs tant pour les services uniques que pour les services multiplay. Pour les types d'entreprises 5 à 8, l'offre la moins chère se base simplement sur les services uniques, vu que le multiplay n'est pas une offre pertinente pour ce type d'organisations.

	BT1	BT2	BT3	BT4	BT5	BT6	BT7	BT8
Belgique	5	4	4	5	1	3	4	4
France	1	1	1	1	4	4	3	3
Allemagne	3	5	3	4	5	5	5	5
Pays-Bas	4	3	5	3	2	1	1	1
RU	2	2	2	2	3	2	2	2

Figure 148 : Annexe A. Classement des pays pour tous les types d'entreprises : offre la moins chère, moyenne des trois opérateurs les moins chers

2562. Les classements de pays ne donnent pas toujours une représentation exhaustive de la situation et doivent être considérés avec les coûts en tant que tels. Dans certains cas, il n'y a qu'une petite différence entre les pays en termes de montants absolus.
2563. La différence en coûts entre l'offre la moins chère et la moyenne des trois opérateurs les moins chers reflète le degré auquel les prix des offres concurrentielles sont différents dans un pays. Pour la Belgique, nous constatons, pour trois des huit types d'entreprises, une différence dans le classement de deux positions ou plus entre les deux types de résultats. Compte tenu de cela, l'on peut supposer que les entreprises belges ont tout intérêt à effectuer des comparaisons, afin de s'assurer qu'elles choisissent, dans la gamme d'offres concurrentielles individuelles, la meilleure offre possible, ce qui peut conduire à des économies significatives.
2564. Les types d'entreprises ayant une consommation relativement élevée en communications mobiles occupent généralement une position moins avantageuse dans le classement des pays, vu que les prix belges pour les données mobiles en particulier sont élevés par rapport aux prix pratiqués dans les autres pays de l'étude. C'est ce qui ressort des classements pour les professionnels mobiles de type 1 et 2, tant pour l'offre la moins chère que pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, la Belgique étant soit le pays le plus cher soit le second pays le plus cher en raison de la consommation relativement élevée en communications mobiles pour ces types d'entreprises et, par excellence, de la consommation élevée de données mobiles, tant via les téléphones mobiles que via la tablette ou l'ordinateur. Tout comme c'est le cas dans les autres pays de l'étude, la demande en données mobiles augmente en Belgique. En ce qui concerne l'offre, le volume de téléchargement maximal dans les pays voisins a toutefois connu depuis l'année passée une augmentation bien plus importante qu'en Belgique, sans que les prix n'augmentent proportionnellement. Tant la demande que les volumes de téléchargement et les prix des services mêmes ont moins évolué en Belgique.

2565. Pour les utilisateurs particuliers, la téléphonie fixe est souvent considérée comme un service moins critique (en comparaison avec la téléphonie mobile et la large bande fixe) mais constitue tout de même encore une part importante de la gamme de nombreux services professionnels. La Belgique a de relativement bons résultats sur le plan de la téléphonie fixe à des niveaux de consommation supérieurs. La disponibilité de packs à des prix attractifs pour les communications internationales que certains opérateurs proposent en Belgique joue en faveur de types d'entreprises ayant une consommation élevée de communications internationales (types d'entreprises 6 et 8), étant donné que cela permet de contourner les tarifs à la minute autrement facturés.
2566. En ce qui concerne le haut débit fixe, la Belgique occupe une position très avantageuse lorsque nous examinons les types d'entreprises 1 à 4 (entreprises ne comptant qu'un utilisateur) et le type de résultat « moyenne des trois opérateurs les moins chers », la Belgique étant le pays le moins cher (sur la base d'offres « standalone » uniques). Pour ces types d'entreprises, les services haut débit résidentiels sont également pris en considération, ceux-ci étant souvent moins chers que des offres haut débit professionnelles et étant concurrentiels en soi en Belgique. Pour l'offre de l'opérateur le moins cher, la Belgique occupe une moins bonne position dans le classement des pays, mais la différence de prix avec trois des quatre autres pays reste généralement limitée à quelques euros. La France se profile comme le pays le moins cher.
2567. Pour les entreprises comptant plusieurs utilisateurs (types d'entreprises 5 à 8), les prix des services large bande fixes sont moins concurrentiels en Belgique que dans les autres pays de l'étude. Lorsque nous envisageons la moyenne des trois opérateurs les moins chers, la Belgique se trouve dans la moyenne, alors que pour l'offre de l'opérateur le moins cher, la Belgique est le pays le plus cher. Cette position moins avantageuse est due au fait que pour de telles entreprises, seuls les services large bande professionnels sont pris en considération et que ceux-ci sont généralement plus chers en Belgique que dans les autres pays de l'étude.
2568. Il est intéressant de noter que le multiplay⁹⁸¹ n'est pas la manière la moins chère d'acheter des services pour les types d'entreprises 1 à 4 en Belgique,

⁹⁸¹ Le multiplay comprend une combinaison de deux services de communications ou plus auxquels des services individuels supplémentaires peuvent être ajoutés si l'offre conjointe ne couvre pas tous les besoins de l'entreprise. Un résultat multiplay peut comporter des offres de différents opérateurs, par exemple un double play comprenant la large bande fixe et la téléphonie fixe fournies par l'opérateur X, un service individuel pour la téléphonie mobile fourni par l'opérateur Y et un service large bande mobile individuel fourni par l'opérateur Z.

indépendamment du type de résultats, sauf pour l'entreprise individuelle locale (et seulement pour le type de résultats « opérateur le moins cher »). Dans les autres pays de l'étude, le multiplay permet souvent des économies par rapport à l'achat de services individuels, et ce, pour tous les types de résultats.

2569. Lorsque nous envisageons l'évolution du classement depuis 2015 pour la moyenne des trois opérateurs les moins chers, nous ne voyons pas de changement pour seulement deux des huit types d'entreprises : le type professionnel mobile 1 (type d'entreprises 4) et le commerce de détail (type d'entreprises 5). Tous les autres types d'entreprises ont reculé dans le classement.

	Local-based Individual Business	Home-based Professional	Mobile Professional 1	Mobile Professional 2
	 1 user	 1 user	 1 user	 1 user
				
				
				
				
				
				
	Retail Outlet	Local Trading Company	Local Production Company	Local Service Company
	 5 users	 10 users	 10 users	 50 users
				
				
				
				
				
				

Figure 149 : Evolution de la position des types d'entreprises par rapport à 2015

ANNEXE D. MARCHÉ DES OFFRES GROUPÉES

2570. Les produits haut débit sont de plus en plus souvent achetés dans le cadre d'offres groupées auprès d'un même opérateur. La progression de ce type de produits multiplay a déjà été abordée en détail à la section se rapportant au multiplay.
2571. En dépit du fait que la pénétration croissante des produits multiplay ne constitue pas en soi une raison suffisante pour distinguer un marché de détail séparé⁹⁸² pour les offres groupées, la question se pose de savoir si un tel marché d'offres groupées peut se développer durant la prochaine période de régulation.
2572. A cet égard, la Commission note ce qui suit dans sa Recommandation de 2007 :
- « If, in the presence of a small but significant non-transitory increase in price [SSNIP] there is evidence that a sufficient number of customers would “unpick” the bundle and obtain the service elements of the bundle separately, then it can be concluded that the service elements constitute the relevant markets in their own right and not the bundle⁹⁸³. »*
2573. Par conséquent, une pression insuffisante exercée par les produits individuels sur le prix de l'offre groupée pourrait entraîner la distinction d'un marché de détail séparé pour les produits multiplay.
2574. L'ORECE mentionne dans son « *Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition* »⁹⁸⁴ (ci-après aussi : « rapport ORECE sur l'impact des offres groupées ») quels indicateurs sont pertinents pour examiner l'existence d'un marché des offres groupées. Les indicateurs suivants sont cités à cet effet :
- Économies de gammes propres aux clients (« *customer-specific economics of scope* ») ;

⁹⁸² ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64 : « A high level of bundling penetration may raise the question of whether it would be appropriate to define a market as a bundle, but does not necessarily provide evidence in itself on the suitability of a bundled market definition. »

⁹⁸³ Commission of the European Communities, Explanatory Note accompanying Commission Recommendation on Relevant Product and Service Markets within the electronic communications sector susceptible to ex ante regulation in accordance with Directive 2002/21/EC, SEC(2007) 1483/2, Brussels, 13/11/2007, §3.2.

⁹⁸⁴ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64 :

- Transfert de la puissance sur le marché (« effet de levier »)
- Économies sur les frais de transaction ;
- Observation de la migration des utilisateurs finals de produits individuels vers des offres groupées et inversement en cas de changement de prix ;
- Frais de migration;
- Pénétration des offres groupées comparé à la pénétration des produits individuels.

2575. Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive et il n'est pas nécessaire de prendre tous ces indicateurs en considération⁹⁸⁵.

2576. Il sera vérifié ci-après, en se fondant sur ces indicateurs, dans quelle mesure il est pertinent de distinguer un marché des offres groupées.

D.1. ÉCONOMIES (DE GAMME) PROPRES À LA CLIENTÈLE

2577. Comme on l'a vu au « CHAPITRE 10 Eventualité d'un marché des offres groupées », les produits haut débit groupés avec une composante de radiodiffusion offrent un certain nombre d'avantages pour les opérateurs, comme entre autres la possibilité d'attirer de nouveaux clients, fidéliser plus facilement les clients actuels, engranger plus de revenus par client et établir des convergences technologiques. D'autre part, la fourniture d'offres groupées permet de répartir les coûts communs (comme les coûts de marketing et de facturation) entre plusieurs produits.

2578. Si ces avantages sont importants, cela donne aux fournisseurs de produits multiplay un avantage économique par rapport aux opérateurs commercialisant uniquement des produits de radiodiffusion individuels. Cela limite la pression exercée par les produits individuels sur le prix des offres groupées, étant donné que les fournisseurs d'offres groupées sont en mesure de facturer un prix d'offre groupée inférieur à la somme des prix des produits individuels si ces derniers avaient dû être achetés séparément. Comme souligné par l'ORECE dans son rapport sur l'impact des offres groupées, ces avantages constituent pour l'opérateur un indicateur servant à distinguer un marché des offres groupées :

⁹⁸⁵ Comme souligné par l'ORECE, il n'est pas nécessaire que tous ces indicateurs apparaissent simultanément : « *The following list of evidence that may be appropriate to consider is not exhaustive, and it may not be necessary to consider all of these sources of evidence when defining a market: the evidence required is likely to vary on a case-by-case basis.* »

*« (...) Because firms selling the bundle have a cost advantage over firms selling the products individually, they may be able to price the bundle above the competitive level, but still undercut rivals selling only the individual products. In the presence of these customer-specific economies of scope, therefore it may be appropriate to define the market as a bundle of products. »*⁹⁸⁶

2579. L'IBPT estime que les fournisseurs des produits multiplay bénéficient d'un avantage économique considérable par rapport aux opérateurs qui proposent uniquement des produits haut débit séparés. Il s'agit par conséquent d'un indicateur de la présence d'un marché des offres groupées.
2580. À cet égard, il y a cependant lieu de souligner qu'un opérateur peut également retirer des avantages d'une offre groupée de produits en transférant sa puissance sur le marché d'un produit vers un autre produit de l'offre groupée. Cela pose des problèmes spécifiques pour l'examen de l'existence d'un marché des offres groupées (*ci-dessous*).

D.2. ECONOMIES SUR LES FRAIS DE TRANSACTION ET LES AUTRES AVANTAGES DU CONSOMMATEUR

2581. Les utilisateurs finals peuvent davantage apprécier les offres groupées que la somme des produits vendus séparément. Cette question est abordée en détail au « CHAPITRE 10 Eventualité d'un marché des offres groupées ». La réduction de prix dont bénéficie le consommateur et les économies sur les frais de transaction (p.ex. une facture unique pour plusieurs produits) sont les principaux avantages du point de vue de l'utilisateur final.
2582. Cela peut indiquer que la pression exercée par les produits individuels sur le prix des offres groupées est limitée et pourrait par conséquent conduire à distinguer un marché des offres groupées, comme indiqué par l'ORECE dans son rapport sur l'impact des offres groupées :

« Consumers may place a higher value on consuming bundles compared to standalone services if they face lower transaction costs as a result. For example, consumers may prefer to receive a single bill for their communications services, and as a result may have a higher willingness to pay for the bundle compared to the standalone services.[...] When this is the case, it is possible that a hypothetical monopolist of the bundle would be able profitably to maintain a SSNIP on the price of the bundle above the competitive level (this would likely be the case

⁹⁸⁶ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §60-61 & §83.

where the transaction cost saving is greater than the SSNIP imposed). [...] [W]hen this is the case, it is appropriate to define the market as a bundle. »⁹⁸⁷ (...)

2583. Même si les opérateurs commercialisent leurs offres groupées à un tarif plus avantageux que la somme de tous les tarifs des composantes séparément, le consommateur peut toutefois obtenir des conditions tarifaires plus avantageuses en combinant les offres de plusieurs opérateurs.

D.3. EFFET DE LEVIER

2584. Comme décrit dans la partie qui précède, un marché des offres groupées pourrait être distingué si, en cas de hausse de prix de l'offre groupée, les utilisateurs finals ne migraient pas vers les produits individuels dont est composée cette offre groupée. La réduction accordée au consommateur sur son offre groupée par rapport à la somme des composantes individuelles pourrait expliquer pourquoi les clients ne sont pas disposés à « dégroupier » l'offre groupée et par conséquent conduire à l'existence d'un marché des offres groupées.
2585. Dans son rapport sur l'impact des offres groupées, l'ORECE souligne cependant que l'application de ce test SSNIP peut être complexe⁹⁸⁸. Son application doit en effet se faire sur la base des prix que l'on rencontrerait dans des conditions concurrentielles⁹⁸⁹.
2586. La réduction octroyée sur une offre groupée peut résulter du fait qu'un opérateur transfère sa puissance sur le marché pour un produit A donné dans l'offre groupée vers un autre produit B. Dans ce cas-là, la réduction offerte ne résulte donc pas des économies réalisées par l'opérateur en offrant plusieurs produits (par exemple par une facturation unique) mais du fait que le produit B est vendu avec une marge moins élevée, compensée par la marge obtenue par l'opérateur sur le produit A.
2587. Dans cette situation, le résultat du test SSNIP peut être trompeur. En effet, dans le cas d'un marché des offres groupées, il n'y a pas de raison de tenir compte d'un transfert de la puissance sur le marché, étant donné que cela requiert plus d'un marché. Dans ce cas, le prix de l'offre groupée ne reflète pas automatiquement le

⁹⁸⁷ ORECE, décembre 2010, Report on impact of bundled offers in retail and wholesale market definition, BoR (10)64, §63+84.

⁹⁸⁸ BoR (10) 64, § 80 : « *When considering whether it is appropriate to define a market as a bundle, it can be complex to test whether the prevailing prices represent those that would be observed under competitive conditions.* »

⁹⁸⁹ Voir l'art. 42 SMP-guidelines et notes de bas de page 31 et 32.

prix que l'on rencontrerait dans une situation du marché concurrentielle. Si des consommateurs ne « dégroupaient » pas leur offre groupée en raison d'une réduction de prix résultant du transfert d'une puissance sur le marché d'un produit de l'offre groupée vers un autre, la conclusion selon laquelle un marché d'offres groupées est ainsi créé pourrait être trompeuse⁹⁹⁰.

2588. Vérifier si la réduction sur les offres groupées est dictée par le transfert de la puissance sur le marché est quelque chose de complexe. Au « CHAPITRE 10 Eventualité d'un marché des offres groupées »; il est démontré que les réductions accordées sur les offres groupées sont toutefois importantes. Proximus ne propose en outre pas séparément de produit avec une composante de radiodiffusion.
2589. Ce qui laisse supposer que les avantages dont bénéficie un consommateur et, par conséquent, la mesure dans laquelle celui-ci « dégrouperait » ou non une offre groupée suite à une hausse du prix de cette dernière, sont également dictés par le transfert de la puissance de marché d'un produit à l'autre dans l'offre groupée. Par conséquent, le faible degré de « dégroupage » par un client en raison des avantages dont il a bénéficié (*voir ci-dessus*) n'indique pas nécessairement l'existence d'un marché des offres groupées.

D.4. FRAIS DE MIGRATION

2590. Si les coûts de migration des offres groupées vers des produits individuels sont très élevés, il peut être indiqué de distinguer un marché séparé pour les offres groupées. Ces coûts empêcheront en effet les utilisateurs finals, en cas d'augmentation du prix des offres groupées, de migrer vers les produits individuels qui composent cette offre groupée. L'ORECE indique ce qui suit dans son rapport sur l'impact des offres groupées :

« When there are considerable costs associated with switching between the bundle and individual products, it may also be appropriate to define a separate

⁹⁹⁰ Voir BEREC Report on Impact of bundels : « A firm with market power in one market may seek to leverage this power into another market by offering deeply discounted bundles. When implementing a SSNIP (at prevailing prices) on a deeply discounted bundle, consumers may be unlikely to unpick the bundle as a result of the price increase (as the price of the bundle following the SSNIP may still be below the price of buying the individual products separately). Using the logic of the SSNIP test, this would indicate that the individual products do not exert a significant constraint on the ability of the hypothetical monopolist seller of the bundle to raise prices, which would likely imply that the bundle constitutes a separate market from the individual products. In this case, however, the finding that the appropriate market is for the bundle is the result of the firm attempting to leverage market power from one market into another. When the market is defined as a bundle, it implies that there is no need to consider leverage (as leverage requires more than one market). However, in this case leverage is clearly a concern. »

market for the bundle. Using the framework of the SSNIP test, if consumers are unresponsive to prices as a result of switching costs between bundles and individual products, a hypothetical monopolist of the bundle may be able profitably to maintain prices above the competitive level. In such cases, it may be appropriate to define the market as a bundle. »

2591. Les frais de migration entre les offres groupées comprenant l'internet haut débit et les produits de haut débit individuels résultant des dispositions contractuelles sont similaires aux frais de migration entre produits de haut débit individuels. Ainsi, les clauses contractuelles liées aux délais de résiliation et à la résiliation anticipée sont identiques pour les offres groupées et les produits individuels. Même lorsque l'utilisateur final veut migrer d'une offre groupée vers un produit individuel chez le même opérateur, les mêmes conditions sont d'application que dans la situation où l'utilisateur final voudrait migrer vers un produit individuel ou une offre groupée chez un autre opérateur. Ces frais de migration ne sont donc pas propres à l'offre groupée.
2592. Par contre, les différents avantages des consommateurs, tels que déjà évoqués, forment dans une certaine mesure pour l'utilisateur final une barrière à la migration des offres groupées vers des produits individuels.

D.5. SYMÉTRIE EN PARTS DE MARCHÉ ET PÉNÉTRATION DES OFFRES GROUPÉES

2593. S'il existait un marché des offres groupées, une hausse des prix des offres groupées pousserait le consommateur à acheter une offre groupée chez un autre opérateur et non à prendre les services séparément, impliquant ainsi l'apparition d'un développement symétrique au niveau des parts de marché des différents produits auprès des différents opérateurs.
2594. L'Annexe E montre cependant que nous ne sommes pas encore confrontés à un tel développement symétrique.
2595. Proximus possède une part de marché sensiblement plus élevée sur le marché de la téléphonie fixe que sur le marché de l'internet haut débit et de la radiodiffusion. Par contre, les câblo-opérateurs possèdent une part de marché sur le marché de la radiodiffusion qui est significativement plus élevée que leur part de marché sur le marché de la téléphonie.
2596. L'asymétrie dans le développement des parts de marché n'indique donc pas encore l'existence d'un marché des offres groupées.

D.6. CONCLUSION

2597. Il ressort des indicateurs ci-dessus d'une part que plusieurs éléments indiquent la naissance d'un marché des offres groupées. Les opérateurs et les consommateurs bénéficient des avantages du multiplay qui limitent la pression des prix des composantes séparées sur l'offre groupée. À cet égard, il y a cependant lieu de souligner que, en raison de l'effet de transfert de puissance sur le marché, les conclusions relatives à cette pression sur les prix limitée peuvent être trompeuses.
2598. D'autre part, des éléments indiquent qu'il n'y a pas (encore) de marché des offres groupées. Ainsi, il y a peu de frais de migration qui sont propres aux offres groupées et l'asymétrie dans le développement des parts de marché des produits séparés chez les différents opérateurs reste importante.
2599. L'IBPT en conclut que ces indicateurs ne permettent pas d'esquisser une image claire quant à l'existence ou non d'un marché distinct pour les offres groupées. L'IBPT laisse par conséquent la question de l'existence d'un marché des offres groupées ouverte. Comme indiqué dans le rapport de l'ORECE, les produits individuels, dont l'internet haut débit, forment un marché propre dont les offres groupées font partie. Cette situation du marché est dépeinte comme suit par l'ORECE (l'exemple comprend un produit dual play « téléphonie et Internet haut débit ») :

« It is possible that there is a separate market for each individual service, and that bundles should be considered part of these individual markets. »

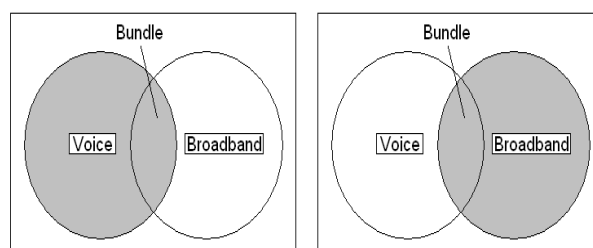


Figure 150 : Les bundles peuvent appartenir à deux marchés distincts

2600. L'IBPT tient en tout cas compte de la pression concurrentielle des offres groupées dans son analyse de marché. Comme décrit au « CHAPITRE 10 Eventualité d'un marché des offres groupées », cette conclusion ne change en outre rien aux conclusions tirées des marchés de gros en question.

ANNEXE E. RÉSUMÉ DES PARTS DE MARCHÉ ET INDICES HHI (2016)

	National						
	Haut débit résidentiel	Haut débit mass-market	2P haut débit et TV	3P haut débit et TV	Haut débit entreprises (toutes)	Haut débit entreprises (> 10 pers.)	Radio-diffusion
Proximus	[40-50]%	[40-50]%	[40-50]%	[40-50]%	[50-60]%	[50-60]%	[30-40]%
Câble	[50-60]%	[50-60]%	[40-50]%	[50-60]%	[30-40]%	[10-20]%	[60-70]%
Autres	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%
HHI	3520	3714	2948	3775	4445	4573	3305

	Zone Telenet						
	Haut débit résidentiel	Haut débit mass-market	2P haut débit et TV	3P haut débit et TV	Haut débit entreprises (toutes)	Haut débit entreprises (> 10 pers.)	Radio-diffusion
Proximus	[30-40]%	[30-40]%	[40-50]%	[30-40]%	[40-50]%	[60-70]%	[20-30]%
Telenet	[60-70]%	[60-70]%	[40-50]%	[60-70]%	[50-60]%	[20-30]%	[70-80]%
Autres	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%
HHI	5324	5290	4141	5763	4960	5633	6697

	Zone Nethys						
	Haut débit résidentiel	Haut débit mass-market	2P haut débit et TV	3P haut débit et TV	Haut débit entreprises (toutes)	Haut débit entreprises (> 10 pers.)	Radio-diffusion
Proximus	[50-60]%	-	[40-50]%	[60-70]%	[80-90]%	-	[40-50]%
Nethys	[30-40]%	-	[50-60]%	[30-40]%	[10-20]%	-	[50-60]%
Autres	[0-5]%	-	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	-	[0-5]%
HHI	4942	-	4631	5264	7425	-	5007

	Zone Brutélé						
	Haut débit résidentiel	Haut débit mass-market	2P haut débit et TV	3P haut débit et TV	Haut débit entreprises (toutes)	Haut débit entreprises (> 10 pers.)	Radio-diffusion
Proximus	[50-60]%	-	[30-40]%	[50-60]%	[70-80]%	-	[40-50]%
Brutélé	[40-50]%	-	[60-70]%	[40-50]%	[10-20]%	-	[50-60]%
Autres	[0-5]%	-	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	-	[0-5]%
HHI	4721	-	4913	5077	6644	-	4999

	Zone SFR						
	Haut débit résidentiel	Haut débit mass- market	2P haut débit et TV	3P haut débit et TV	Haut débit entreprises (toutes)	Haut débit entreprises (> 10 pers.)	Radio- diffusion
Proximus	[60-70]%	-	[70-80]%	[50-60]%	[90-100]%	-	[50-60]%
SFR	[30-40]%	-	[20-30]%	[40-50]%	[0-5]%	-	[40-50]%
Autres	[0-5]%	-	[0-5]%	[0-5]%	[0-5]%	-	[0-5]%
HHI	5313	-	6475	5163	9665	-	4434

ANNEXE F. MÉTHODOLOGIE DE MODÉLISATION DES COÛTS

2601. La motivation des aspects suivants relatifs à la méthodologie de modélisation des coûts est détaillée ci-dessous :

- l'approche de modélisation (« top-down » ou « bottom-up ») ;
- la méthodologie de calcul des coûts (notamment les méthodes « LRIC »⁹⁹¹ et « FDC »⁹⁹²) ;
- le choix de l'opérateur dont les coûts sont modélisés.

F.1. PRINCIPE D'ORIENTATION SUR LES COÛTS

2602. De l'examen des multiples publications (textes de la Commission européenne et du BEREC, décisions d'ARN de différents pays, rapports de consultants, publications diverses) concernant la notion d'orientation sur les coûts, il ressort que ce principe peut faire l'objet d'interprétations méthodologiques fort différentes pouvant conduire à des résultats chiffrés très divergents⁹⁹³.

2603. La jurisprudence de la Cour de justice a également mis en évidence le rôle crucial des ARN dans l'interprétation du principe d'orientation sur les coûts, reconnaissant ainsi qu'il existe diverses approches de ce concept et diverses méthodes de comptabilisation des coûts. Dans l'affaire opposant la société Arcor à l'Etat allemand, la Cour de justice estime que⁹⁹⁴ :

« D'une manière générale, le droit communautaire prévoit, dans divers domaines du secteur des télécommunications, le principe d'orientation des tarifs, ou des prix, en fonction des coûts, sans en préciser, dans chacun des domaines concernés, à savoir notamment l'interconnexion, la téléphonie vocale ou la boucle locale, son contenu » (point 56);

2604. La Cour de Justice poursuit, concernant la marge de manœuvre des régulateurs dans la mise en œuvre d'une obligation d'orientation sur les coûts :

⁹⁹¹ LRIC: Long Run Incremental Cost.

⁹⁹² FDC: Fully Distributed Cost.

⁹⁹³ Pour illustrer cette difficulté notable à circonscrire de façon précise le concept d'orientation sur les coûts, on peut se référer par exemple au livre de D. FLACHER et H. JENNEQUIN « Réguler le Secteur des Télécommunications ? » « L'orientation des prix vers les coûts : mais quels coûts ? », ECONOMICA 2007, 101.

⁹⁹⁴ CJE, 24 avril 2008, C-55/06, Arcor AG & Co. KG. v. Bundesrepublik Deutschland.

« il convient de constater que le droit communautaire laisse aux ARN, sur la base du droit applicable, le choix d'utiliser les méthodes de comptabilisation des coûts qui leur semblent, selon le cas, les plus appropriées » (point 132).

2605. La Cour d'Appel de Bruxelles a jugé également que « [la] notion d'orientation des prix en fonction des coûts et de prestation efficace ne sont toutefois pas définie ni par le législateur national, ni par le cadre réglementaire européen »⁹⁹⁵.
2606. Il ressort par ailleurs de l'article 62, § 2 de la loi du 13 juin 2005 et article 51, § 2 de la loi du 5 mai 2017 qu'« [a]fin de déterminer les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace, l'Institut peut utiliser des méthodes de comptabilisation et de calcul des coûts distinctes de celles appliquées par l'opérateur. ». La Cour d'Appel de Bruxelles a jugé sur ce point qu'en ce qui concerne la méthode de comptabilisation des coûts, le régulateur n'est effectivement pas tenu par celle appliquée par l'entreprise régulée et qu'il dispose d'une grande liberté pour appliquer la méthode permettant d'atteindre les objectifs de promotion de l'efficacité, de concurrence durable et de profits pour le consommateur⁹⁹⁶.
2607. Cette compétence discrétionnaire de l'IBPT concernant le respect du principe d'orientation sur les coûts doit être considérée dans le cadre de la réalisation des objectifs visés par les cadres réglementaires européen et national ainsi que des objectifs poursuivis lors de l'imposition de l'obligation d'orientation sur les coûts dans le cadre de la présente décision. Dans l'arrêt Arcor précité, la Cour de Justice a ainsi jugé que pour définir le concept d'orientation sur les coûts, il y a lieu de tenir compte « *non seulement des termes de celui-ci, mais également de son contexte et des objectifs poursuivis par la réglementation qui le prévoit* »⁹⁹⁷.
2608. En ce sens, les règles d'exécution du principe doivent être proportionnelles et justifiées à la lumière de l'article 8 de la directive « Cadre »⁹⁹⁸, conformément à l'article 13.1 de la directive « Accès »⁹⁹⁹. Les objectifs principaux qui ont été

⁹⁹⁵ Bruxelles, 16 mai 2012, 2010/AR/2003 et autres, considérant 30.

⁹⁹⁶ Bruxelles, 4 avril 2008, 2007/AR/3394, considérant 20; Bruxelles, 30 juin 2009, 2006/AR/2332 et autres, considérants 75 et 84.

⁹⁹⁷ CJE, 24 avril 2008, C-55/06, Arcor AG & Co. KG. v. Bundesrepublik Deutschland, considérant 57.

⁹⁹⁸ Ainsi que les articles 5 et suivants de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques.

⁹⁹⁹ Article 13 de la Directive 2002/21/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communication électroniques, telle que modifiée par la Directive 2009/140/CE du Parlement européen et de Conseil du 25 novembre 2009.

assignés aux régulateurs¹⁰⁰⁰ sont la recherche de l'efficacité économique, laquelle est la plus susceptible de donner un bénéfice maximum aux consommateurs, la promotion de la concurrence et le développement du marché interne. Ainsi, conformément à l'article 13.2 de la Directive Accès qui vise plus particulièrement la tarification des services de gros en matière de communications électroniques, les mécanismes de récupération des coûts et les méthodologies de tarification doivent viser « à promouvoir l'efficacité économique, à favoriser une concurrence durable et à optimiser les avantages pour le consommateur ».

2609. Lorsqu'un opérateur PSM encourt des coûts ne pouvant pas être raisonnablement considérés comme efficaces, ces derniers ne peuvent pas être pris en compte pour déterminer un tarif orienté sur les coûts. Sans quoi un opérateur PSM pourrait gérer son réseau de façon inefficace et répercuter le surcoût de son inefficacité sur ces tarifs orientés coûts. Ce faisant, l'opérateur PSM peut transférer (partiellement) les coûts de son inefficacité sur les opérateurs alternatifs, et en outre entraver la compétitivité de ces opérateurs. Une telle approche a déjà été confirmée par la Cour d'appel¹⁰⁰¹. Cette dernière a précisément jugé qu'en conséquence, « *dès lors, il n'est pas a priori exclu que le régulateur national puisse exclure certains coûts (considérés comme inefficaces ou non pertinents) du modèle qu'il utilise sans violer le principe en question* »¹⁰⁰².
2610. La recommandation de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération note que :

« Les ARN doivent faire en sorte que les tarifs d'accès reflètent les coûts réellement supportés par l'opérateur PSM, en tenant dûment compte du niveau de risque d'investissement. » (cons. 18)

« À l'instar de la tarification du dégroupage de la boucle locale, la tarification de tous les éléments nécessaires à la fourniture du dégroupage de la sous-boucle doit être

¹⁰⁰⁰ Ces objectifs ont été transposés par les articles 6-8 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

¹⁰⁰¹ Bruxelles, 29 juin 2011, 2010/AR/2695, r.o. 8 : « il est essentiel que lors de l'estimation des coûts pouvant être prise en compte, l'IBPT élimine les coûts liés aux inefficacités de l'opérateur puissant et que ceux-ci ne soient pas assumés par les opérateurs alternatifs de manière à préserver une concurrence efficace » en r.o. 14 : « L'IBPT argue à juste titre que le principe de l'orientation sur les coûts ne peut être détaché de celui de l'efficacité économique. Seuls les coûts liés à une prestation efficace sont à prendre en considération par l'IBPT ».

¹⁰⁰² Bruxelles, arrêt provisoire du 16 mai 2012, 2010/AR/2003, et autres, relatif à la demande de suppression de la décision de l'IBPT du 29 juin 2010 concernant le marché 7 (terminaison mobile), point 53.

orientée vers les coûts et être conforme aux méthodes actuellement utilisées pour la tarification de l'accès dégroupé à la boucle locale en cuivre. » (cons. 32)

« Lorsqu'une régulation tarifaire ex ante est appliquée, les prix de gros de l'accès bitstream devraient être établis en fonction des coûts. » (cons. 37)¹⁰⁰³

2611. Finalement, la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit stipule ce qui suit :

« Pour atteindre les objectifs du cadre réglementaire, il convient d'employer une méthode de calcul des coûts aboutissant à des tarifs d'accès qui équivalent autant que possible à ceux attendus sur un marché effectivement concurrentiel. »¹⁰⁰⁴

F.2. APPROCHE DE MODÉLISATION « TOP-DOWN » OU « BOTTOM-UP »

2612. Un choix méthodologique fondamental à effectuer pour modéliser les coûts des opérateurs de télécommunications en vue de la régulation concerne l'approche de modélisation suivie:

2612.1. approche descendante : un modèle « top-down » (en abrégé TD) est établi au départ des données comptables des opérateurs concernés et répartit les différents coûts en provenance de la comptabilité entre les divers services et prestations fournis par les opérateurs ;

- approche ascendante : un modèle « bottom-up » (en abrégé BU) est en principe un modèle théorique dans lequel on procède au dimensionnement optimal des ressources requises (en l'occurrence les différents éléments constituant un réseau) en fonction d'un volume de demande déterminé.

2613. En principe, un modèle TD offre l'avantage d'être représentatif des opérateurs réels sur le marché ; les données qu'il exploite sont plus faciles à auditer et sont

¹⁰⁰³ Considérant 37 de la Recommandation 2010/572/UE de la Commission du 20 septembre 2010 sur l'accès réglementé aux réseaux d'accès de nouvelle génération (NGA), Journal officiel n° L 251 du 25/09/2010 p. 0035 0048.

¹⁰⁰⁴ Considérant 25 de la Recommandation de la Commission européenne 2013/466/UE du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérents pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, JO. L. 251, 21 septembre 2013, 13-32.

réconciliables avec la comptabilité des sociétés visées. L'inconvénient majeur d'un modèle TD est d'inclure les éventuelles inefficacités des opérateurs concernés.

2614. Bien que les inefficacités peuvent être neutralisées avec l'approche TD, une approche BU offre une manière plus simple d'exclure de telles inefficacités¹⁰⁰⁵. Un modèle BU permet donc de poursuivre au mieux l'objectif du cadre réglementaire d'efficacité économique (article 8 de la Directive « Cadre »). L'utilisation d'un tel modèle a en outre déjà été approuvée par la Cour d'appel, spécifiant que : « Ceci implique le pouvoir de l'IBPT – si les données réelles de l'opérateur ne le permettent pas – de calculer le cas échéant les coûts d'une prestation efficace à partir d'un modèle théorique de coûts dit ascendant ou « bottom up »¹⁰⁰⁶. L'IBPT a déjà opté pour un modèle bottom-up dans le cadre de la décision de la CRC du 1er juillet 2011¹⁰⁰⁷ ainsi que dans les dossiers liés à la terminaison d'appel fixe ou mobile.
2615. Un autre avantage notable de l'approche BU est sa plus grande transparence vis-à-vis du secteur : le modèle étant théorique, il contient beaucoup moins d'informations confidentielles de nature comptable, contrairement à un modèle top down.
2616. L'approche BU est conforme à l'approche recommandée par la Commission européenne dans différentes recommandations :
- La recommandation de la Commission du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'UE (2009/396/CE) :

¹⁰⁰⁵ Traduction libre de : « Although inefficiencies can be neutralised in the top-down approach, bottom-up models offer an easier way to exclude actual inefficiencies. » dans Andersen, Study on the implementation of cost accounting methodologies and accounting separation by telecommunication operators with significant market power, Prepared for the European Commission DG Information Society, 3rd July 2002, page 13.

¹⁰⁰⁶ Bruxelles, 29 juin 2011, 2010/AR/2695, r.o. 15.

¹⁰⁰⁷ Décision de la CRC du 1^{er} juillet 2011, §1249. « Cette obligation s'applique [concernant l'orientation des coûts des prix pour WBA VDSL] également à la fonctionnalité multicast qui a été ajoutée à l'offre de référence. L'IBPT utilisera un modèle des coûts de type bottom-up ».

« L'application d'un modèle ascendant est conforme au concept de développement de réseau pour opérateur efficace selon lequel un modèle économique/technique de réseau efficace est élaboré à l'aide des coûts actuels. [...] »¹⁰⁰⁸

« Il est recommandé de fonder l'évaluation des coûts efficaces sur les coûts actuels et de recourir à une approche de modélisation ascendante basée sur les coûts différentiels à long terme (LRIC) comme méthode pertinente de calcul des coûts. »¹⁰⁰⁹

- Selon la recommandation de la Commission du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit (2013/466/UE) :

« Les ARN devraient adopter une méthode de calcul des coûts ascendante LRIC + consistant à estimer le coût courant qu'un opérateur efficace hypothétique encourrait pour construire un réseau moderne efficace, c'est-à-dire un réseau NGA. [...] »¹⁰¹⁰

2617. L'approche BU a été suivie par l'IBPT dans ses décisions précédentes visant à déterminer les tarifs orientés sur les coûts pour différents produits de gros régulés (notamment les décisions BRUO¹⁰¹¹ pour le dégroupage, BROBA, WBA VDSL2 et Ethernet/Multicast pour le bitstream, BROTSOLL pour les lignes louées, ainsi que pour les tarifs de terminaison mobile et fixe).¹⁰¹²
2618. L'IBPT considère que la méthodologie « bottom-up » est la plus appropriée étant donné les points énumérés ci-dessus.

¹⁰⁰⁸ Recommandation 2009/396/CE de la Commission du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'UE, considérants 10 à 11.

¹⁰⁰⁹ Recommandation 2009/396/CE de la Commission du 7 mai 2009 sur le traitement réglementaire des tarifs de terminaison d'appels fixe et mobile dans l'UE, recommandation 2 à 3 (l'IBPT souligne).

¹⁰¹⁰ Recommandation de la Commission 2013/466/UE du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, article 31 (l'IBPT souligne).

¹⁰¹¹ Décision du Conseil de l'IBPT du 13 juin 2007 concernant BRUO rental fee, 19; Décision du Conseil de l'IBPT du 3 août 2010 concernant BRUO rental fee, 8.

¹⁰¹² Décision de Conseil de l'IBPT du 2 mars 2012 concernant l'analyse de marché du marché de la terminaison d'appel sur le réseau téléphonique public en position déterminée, 124.

F.3. MÉTHODOLOGIE D'ALLOCATION DES COÛTS

2619. Il existe deux méthodes communément utilisées pour allouer des coûts d'un opérateur de télécommunications :

2619.1. FDC (« Fully Distributed Cost ») / FAC (« Fully Allocated Cost ») : tous les coûts de la société sont alloués aux différents services prestés selon des clefs d'allocation objectives. Cette méthode peut être utilisée tant avec des coûts historiques que des coûts actuels et est généralement plutôt associée à l'approche dite « top down »¹⁰¹³ ;

- LRIC (« Long Run Incremental Cost ») : cette méthode, fondée sur le concept des coûts incrémentaux IC (« Incremental Costs »), est une approximation de l'approche théoriquement optimale du point de vue économique¹⁰¹⁴ des coûts marginaux MC (« Marginal Cost »). Elle ne tient compte que du supplément de coûts requis à long terme pour fournir une quantité supplémentaire de volume de production appelée « incrément ».

2620. L'IBPT considère que la méthodologie LRIC est la plus appropriée pour déterminer le coûts de l'ensemble des services considérés dans le cadre de la présente décision en majorant, le cas échéant, les coûts LRIC de sorte à tenir compte des coûts communs (approche « LRIC+ » or « Marked-up Long run incremental costs »).

Long run:

2621. Les coûts sont calculés en adoptant une perspective de long terme, étant donné que, sur le long terme, tous les coûts peuvent être considérés comme variables, parce que la capacité de production n'est pas une contrainte (contrairement à ce qui est le cas à court terme). Par conséquent, les coûts LRIC comprennent les coûts de capital et les coûts sensibles au volume résultant d'un changement substantiel

¹⁰¹³ Andersen, Study on the implementation of cost accounting methodologies and accounting separation by telecommunication operators with significant market power Prepared for the European Commission DG Informatiton Society, 3 July 2002, p.18.

¹⁰¹⁴ Dans un marché parfaitement concurrentiel, l'alignement des prix sur le niveau de coût marginal peut être considéré comme optimal. En effet, un prix supérieur au coût marginal de production inciterait à produire de plus grandes quantités du bien ou service en question, ce qui, en vertu de la loi de l'offre et de la demande, entraînerait une baisse du prix jusqu'au retour à la position d'équilibre entre le prix et le coût marginal ; inversement, un prix inférieur au coût découragerait la production, d'où une augmentation du prix suite à la raréfaction du bien ou service considéré, et ce à nouveau jusqu'à revenir à la situation d'équilibre entre prix et coût.

du volume de la production. La décision d'entrer sur un marché dépend des coûts à long terme, car une décision d'investissement n'est pas réversible à court terme.

Incremental:

2622. Les incréments sont de grands groupes de services¹⁰¹⁵, et non une unité de service (comme c'est le cas pour les coûts marginaux). De tels incréments permettent de refléter la structure de coûts de la production de services de télécommunications, caractérisée par des économies d'échelle et de gamme.

Marked-up (« + »):

2623. Les coûts incrémentaux peuvent être majorés de sorte à permettre la récupération des coûts conjoints et coûts communs¹⁰¹⁶. On peut penser notamment à deux catégories de coûts qui sont généralement prises en compte dans ce cadre : les coûts IT et les frais généraux (« overheads »).
2624. La méthode LRIC est de longue date préconisée par la Commission européenne dans le domaine des communications électroniques. Dans sa recommandation du 8 janvier 1998 concernant l'interconnexion dans un marché des télécommunications libéralisé (Partie 1 - Tarification de l'interconnexion)¹⁰¹⁷, la Commission notait :
- « la Commission estime que l'approche la plus appropriée en matière de tarification de l'interconnexion est une approche basée sur les coûts différentiels prospectifs moyens à long terme, dans la mesure où c'est celle qui est la plus compatible avec un marché concurrentiel; que cette approche n'exclut pas des «marges bénéficiaires»¹⁰¹⁸ justifiées couvrant les coûts prospectifs associés et communs qu'un opérateur efficace devrait supporter dans des conditions de concurrence »*
2625. La méthode LRIC a également été recommandée par la Commission européenne dans sa Recommandation du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-

¹⁰¹⁵ Concernant les incréments, voir l'annexe méthodologique (annexe D).

¹⁰¹⁶ On entend par "coût commun" une composante de coût que ne présente aucun caractère de causalité avec des activités spécifiques de l'entreprise : un exemple typique est le cas des frais généraux de la société. Un « coût conjoint » est un coût requis pour la production de deux ou plusieurs outputs de l'entreprise visée.

¹⁰¹⁷ Recommandation 98/195/CE, Journal officiel n° L 073 du 12/03/1998 p. 0042 – 0050.

¹⁰¹⁸ "Mark-ups" dans la version anglaise du texte.

discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérentes pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit¹⁰¹⁹ :

“Pour fixer les tarifs de gros d'accès par le cuivre et par le réseau NGA, [...], les ARN devraient adopter une méthode de calcul des coûts BU LRIC+ (modèle ascendant des coûts différentiels à long terme plus) qui associe une approche de modélisation ascendante utilisant le modèle LRIC comme modèle de coûts à une majoration pour la récupération des coûts communs.

Les ARN devraient adopter une méthode de calcul des coûts ascendante LRIC+ consistant à estimer le coût courant qu'un opérateur efficace hypothétique encourrait pour construire un réseau moderne efficace, c'est-à-dire un réseau NGA. [...]”

2626. Sa pertinence est aussi reconnue par l'IRG dans ses PIBs¹⁰²⁰ concernant la modélisation des coûts sur base de modèles FL-LRIC (« Forward-Looking LRIC »):

“IRG endorses the view of the European Commission that the FL-LRIC approach to cost allocation is the one that will lead to results that best reflect interconnection tariffs that would occur in a competitive environment”¹⁰²¹ .

2627. L'IBPT considère qu'une méthodologie LRIC, le cas échéant majorée (LRIC+), est la plus appropriée étant donné sa capacité à refléter les conditions d'un marché concurrentiel sur le long terme, son adéquation avec une modélisation bottom-up et avec la structure de coûts d'un opérateur de télécommunications, ainsi que la continuité avec la méthodologie utilisée précédemment par l'IBPT pour différents services d'accès et d'interconnexion.

¹⁰¹⁹ Recommandation de la Commission 2013/466/UE du 11 septembre 2013 sur des obligations de non-discrimination et des méthodes de calcul des coûts cohérents pour promouvoir la concurrence et encourager l'investissement dans le haut débit, articles 30 à 31.

¹⁰²⁰ PIBs: Principles of Implementation and Best Practices.

¹⁰²¹ Principles of implementation and best practices regarding FL-LRIC cost modeling as decided by the Independent Regulators Group, 24 November 2000. Traduction libre: L'IRG souscrit à l'opinion de la Commission européenne que l'approche d'allocation des coûts FL LRIC est celle qui mènera à des résultats reflétant le mieux les tarifs d'interconnexion qui prévaudrait dans un environnement compétitif.

F.4. CHOIX DE L'OPÉRATEUR MODÉLISÉ

2628. Enfin, il convient de définir l'opérateur modélisé. L'IBPT estime nécessaire de modéliser les coûts d'un opérateur hypothétique efficace (« HEO », Hypothetical Efficient Operator).
2629. Le fait que l'IBPT modélise un opérateur « hypothétique » efficace n'exclut en rien que cet opérateur puisse être basé sur un ou plusieurs opérateurs belges afin de tenir compte des circonstances nationales. Cependant, le fait de baser un HEO sur un ou plusieurs opérateurs existants n'implique aucunement que le réseau de l'opérateur HEO modélisé soit en tout point similaire au(x) réseau(x) de cet (ces) opérateurs.
2630. Cette notion d'opérateur (hypothétique) efficace est également retenue dans les Recommandation de la CE de 2009 et 2013 :
- « Lorsque les autorités réglementaires nationales (ARN) imposent des obligations de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts[...] sur les marchés de gros de la terminaison d'appel vocal [...], les ARN doivent fixer des tarifs de terminaison d'appel en fonction des coûts encourus par un opérateur efficace. » (Rec. 2009 point 1)*
- « Les ARN devraient adopter une méthode de calcul des coûts ascendante LRIC + consistant à estimer le coût courant qu'un opérateur efficace hypothétique encourrait pour construire un réseau moderne efficace, c'est-à-dire un réseau NGA. » (Rec. 2013, point 31)*
2631. Cette notion d'efficacité est par ailleurs inhérente à l'utilisation d'un modèle Bottom-Up (cf. supra). Notons enfin que l'IBPT a déjà suivi cette approche dans le cadre de diverses décisions liées à la tarification des services de gros d'opérateurs régulés en Belgique (p.ex. sur les marchés de la terminaison d'appel, dans le cadre de la décision Ethernet/Multicast, ...).

ANNEXE G. SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS

2632. Cette annexe a pour objectif de déterminer les conditions que les opérateurs puissants (Proximus, Brutélé, Coditel, Nethys, Telenet) doivent respecter dans la mise en œuvre de leur système de comptabilisation des coûts. Ces conditions portent sur les principes généraux, la qualité de l'information, les règles d'allocation et d'évaluation, la documentation, la description et le contrôle du système de comptabilisation des coûts, ainsi que sur les délais à respecter.

G.1. CONTEXTE

2633. Dans le cadre de la régulation sectorielle ex ante, les opérateurs identifiés comme puissants sur les marchés pertinents (« SMP ») peuvent se voir imposer certaines obligations, parmi lesquelles l'obligation de mettre en place des systèmes de comptabilisation des coûts.
2634. Un système de comptabilisation des coûts (ou cost accounting system) est un ensemble de règles permettant de répartir les coûts, les revenus et le capital engagé d'une entreprise entre ses différents services et activités¹⁰²². Le système de comptabilisation des coûts comprend notamment les moyens (processus, bases de données, procédures...) permettant à l'entreprise d'enregistrer les informations nécessaires pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, notamment en conservant la trace des revenus, des coûts, des actifs et du capital¹⁰²³. Le système de comptabilisation des coûts doit permettre au régulateur de disposer des informations relatives à la rentabilité et aux coûts des services soumis à régulation et, sur cette base, de déterminer si un opérateur a respecté ses obligations légales et réglementaires.
2635. L'obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts peut être imposée en vertu de plusieurs articles de la loi du 13 juin 2005 (articles 62 et 64) et de l'article 51 et 52 de la loi du 5 mai 2017¹⁰²⁴. Les articles 62 (51) et 64 (52) peuvent eux-mêmes concerner plusieurs marchés pertinents. Un même opérateur peut être désigné puissant sur plusieurs des marchés visés par ces articles. Ces

¹⁰²² ERG Common Position Guidelines for implementing the Commission Recommendation C (2005) 3480 on Accounting Separation & Cost Accounting Systems under the regulatory framework for electronic communications, p. 10.

¹⁰²³ Ibidem

¹⁰²⁴ Loi du 5 mai 2017 relative aux services de médias audiovisuels en région bilingue de Bruxelles-Capitale.

caractéristiques illustrent le caractère transversal de l'obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts.

2636. L'obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts est une obligation qui, bien que constituant une mesure distincte, présente une articulation étroite avec d'autres obligations que l'IBPT peut imposer aux opérateurs puissants, en particulier la séparation comptable et le contrôle des prix.
2637. En particulier, un système de comptabilisation des coûts peut être nécessaire :
- 2637.1. Pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations en matière de récupération des coûts et de contrôle des prix (telles que : orientation sur les coûts, prix raisonnables, absence de prix anormalement hauts, absence de prix d'éviction). Le régulateur doit pouvoir disposer des données utiles pour établir ses propres modèles de coûts (top-down et/ou bottom-up) ou pour implémenter d'autres moyens de contrôle (p.ex. retail minus, test de ciseaux tarifaires).
- 2637.2. Pour permettre au régulateur de vérifier le respect des obligations de non-discrimination.
- 2637.3. Pour permettre aux opérateurs puissants de répondre aux demandes d'informations de l'ARN. Conformément à l'article 62, § 2 de la loi, c'est aux opérateurs puissants qu'incombe la charge de démontrer que leurs tarifs d'accès sont orientés sur les coûts. L'article 14, § 2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 et l'article 137 de la loi du 13 juin 2005 permettent à l'IBPT d'exiger, par demande motivée, de toute personne concernée toute information utile et fixer le délai de communication des informations demandées.
2638. Le caractère transversal de l'obligation de mettre en place un système de comptabilisation des coûts, ainsi que son articulation avec d'autres obligations rendent nécessaire l'adoption d'une décision envisageant de façon transversale l'implémentation de cette obligation. Il convient en effet d'assurer que l'implémentation de ces différentes obligations s'effectue de manière cohérente. La cohérence requiert que l'opérateur mette en place un seul système de comptabilisation des coûts, ou éventuellement plusieurs systèmes de

comptabilisation des coûts parfaitement cohérents entre eux¹⁰²⁵. Dans le cas contraire, il existerait un manque de transparence et un risque élevé d'erreurs, d'oublis ou de doubles comptages et par conséquent, un risque élevé de ne pas aboutir à des tarifs répondants aux exigences légales.

G.2. CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS

G.2.1 Principes de base¹⁰²⁶

2639. Le système de comptabilisation des coûts mis en place par les opérateurs puissants doit respecter les principes suivants :

2639.1. Principe de causalité : les coûts doivent être alloués, directement ou indirectement, aux services qui sont la « cause » de ces coûts. Ceci exige de vérifier la pertinence de chaque poste de coûts, d'identifier et de quantifier le facteur de coûts pertinent (« cost driver ») et d'utiliser ce cost driver pour l'allocation des coûts correspondants. Des méthodologies de type Activity-Based Costing (ABC) peuvent être utilisées. ABC est une méthode basée sur des cost drivers qui suivent et allouent les coûts via les activités effectuées et qui permet d'établir des relations de cause à effet claires entre les activités, les coûts qui y sont associés et les résultats de ces activités.

2639.2. Principe d'objectivité : l'allocation des coûts doit être objective et ne pas induire d'avantages ou de désavantages pour les opérateurs puissants ou pour certains produits, services ou éléments de réseau.

2639.3. Principe de consistance : les règles de répartition doivent être comparables d'année en année. Lorsque des changements de méthodologies ont un impact significatif sur les tarifs régulés, la nature et la justification de ces changements doivent être clairement exposées.

2639.4. Principe de transparence : le système de comptabilisation des coûts doit faire l'objet d'une documentation détaillée et complète. Les opérateurs puissants doivent pouvoir expliquer dans le détail les méthodologies utilisées. En outre, en lisant la description prévue à la section G.4, un lecteur suffisamment informé doit pouvoir comprendre la structure

¹⁰²⁵ Les modèles dénommés « ABC » et « PPP » constituent actuellement la base du système de comptabilisation des coûts de Proximus

¹⁰²⁶ Ces principes sont applicables qu'il s'agisse des coûts, des revenus ou du capital engagé.

générale du système de comptabilisation des coûts, ainsi que les principes d'évaluation et de répartition des coûts, et se faire une opinion du caractère raisonnable de ces principes.

2640. Les opérateurs puissants sont tenus de respecter les principes de la présente section dans le cadre du développement et de la gestion de leur système de comptabilisation des coûts.

G.2.2 Qualité de l'information

2641. Outre le fait que le système de comptabilisation des coûts doive respecter les principes de causalité, d'objectivité, de consistance et de transparence, les informations utilisées par le système et les informations qui en sont extraites doivent être :

2641.1. Pertinentes, c'est-à-dire utiles pour le processus de décision (dans le cas présent, il s'agit des décisions que l'Institut peut être amené à prendre) et suffisamment récentes pour être utiles ;

2641.2. Fiables, c'est-à-dire complètes, exemptes d'erreurs matérielles et de biais systématiques, donnant une image fidèle de la réalité. Lorsque des échantillons sont utilisés pour dériver l'attribution des coûts, les méthodes d'échantillonnage doivent reposer sur des techniques statistiques reconnues.

2641.3. Comparables, de manière à mettre en évidence les tendances et les différences au fil du temps ;

2641.4. Matérielles : une information est matérielle si son omission ou une présentation inexacte de celle-ci influencerait raisonnablement l'interprétation des résultats ou les décisions à prendre sur base du système de comptabilisation des coûts ; et

2641.5. Vérifiables : les informations doivent pouvoir être suivies et réconciliées entre elles au travers du processus d'allocation, depuis les données sources jusqu'au résultat final. Les opérateurs puissants doivent en outre conserver les données nécessaires pour permettre le contrôle du système de comptabilisation des coûts.

2642. Ces principes sont applicables qu'il s'agisse des coûts, des revenus ou du capital engagé.

2643. Dans le cadre du développement et de la gestion de leur système de comptabilisation des coûts, les opérateurs puissants sont tenus de s'assurer que les informations utilisées par le système et celles qui en sont extraites possèdent les caractéristiques décrites à la présente section.

G.3. RÈGLES À SUIVRE ET DOCUMENTATION À PRÉPARER

G.3.1 Allocation des coûts

2644. Lorsqu'un système de comptabilisation des coûts est imposé à un opérateur, les règles utilisées pour allouer les coûts doivent être présentées à un niveau de détail suffisant pour faire apparaître clairement la relation entre les coûts et la tarification des éléments et des services du réseau¹⁰²⁷. Pour ce faire, Les opérateurs puissants doivent préparer et mettre à la disposition de l'Institut une documentation complète et détaillée qui permette d'évaluer la pertinence du système de comptabilisation des coûts au regard des principes énoncés aux sections G.2.1 et G.2.2 et des obligations incombant aux opérateurs puissants en vertu de décisions de l'IBPT (comme illustré à la section G.1).
2645. Cette documentation doit comprendre les informations suivantes :
- 2645.1. Un organigramme de la société, illustrant et décrivant en particulier les départements et divisions impliquées dans la production de produits et services appartenant aux marchés sur lesquels les opérateurs puissants ont été désignée SMP ;
 - 2645.2. Une description des réseaux de communications électroniques pertinents pour les marchés sur lesquels ses opérateurs puissants ont été désignés SMP ;
 - 2645.3. La définition du périmètre des coûts et des recettes traités dans le système, c'est-à-dire l'identification des rubriques et des montants extraits des comptes annuels et/ou des budgets pour être traités par le système de comptabilisation des coûts ;

¹⁰²⁷ Recommandation de la Commission du 19 septembre 2005 concernant la séparation comptable et les systèmes de comptabilisation des coûts au titre du cadre réglementaire pour les communications électroniques, 2005/698/CE, considérant 10.

2645.4. L'identification et la description des principales bases de données dans lesquelles sont enregistrées les informations de base (p.ex. coûts, volumes) ;

2645.5. Les méthodologies d'allocation des coûts. La cascade des allocations successives doit être clairement compréhensible depuis les inputs jusqu'aux produits et services. Cela nécessite que les phases d'allocation successives soient suffisamment documentées, en ce compris en établissant des synthèses des principaux flux financiers. Conformément aux principes de proportionnalité et de matérialité, les principaux éléments de coûts et les principales clés d'allocation doivent être identifiés. En particulier :

- Une distinction doit être effectuée entre les catégories suivantes: coûts attribuables directement à des produits, coûts alloués indirectement via les méthodologies ABC¹⁰²⁸ ou BBC, coûts généraux de l'entreprise.
- Pour chaque phase d'allocation, une liste doit être établie reprenant les éléments de coûts les plus importants et le ou les « cost drivers » utilisés comme clés d'allocation. Ces éléments de coûts doivent représenter ensemble au moins 80% des coûts alloués lors de la phase d'allocation concernée.
- Les règles applicables pour l'allocation des coûts généraux doivent être décrites.

2645.6. Les méthodes d'amortissement et la durée de vie (financière et économique) des actifs.

2646. L'IBPT estime que la fourniture de ces informations est une mesure nécessaire et proportionnée. En effet, la fourniture de ces informations est nécessaire pour obtenir une vue des allocations et des éléments de coûts avec un niveau de granularité suffisant. L'existence d'une documentation complète est également de nature à permettre un audit efficace. L'IBPT estime que la fourniture de ces informations est une mesure proportionnée dans la mesure où une partie de ces informations existe en principe déjà dans une entreprise. La constitution de la documentation demandera vraisemblablement un effort plus important la première année, mais demandera moins de ressources les années ultérieures.

¹⁰²⁸ Activity-Based Costing.

2647. Les opérateurs puissants sont tenus de transmettre à l'IBPT une documentation comprenant l'ensemble des informations listées à la présente section.
2648. En cas de nécessité, les opérateurs puissants établiront sur demande de l'IBPT des rapports techniques expliquant plus en détail le processus d'allocation de certains coûts. L'information concernant l'allocation des coûts pourra inclure les éléments suivants :
- L'identification des coûts ;
 - L'identification des drivers correspondants ;
 - La source de chacun des drivers.

G.3.2 Valorisation des actifs

2649. Etant donné l'évolution des prix et l'évolution technologique, il peut être nécessaire de réévaluer certains actifs. Il appartient à l'IBPT de déterminer quelle est le type de valorisation (HCA¹⁰²⁹ ou CCA¹⁰³⁰) approprié pour déterminer les tarifs des services pour lesquels un opérateur est SMP, en fonction de la situation du marché¹⁰³¹.
2650. L'impact de la réévaluation doit être clairement identifié. Pour les actifs faisant l'objet d'une réévaluation, le système de comptabilisation des coûts doit être apte à fournir les valeurs aussi bien en coûts historiques qu'en coûts actuels.
2651. Lorsqu'un actif doit faire l'objet d'une réévaluation, il n'est pas toujours possible de connaître le coût actuel d'un actif identique, cet actif pouvant ne plus être disponible du fait du progrès technologique. Dans de tels cas, il est approprié de baser la réévaluation en tenant compte du coût d'un actif moderne équivalent (MEA), c'est-à-dire un actif ayant la capacité de produire des services similaires.
2652. Les règles de réévaluation des actifs appliquées par les opérateurs puissants dans leur système de comptabilisation des coûts doivent être transparentes et documentées :

¹⁰²⁹ Historical Cost Accounting (comptabilisation en coûts historiques).

¹⁰³⁰ Current Cost Accounting (comptabilisation en coûts actuels).

¹⁰³¹ Memorandum explicatif de la Recommandation de la Commission du 19 septembre 2005 concernant la séparation comptable et les systèmes de comptabilisation des coûts au titre du cadre réglementaire pour les communications électroniques, 2005/698/CE, p.5.

- 2652.1. Les actifs qui font l'objet d'une réévaluation doivent être identifiés avec un degré de granularité suffisant ;
- 2652.2. Autant que possible, compte tenu du principe de proportionnalité, il doit être fait usage d'un inventaire des actifs utilisés dans le réseau ;
- 2652.3. Les méthodes et paramètres utilisés pour la réévaluation (indices de prix, prix actuels, etc.) doivent être transparents et explicites, par actif ou catégorie d'actifs ;
- 2652.4. Le cas échéant, les actifs équivalents modernes utilisés comme référence seront clairement identifiés, de même que leur valeur.
2653. L'IBPT estime que la fourniture de ces informations est une mesure nécessaire et proportionnée. La fourniture de ces informations est nécessaire pour vérifier les opérations de réévaluation des actifs. L'existence d'une documentation complète est également de nature à permettre un audit efficace.
2654. L'IBPT estime que la fourniture de ces informations est une mesure proportionnée. La constitution de la documentation demandera vraisemblablement un effort plus important la première année, mais demandera moins de ressources les années ultérieures.
2655. Lorsqu'une réévaluation de la base des coûts est effectuée, l'IBPT a le pouvoir de s'assurer que la méthodologie et les critères d'évaluation des actifs du réseau sont pertinents et, au besoin, d'exiger une modification de ces derniers¹⁰³².
2656. L'IBPT peut demander que des ajustements soient effectués :
- 2656.1. Pour tenir compte des coûts d'un opérateur efficient (par exemple en éliminant des coûts inutiles ou injustifiés, en tenant compte d'une architecture de réseau non optimale ou en tenant compte de l'existence de surplus de capacité injustifiés) ; et
- 2656.2. Pour tenir compte de l'évolution technologique (p.ex. des actifs modernes peuvent avoir des fonctionnalités supplémentaires et ils peuvent

¹⁰³² ERG Common Position C(2005) 3480, page 10-11.

nécessiter moins de frais de maintenance, occuper moins d'espace et/ou consommer moins d'énergie)¹⁰³³.

G.3.3 Suivi des modifications

2657. Les opérateurs puissants sont tenus d'identifier annuellement les principaux changements apportés au modèle de comptabilisation des coûts par rapport à l'année antérieure (que ces modifications concernent la définition des postes de coûts, les règles d'allocation, les règles de valorisation ou d'autres aspects du système de comptabilisation des coûts). Lorsque des modifications sont apportées aux bases des coûts ou aux règles d'allocation et d'évaluation, l'impact de ces modifications doit être décrit et, sur demande de l'IBPT, doit pouvoir être mesuré en présentant les résultats du modèle avant et après modification.

G.3.4 Rôle de l'IBPT

2658. Le développement d'un système de comptabilisation des coûts par les opérateurs puissants est sans préjudice du droit de l'IBPT d'utiliser des méthodes de comptabilisation et de calcul des coûts distinctes de celles appliquées par ces opérateurs, afin de déterminer les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace¹⁰³⁴.
2659. Les règles appliquées dans le système de comptabilisation des coûts doivent être incluses dans la documentation préparée par les opérateurs puissants avec un niveau de détail suffisant pour permettre la vérification du respect des principes énoncés aux sections G.2.1 et G.2.2. L'IBPT peut exiger la modification des règles utilisées dans le système de comptabilisation des coûts afin d'assurer le respect de ces principes.
2660. Tous les aspects des processus d'allocation des coûts, en ce inclus la définition et la détermination des drivers de coûts, les techniques d'enquête et d'échantillonnage, ainsi que les méthodes de valorisation utilisées dans le système de comptabilisation sont susceptibles de faire l'objet de modifications demandées par l'IBPT¹⁰³⁵. Les modifications exigées peuvent résulter soit de l'audit par un réviseur d'entreprises, soit des investigations propres de l'IBPT.

¹⁰³³ ERG Common Position C(2005) 3480, pp. 13-14.

¹⁰³⁴ Article 62, § 2 de la loi du 13 juin 2005 et article 51, § 2 de la loi du 5 mai 2017.

¹⁰³⁵ ERG Common Position C(2005) 3480, page 9.

2661. Le fait que le présent document détermine une série d'informations à fournir par les opérateurs puissants ne fait pas obstacle à des demandes d'informations supplémentaires de l'IBPT, conformément à l'article 14, § 2, 2° de la loi du 17 janvier 2003 et à l'article 137 de la loi du 13 juin 2005.
2662. En outre, dans le cadre de ses missions, l'IBPT peut avoir besoin d'informations relatives à des marchés sur lesquels l'opérateur soumis à l'obligation de comptabilisation des coûts n'a pas une position SMP¹⁰³⁶. La fourniture d'informations concernant des marchés sur lesquels Les opérateurs puissants n'ont pas de SMP est pertinente pour l'Institut dans la mesure où elle lui permet de vérifier la pertinence de l'allocation des coûts et la cohérence des données relatives au système de comptabilisation des coûts.

G.4. DESCRIPTION DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS

2663. L'article 62 § 3 de la loi du 13 juin 2005 et l'article 51, § 3 de la loi du 5 mai 2017 prévoit que lorsque la mise en place d'un système de comptabilisation des coûts est rendue obligatoire, l'IBPT publie une description de ce système de comptabilisation des coûts qui comprend au moins les principales catégories regroupant les coûts et les règles appliquées en matière de comptabilisation des coûts.
2664. La publication d'information contribue à la création d'un marché ouvert et concurrentiel et peut accroître également la crédibilité du système comptable réglementaire¹⁰³⁷.
2665. Sans préjudice de demandes supplémentaires de la part de l'IBPT et des exigences formulées à la section G.2, la description du système de comptabilisation des coûts destinée à être publiée par l'IBPT doit comprendre¹⁰³⁸ :
- 2665.1. Un organigramme de la société, illustrant et décrivant en particulier les départements et divisions impliqués dans la production de produits et services appartenant aux marchés sur lesquels Les opérateurs puissants ont été désignés SMP ;

¹⁰³⁶ Recommandation de la Commission 2005/698/CE, considérant 5.

¹⁰³⁷ Recommandation de la Commission 2005/698/CE, annexe.

¹⁰³⁸ Il peut s'agir d'une version simplifiée de la documentation à communiquer à l'IBPT.

- 2665.2. Une description des réseaux de communications électroniques pertinents pour les marchés sur lesquels les opérateurs puissants ont été désignés SMP ;
 - 2665.3. La définition du périmètre des coûts et des recettes traités dans le système ;
 - 2665.4. L'identification et la description des principales bases de données dans lesquelles sont enregistrées les informations de base (p.ex. coûts, volumes) ;
 - 2665.5. Une synthèse des méthodologies d'allocation des coûts, rendant la cascade des allocations successives clairement compréhensible ;
 - 2665.6. Les règles de valorisation des actifs à leur coût actuel ; et
 - 2665.7. L'identification et la description des méthodes d'amortissement.
- 2666. L'IBPT estime que la publication de ces informations constitue une mesure proportionnée et respectueuse des données d'entreprises dans la mesure les données quantitatives ne sont pas concernées par la publication.
 - 2667. Bien que la publication d'une description du système de comptabilisation des coûts incombe à l'IBPT (article 62, §3 de la loi du 13 juin 2005 et article 51 § 3 de la loi du 5 mai 2017), les informations constituant cette description ou permettant de la constituer doivent nécessairement être fournies à l'IBPT par l'opérateur qui dispose du système de comptabilisation des coûts.
 - 2668. Les opérateurs puissants sont tenus de mettre les informations listées ci-dessus à la disposition de l'IBPT en vue de leur publication.
 - 2669. Les opérateurs puissants sont tenus d'informer l'IBPT des modifications apportées à leur système de comptabilisation des coûts qui justifieraient une modification de cette description. Il peut s'agir d'une version simplifiée de la documentation à communiquer à l'IBPT.

G.5. CONTRÔLE DU SYSTÈME DE COMPTABILISATION DES COÛTS

G.5.1 Généralités

2670. L'article 62 § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'article 51, § 4 de la loi du 5 mai 2017 prévoit que lorsque le système de comptabilisation des coûts appliqué par l'IBPT le rend nécessaire, le respect du système de comptabilisation des coûts est vérifié, aux frais de l'opérateur, par un réviseur d'entreprises agréé désigné par cet opérateur. L'IBPT est tenu de publier chaque année une déclaration relative au respect du système, sur la base des conclusions du rapport du réviseur d'entreprises.
2671. Le système de comptabilisation des coûts d'opérateurs de télécommunications tels que les opérateurs puissants est un système par nature complexe, vu la taille de l'entreprise ainsi la diversité et le caractère technique de ses activités. Le système de comptabilisation des coûts constitue un élément fondamental dans le cadre du contrôle des prix de gros et de détail. Il est donc nécessaire que ce système fasse l'objet d'un contrôle par un organisme spécialisé et indépendant. Un tel contrôle contribue également à accroître la crédibilité du système de comptabilisation des coûts.
2672. Pour que ce contrôle soit effectif, l'IBPT doit pouvoir s'assurer que le mandat du réviseur d'entreprises est suffisamment clair et complet.
2673. Dans l'accomplissement de sa mission, l'auditeur doit avoir accès à toutes données et informations pertinentes, documents de support des systèmes et documentation. Les opérateurs puissants doivent en outre rendre disponible les ressources nécessaires pour coopérer avec l'auditeur et répondre aux questions se posant durant l'exercice d'audit.
2674. Le cahier des charges destiné à sélectionner le réviseur d'entreprise doit être transmis à l'IBPT par les opérateurs puissants. Ce cahier des charges doit contenir une référence explicite à la présente décision.

G.5.2 Tâches de l'auditeur

2675. Les tâches de l'auditeur indépendant chargé de contrôler le système de comptabilisation des coûts sont décrites dans les sections suivantes.

Vérifier la pertinence du périmètre des coûts et des recettes

2676. Il s'agit de vérifier que les données financières pertinentes et correctes ont été extraites des comptes annuels en vue d'être traitées par le système de comptabilisation des coûts.

Vérifier le respect des exigences de base

2677. L'auditeur doit :
- Vérifier le respect des principes de causalité, objectivité, consistance et transparence ;
 - Contrôler la qualité de l'information (pertinence, fiabilité, comparabilité, matérialité et vérifiabilité).

Vérifier l'application des règles d'allocation et d'évaluation

2678. L'auditeur doit en particulier :
- Effectuer un contrôle des regroupements de données comptables et valider la pertinence de ces regroupements ;
 - Effectuer, pour chaque étape d'allocation, un contrôle des montants financiers les plus importants, ainsi que d'autres montants choisis aléatoirement ;
 - Vérifier que les clés de répartition utilisées sont correctement calculées et appliquées ;
 - Vérifier que les données non financières servant au calcul des clés de répartition sont correctes et fiables ;
 - Vérifier les allocations effectuées sur base d'échantillonnages, notamment en contrôlant le caractère significatif des échantillons, ainsi que la méthode utilisée pour la détermination des facteurs de coûts ;
 - Vérifier les méthodologies relatives aux amortissements, au coût du capital et à l'évaluation des actifs ;
 - Vérifier le respect des décisions de l'IBPT et/ou des recommandations formulées lors des précédents audits ;
 - Vérifier que les règles d'allocations et de réévaluation appliquées correspondent bien à la documentation préparée par les opérateurs puissants et à la description du système de comptabilisation des coûts visée à la section G.4;
 - Evaluer si les règles utilisées pour allouer les coûts sont présentées à un niveau de détail suffisant pour faire apparaître clairement la relation entre les coûts et la tarification des éléments et des services du réseau.

2679. Considérant d'une part l'ampleur de la tâche d'audit et d'autre part la nécessité d'un contrôle efficace et qui tient compte des évolutions (p.ex. les changements dans la structure interne des opérateurs puissants), l'IBPT estime raisonnable et proportionné qu'un audit approfondi soit effectué une année sur deux, en alternance avec un audit plus limité, concentré sur les changements de méthodologies et les variations de résultats. Cependant, si le rapport d'audit portant sur une année donnée devait mettre en évidence des problèmes importants, l'IBPT se réserve le droit d'exiger un audit approfondi l'année suivante. Le premier audit effectué en application de la présente décision doit être un audit approfondi.

Présenter à l'IBPT un rapport sur l'exécution de sa mission

2680. Il s'agit notamment de transmettre à l'IBPT un rapport contenant au moins les renseignements suivants :
- La description complète de la méthode de vérification adoptée et des vérifications effectuées conformément à la présente section ainsi que le résultat de ces vérifications ;
 - Les conclusions de l'auditeur ;
 - Toutes les irrégularités constatées ; et
 - Les recommandations formulées par l'auditeur (avec une description des conséquences qui s'ensuivent).

G.6. DÉLAIS

G.6.1 Généralités

2681. L'information comptable est considérée comme pertinente si elle est susceptible d'influencer les décisions économiques et qu'elle est fournie à temps pour influencer ces décisions¹⁰³⁹. S'il ne pouvait pas disposer des informations comptables en temps utile, l'IBPT rencontrerait d'importantes difficultés pour accomplir ses missions d'autorité nationale de réglementation, en particulier en ce qui concerne l'implémentation effective des mesures imposées aux opérateurs puissants en matière de contrôle des prix. Ainsi, il est particulièrement approprié que l'IBPT dispose du rapport d'audit avec une régularité suffisante¹⁰⁴⁰ (la détection d'éventuels problèmes pouvant influencer les décisions de l'Institut ou

¹⁰³⁹ ERG Common Position C(2005) 3480, page 30.

¹⁰⁴⁰ Les éléments qui fondent les tarifs dans les offres de référence sont des données annuelles (essentiellement des données de coûts et de volumes). Par conséquent, la vérification des tarifs doit logiquement être annuelle.

justifier des analyses supplémentaires). En outre, la publication tardive de la description du système de comptabilisation des coûts porterait atteinte à la crédibilité de ce système et des données qui en sont issues, ce qui générerait la méfiance de la part des autres opérateurs, lesquels sont à la fois clients et concurrents des opérateurs puissants.

2682. Il est donc nécessaire que les informations mentionnées aux chapitres G.2 à G.5 de la présente décision soient disponibles, et le cas échéant publiées, selon un calendrier précis.

G.6.2 Calendrier

2683. La préparation, le contrôle et la publication des différents documents doit se dérouler annuellement selon le calendrier suivant :

		Au plus tard le :
1.	Informations à préparer :	
	• Informations visées à la section G.3.1	30 septembre
	• Informations visées à la section G.3.2	30 septembre
	• Principaux changements apportés au système de comptabilisation des coûts (section G.3.3)	30 septembre
	• Informations destinées à la publication (section G.4)	31 octobre
	• Modifications justifiant une modification de la description du système de comptabilisation des coûts (section G.4)	31 octobre
2.	Contrôle	
	• Communication par Belgacom du cahier des charges pour la sélection du réviseur	1er mai
	• Approbation par l'IBPT du cahier des charges pour la sélection du réviseur	31 mai
	• Remise du rapport du réviseur à l'IBPT	31 octobre
3.	Déclaration/attestation de conformité	30 novembre
4.	Publication ou modification de la description du système de comptabilisation des coûts	31 décembre

Tableau 43 : Calendrier

2684. Les informations visées aux points 1 et 2 du tableau ci-dessus seront également communiquées à l'IBPT sous forme électronique.

2685. L'IBPT estime que ce calendrier constitue une mesure proportionnée car réalisant un équilibre entre l'intérêt de disposer des informations le plus rapidement possible après la clôture de l'année comptable concernée et la charge de travail pour l'opérateur auquel le calendrier est imposé¹⁰⁴¹.

G.6.3 Entrée en vigueur

2686. Les délais ci-dessus font référence à l'année suivant l'année comptable analysée et sont d'application
2687. Pour Proximus, dès la publication de la présente décision, étant donné qu'elle était déjà soumise à une obligation similaire précédemment.
2688. Pour Brutélé, SFR et Telenet, pour la première fois pour les actions relatives à l'année comptable 2018.

¹⁰⁴¹ Ce calendrier est inchangé par rapport à la décision du 22 août 2007, laquelle s'était largement basé sur une proposition de Proximus (à l'époque Belgacom).

ANNEXE H. DESCRIPTION DE L'OFFRE DE RÉFÉRENCE

2689. Conformément à l'annexe II de la directive accès et à la position commune de l'ORECE sur les meilleures pratiques en termes de remèdes¹⁰⁴², les offres de référence devraient contenir au minimum les informations suivantes :

Généralités

- Les termes et conditions standards pour la fourniture de l'accès au réseau ;
- Une procédure et les conditions pour demander des informations pertinentes pour la fourniture du service de gros régulé ;
- Un accord de confidentialité;
- Les détails de tous les droits de propriété intellectuelle ;
- Une procédure de résolution de conflit entre les bénéficiaires ;
- Les détails relatifs à la durée et à la renégociation des accords ;
- Un glossaire des termes pertinents;
- Une procédure relative à l'interception légale ;

Conditions techniques et opérationnelles

- 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 ;
- Les standards techniques pertinents pour l'accès au réseau (y compris toute restriction d'utilisation et autres problèmes de sécurité) ;
- Les détails des tests d'interopérabilité;
- Les procédures générales des tests et de la mise en œuvre;
- Les spécifications des équipements à utiliser sur le réseau ;
- La procédure et la connaissance requise concernant la certification des installateurs ;

¹⁰⁴² Voir BEREC Common Position on Best Practice in remedies on the market for wholesale broadband access (including bitstream access) imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 128, annex 1 et BEREC Common position on best practice in remedies on the market for wholesale (physical) network infrastructure access (including shared or fully unbundled access) at a fixed location imposed as a consequence of a position of significant market power in the relevant market, BoR (12) 127, annex 1

Services de colocalisation

- Informations concernant les sites pertinents existants de l'opérateur PSM ou l'emplacement des équipements et leur actualisation prévue¹⁰⁴³. Possibilités de colocalisation sur les sites mentionnés en annexe, y compris la colocalisation physique et, le cas échéant, la colocalisation distante et la colocalisation virtuelle ;
- Caractéristiques de l'équipement, et le cas échéant, les restrictions concernant les équipements pouvant être co-localisés ;
- Mesures mises en place pour garantir la sûreté des locaux ;
- Conditions d'accès pour le personnel des opérateurs alternatifs ;
- Normes de sécurité ;
- Règles de répartition de l'espace lorsque l'espace de colocalisation est limité ;
- Conditions dans lesquelles les bénéficiaires peuvent inspecter les sites sur lesquels une colocalisation physique est possible, ou ceux pour lesquels la colocalisation a été refusée.

Conditions associées aux systèmes d'information

- Conditions et modalités d'accès aux systèmes d'assistance opérationnels, systèmes d'information ou bases de données pour l'éligibilité, la préparation de commandes, l'approvisionnement, la commande, la maintenance, les demandes de réparation et la facturation de l'opérateur puissant, y compris leurs restrictions d'usage et les procédures pour accéder à ces services ;
- Les mesures de sécurité IT attendues du système IT du bénéficiaire.

Conditions de fourniture

- Les détails et modalités des processus opérationnels incluant notamment :
 - ✓ L'éligibilité, la commande et l'approvisionnement, y compris les petites adaptations du réseau et les visites clients
 - ✓ La migration, la migration de masse, les déménagement et les résiliations
 - ✓ La réparation et la maintenance
 - ✓ Le support client, la résolution de problèmes et procédures d'escalade

¹⁰⁴³ Afin d'éviter des problèmes concernant la sécurité publique, la diffusion de ces informations peut être restreinte aux seules parties intéressées.

- ✓ Les changements aux systèmes IT et développements de nouveaux produits (dans la mesure où ils ont un impact les opérateurs alternatifs)
- Les détails concernant le niveau de qualité :
 - ✓ Délais spécifiques pour l'acceptation ou le refus d'une demande de fourniture et pour l'achèvement, l'éligibilité, le transfert ou la fourniture de services et d'infrastructures, pour la fourniture de services support (tels que traitement des défaillances et réparations) ;
 - ✓ Des engagements en termes de niveau de service (SLA), à savoir les normes de qualité que chaque partie doit atteindre lorsqu'elle exécute ses obligations contractuelles
 - ✓ Des indicateurs de mesure du niveau de qualité, y compris ceux correspondant aux engagements ci-avant (SLA).
 - ✓ Le montant de l'indemnité payable par une des parties à une autre pour non-exécution des engagements contractuels, ainsi que les conditions d'admissibilité à ces compensations ;
 - ✓ Une définition et la limitation de responsabilité et d'indemnisation ;
 - ✓ Procédures dans le cas de modifications des services offerts, tels que par exemple le lancement de nouveaux services, les modifications aux services existants ou des modifications de prix.
 - ✓ L'offre de référence prévoit la disponibilité d'un système de prévision raisonnable, si cela a une valeur ajoutée pour le bénéficiaire. Aucun système de prévision ne peut être imposé au bénéficiaire. Dans ce dernier cas, il est admis que les procédures soient exécutées selon un régime de type « meilleur effort » (Best Effort) par le prestataire d'accès.
- Les prix pertinents, les conditions de paiement et les procédures de facturation

2690. Les éléments spécifiques à certains produits de gros sont repris dans les sections qui suivent.

H.1. ACCÈS LOCAL

Conditions techniques et opérationnelles associées au dégroupage de l'accès à la boucle locale

- 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. Cela couvre notamment les éléments suivants:
 - ✓ accès dégroupé aux boucles locales,
 - ✓ accès dégroupé aux sous-boucles locales, y compris, si nécessaire, l'accès aux éléments de réseau qui ne sont pas actifs pour le déploiement des réseaux de transmission;
 - ✓ le cas échéant, l'accès aux gaines permettant le déploiement de réseaux d'accès.
- Informations relatives à l'emplacement des points d'accès physiques y compris les boîtiers situés dans la rue et les répartiteurs et à la disponibilité de boucles, sous-boucles locales et des systèmes de transmission dans des parties bien déterminées du réseau d'accès et, le cas échéant, les informations relatives à l'emplacement des gaines et à la disponibilité dans les gaines.
- Modalités techniques de l'accès aux boucles et sous-boucles locales et aux gaines et de leur utilisation, y compris les caractéristiques techniques de la paire torsadée métallique et/ou de la fibre optique et/ou de l'équivalent, distributeurs de câbles, gaines et ressources associées et, le cas échéant, les conditions techniques relatives à l'accès aux gaines.

H.2. ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CUIVRE ET FIBRE

Conditions techniques et opérationnelles associées à l'accès binaire

- Une description, incluant les caractéristiques techniques, des éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, ainsi que les ressources associées appropriées.
- 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.
- Modalités techniques de l'accès au débit binaire y compris les caractéristiques techniques de la paire torsadée métallique et/ou de la fibre optique et/ou de l'équivalent.

H.3. ACCÈS CENTRAL AUX RÉSEAUX CÂBLÉS

Conditions techniques et opérationnelles associées à l'accès binaire au câble

- Une description, incluant les caractéristiques techniques, des éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, ainsi que les ressources associées appropriées.
- 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.
- Modalités techniques de l'accès au débit binaire y compris les caractéristiques techniques du câble coaxial et/ou de la fibre optique et/ou de l'équivalent.

H.4. RADIODIFFUSION SUR LES RÉSEAUX CÂBLÉS

Conditions techniques et opérationnelles associées à l'accès au flux TV

- Une description, incluant les caractéristiques techniques, des éléments du réseau auxquels l'accès est proposé, ainsi que les ressources associées appropriées.
- 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.
- Modalités techniques de l'accès au flux TV.
- Une liste des canaux analogiques et numériques disponibles

ANNEXE I. LIGNES DE CONDUITE POUR LES ADAPTATIONS RÉSEAU ET IT

I.1. DÉLAIS MINIMUM DE MISE EN ŒUVRE

2691. Le délai minimum de mise en œuvre a pour objectif de permettre aux bénéficiaires des offres de référence de disposer de suffisamment de temps pour adapter leur propre système dans les cas visés par la présente décision.
2692. Adaptation majeure : l'IBPT estime en principe qu'un délai de mise en œuvre minimum de 6 mois doit être octroyé aux opérateurs alternatifs dès lors que le type de changement concerne une nouvelle technologie, de nouveaux éléments réseaux, une nouvelle topologie, de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux logiciels ou de nouvelles capacités et qu'une des conditions suivantes est observée :
- 2692.1. Le changement est obligatoire.
- 2692.2. Il concerne un processus (ou une procédure) neuf ou remanié en détail.
- 2692.3. les spécifications à l'interface de communication (p.ex. schémas XML, définition de type de document) sont adaptés.
2693. Adaptation mineure : l'IBPT estime en principe qu'un délai de mise en œuvre minimum de 3 mois doit être octroyé aux opérateurs alternatifs dès lors qu'une des conditions suivantes est observée :
- 2693.1. Le type de changement concerne une nouvelle configuration, un nouveau profil, de nouveaux paramètres du produit, ...
- 2693.2. Il n'y quasiment aucun impact sur les processus et procédures.
- 2693.3. Le schéma XML et/ou la définition de type de document (DTD) ne sont modifiés.
2694. Le délai octroyé doit permettre la mise en œuvre effective par un opérateur efficace tenant compte des informations qui lui sont communiquées.
2695. L'IBPT peut adapter le délai minimum applicable en tenant compte de l'impact des adaptations sur les opérateurs alternatifs.

2696. L'opérateur puissant propose, sur la base des lignes de conduites ci-avant, le délai à accorder lorsqu'il soumet sa demande d'adaptation de l'offre de référence. Il justifie avec précision cette proposition.

I.2. DOCUMENTATION

2697. L'opérateur puissant transmet aux opérateurs alternatifs une documentation technique pour leur permettre de mettre en œuvre les modifications envisagées.
2698. Le document descriptif « high level design document », transmis aux opérateurs alternatifs lors de la notification de l'adaptation de l'offre de référence, contient les informations qui leurs sont nécessaires pour estimer l'impact des changements à planifier. Il précise notamment l'objectif, le calendrier, l'étendue et les limites des adaptations envisagées. Il identifie les processus et procédures concernés, et les types de changements IT envisagés.
2699. L'opérateur puissant fournit une ébauche de la documentation technique comprenant une description détaillée des changements effectués aux processus, procédures et au niveau IT :
- En cas d'adaptation majeure : 6 mois avant la mise en œuvre
 - En cas d'adaptation mineure : 3 mois avant la mise en œuvre
2700. L'opérateur puissant fournit ensuite la documentation technique complète :
- En cas d'adaptation majeure : 3 mois avant la mise en œuvre
 - En cas d'adaptation mineure : 1 mois avant la mise en œuvre

ANNEXE J. FORMES D'ACCÈS PASSIF À LA FIBRE.

2701. La présente annexe décrit de manière plus détaillée les scénarii évoqués à la section 19.3.3. concernant l'accès passif à la fibre. L'incidence de ces options sur le déploiement du réseau y est analysée de manière succincte ainsi que les remèdes nécessaires afin de supporter ces différentes formes d'accès passif.
2702. Différentes solutions techniques sont mentionnées dans la section 19.3.3. , ces différentes formes peuvent éventuellement être utilisées en combinaison les unes avec les autres. Sur cette base, les solutions concrètes suivantes sont discutées dans la présente annexe :
- l'obligation de déployer un réseau fibre de point à point à partir des locaux abritant les OLTs ;
 - l'obligation de créer des points de mutualisation de capacité suffisante pour qu'il soit raisonnable pour un opérateur alternatif de se connecter à ces points, et de permettre le dégroupage de la fibre à partir de ces points ;
 - l'obligation de déployer un réseau de distribution multifibres à partir d'un point de mutualisation de taille suffisante ;
 - déploiement d'un réseau multifibres sans changement de topologie (dédoublage d'arbres PON) ;
 - le partage des gaines (ducts) sur la totalité des routes reliant les points de localisation des OLT aux points de raccordement ;
 - un accès dégroupé à des longueurs d'onde (TWDM PON).
2703. Les incidences sur les différents scénarii ainsi que les remèdes mentionnés ne constituent pas nécessairement des listes exhaustives et peuvent varier en fonction de la mise en œuvre de ces différentes options.

J.1. DÉPLOIEMENT DU FTTH PAR PROXIMUS

2704. Proximus déploie actuellement un réseau FTTH de type « GPON ». Dans une telle architecture, le réseau d'accès est entièrement passif, l'intégralité des équipements actifs se situe au sein des LEX.
2705. Le réseau d'alimentation est enterré, les câbles de distribution sont soit enterrés soit posés en façade. Les splitters sont placés en cascade en cas de pose en façade ainsi que pour la connexion de bâtiments à logements multiples.

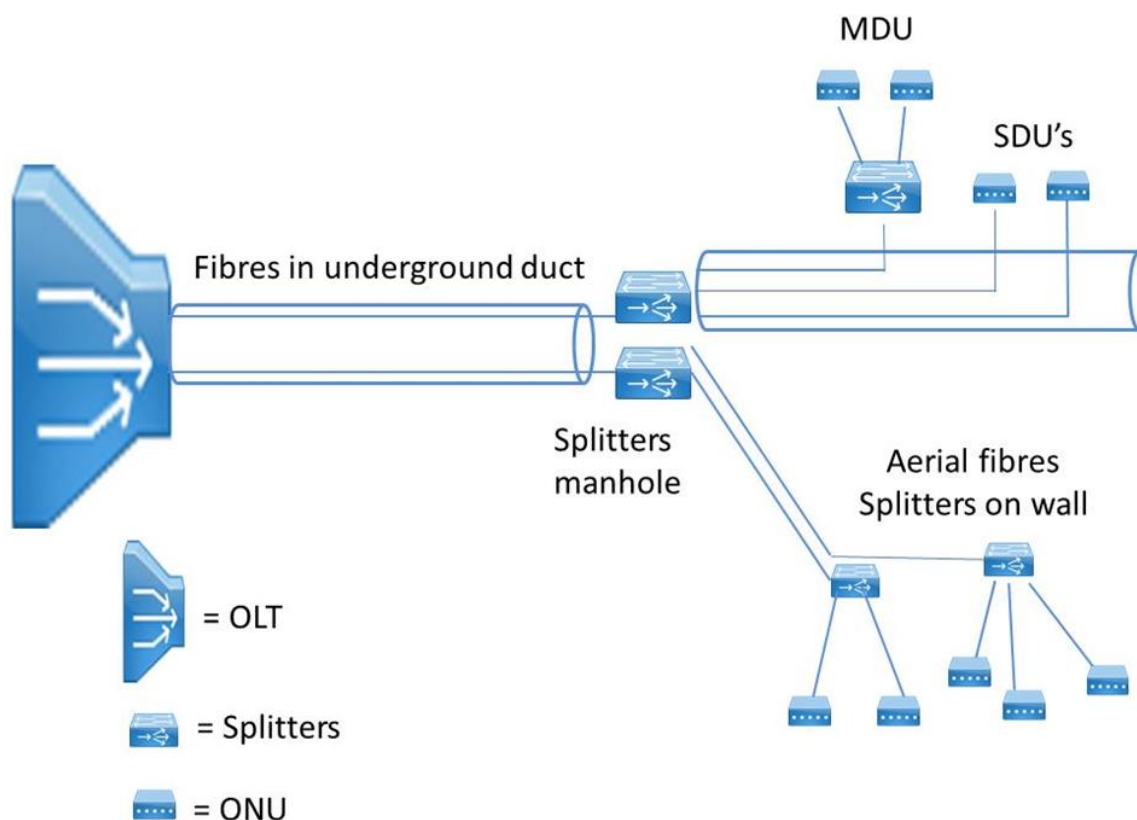


Figure 151 : Déploiement du FTH par Proximus

2706. Une architecture GPON est de type “point-à-multipoint”, le seul segment de fibre dédié à un unique utilisateur final se situe entre le dernier splitter et l'utilisateur final en question.
2707. Par ailleurs, Proximus fait usage de solutions précablées sans points de flexibilité (càd. fibres soudées et absence de connecteurs dans le réseau d'accès).

J.2. GÉNÉRALITÉS

2708. Certains des scénarii évoqués ci-dessous peuvent présenter des caractéristiques communes.

J.2.1 Co-localisation

2709. Dans l'ensemble des scénarii considérés ci-dessous, des facilités de co-localisation sont nécessaires au niveau des points de localisation des OLTs¹⁰⁴⁴ afin de permettre à l'opérateur alternatif d'y placer ses équipements actifs et de les connecter aux répartiteurs optiques d'une part et vers les équipements de son propre réseau cœur d'autre part.
2710. L'offre de « Distant Colocation » déjà prévue par l'offre de référence de colocalisation de Proximus doit être étendue à la fibre d'accès.

J.2.2 Backhaul

2711. Dans certains des scénarii considérés ci-dessous (en particulier les points J.4, J.5 et J.7), une forme de backhaul doit être disponible afin que l'opérateur alternatif puisse rapatrier son trafic des collecté dans le réseau d'accès vers les lieux dans lesquels ses équipements actifs sont co-localisés.
2712. Le backhaul peut prendre des formes diverses :
- disponibilité de place dans les gaines du réseau d'alimentation, dans lesquelles l'opérateur alternatif peut placer ses propres fibres ;
 - disponibilité de fibre noire dans le réseau d'alimentation ;
 - à défaut de fibres ou d'espace disponible, multiplexage en longueur d'ondes sur les fibres existantes.
2713. Afin de permettre aux opérateurs alternatifs de mettre en place leur backhaul, la mise à disposition d'une cartographie des ducts avec leur disponibilité au fur à mesure de leur déploiement est également nécessaire.

J.2.3 Utilisation de connecteurs

2714. Lorsqu'une seule fibre par raccordement est disponible au niveau du point de mutualisation, des connecteurs doivent y être utilisés en vue de permettre une migration aisée d'un opérateur à l'autre.

¹⁰⁴⁴ "Optical Line Termination" : équipements d'accès actifs, traditionnellement situés au sein des LEX, auxquels sont connectés d'une part les fibres optiques du réseau d'accès et d'autre part le cœur du réseau.

J.3. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU FIBRE DE POINT À POINT À PARTIR DES LOCAUX ABRITANT LES OLTs

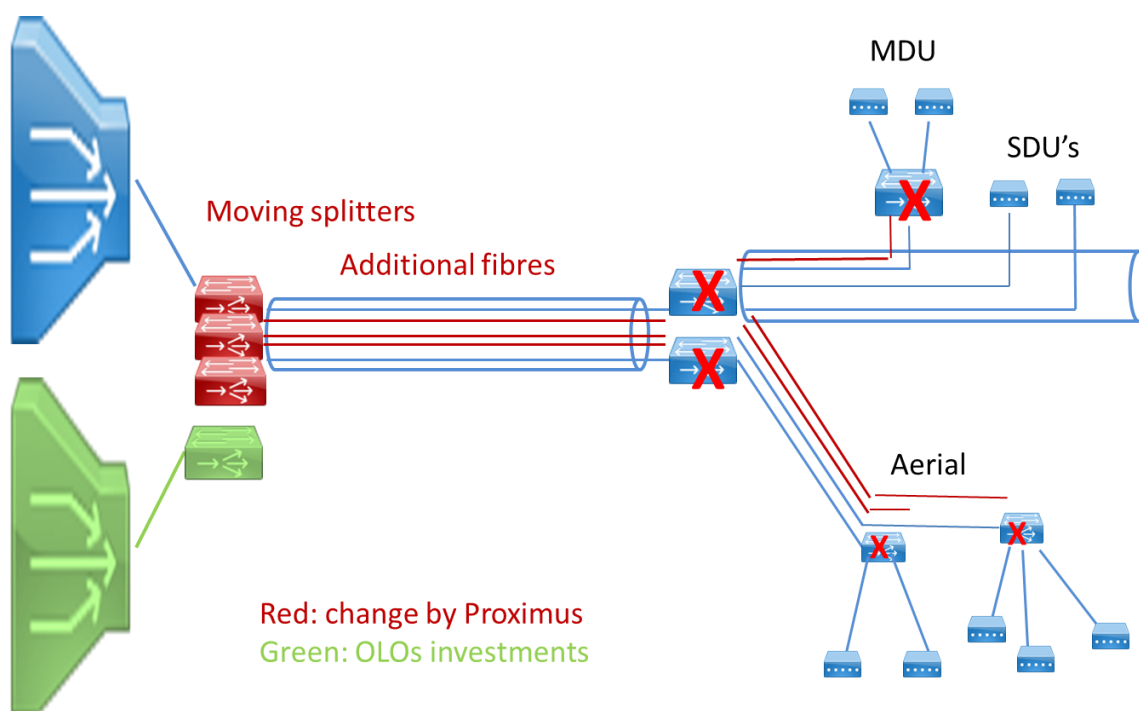
J.3.1 Description

2715. Selon un tel scénario, une fibre dédiée doit être déployée entre les locaux dans lesquels sont placés les OLTs et chaque point de raccordement.

J.3.2 Impact sur l'architecture du réseau

2716. Le réseau ainsi déployé est un réseau point à point, contrairement au réseau point-à-multipoint en cours de déploiement par Proximus. Un tel scénario implique certaines modifications par rapport aux règles de déploiement actuelles de Proximus :
- Les câbles à installer sont des câbles doivent contenir davantage de fibres, ces câbles peuvent toutefois suivre les trajets étudiés pour l'architecture G-PON distribuée.
 - Dans les bâtiments où sont situés les OLTs, la capacité des répartiteurs optiques (ODF¹⁰⁴⁵) doit être augmentée en conséquence car davantage de fibres y aboutissent.
 - Les opérateurs peuvent faire usage d'une technologie de type « PON » en plaçant les splitters directement à la sortie des OLTs ; l'existence d'un ODF permet d'optimiser l'usage des OLTs en ne connectant que les clients actifs et non l'ensemble des points de raccordement (« pay as-you-grow »).
 - Un tel déploiement requiert de plus nombreuses soudures, notamment lors de l'installation des câbles d'alimentation (« feeder »).
 - Les câbles déployés ayant une plus grande capacité, le temps de rétablissement du service peut être considérablement augmenté lorsque le câble doit être réparé en cas de dégâts.
 - En cas de pose en façade notamment, les câbles doivent être de plus grande capacité, ce qui pourrait introduire des contraintes de déploiement (p.ex. le rayon de courbure accru qui pourrait compliquer une pose au plus près des éléments architecturaux des immeubles).

¹⁰⁴⁵ Optical Distribution Frame, il s'agit des équivalents pour fibre des répartiteurs téléphoniques (MDF, Main Distribution Frame).



Point to Point topology

Figure 152 : Topologie Point à Point

J.3.3 Obligations afférentes

2717. Le dégroupage de la fibre s'effectue au niveau des ODF (comme celui du cuivre au niveau des MDF), les obligations nécessaires à sa mise en œuvre sont donc similaires au dégroupage de la boucle locale en cuivre :

- Accès dégroupé à la fibre de point à point au niveau des ODF ;
- Co-mingling ou co-localisation des équipements OLO dans les bâtiments où se situe l'ODF ;
- Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans le bâtiment de l'ODF ;
- Service « OLO Access Line » disponible au sein de ces bâtiments.

J.4. CRÉATION DE POINTS DE MUTUALISATION DE CAPACITÉ SUFFISANTE ET DÉGROUPE À PARTIR DE CES POINTS

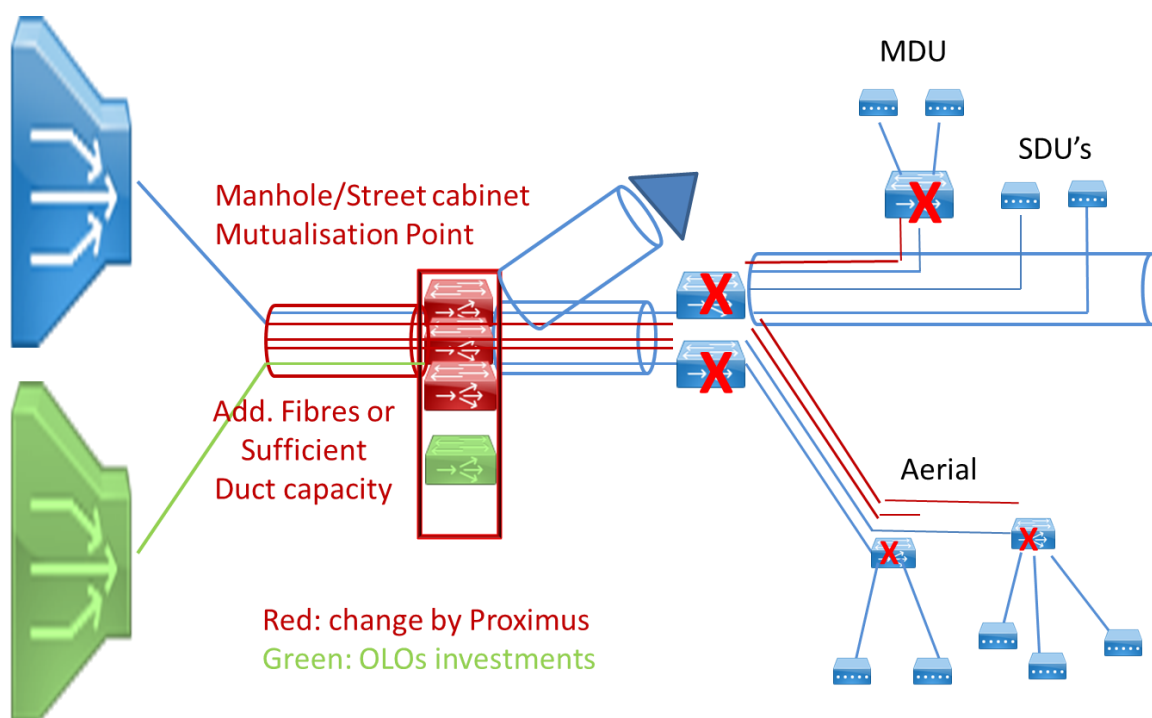
J.4.1 Description

2718. Dans ce scénario, les derniers splitters devraient être placés au niveau de points de mutualisation où aboutissent un nombre suffisant de raccordements (à titre d'exemple, il s'agit de 300 à 1000 dans les zones peu denses françaises). En ces points, la présence d'un mini-ODF permet le dégroupage de la sous-boucle. .

J.4.2 Impact sur l'architecture du réseau

2719. Un tel scénario entraîne les conséquences suivantes :

- Des splitters ne peuvent pas être déployés au-delà de ces points de mutualisation ; certains splitters pourraient donc devoir être placés plus en amont (au niveau des points de raccordement) afin d'obtenir un point de mutualisation de taille suffisante, ce qui peut nécessiter de redessiner les réseaux d'alimentation et de distribution.
- Afin de permettre le dégroupage, l'utilisation de connecteurs au niveau du point de mutualisation doit être prévue ainsi que celle de mini-ODF ; ceci permet toutefois une utilisation plus rationnelle des équipements actifs OLT car l'opérateur peut se limiter à connecter aux splitters seulement les sites des clients actifs .
- Ces mini-ODFs avec les splitters nécessitent des espaces (armoires de rue ou de chambres de visite souterraines) plus importants que ceux liés à l'architecture actuelle de Proximus ; ceci pourrait entraîner des coûts et plus de difficultés pour obtenir les autorisations urbanistiques.
- Des possibilités de co-localisation au niveau de ces cabines de rue ou de ces chambres de visite doivent être envisagées ou, à tout le moins, l'opérateur alternatif doit être en mesure de placer ses équipements à proximité.
- Comme pour le scénario précédent, mais toutefois à moindre échelle, des câbles de distribution de plus grande capacité sont nécessaires et ce qui peut entraîner un temps de rétablissement du réseau de distribution plus important en cas de dégâts (plus de soudures seraient nécessaires afin de procéder à la réparation).
- Comme pour le scénario précédent, en cas de pose en façade notamment, les câbles doivent être de plus grande capacité, ce qui pourrait introduire des contraintes de déploiement (p.ex. le rayon de courbure accru qui pourrait compliquer une pose au plus près des éléments architecturaux des immeubles).



Mutualisation Point topology

Figure 153 : Topologie avec un point de mutualisation

J.4.3 Obligations afférentes

2720. Le dégroupage de la fibre s'effectue au niveau des mini-ODF situés dans les points de mutualisation. L'opérateur alternatif doit cependant être en mesure de procéder à l'installation de ses propres splitters et disposer de solutions de backhaul :

- Accès dégroupé à la fibre au-delà des mini-ODF situés aux points de mutualisation ;
- Co-mingling ou Distant Colocation aux sites abritant les mini-ODF et les splitters de l'opérateur régulé ;
- Possibilités de backhaul entre la localisation des OLTs et celle des points de mutualisation ;
- Co-mingling ou co-localisation des équipements de l'OLO dans les bâtiments où se situent les OLT ;
- Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans les bâtiments où se situent les OLT ;
- Service « OLO Access Line » disponible au sein de ces bâtiments.

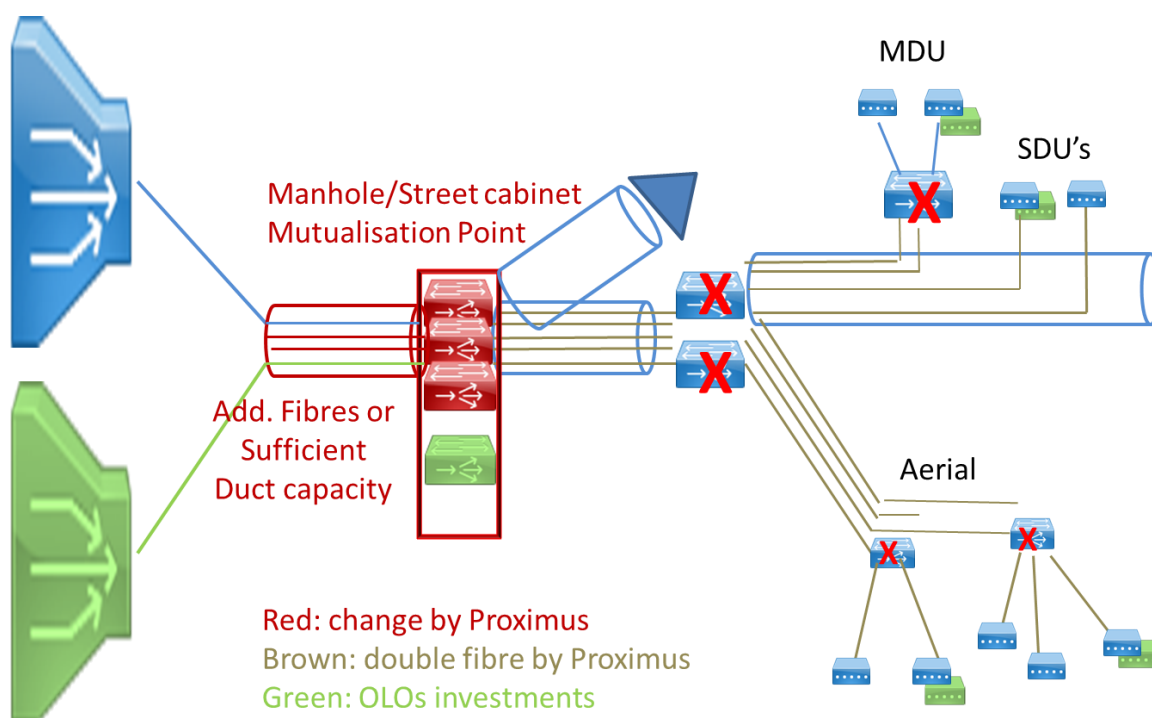
J.5. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION MULTIFIBRES À PARTIR D'UN POINT DE MUTUALISATION DE TAILLE SUFFISANTE

J.5.1 Description

2721. Il s'agit d'une variante du scénario précédent, dans laquelle plusieurs fibres sont déployées par point de connexion à partir du point de mutualisation. Du fait que des fibres sont disponibles pour les opérateurs alternatifs vers chaque point de raccordement, un déploiement avec des splitters situés plus près des points de raccordement reste possible.

J.5.2 Impact sur l'architecture du réseau

2722. Un tel scénario entraîne les conséquences suivantes :
- La mise en place de mini-ODF à l'usage de ses concurrents au niveau d'un point de mutualisation est nécessaire.
 - Ces mini-ODFs, tout comme des splitters doivent être placés au niveau des armoires de rue ou éventuellement des chambres de visite ; ceci entraîne des coûts et des autorisations à obtenir plus complexes.
 - Comme pour le scénario précédent, des câbles de distribution de plus grande capacité sont nécessaires, ce qui peut entraîner un temps de rétablissement du réseau de distribution plus important en cas de dégâts (plus de soudures seraient nécessaires afin de procéder à la réparation).
 - Comme pour le scénario précédent, en cas de pose en façade notamment, les câbles doivent être de plus grande capacité, ce qui pourrait introduire des contraintes de déploiement (p.ex. le rayon de courbure accru qui pourrait compliquer une pose au plus près des éléments architecturaux des immeubles).



Mutualisation Point with multifibres topology

Figure 154 : Réseau multifibres depuis un point de mutualisation

J.5.3 Obligations afférentes

2723. Le dégroupage de la fibre s'effectue au niveau des mini-ODF situés dans les points de mutualisation, les obligations nécessaires à une utilisation effective sont similaires à celles du scénario précédent :

- Accès dégroupé à la fibre à partir du point de mutualisation ;
- Co-mingling ou Distant Colocation aux sites abritant les splitters de l'opérateur régulé;
- Possibilités de backhaul entre la localisation des OLTs et celle des points de mutualisation ;
- Co-mingling ou co-localisation des équipements OLO dans les bâtiments où se situent les OLT ;
- Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans les bâtiments où se situent les OLT ;
- Service « OLO Access Line » disponible au sein de ces bâtiments.

J.6. DÉPLOIEMENT D'UN RÉSEAU D'ALIMENTATION ET DE DISTRIBUTION MULTIFIBRES, SANS CHANGEMENT DE TOPOLOGIE

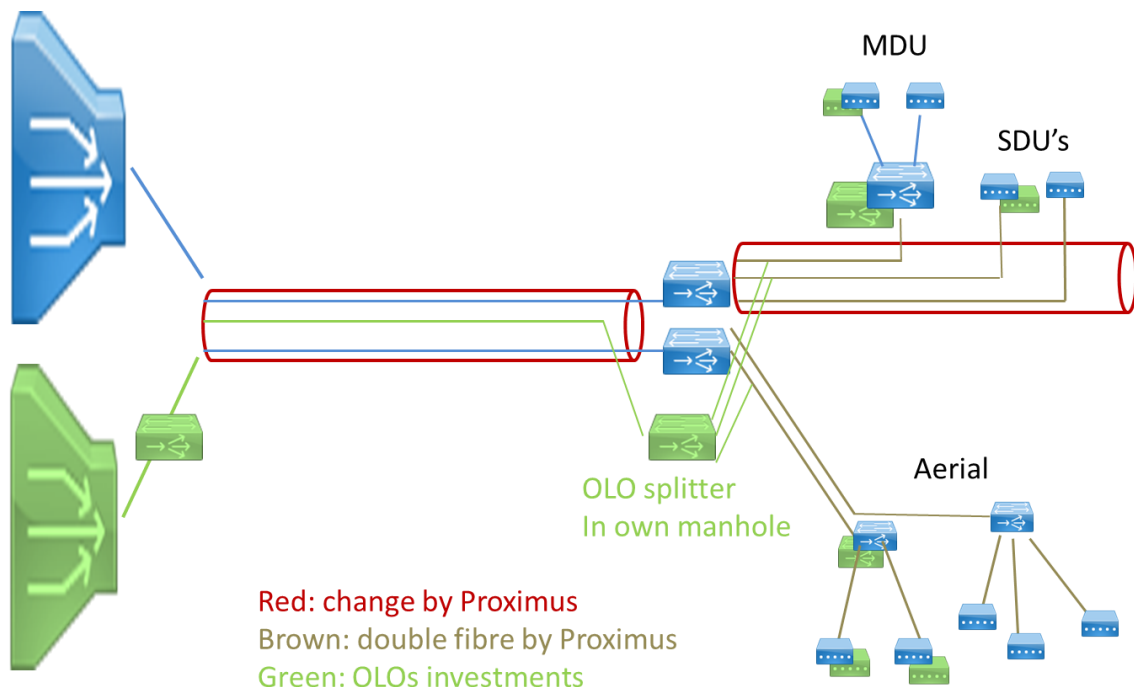
J.6.1 Description

2724. Proximus déploie des fibres surnuméraires sur l'ensemble de son réseau (alimentation et distribution). La topologie de son réseau reste dès lors inchangée. Le déploiement des splitters peut ressortir de la responsabilité des opérateurs alternatifs.

J.6.2 Impact sur l'architecture du réseau

2725. Un tel scénario entraîne les conséquences suivantes :

- Comme dans les cas précédents, des câbles de plus grande capacité sont nécessaires et donc plus de soudures avec les inconvénients y afférant.
- Comme pour le scénario précédent, en cas de pose en façade notamment, les câbles doivent être de plus grande capacité, ce qui pourrait introduire des contraintes de déploiement (p.ex. le rayon de courbure accru qui pourrait compliquer une pose au plus près des éléments architecturaux des immeubles).



Multifibre topology

Figure 155 :réseau multifibres sans changement de topologie

J.6.3 Obligations afférentes

2726. Le dégroupage de la fibre s'effectue au niveau des ODF, les obligations nécessaires afin de mettre en place de manière effective une telle solution sont :
- Accès dégroupé à la fibre de bout en bout ;
 - Si les splitters ressortent de la responsabilité des opérateurs alternatifs, possibilité pour ceux-ci d'extraire les fibres afin de placer leurs propres splitters dans des manholes distincts de ceux de Proximus ;
 - Etant donné les contraintes urbanistiques pour les équipements sur façade, Proximus doit offrir le co-mingling dans le boîtier en cas de pose de splitters en façade ;
 - Co-mingling ou co-localisation des équipements OLO dans le bâtiments de l'ODF ;
 - Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans le bâtiment de l'ODF ;
 - Service « OLO Access Line » au sein de ces bâtiments.

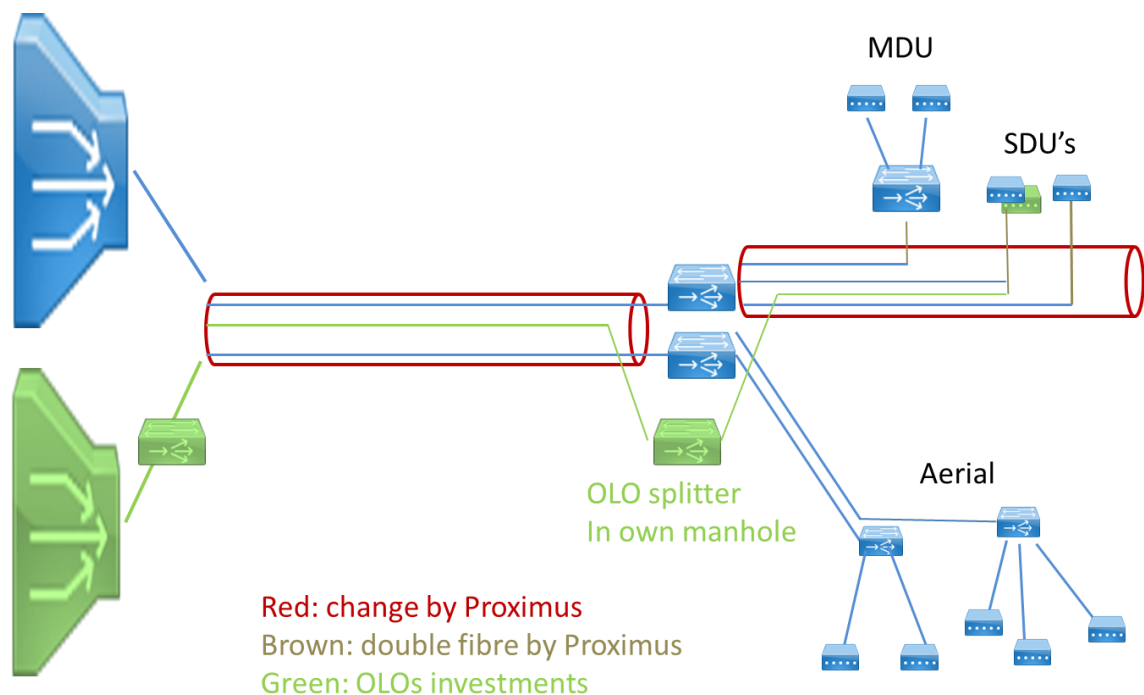
J.7. PARTAGE DES DUCTS DE BOUT EN BOUT ET ACCÈS AU DROP CABLE

J.7.1 Description

2727. Selon ce scénario, Proximus devrait prévoir une réserve suffisante dans les ducts utilisés dans la totalité de son réseau, entre l'OLT et le raccordement de l'utilisateur final, afin de permettre à un opérateur alternatif de déployer un réseau équivalent. Proximus devrait toutefois donner accès à la fibre d'introduction ou déployer des introductions surnuméraires.
2728. Le partage des ducts de bout en bout n'offre toutefois pas de solution pour la connexion des sites raccordés en façade (la fibre posée en façade n'étant pas placée dans des ducts).

J.7.2 Impact sur l'architecture du réseau

2729. Un tel scénario implique certaines modifications par rapport aux règles de déploiement actuellement envisagées par Proximus :
- Déploiement, le cas échéant, de ducts supplémentaires pour assurer la réserve imposée.



Duct sharing topology

Figure 156 : Partage des fourreaux (duct sharing)

J.7.3 Obligations afférentes

2730. Les obligations nécessaires dans ce scénario sont :

- Accès aux ducts ;
- Possibilité d'intercaler des manholes le long des ducts afin de permettre à l'opérateur alternatif de déployer ses propres splitters (les fibres de l'opérateur alternatif passent à travers les manholes de l'opérateur SMP dans leurs sub-ducts et inversement)
- Accès à la fibre d'introduction (drop cable) pour l'introduction dans le bâtiment ou, de manière alternative, déploiement d'un câble d'introduction surnuméraire ;
- Co-mingling dans le boîtier en cas de splitters en façade, étant donné les contraintes urbanistiques pour les équipements sur façade ;
- Co-mingling ou co-localisation des équipements OLO dans les bâtiments où aboutissent les ducts ;
- Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans ces bâtiments ;
- Service « OLO Access Line » au sein de ces bâtiments ;

- Mise à disposition d'une cartographie des ducts avec leur disponibilité au fur à mesure de leur déploiement, non seulement dans le réseau d'alimentation mais également dans le réseau de distribution.

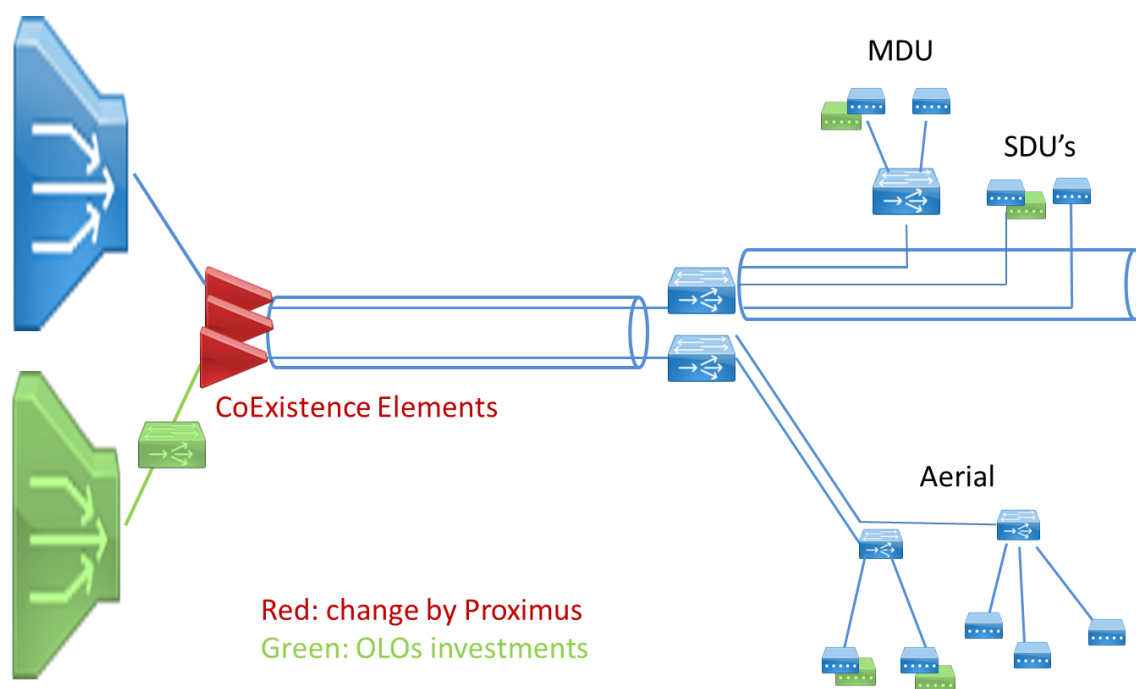
J.8. CAPACITÉ AU DÉGROUPEMENT PAR LONGUEUR D'ONDE

J.8.1 Description

2731. Selon ce scénario, le réseau de l'opérateur SMP devrait être capable de supporter simultanément l'ensemble des longueurs d'onde définies par l'ITU pour les différents services PON, de sorte à permettre à un opérateur alternatif d'utiliser une autre technologie de type PON (p.ex. XGPON, XGS-PON, ...) sur des longueurs d'ondes distinctes de celles de l'opérateur SMP.

J.8.2 Impact sur l'architecture du réseau

2732. Il ne s'agit pas réellement de l'imposition d'une nouvelle obligation par rapport à l'architecture prévue par Proximus mais bien de permettre l'utilisation de différentes variantes PON en parallèle. Ce scénario n'entraîne pas de modifications majeures par rapport aux plans de déploiement de Proximus. Eu égard au fait que l'évolution future des réseaux passera vraisemblablement vers de nouvelles technologies « PON », un opérateur doit logiquement tenir compte des spécifications suivantes pour ses propres besoins futurs :
- Supports des longueurs d'onde couvrant la totalité du spectre utilisé par les technologies PON ;
 - Assurer une réserve dans le budget optique afin de pouvoir insérer un CoExistence Element (CEX) et un splitter supplémentaire près de l'OLT ;
 - Laisser de l'espace pour placer les CeX dans les LEX ;
 - Assurer un strict respect des normes ITU afin d'éviter qu'un équipement prévu pour une longueur d'onde soit perturbé par l'usage d'une autre longueur d'onde selon les attributions de l'ITU.



Wavelength unbundling topology

Figure 157 : Dégroupage par longueur d'onde

J.8.3 Obligations afférentes

2733. Le dégroupage des longueurs d'onde s'effectue au niveau des ODF (comme celui du cuivre au niveau des MDF), les obligations nécessaires afin de mettre en place de manière effective une telle solution sont :

- Accès aux CEx ;
- Co-mingling ou co-localisation des équipements OLO dans les bâtiments où se situe l'ODF ;
- Possibilité pour l'OLO d'introduire sa fibre dans le bâtiment de l'ODF ;
- Service « OLO Access Line » disponible au sein de ces bâtiments.

ANNEXE K. CHAÎNE DE VALEUR ET MONITORING DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION

K.1. DESCRIPTION DE LA CHAÎNE DE VALEUR DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION

2734. La chaîne de valeur du marché de la radiodiffusion élargi reflète les différentes étapes à franchir pour fournir des services de radiodiffusion jusque chez l'utilisateur final. Les différents rôles de cette chaîne de valeur sont décrits dans la figure ci-dessous.

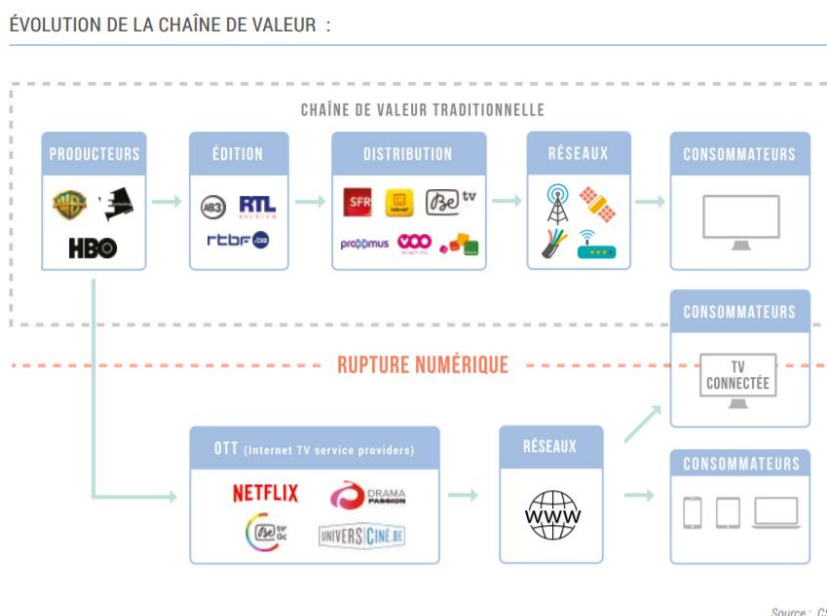


Figure 158 : Chaîne de valeur du marché de la radiodiffusion (Source : Rapport annuel CSA 2015)

2735. Cette figure établit que les acteurs suivants sont actifs sur le marché de la radiodiffusion élargi :

- Les producteurs de contenu produisent le contenu audiovisuel qui peut être regardé par l'utilisateur final, sous la forme d'émissions, de films, etc. Ces fournisseurs de contenu sont par exemple des auteurs représentés par des sociétés de gestion, des maisons de production externes (par ex. : Woestijnvis, Eyeworks, Menuet) et des chaînes produisant des programmes en interne (comme la RTBF et la VRT).
- Traitement par les organismes de radiodiffusion : un organisme de radiodiffusion regroupe le contenu en un ensemble (une « chaîne » ou un programme de radiodiffusion). La RTBF, la VRT et RTL en sont des exemples.

- Distribution par les opérateurs de réseau : le fournisseur d'un réseau de communications électroniques. Par fourniture, l'on entend : « la mise en place, l'exploitation, la direction et la mise à disposition d'un réseau de communications électroniques ». Telenet, Proximus, Nethys, SFR et Norkring sont des exemples d'opérateurs de réseau.
- Enfin, l'utilisateur final est l'utilisateur résidentiel ou non résidentiel auquel un contenu de radiodiffusion est fourni et qui demande l'accès au réseau de radiodiffusion pour pouvoir recevoir des services de radiodiffusion sur un périphérique (téléviseur, écran d'ordinateur, tablette, GSM...).

2736. Les opérateurs sur le marché de la radiodiffusion sont souvent actifs sur différentes parties de la chaîne de valeur. Ainsi, le propriétaire du réseau est souvent également responsable de son exploitation. En outre, ces parties remplissent aussi souvent le rôle de distributeur de services fournissant du contenu à l'utilisateur final sur le marché de détail¹⁰⁴⁶.

2737. Il convient également de remarquer que le marché de la radiodiffusion est un exemple de ce que l'on appelle « marché à double face ». Sur un marché à double face, une partie intermédiaire dessert deux groupes d'utilisateurs. Le distributeur de services intégré remplit un tel rôle. D'une part, il a une relation avec les fournisseurs de contenu et avec des organismes de radiodiffusion, qui ont besoin d'un canal de distribution pour pouvoir diffuser leur contenu. Ce contenu peut être aussi bien produit en interne qu'obtenu de fournisseurs de contenu. D'autre part, il fournit des signaux de radiodiffusion à l'utilisateur final. Cela lui permet de répercuter les coûts de la transmission sur le fournisseur du contenu de radiodiffusion, l'utilisateur final ou les deux.

K.2. MONITORING DU MARCHÉ DE LA RADIODIFFUSION

2738. Pendant le monitoring permanent du marché de la radiodiffusion, des sources supplémentaires ont été consultées afin d'analyser le degré de substituabilité entre la télévision linéaire et non linéaire, comme décrit précédemment à la section 8.2.1. Substituabilité entre les offres de télévision linéaire et les offres de télévision non linéaire :

¹⁰⁴⁶ Les services de radiodiffusion par satellite et DVBT-T constituent entre autres une exception à ce principe. L'exploitation technique du réseau de radiodiffusion est ici généralement assurée par une autre partie que le distributeur de services, par exemple SES/ASTRA (satellite) et Norkring (DVB-T).

- « *Peter Claes, directeur Médias et Production à la VRT, soutient la thèse selon laquelle les téléspectateurs accordent de l'importance à une grille d'émission fixe : 'L'expérience linéaire reste très importante pour la télévision : il s'agit en effet de se croiser les bras et d'être guidé par l'offre¹⁰⁴⁷'* ».
- « *'De nombreux téléspectateurs, surtout les jeunes, recherchent activement leurs émissions', explique Ricus Jansegers, directeur des programmes à Medialaan (VTM, Q2, CAZ, Vitaya). 'Mais un très grand nombre de téléspectateurs souhaitent aussi simplement être divertis après une dure journée de travail. Ils n'ont alors aucune envie de chercher eux-mêmes un film pour lequel il faut en plus encore payer.'*

*'C'est justement pour cette raison que nous recevrons sans doute encore de nouvelles chaînes de niche ces prochaines années, comme CAZ et ZES', estime Peter Quaghebeur, le CEO de SBS Belgium (VIER, VIJF, ZES). 'De nouvelles chaînes comme VIER ou VTM ne seront probablement plus lancées, mais la probabilité est grande que de nouvelles chaînes comme ZES et CAZ voient encore le jour. La majorité des Flamands souhaitent qu'on leur serve un menu, et les chaînes telles que ZES et CAZ comblent un vide laissé par les autres chaînes, avec des films quotidiens, des marathons séries... Du fait de la forte offre locale, nous retrouvons cela de moins en moins.'*¹⁰⁴⁸ »

- David Brennan (expert en médias) souligne également l'importance d'une grille d'émission fixe¹⁰⁴⁹ :

« Les téléspectateurs développent inconsciemment une stratégie qui leur permet de faire le meilleur choix avec un minimum de réflexion et d'efforts. Plus les options qui leur sont proposées sont nombreuses, plus ils doivent prendre des décisions – comme c'est le cas actuellement – et plus ils s'accrochent à des émissions qui leur sont familières, qui cadrent avec leur routine ou qui leur sont recommandées. Face à la pléthore, le téléspectateur tranche très vite. Souvent en quelques secondes seulement. Lorsqu'on analyse les habitudes de consommation télé, il est important de savoir comment un téléspectateur opère ses choix. Dans cette optique, la BBC a organisé l'année

¹⁰⁴⁷ Article « De kijker blijft conservatief » - De Morgen, 4 janvier 2017 (traduction libre)

¹⁰⁴⁸ Article « Nieuwe zenders doen niets nieuws » - De Morgen, 30 septembre 2016 (traduction libre)

¹⁰⁴⁹ Interview « La magie de la télévision » - VARIA, août-octobre 2015.

dernière une enquête auprès de 2.600 personnes. Ces participants ont été invités à tenir pendant 48 heures un registre détaillé des émissions regardées. Quelque 50.000 trajets de vision ont ainsi été enregistrés.

Il ressort de cette étude que le téléspectateur adapte ses habitudes télé surtout à la programmation des grandes chaînes 'classiques'. Plus de 8 téléspectateurs sur 10 savent à l'avance ce qu'ils vont regarder, contre 18% qui doit encore prendre sa décision. Parmi ces 18%, la majorité (78%) recherche une émission télé qui lui plaît. Et la très grande majorité (84%) de ces 78% continue à regarder la télé linéaire. Ce schéma se retrouve en outre dans toutes les catégories d'âge et donc aussi chez les enfants et les jeunes adultes. [...] »

« Le pouvoir de l'instant se révèle être un atout formidable pour la télé linéaire. Les gens préfèrent regarder ce qui passe maintenant à la télé que les émissions d'hier ou de la semaine dernière. »

- *« Une enquête menée auprès des clients a révélé que 80 % des abonnés regardaient régulièrement ces chaînes et les considéraient comme un guide pour le large éventail de l'offre, qui est plus forte que jamais. Il ressort d'une analyse permanente et d'une enquête auprès des clients que celles-ci occupent toujours une place importante pour le téléspectateur. Parmi les clients Play More, 80 % indiquent regarder régulièrement une des chaînes et trois clients sur 4 utilisent aussi bien les chaînes que les demandes. En outre, les clients indiquent également que les chaînes linéaires ont une fonction de guide idéal, du fait de l'offre élargie. C'est pourquoi nous avons également donné aux chaînes linéaires une place plus importante et une définition plus précise', indique Jeroen Bronselaer (Telenet) »¹⁰⁵⁰*
- *« Il ressort des résultats que la tendance vers un visionnage actif ne peut pas être surestimée et que les Flamands regardent la télévision de manière relativement routinière. Malgré la variation entre les différentes chaînes, la fidélité à la chaîne reste une variable importante dans l'explication des*

¹⁰⁵⁰ Article « Telenet bouwt PRIME om tot Play more » – Tvvisie, 14 décembre 2016 (traduction libre).

*habitudes en matière de télévision, tout comme le genre et la programmation. »*¹⁰⁵¹

- « *Linear viewing was also valued by most participants for offering a familiar, effortless and often more passive viewing experience with scheduled content served to them.* »¹⁰⁵² »
- « *Our survey results do not suggest that the participants use a conscious decision process or put a lot of effort into making informed choices about what to watch on TV. Respondents seemed to resort to the easiest ways to find something to watch, i. e. programs they watched regularly or programs they found through channel surfing. Similar behavior has been observed e.g. by Taylor and Harper (...). This suggests that the linear program supply is an important tool for people when deciding what to watch, both because it is regular and familiar and because it flows by the tv watcher within easy reach.* »¹⁰⁵³
- Dans la proposition de révision de la Directive SMA, la distinction entre « linéaire » et « non linéaire » est maintenue :

*Considérant (58) Les services de médias audiovisuels à la demande diffèrent de la radiodiffusion télévisuelle eu égard au choix, au contrôle que l'utilisateur peut exercer et à l'impact qu'ils ont sur la société. Cela justifie une réglementation plus légère des services de médias audiovisuels à la demande, qui ne devraient se conformer qu'aux règles minimales prévues par la présente directive.*¹⁰⁵⁴

- « *Le public dispose de très nombreux services flexibles qui permettent de s'éloigner de la grille d'émission linéaire classique de plusieurs manières.*

¹⁰⁵¹ Mémoire « Waar kijken we naar als we televisie kijken? » – Ferre Vanderveken, master en communication et médias, p. 1. Etude « Linear vs. non-linear viewing: A qualitative investigation exploring viewers' behaviour and attitudes towards using different TV platforms and services providers » – Kantar Media pour le compte d'Ofcom, 13 mai 2016

¹⁰⁵² Etude « Linear vs. non-linear viewing: A qualitative investigation exploring viewers' behaviour and attitudes towards using different TV platforms and services providers » – Kantar Media pour le compte d'Ofcom, 13 mai 2016, p. 6

¹⁰⁵³ « How to choose and how to watch – an on-demand perspective on current tv practice » – Asa Dustrom et al, décembre 2009, p. 4

¹⁰⁵⁴ Directive Services de médias audiovisuels, considérant 58.

Néanmoins, la télévision linéaire reste tout de même populaire. Selon les chiffres du Digimètre (2014), 63 % des Flamands interrogés indiquent regarder quotidiennement la télévision linéaire, alors que 31 % d'entre eux indiquent aussi regarder quotidiennement la télévision non linéaire.

Selon l'étude CIM TV (2014), les téléspectateurs flamands regardent, en moyenne, 93,5 % du temps la télévision linéaire et 6,5 % du temps la télévision non linéaire. Selon l'UER (2014), la prévision pour 2020 est que la télévision linéaire restera dominante, mais que la télévision à la demande continuera à gagner du terrain. La télévision linéaire est populaire auprès de tous les groupes d'âge, mais aujourd'hui, la télévision en différé et à la demande est aussi populaire chez les plus jeunes (15-29) que la télévision linéaire (Digimètre, 2014).¹⁰⁵⁵. »

- *« La consommation linéaire de la télévision et de la radio reste pour de très nombreux Flamands la principale forme de consommation des médias. Le visionnage et l'écoute en direct restent pertinents du point de vue des missions d'information contraignantes de la VRT. Toutefois, l'on observe clairement une tendance vers des comportements plus flexibles et non linéaires en matière de consommation des médias. Les consommateurs de médias consomment de plus en plus du contenu où ils le souhaitent, quand ils le souhaitent et comme ils le souhaitent. Les médias sociaux et les sites Internet gagnent en importance dans la consommation des médias par le Flamand. »¹⁰⁵⁶*
- *« Non-linear viewing of content is set to continue to grow over the next three years, but it is not as likely to cannibalise linear TV viewing as in recent years, according to new research. »¹⁰⁵⁷*
- *« Qualitative consumer surveys and quantitative measures consistently produce varied results in regards to consumption of online long form video, which can largely be attributed to the passive nature of television consumption. Television audiences continue to follow established viewing*

¹⁰⁵⁵ « Benchmark van de publieke omroep in Europa: een analyse van het aanbod, financiering en publieksbereik » - Etude réalisée pour le Gouvernement flamand et le Département Culture, Jeunesse, Sport et Médias de la Communauté flamande, 30 juin 2015

¹⁰⁵⁶ Contrat de gestion 2016-2020 entre la Communauté flamande et la VRT, p. 8 (traduction libre)

¹⁰⁵⁷ « Non-linear viewing to complement, not replace linear TV » – Digital TV Europe, 4 mars 2016.

*patterns in regards to channels and programming in contrast to the more pro-active content discovery behaviour common in online platforms. »*¹⁰⁵⁸

- Le rapport sur la concentration des médias de 2016¹⁰⁵⁹ traite de l'importance des chaînes « must-have » :

« Ce n'est probablement pas tant les chaînes 'must-have', mais plutôt les productions flamandes et les émissions en direct (sport, actualités, community television) sur ces chaînes 'must-have' qui sont importantes pour la télévision linéaire.

« L'aspect social de la télévision a de ce fait un peu disparu avec les années », explique Wendy Van den Broeck du centre de recherche sur les médias iMinds-SMIT. « C'est la raison pour laquelle les chaînes et les réalisateurs d'émissions recherchent spécifiquement les émissions qui éveillent encore cela. »

D'autant plus parce que celles-ci attirent non seulement plus d'audimat et des habitudes plus constantes en matière de télévision mais aussi plus d'annonceurs. » (De Morgen, « Tv kijken doe je in groep », 10 février 2016, traduction libre). Ces émissions sont par exemple 'K3 zoekt K3', 'De Slimste Mens Ter Wereld' et 'De Mol'. La finale de 'K3 zoekt K3' a été l'émission la plus regardée en 20 ans pour la chaîne commerciale VTM. Le jour de la finale, plus de 170.000 tweets ont été envoyés concernant le show. (De Tijd, « Lineaire televisie is niet dood », 10 novembre 2015, traduction libre)

Vu que tous les médias l'ont annoncé, il était difficile de ne pas connaître le résultat, même pour ceux qui n'avaient pas vu l'émission en direct (#spoileralert). Avec le retour de « De Mol », VIER a touché la corde sensible. Environ 300.000 fans, soit 1 téléspectateur sur 3, ont continué le jeu en ligne via demol.vier.be. Il s'agit d'une plateforme de Telenet et de VIER qui regorge d'informations supplémentaires et d'extraits non diffusés. (Het Laatste Nieuws, « Wie moet De Mol net voor de finale verlaten? », 14 mars 2016, traduction libre) Environ 60.000 fans de De Mol ont tenu un carnet en ligne où ils conservaient les extraits suspects et les commentaient. Le site Internet connaissait son pic entre 21h et 23h le lundi soir, à l'heure de l'émission, jusqu'à une heure plus tard. (De Morgen, « De mol komt boven op het

¹⁰⁵⁸ « Evolution actuelle des marchés et des technologies dans le secteur de la radiodiffusion » – IHS Technology pour l'OMPI, 17 juin 2015

¹⁰⁵⁹ Rapport mediaconcentratie 2016, Vlaamse Regulator voor de Media.

internet », 14 mars 2016, traduction libre) La création d'une communauté via les médias sociaux n'est pas uniquement réservée aux émissions de télévision, les émissions de radio utilisent également ceux-ci pour créer une mode. Il suffit de penser à l'émission Hautekiet, sur radio 1. Le hashtag #Hautekiet a plusieurs fois été un sujet tendance sur Twitter. Les réalisateurs d'émissions utilisent constamment les médias sociaux pour interagir avec leurs auditeurs. »

ANNEXE L. ANALYSE DU CARACTÈRE RAISONNABLE DES DEMANDES D'ACCÈS ENTRE LES GRANDS OPÉRATEURS D'INFRASTRUCTURE

Cette annexe est confidentielle.

ANNEXE M. INFORMATIONS CONFIDENTIELLES

Cette annexe est confidentielle.