



**Entscheidungsentwurf der Beschlusskammer des
Medienrates der Deutschsprachigen Gemeinschaft
Belgiens über die**

**Analyse der Einmalentgelte („One-Time-Fees“) und des
monatlichen Mietentgelts „SLA Repair“ im Rahmen des
Standardangebotes von VOO S.A. für den Zugang zum
Fernsehangebot im deutschen Sprachgebiet**

Zur öffentlichen Konsultation vorgelegte nicht vertrauliche Fassung

Stellungnahmen zu diesem Konsultationsdokument werden bis zum **12. November 2020** einschließlich erbeten.

Sie sind ausschließlich **per E-Mail an info@medienrat.be** zu senden (Betreff: Konsultation „One-Time-Fees VOO S.A.“).

Kontaktperson: Robert Queck, Mitglied der Beschlusskammer.

Vertrauliche Passagen und Informationen sind eindeutig als solche zu kennzeichnen. In den Kommentaren sollte Bezug auf die jeweiligen betroffenen Paragraphen und/oder Unterteile des Entscheidungsentwurfes genommen werden.

TABLE DES MATIÈRES

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques	4
1. Introduction	5
2. Cadre réglementaire	8
3. Procédure	11
3.1. Consultation publique	11
3.2. Avis de l'Autorité belge de la Concurrence.....	11
3.3. Consultation des régulateurs	11
3.4. Consultation européenne.....	12
Partie II. Analyse des modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs.....	13
4. Introduction aux modèles de coûts	14
4.1. Détermination des tarifs	14
4.2. Services non modélisés	16
<i>Coûts de mise en œuvre.....</i>	<i>16</i>
5. Analyse des coûts de personnel directement attribuables	19
5.1. Activation et installation.....	19
5.1.1. <i>Introduction.....</i>	<i>19</i>
5.1.2. <i>Analyse.....</i>	<i>21</i>
5.1.2.1. Remarques spécifiques concernant le calcul des services modélisés.....	21
5.1.2.2. Ajout d'un mécanisme de récupération (« clawback »)	21
5.1.2.3. Tarif pour l'activation d'une nouvelle ligne chez VOO S.A	22
5.1.2.4. La fréquence d'installation du NTP pour les installations « Dual Visit » chez VOO S.A.	22
5.2. Désactivation ou désinstallation	23
5.2.1. <i>Introduction.....</i>	<i>23</i>
5.2.2. <i>Analyse.....</i>	<i>24</i>
5.2.2.1. Tarif pour la désactivation d'une ligne chez VOO S.A.	24
5.2.2.2. Absence de tarif pour la désinstallation par un opérateur bénéficiaire	24
5.2.2.3. Différence entre les coûts d'installation et de désinstallation pour la « Single Visit »	24
5.3. Réparation	25
5.4. La redevance mensuelle de location « SLA Pro Repair »	26
5.4.1. <i>Introduction.....</i>	<i>26</i>
5.4.2. <i>Analyse.....</i>	<i>26</i>
5.5. Colocalisation/co-mingling	27
5.5.1. <i>Introduction.....</i>	<i>27</i>
5.5.2. <i>Analyse.....</i>	<i>28</i>
5.5.2.1. Généralités	28
5.5.2.2. Colocalisation/co-mingling chez VOO S.A.	28
5.6. Services de support pour les installations	28
5.6.1. <i>Introduction.....</i>	<i>28</i>
5.6.2. <i>Analyse.....</i>	<i>29</i>
5.6.2.1. Migrations de masse.....	29
5.6.2.2. Les tarifs des migrations et des configurations de profils.....	29
5.6.2.3. Les tarifs pour l'annulation et la nouvelle planification d'une visite d'un technicien	30
5.7. Services de support pour les chaînes de télévision.....	30
5.7.1. <i>Introduction.....</i>	<i>30</i>
5.7.2. <i>Analyse.....</i>	<i>31</i>

6.	Analyse des coûts d'overhead et d'IT	32
7.	Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures	33
7.1.	Décision et entrée en vigueur	33
7.2.	Voies de recours	38
7.3.	Signatures.....	38

Partie I. Aspects juridiques et méthodologiques

1. Introduction

1. Les articles 72 à 72.5 du décret de la Communauté germanophone du 27 juin 2005 sur les services de médias audiovisuels et les représentations cinématographiques, (ci-après « Mediendekret »)¹ prévoient que des obligations d'accès, de non-discrimination, d'orientation sur les coûts et de transparence (entre autres) peuvent être imposées aux opérateurs disposant d'une puissance significative sur un marché, au terme de l'analyse de ce marché.
2. Le 29 juin 2018, la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (ci-après « la CRC ») a adopté une série de décisions (avec un *corrigendum* du 11 juillet 2018) concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle².
3. Dans ces décisions de la CRC, Brutélé, Nethys³ et Telenet⁴ (ci-après "les câblo-opérateurs") sont désignés comme opérateurs puissants respectivement sur le marché de l'accès central et le marché de gros pour l'accès à la radiodiffusion télévisuelle et une série de mesures connexes leur sont imposées.
4. Selon les décisions de la CRC du 29 juin 2018 les câblo-opérateurs doivent ouvrir leur réseau aux opérateurs alternatifs en offrant l'accès à l'offre de télévision numérique et analogique⁵. Ils doivent aussi offrir l'accès central aux réseaux câblés (accès *bitstream*) à des tiers⁶.
5. La présente décision est une mesure d'exécution de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande (ci-après « la décision de la CRC du 29 juin 2018 ») en ce qui concerne la partie relevant de la compétence de la Chambre décisionnelle du Conseil des Médias de la Communauté germanophone (ci-après « le MEDIENRAT ») qui s'exerce uniquement sur la région de langue allemande⁷.

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

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

³ Cette société exploite conjointement avec Brutélé la marque commerciale « VOO ». Les droits et obligations de Nethys ont été transférés à la société VOO S.A., comme la VOO S.A. en a informé le MEDIENRAT par une lettre du 16 juillet 2019. Dans la suite de cette décision, il sera fait référence à VOO S.A.

⁴ Chaque fois que Telenet est mentionnée dans cette décision, SFR doit également être pris en compte, vu son rachat par Telenet.

⁵ En ce qui concerne VOO S.A., voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande, §§ 786 et suivants.

⁶ Voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, §§ 2312 et suivants.

⁷ Plus précisément les paragraphes 1023 et suivants de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande.

6. En plus des obligations d'accès, Telenet, VOO S.A. et Brutélé sont en outre soumis à une obligation de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts en ce qui concerne les prix de gros.⁸ La présente décision établit les tarifs facturés aux opérateurs alternatifs pour des prestations exécutées par VOO S.A. dans le cadre de son offre de référence pour l'accès à l'offre de télévision⁹.
7. En concertation avec Telenet, VOO S.A. et Brutélé et les opérateurs concernés, les régulateurs ont décidé de limiter l'établissement des tarifs aux activités suivantes :
 - 7.1. Activation d'une (nouvelle) ligne ;
 - 7.2. Installation d'une (nouvelle) ligne (par un technicien des câblo-opérateurs ou par un technicien certifié) ;
 - 7.3. Installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction existant par un technicien du câblo-opérateur ;
 - 7.4. Désactivation ou désinstallation ;
 - 7.5. Migration de profils ou de produits ;
 - 7.6. Plusieurs services liés à la colocalisation/au co-mingling ;
 - 7.7. Services de support pour les chaînes de télévision ;
 - 7.8. Services de support pour les installations (« Wrongful Repair Request », « Useless Visit », « Appointment Change »...)
8. En raison de la taille et de la complexité de ces modèles de coûts, il a été décidé de faire appel à un consultant qui assistera les régulateurs dans cette analyse. L'offre d'Axon Partners (ci-après « Axon ») a été jugée la meilleure à l'issue d'un appel d'offres général avec publicité européenne organisé par l'IBPT.
9. En vue de la préparation de l'établissement des modèles de coûts, l'IBPT et Axon ont envoyé plusieurs demandes de données à Telenet, VOO S.A. et Brutélé. Les données fournies devaient être suffisamment étayées par eux; l'IBPT et Axon ont toujours veillé à ce que ce soit le cas. En cas de doute concernant certaines données, des alternatives, telles que des comparaisons avec d'autres opérateurs, ont été examinées. L'IBPT a partagé ces informations avec les régulateurs des médias dans le cadre de la coopération établie entre eux.

⁸ En ce qui concerne VOO S.A., voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande, section 15.5. Voir aussi la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, sections 31.5 et 40.5.

⁹ Pour les éléments qui concernent seulement l'accès à l'offre large bande tels que les coûts d'interconnexion, il est fait référence à la décision de l'IBPT.

10. Sur la base des données fournies par Telenet, VOO S.A. et Brutélé, l'IBPT et Axon ont établi un modèle de coûts pour les services précités et l'ont discuté avec les régulateurs des médias. Les résultats de ce dernier en particulier pour VOO S.A. sont maintenant examinés dans la présente décision et soumis au secteur pour consultation.

11. En ce qui concerne les références dans la présente décision aux articles et parties des offres de référence des câblo-opérateurs pour l'accès à l'offre de télévision et pour l'accès à l'offre large bande, la présente décision renvoie le lecteur aux versions des offres de référence, telles que soumises à la consultation par le MEDIENRAT et les autres régulateurs concernés le 14 avril 2020.

2. Cadre réglementaire

12. Conformément aux articles 72, alinéa 1, 6 et 72.5 du Mediendekret, des obligations de contrôle des prix et de systèmes de comptabilisation des coûts peuvent être imposées aux entreprises désignées comme étant puissantes sur le marché :

« Art. 72.5, § 1^{er}. La chambre décisionnelle peut, conformément à l'article 72, alinéa 1^{er}, 6^o, imposer à l'opérateur concerné des obligations liées à la récupération des coûts et au contrôle des prix, y compris des prix orientés en fonction des coûts et certaines obligations concernant les systèmes de comptabilisation des coûts, pour la fourniture de types particuliers d'interconnexion et/ou d'accès, lorsqu'une analyse du marché indique qu'un opérateur peut, en raison de l'absence de concurrence efficace, maintenir ses prix à un niveau excessivement élevé, ou comprimer les prix, au détriment des utilisateurs finals. Afin d'encourager l'opérateur à investir notamment dans les réseaux de prochaine génération, la chambre décisionnelle 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.

§ 2. La chambre décisionnelle veille à ce que tous les mécanismes de récupération des coûts et les systèmes de tarification prescrits promeuvent l'efficacité économique et une concurrence durable et sont autant que possible avantageux pour le consommateur. A cet égard, la chambre décisionnelle peut également prendre en compte les prix en vigueur sur les marchés comparables, concurrentiels.

§ 3. Lorsqu'un opérateur est soumis à une obligation d'orientation des prix en fonction des coûts, c'est à lui qu'il incombe de prouver que les prix sont déterminés en fonction des coûts, en tenant compte d'un retour sur investissements raisonnable. Afin de calculer les coûts de la fourniture d'une prestation efficace, la chambre décisionnelle peut utiliser des méthodes de comptabilisation des coûts distinctes de celles appliquées par l'entreprise. La chambre décisionnelle peut demander à un opérateur de justifier intégralement ses prix et, si nécessaire, en exiger l'adaptation.

§ 4. Lorsque la mise en place d'un système de comptabilisation des coûts est rendue obligatoire dans l'intérêt du contrôle des prix, la chambre décisionnelle veille à ce que soit mise à la disposition du public une description du système de comptabilisation des coûts faisant apparaître au moins les principales catégories de coûts et les règles appliquées en matière de répartition des coûts. L'application du système de comptabilisation des coûts est vérifié par un organisme indépendant qualifié. Une déclaration à ce sujet est publiée annuellement. »¹⁰

¹⁰ Article 72.5 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») : « §1 – Weist eine Marktanalyse darauf hin, dass ein Betreiber aufgrund eines Mangels an wirksamem Wettbewerb seine Preise zum Nachteil der Endnutzer auf einem übermäßig hohen Niveau halten oder Preisdiskrepanzen praktizieren könnte, so kann die Beschlusskammer dem betreffenden Betreiber gemäß Artikel 72 Absatz 1 Nummer 6 hinsichtlich bestimmter Arten von Zusammenschaltung und/oder Zugang Verpflichtungen betreffend die Kostendeckung und die Preiskontrolle einschließlich kostenorientierter Preise auferlegen und ihm bestimmte Auflagen in Bezug auf Kostenrechnungsmethoden erteilen. Um zu Investitionen der Betreiber auch in Netze der nächsten Generation anzuregen, trägt die Beschlusskammer den Investitionen des Betreibers Rechnung und ermöglicht ihm eine angemessene Rendite für das entsprechend eingesetzte Kapital, wobei gegebenenfalls die spezifischen Risiken im Zusammenhang mit einem bestimmten neuen Netzprojekt, in das investiert wird, zu berücksichtigen sind.

13. Conformément à la décision de la CRC du 29 juin 2018, VOO S.A. est tenue de fournir l'accès à son réseau en ce qui concerne l'offre de télévision.¹¹ Cette décision impose également à VOO S.A. une obligation en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts en ce qui concerne les prix de gros.¹² La même décision prévoit également une obligation de transparence et de non-discrimination, qui implique l'obligation de rédiger une offre de référence.
14. En outre, la décision de la CRC prévoit expressément que les tarifs des services auxiliaires, tels que les redevances uniques, doivent être orientés sur les coûts. L'obligation d'orientation sur les coûts sera mise à exécution au moyen d'un modèle de coûts LRIC bottom-up qui reflète les coûts d'un opérateur efficace.¹³ Dans ce cadre, le MEDIENRAT tiendra compte autant que possible de la méthode de calcul des coûts recommandée par la Commission européenne.¹⁴
15. La décision de la CRC du 29 juin 2018 précise en outre explicitement que le MEDIENRAT pourra 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. Le MEDIENRAT prendra en considération la nécessité de préserver la stabilité du marché des communications électroniques et du marché de la radiodiffusion.¹⁵
16. Cette obligation s'applique à tous les services facturés par Telenet, VOO S.A. et Brutélé aux opérateurs alternatifs pour un accès central au réseau câblé et par VOO S.A. pour un accès à

§2 – Die Beschlusskammer stellt sicher, dass alle vorgeschriebenen Kostendeckungsmechanismen und Tarifsysteme die wirtschaftliche Effizienz und einen nachhaltigen Wettbewerb fördern und für die Verbraucher möglichst vorteilhaft sind. In diesem Zusammenhang kann die Beschlusskammer auch Preise berücksichtigen, die auf vergleichbaren, dem Wettbewerb geöffneten Märkten gelten.

§3 – Wurde ein Betreiber dazu verpflichtet, seine Preise an den Kosten zu orientieren, so obliegt es dem betreffenden Betreiber, gegebenenfalls nachzuweisen, dass die Preise sich aus den Kosten sowie einer angemessenen Investitionsrendite errechnen. Zur Ermittlung der Kosten einer effizienten Leistungsbereitstellung kann die Beschlusskammer eine von der Kostenberechnung des Unternehmens unabhängige Kostenrechnung anstellen. Die Beschlusskammer kann von einem Betreiber die umfassende Rechtfertigung seiner Preise und gegebenenfalls deren Anpassung verlangen.

§4 – Falls im Interesse der Preiskontrolle eine Kostenrechnungsmethode vorgeschrieben wird, stellt die Beschlusskammer sicher, dass eine Beschreibung der Kostenrechnungsmethode öffentlich verfügbar gemacht wird, in der zumindest die wichtigsten Kostenarten und die Regeln der Kostenzuweisung aufgeführt werden. Die Anwendung der Kostenrechnungsmethode wird von einer qualifizierten unabhängigen Stelle überprüft. Eine diesbezügliche Erklärung wird jährlich veröffentlicht. »

¹¹ Voir décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande, chapitre 15. Pour l'obligation d'octroi de l'accès au *bitstream*, voir la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, chapitre 31 et 40.

¹² Les coûts liés à la fourniture d'une prestation efficace sont pris en considération à cet effet.

¹³ Conformément aux §§ 1025-1026 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue allemande.

¹⁴ Recommandation 2013/466/UE 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, J.O., L 251 du 21.9.2013, p. 13.

¹⁵ Voir le § 1031 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

sa plateforme de télévision, y compris les services auxiliaires (dont la colocalisation ou les redevances uniques).

17. Sur la base de cette décision de la CRC et des données récemment obtenues, le MEDIENRAT analysera les coûts uniques et le tarif mensuel SLA Pro Repair, et déterminera les tarifs appropriés.

3. Procédure

3.1. Consultation publique

18. En vertu de l'article 103, § 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »), le MEDIENRAT doit organiser une consultation publique des parties intéressées quand il a l'intention de prendre des mesures qui auront des incidences importantes sur le marché pertinent.¹⁶).
19. En parallèle aux consultations tenues par les autres régulateurs pour leurs projets de mesure équivalents, la consultation publique s'est tenue du [à compléter ultérieurement] au [à compléter ultérieurement].
20. Une synthèse des contributions figure à l'annexe X.

3.2. Avis de l'Autorité belge de la Concurrence

21. En vertu de l'article 94, § 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (Mediendekret »), le MEDIENRAT coopère avec l'autorité compétente en matière de concurrence (l'Autorité belge de la Concurrence) et échange des informations avec elle. Cette coopération est aussi prévue spécifiquement en ce qui concerne les analyses de marché (article 66, alinéa 1^{er} du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret »)).
22. Un projet de décision a été soumis à l'Autorité belge de la Concurrence (ci-après : « ABC ») le XXX.

3.3. Consultation des régulateurs

23. L'article 3 de l'accord de coopération du 17 novembre 2006¹⁷ prévoit la consultation par une autorité de régulation des autres autorités de régulation pour chaque projet de décision relatif aux réseaux de communications électroniques.
24. Les autorités de régulation consultées disposent d'un délai de 14 jours civils pour faire part de leurs remarques à l'autorité de régulation qui a transmis le projet. Dans ce délai, chacune des autorités de régulation consultées peut également demander que la CRC soit saisie du projet de décision. L'autorité de régulation concernée prend en considération les remarques que lui ont fournies les autres autorités de régulation et leur envoie le projet de décision modifié. Ces dernières disposent alors d'un délai de 7 jours civils pour demander que la CRC soit saisie du projet de décision modifié.

¹⁶ Pour ce qui concerne plus spécifiquement des obligations qui seraient imposées à des entreprises puissantes, voir les articles 68, alinéa 4 et 72, alinéa 4 du Mediendekret.

¹⁷ Accord de coopération du 17 novembre 2006 entre l'État fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone relatif à la consultation mutuelle lors de l'élaboration d'une législation en matière de réseaux de communications électroniques, lors de l'échange d'informations et lors de l'exercice des compétences en matière de réseaux de communications électroniques par les autorités de régulation en charge des télécommunications ou de la radiodiffusion et la télévision, M.B., 28 décembre 2006, 75371 et 75375 pour la version en allemand.

25. Un projet de décision a été soumis aux régulateurs des médias le [XXX].
26. Les régulateurs des médias ont émis les commentaires suivants : [XXX].

3.4. Consultation européenne

27. L'article 94, § 1^{er}, 3^o, 4^o et 4.1^o ainsi que les articles 103, § 2, 103.1 (ainsi que 106, 107 et 107.2) du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») déterminent les conditions et règles applicables en matière de consultation par le MEDIENRAT de la Commission européenne, de l'ORECE et des autorités réglementaires nationales (ARN) des autres États membres.
28. En application de ces dispositions, un projet de décision a été notifié son projet de décision à la Commission européenne le [à compléter ultérieurement]. Le projet de décision a été enregistré sous le code [à compléter ultérieurement].
29. La décision de la Commission européenne est reprise à l'annexe [à compléter ultérieurement].

Partie II. Analyse des modèles de coûts pour l'accès aux réseaux des câblo-opérateurs

4. Introduction aux modèles de coûts

4.1. Détermination des tarifs

30. Un modèle ABC (Activity-Based Costing) bottom-up est utilisé pour déterminer ces tarifs.
31. Dans la pratique, cela signifie que, dans la mesure du possible, toutes les opérations et éventuels autres éléments de coûts nécessaires pour l'exécution efficace des tâches en question sont identifiés pour chaque coût unique.¹⁸ Il est tenu compte à cet effet de certains aspects pratiques du réseau et de la structure organisationnelle interne des câblo-opérateurs.
32. Dans ce cadre, il est également tenu compte d'autres aspects de fonctionnement efficace, comme par exemple le fait que l'automatisation d'opérations fréquentes soit efficace. À la remarque d'Orange Belgium et de [confidentiel] selon laquelle la manière dont l'IBPT a évalué l'efficacité n'est pas claire, le MEDIENRAT répond que, lorsque des différences importantes sont apparues entre les câblo-opérateurs lors de l'établissement des coûts et si celles-ci étaient exclusivement dues à des différences d'efficacité, le MEDIENRAT a déterminé un coût alternatif sur la base de l'opérateur le plus efficace.
33. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a fait remarquer que les gains d'efficacité devaient également être pris en compte. Elle renvoie à cet effet à quelques modèles de coûts d'autres régulateurs. Le MEDIENRAT est d'avis qu'en considérant un opérateur efficace, ces gains d'efficacité sont déjà pris en compte. En outre, pour les tarifs uniques, les gains d'efficacité futurs ne sont généralement pas pris en compte, étant donné qu'ils doivent être examinés en même temps que les tarifs HMC¹⁹ changeants. Il n'est pas clair si les modèles de coûts mentionnés par Orange Belgium couvrent également les tarifs uniques.
34. L'objectif est aussi de ne pas rendre la structure tarifaire inutilement complexe.
35. Chaque redevance unique comprend (éventuellement) les composantes de coûts suivantes :
 - 35.1. Coûts de personnel directement attribuables : il s'agit de toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en

¹⁸ Conformément à l'article 72.5 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») : « § 2. La chambre décisionnelle veille à ce que tous les mécanismes de récupération des coûts et les systèmes de tarification prescrits promeuvent l'efficacité économique [...]. (Die Beschlusskammer stellt sicher, dass alle vorgeschriebenen Kostendeckungsmechanismen und Tarifsysteme die wirtschaftliche Effizienz [...] fördern [...].) »

§ 3. Lorsqu'un opérateur est soumis à une obligation d'orientation des prix en fonction des coûts, c'est à lui qu'il incombe de prouver que les prix sont déterminés en fonction des coûts, en tenant compte d'un retour sur investissements raisonnable. Afin de calculer les coûts de la fourniture d'une prestation efficace, la chambre décisionnelle peut utiliser des méthodes de comptabilisation des coûts distinctes de celles appliquées par l'entreprise. [...]. (Wurde ein Betreiber dazu verpflichtet, seine Preise an den Kosten zu orientieren, so obliegt es dem betreffenden Betreiber, gegebenenfalls nachzuweisen, dass die Preise sich aus den Kosten sowie einer angemessenen Investitionsrendite errechnen. Zur Ermittlung der Kosten einer effizienten Leistungsbereitstellung kann die Beschlusskammer eine von der Kostenberechnung des Unternehmens unabhängige Kostenrechnung anstellen. [...].) »

¹⁹ HMC ou Hourly Man Cost : le coût horaire de la main d'œuvre.

question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur du câblo-opérateur qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s) ;

- 35.2. Le cas échéant : coûts de matériel ;
- 35.3. Coûts d'overhead et d'IT : un pourcentage uniforme, le mark-up IT et overhead, est appliqué à tous les coûts ;
36. Ces composantes sont abordées aux chapitres suivants de la présente décision. Les coûts de matériel éventuels sont traités en même temps que les coûts de personnel directement attribuables.
37. VOO S.A. ne dispos pas de ses propres techniciens en ce qui concerne les interventions sur son réseau étant donné qu'elle a uniquement recours à des sous-traitants²⁰.
38. Lorsqu'il est question dans la présente décision d'un « technicien du câblo-opérateur », le MEDIENRAT entend un « technicien de VOO S.A. », en tant que câblo-opérateur actif à l'endroit où l'activité a lieu.
39. Le MEDIENRAT utilisera les données fournies par les câblo-opérateurs (et en particulier VOO S.A.) dans les différentes demandes de données pour déterminer les redevances uniques. Au cas où le MEDIENRAT n'aurait pas reçu de données ou aurait reçu des données incomplètes ou non pertinentes et ne serait par conséquent pas en mesure de déterminer les redevances uniques de manière claire et transparente, le MEDIENRAT examinera des alternatives (telles que des tarifs comparables chez d'autres opérateurs ou des études comparatives). Le MEDIENRAT tient toutefois à souligner que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
40. Orange Belgium a fait remarquer lors de la consultation concernant les modèles de coûts que considérer Proximus comme une bonne approximation d'un opérateur efficace ne va pas de soi : les câblo-opérateurs peuvent être plus efficaces étant donné que le réseau coaxial est plus récent. La réponse du MEDIENRAT est que Proximus est déjà régulée depuis bien plus longtemps que les câblo-opérateurs et offre donc ces services de gros réglementés depuis bien plus longtemps. Il n'est donc pas illogique de considérer qu'en raison de cette durée de régulation plus longue, Proximus a déjà atteint un degré d'efficacité qui compense le fait que le réseau de cuivre est plus ancien que le réseau câblé.

²⁰ Pour Brutélé, la situation est la même que pour VOO S.A. Notons que pour ses interventions sur le réseau câblé, Telenet ne dispose pas de ses propres techniciens, mais travaille avec deux sous-traitants différents, chacun opérant sur une partie distincte du réseau câblé : dans les communes où le réseau câblé est la propriété de Telenet-même, Telenet travaille avec le sous-traitant « Unit-T » ; dans les communes où le réseau câblé n'est pas la propriété de Telenet, mais bien des intercommunales concernées, Telenet travaille avec « Fluvius System Operator CV » (en abrégé Fluvius) pour effectuer les activités.

4.2. Services non modélisés

41. Les modèles de coûts ont été établis pour les services mentionnés au § 7. Le MEDIENRAT rappelle que les régulateurs ont établi cette liste en concertation avec Telenet, VOO S.A., Brutélé et les opérateurs concernés.
42. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs détermine les tarifs récurrents pour l'accès au réseau câblé des câblo-opérateurs, en l'occurrence VOO S.A. Ces tarifs indemnisent VOO S.A. pour les coûts liés au réseau, c'est-à-dire les dépenses d'investissement (CAPEX) et les coûts d'exploitation (OPEX) nécessaires au déploiement et à la maintenance du réseau.²¹ Les tarifs uniques, tels que prévus dans la présente décision, sont destinés à indemniser les activités uniques qui ne sont pas directement liées au déploiement et à la maintenance du réseau câblé.
43. Parfois, la distinction est moins claire et il convient d'effectuer une pondération. Par exemple, en ce qui concerne la pose du câble d'introduction (sur le domaine public), le MEDIENRAT a décidé de la traiter comme un tarif unique, même si ces coûts sont liés au déploiement du réseau câblé. Cette décision a été prise parce que sa fréquence est relativement faible, ce qui rend un tarif unique plus approprié²².
44. Lors de la préconsultation concernant les modèles de coûts dans la présente décision, a été reçue la remarque selon laquelle un tarif unique devrait également être déterminé pour les coûts d'implémentation et les coûts d'interconnexion. La remarque sur les coûts d'implémentation est traitée ci-dessous²³.

Coûts de mise en œuvre

45. Lors de la préconsultation, certains répondants ont fait remarquer qu'il n'est pas prévu de tarif pour couvrir les coûts de mise en œuvre de la fourniture de services de gros à un nouvel entrant.
46. Par le passé, la CRC a autorisé une redevance forfaitaire pour couvrir les coûts de mise en œuvre (voir la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros pour les services d'accès aux réseaux câblés sur le territoire de la région de langue allemande, section 6.3). Cette décision du 11 décembre 2013 a toutefois été annulée par la Cour des marchés le 25 octobre 2017²⁴.

²¹ Voir le paragraphe 74 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs pour la radiodiffusion télévisuelle région de langue allemande (ci-après « la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs »).

²² Voir la section 11.3 de la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs.

²³ En ce qui concerne les coûts d'interconnexion, il est renvoyé à la décision équivalente de l'IBPT.

²⁴ Bruxelles, 25 octobre 2017, 2014/AR/330, 2014/AR/425, 2016/AR/649, 2016/AR/750. Voir aussi la décision de la CRC du 11 décembre 2013 concernant les tarifs de gros des services d'accès aux réseaux câblés dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale annulée par Bruxelles, 25 octobre 2017, 2014/AR/331, 2014/AR/399, 2014/AR/426, 2014/AR/465, 2016/AR/650, 2016/AR/739, 2016/AR/746 et 2016/AR/753.

47. Par conséquent, il n'existe aujourd'hui aucune base juridique sur laquelle l'utilisation des tarifs définis dans la décision « *retail-minus* » de 2013 peut être fondée. Ce point de vue est confirmé dans le récent arrêt de la Cour des marchés du 30 janvier 2019 qui prévoit ce qui suit :

« Les décisions fondées sur l'analyse de marché de 2011 ont toutes été annulées par des arrêts antérieurs rendus par la Cour d'appel en raison de l'expiration du délai de trois ans entre la dernière analyse de marché et la décision (fondée sur celle-ci). [...] Par conséquent, aucune analyse de marché de 2011 ne peut être réintégrée - sans violer la jurisprudence de la Cour d'appel - et aucune « situation de fait » (qui réglerait provisoirement les droits des parties) ne peut donc être défendue ou fondée - directement ou indirectement - sur une analyse de marché de 2011. » (Traduction libre) »²⁵

48. Le régime actuellement en vigueur en matière de contrôle des prix et de comptabilisation des coûts est défini dans la décision de la CRC du 29 juin 2018, qui prévoit l'obligation de pratiquer des prix équitables.²⁶ Cette décision de la CRC ne prévoit nulle part que les coûts de mise en œuvre initiaux peuvent être facturés.

49. À titre d'illustration, la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle prévoit ce qui suit à ce sujet :

« En ce qui concerne le paiement d'une implementation fee, l'IBPT estime premièrement qu'une telle redevance n'a pas de justification pour un opérateur déjà bénéficiaire de services de gros haut débit sur le câble. En effet, l'extension de l'actuelle offre large bande de gros à une offre bitstream n'implique qu'un effort minimal. L'IBPT rappelle par ailleurs que le paiement d'une implementation fee est une pratique plutôt exceptionnelle (une implementation fee n'a par exemple jamais été mise en place pour l'accès aux services de gros de Proximus et Proximus ne réclame pas d'implementation fee pour accéder à son offre commerciale FTTH). En outre, l'expérience montre que le recours à cette pratique est de nature à limiter le nombre d'entrants : un seul opérateur [confidentiel] et un seul opérateur (Orange) a pu s'acquitter d'une implementation fee pour bénéficier d'un accès réglementé aux réseaux câblés. S'il s'avère que des coûts de mise en œuvre devraient être pris en compte, ils seraient traités dans le cadre du développement des modèles de coûts et d'éventuelles décisions sous-jacentes relatives à la tarification des services de gros. »²⁷

50. La décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs prévoit par ailleurs qu'il y a lieu d'appliquer une prise en charge conjointe, tant par l'opérateur puissant que par les opérateurs ayant recours aux produits d'accès de gros régulés, des produits IT spécifiques à ces produits d'accès régulés²⁸. Ces coûts sont récupérés par le biais du mark-up IT.

51. En ce qui concerne les autres coûts (non IT) qui pourraient éventuellement être considérés comme des coûts de mise en œuvre, le MEDIENRAT estime qu'ils sont de nature bilatérale, et donc encourus par les deux parties : il s'agit par exemple des coûts de personnel liés aux

²⁵ Bruxelles, 30 janvier 2019, 2018/AR/1446-1453 et 2018/AR/1461, pp. 78-79

²⁶ Voir la sections 15.5 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

²⁷ Décision de la CRC du 29 juin 2018, § 2601.

²⁸ Voir la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs, § 176.

réunions de mise en œuvre entre les deux parties. Pour des raisons similaires à celles invoquées pour les coûts IT, les principes de minimisation des coûts, de concurrence effective et de distribution des bénéfices doivent être pris en compte. Ces principes préconisent une prise en charge conjointe des coûts de mise en œuvre liés spécifiquement aux produits d'accès de gros régulés, tant par les opérateurs puissants que par les opérateurs ayant recours à ces produits. Compte tenu de la nature bilatérale de ces coûts, le MEDIENRAT considère donc que chaque opérateur doit supporter ses propres coûts et qu'il n'y a pas de raison de prévoir un coût unique spécifique pour la mise en œuvre d'un accès de gros pour un nouvel entrant.

52. D'autre part, il ne serait pas raisonnable d'appliquer les principes précités aux activités qui pourraient être prises en charge par l'opérateur bénéficiaire mais qui seraient réalisées par l'opérateur PSM.

5. Analyse des coûts de personnel directement attribuables

53. Les coûts de personnel directement attribuables comprennent toutes les heures consacrées aux opérations administratives et opérationnelles, interventions techniques, déplacements, etc. qui sont directement attribuables à l'intervention en question. La durée de chaque opération est multipliée par le tarif HMC du travailleur du câblo-opérateur qui effectue l'opération. Si l'activité ou les activités est/sont effectuée(s) en sous-traitance, le tarif pertinent du contrat avec le sous-traitant sera utilisé comme coût pour cette/ces activité(s).;
54. Les coûts de personnel directement attribuables des différents services modélisés sont analysés dans ce chapitre. Si nécessaire, les problèmes/ambiguïtés constaté(e)s sont étudié(e)s en détail et des corrections sont apportées au modèle de coûts le cas échéant.
55. Étant donné que chaque activité « one-time fee » qui fait l'objet de la présente décision possède un contexte unique, les coûts de main-d'œuvre directement attribuables de chaque service modélisé doivent être étudiés séparément.

5.1. Activation et installation

5.1.1. Introduction

56. Les coûts modélisés liés à l'activation et à l'installation sont traités conjointement dans cette section.
57. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :

57.1. Activation d'une (nouvelle) ligne ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur lors de l'activation d'un ou de plusieurs services chez un client de l'opérateur bénéficiaire. Ce tarif est donc toujours facturé. Si une installation est nécessaire chez le client final, un tarif supplémentaire sera facturé, selon la partie qui effectue cette installation. Ce service est facturé sur la base de l'adresse, ce qui signifie que le coût d'activation s'applique également lorsqu'un client déménage à une autre adresse.

Les câblo-opérateurs et spécifiquement VOO S.A. ne peuvent pas facturer de tarif supplémentaire pour les recherches manuelles d'adresses étant donné que le coût de cette activité est déjà inclus dans ce tarif d'activation, qui sera toujours facturé.

57.2. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien du câblo-opérateur selon le principe de « Single Visit » ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre d'installations selon le principe de « Single Visit », tel que

décrit dans les offres de référence. Ce tarif est toujours facturé en plus du tarif d'activation.

- 57.3. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien VOO S.A. selon le principe de « Dual Visit »;²⁹

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien VOO S.A. dans le cadre d'installations selon le principe « Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A.. Ce tarif est toujours facturé en plus du tarif d'activation. Ce tarif comprend un coût matériel de 10 m de câble d'introduction. Comme ce service comprend également des activités liées au remplacement du câble d'introduction, le tarif pour l'installation d'un nouveau câble d'introduction ne peut jamais être facturé en même temps que ce tarif.

- 57.4. Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer » ;

Ce service comprend toutes les activités effectuées par le helpdesk du câblo-opérateur pour assister l'opérateur bénéficiaire lors d'une installation selon le principe de «Single Installer».

- 57.5. Installation d'un nouveau câble d'introduction ou remplacement d'un câble d'introduction par un technicien du câblo-opérateur.

Ce service comprend toutes les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur pour réaliser, pour le compte d'un opérateur bénéficiaire, le raccordement au câble (installation d'un nouveau câble ou remplacement d'un câble existant) jusqu'au TAP le plus proche. Le coût de matériel du câble d'introduction n'est pas inclus.

Ce tarif est facturé en plus du tarif d'activation et éventuellement en même temps que le tarif « Single Visit ». Comme déjà mentionné au § 57.3, chez VOO S.A. ce tarif ne peut pas être facturé en même temps que le tarif « Dual Visit ».

Une distinction est faite entre un raccordement « standard » et un raccordement « complexe ». Chez VOO S.A. une installation « complexe » désigne, entre autres, les installations qui nécessitent des travaux d'excavation dans le domaine public, les installations sans travaux d'excavation lorsque la distance entre le TAP et le NIU est trop grande ou lorsqu'une extension du réseau est nécessaire (comme un nouveau TAP). Pour une description complète, le MEDIENRAT renvoie à l'offre de référence de VOO, où cette distinction doit encore être incluse.

Le tarif pour un raccordement « complexe » est déterminé chez VOO S.A. en fonction du projet. Avant de pouvoir exécuter un raccordement « complexe », un collaborateur de VOO S.A. doit faire une offre à cet effet. Un tarif horaire est prévu pour l'établissement de cette offre par le collaborateur de VOO S.A.. Le montant

²⁹ Notons à toute fin utile que le principe de « Dual Visit » n'est pas disponible chez Telenet.

total pour l'établissement de l'offre sera toujours facturé à l'opérateur bénéficiaire, que celui-ci accepte ou non l'offre. Toutefois, ce montant sera déduit du montant de l'offre pour l'exécution des travaux, si l'opérateur bénéficiaire décide d'accepter l'offre.

Notons d'ailleurs que chez Telenet, un tarif fixe est défini pour un raccordement « complexe ».

5.1.2. Analyse

5.1.2.1. Remarques spécifiques concernant le calcul des services modélisés

58. Lors de la préconsultation, Orange Belgium a fait remarquer que le tarif pour l'installation du câble d'introduction devrait être égal au tarif « Single Visit »³⁰. Le MEDIENRAT attire l'attention sur le fait que l'installation du câble d'introduction implique plus d'activités que le service « Single Visit ». Ainsi, il est possible que des travaux d'excavation soient encore nécessaires, que le câble d'introduction doive encore être fixé à la façade ou que des forages doivent encore être réalisés dans la façade. La « Single Visit » porte principalement sur les opérations au TAP.

59. Lors de la préconsultation, Telenet a fait remarquer que la détermination du coût d'activation et d'installation ne tient pas compte du fait que certaines actions nécessitent plusieurs interactions avec l'OLO. Telenet précise ainsi que l'« order support » nécessite 1,3 interaction. Les régulateurs rappellent à ce sujet que lorsqu'elle a fourni les informations, Telenet a communiqué le nombre de minutes nécessaires pour chaque tâche et que ce nombre comprend déjà le nombre d'interactions mentionnées. Dans le cas de l'« order support », l'opérateur a indiqué qu'il fallait [confidentiel] minutes par ticket. Ce nombre a été obtenu comme le produit de [confidentiel]minutes par interaction et de 1,3 interaction par ticket³¹. Étant donné que le modèle utilise les [confidentiel] minutes par ticket, les régulateurs indiquent que le nombre correct d'interactions est utilisé dans le modèle.

5.1.2.2. Ajout d'un mécanisme de récupération (« clawback »)

60. Dans leur réaction à la préconsultation, Orange Belgium et [confidentiel] demandent l'ajout d'un mécanisme de récupération, c'est-à-dire une compensation financière pour les travaux effectués (comme l'installation d'un NIU) pour l'opérateur bénéficiaire au cas où le client final quitterait l'opérateur bénéficiaire dans un certain délai.

61. Le MEDIENRAT comprend le scénario décrit par ces répondants, mais fait remarquer que le même scénario peut se dérouler de manière similaire dans le sens inverse, où l'opérateur de réseau voit un client final partir chez un opérateur bénéficiaire.

³⁰ Dans le processus « Single Visit », les opérations au TAP sont toujours exécutées par un technicien de l'opérateur PSM. Cela contraste avec le processus « Single Installer », où ces opérations sont exécutées par un technicien de l'opérateur bénéficiaire.

³¹ Voir l'e-mail de Telenet du 25 novembre 2019.

62. Le MEDIENRAT ne voit donc aucune raison pour l'instant d'élaborer un nouveau processus, y compris la détermination d'une tarification pour les différents scénarios. Le MEDIENRAT soupçonne que les quelques cas en question rendent le développement et la mise en œuvre d'un tel processus disproportionné.

5.1.2.3. Tarif pour l'activation d'une nouvelle ligne chez VOO S.A

63. Pour l'activation d'une nouvelle ligne, le MEDIENRAT constate que les coûts calculés chez VOO S.A. sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Le MEDIENRAT estime que le tarif calculé pour Telenet est une approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A..³²

5.1.2.4. La fréquence d'installation du NTP pour les installations « Dual Visit » chez VOO S.A.

64. Lors de la demande de données, VOO S.A. ont proposé une fréquence d'installation du NTP pour les installations « Dual Visit » de [confidentiel]. Ce qui, selon le MEDIENRAT, semblait quelque peu exagéré. Le MEDIENRAT a ensuite reçu les données opérationnelles d'Orange Belgium et a adapté cette fréquence d'installation à [confidentiel].
65. Dans ses réactions à la préconsultation des modèles de coûts, VOO S.A. estime que cette fréquence d'installation est actuellement sous-estimée puisqu'Orange Belgium se concentre principalement sur la clientèle existante de VOO S.A., où le NTP devrait être moins modifié. Selon VOO S.A., l'estimation de cette fréquence d'installation devrait donc être revue à la hausse si l'on prenait en compte tous les clients potentiels sur leur territoire.
66. Le MEDIENRAT le comprend, mais n'est pas en mesure actuellement d'évaluer si ce raisonnement est correct sur la base de données concrètes. Comme des données concrètes sont disponibles sur la base des installations réalisées historiquement, le MEDIENRAT continuera à les utiliser et la fréquence des installations restera donc inchangée à [confidentiel].
67. Le MEDIENRAT réévaluera cette valeur lors d'une éventuelle future révision de ces tarifs sur la base des données brutes les plus récentes.

5.1.2.5. Tarif pour les raccordements « complexes » chez VOO S.A.

68. Lors de la préconsultation, Orange Belgium propose de déterminer chez VOO S.A. un tarif fixe pour les raccordements « complexes » car [confidentiel].
69. Le MEDIENRAT précise à ce sujet que le tarif par projet est la méthode de travail standard pour VOO S.A. et ses sous-traitants. Le répondant déclare en outre lui-même que [confidentiel].

³² Voir en ce sens également le paragraphe 33 de cette décision.

70. Le MEDIENRAT est donc d'avis que le tarif en fonction du projet peut être maintenu pour VOO S.A.. Toutefois, le MEDIENRAT veillera à ce que, dans le cadre du principe de non-discrimination, les clients de l'opérateur bénéficiaire et du câblo-opérateur soient traités de la même manière.

5.1.2.6. Tarif pour l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » chez VOO S.A.

71. Dans ses réactions aux modèles de coûts, VOO S.A. présente le coût de l'élaboration d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe ». Ce coût est basé sur un délai d'exécution estimé à [confidentiel] heures.
72. Selon le MEDIENRAT, un tarif fixe pour cette opération ne semble pas être à l'ordre du jour. Une opération identique existe depuis un certain temps déjà dans les offres de référence de Proximus, où un tarif horaire est appliqué.
73. Ce coût pour l'établissement d'un cahier des charges pour un raccordement « complexe » est calculé sur la base d'un tarif horaire de [confidentiel] EUR, auquel s'ajoutent les mark-ups IT et overhead. Cela représente une grande différence avec le tarif horaire fixe de 68,59 EUR appliqué par Proximus dans ses offres de référence.
74. L'IBPT ne voit pas pourquoi le tarif horaire devrait différer autant entre l'établissement d'un cahier des charges pour des raccordements complexes au réseau coaxial ou au réseau de cuivre. L'IBPT proposera dès lors d'appliquer le même tarif horaire de l'offre de référence de Proximus pour cette opération.

5.2. Désactivation ou désinstallation

5.2.1. Introduction

75. Les coûts modélisés liés aux services de désactivation et de désinstallation sont traités conjointement dans cette section.

76. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :

- 76.1. La désactivation d'une ligne ;

Ce service comprend uniquement les activités de helpdesk effectuées dans le cadre de l'arrêt de tous les services chez un client d'un opérateur bénéficiaire. Ce tarif n'est pas facturé lorsque le client reste actif sur le réseau câblé chez un autre opérateur. En plus du tarif de désactivation, un tarif peut être nécessaire pour l'exécution d'une désinstallation.

- 76.2. Désinstallation d'une ligne par le câblo-opérateur selon le principe de « Single Visit » ;

Ce service comprend uniquement les activités effectuées par un technicien du câblo-opérateur dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation pour le compte d'un opérateur bénéficiaire. Ce tarif n'est facturé que lorsque des opérations ont effectivement été effectuées par un technicien du câblo-opérateur au TAP du client final, avec ou sans visite chez ce dernier.

- 76.3. Désinstallation d'une ligne par un opérateur bénéficiaire selon le principe de « Single Installer ».

Ce service comprend uniquement les activités effectuées par un technicien certifié d'un opérateur bénéficiaire dans le cadre de la réalisation d'une désinstallation.

Lorsque la désinstallation est entièrement réalisée par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire, plus aucune opération ne doit, en principe, être effectuée par un collaborateur du câblo-opérateur. Aucun tarif ne doit donc être facturé pour cette opération. Seul le tarif de désactivation peut être facturé.

5.2.2. Analyse

5.2.2.1. Tarif pour la désactivation d'une ligne chez VOO S.A.

77. Pour la désactivation d'une ligne, le MEDIENRAT constate que les coûts calculés chez VOO S.A. sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Le MEDIENRAT estime que le tarif calculé pour Telenet est une approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A..³³

5.2.2.2. Absence de tarif pour la désinstallation par un opérateur bénéficiaire

78. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet indique qu'aucun tarif n'est fixé pour une désinstallation par un opérateur bénéficiaire. Selon Telenet, des opérations peuvent néanmoins être nécessaires à cet effet, ce qui justifie un coût. Telenet indique également avoir fourni les informations nécessaires à cet égard.
79. Le MEDIENRAT confirme que Telenet a fourni des informations à cet égard. Toutefois, Le MEDIENRAT a décidé d'établir une structure tarifaire comprenant une distinction entre la « désactivation » et la « désinstallation ». Un opérateur bénéficiaire qui effectue lui-même une « désinstallation » devra donc toujours encore payer le tarif de « désactivation ».

5.2.2.3. Différence entre les coûts d'installation et de désinstallation pour la « Single Visit »

80. Lors de la préconsultation, Telenet a indiqué qu'il ne devrait pas y avoir de différence de prix entre le tarif d'une installation et celui d'une désinstallation par un technicien du câblo-

³³ Voir en ce sens également le paragraphe 33 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** de cette décision.

opérateur, puisque les deux services impliquent pratiquement la même activité, à savoir le placement ou l'enlèvement d'un filtre sur le TAP.

- 81. Le MEDIENRAT comprend ce raisonnement mais fait remarquer que [confidentiel].
- 82. Le MEDIENRAT reste donc d'avis qu'il existe effectivement une différence manifeste entre le coût d'une installation et celui d'une désinstallation.

5.3. Réparation

- 83. Les coûts modélisés liés aux services de réparation sont traités conjointement dans cette section.
- 84. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :

- 84.1. La réparation par le câblo-opérateur de problèmes « Ingress »³⁴ ou « Current Leakage »³⁵ ;

Si une installation « Single Installer », effectuée par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire, a provoqué des problèmes d'« Ingress » ou de « Current Leakage » sur le réseau câblé, ce tarif sera facturé.

En raison de la complexité et de l'imprévisibilité de ces problèmes, le MEDIENRAT propose de les facturer sur la base d'un tarif horaire. L'avantage de cette approche est que lorsqu'un technicien du câblo-opérateur est déjà sur place, détecte un « Ingress » ou « Current Leakage » et résout le problème, un tarif moins élevé sera facturé que si un technicien doit se déplacer chez le client final de l'opérateur bénéficiaire.

- 84.2. La réparation par le câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage » ;

Si, par exemple, une installation « Single Visit / Dual Visit » a été effectuée par le câblo-opérateur, l'opérateur bénéficiaire peut faire appel au câblo-opérateur pour une réparation chez ce client final³⁶. Pour VOO S.A. et Brutélé, la réparation se limite uniquement au même champ d'application que pour la « Single / Dual Visit », tel que décrit dans les offres de référence de VOO S.A. et Brutélé.

³⁴ Ingress est le phénomène dans le cadre duquel un signal électromagnétique externe provoque du bruit et/ou des perturbations sur le signal souhaité.

³⁵ Current Leakage est le phénomène dans le cadre duquel le courant provenant d'une source externe (comme une alimentation de 220V) fuit vers le câble coaxial et affecte négativement le signal désiré.

³⁶ Les réparations au TAP même et plus haut dans le réseau sont considérées comme une réparation du réseau. Aucun tarif ne peut être facturé à l'opérateur bénéficiaire pour ces réparations.

Cet exemple n'est pas exhaustif. Le MEDIENRAT propose de facturer le même tarif pour toutes les réparations effectuées par les câblo-opérateurs, à l'exception des réparations « Ingress » ou « Current Leakage ».

84.3. Wrongful Repair Request ;

Si l'opérateur bénéficiaire introduit une demande de réparation auprès du câblo-opérateur et qu'un technicien du câblo-opérateur se déplace chez ce client final pour constater que le problème est causé par quelque chose qui relève de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire³⁷, ce tarif sera facturé.

5.4. La redevance mensuelle de location « SLA Pro Repair »

5.4.1. Introduction

85. Les coûts modélisés concernant le « SLA Pro Repair » mensuel comprennent les moyens supplémentaires que les câblo-opérateurs doivent prévoir pour pouvoir fournir ces services. Conformément au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle, Telenet, VOO S.A. et Brutélé sont en effet tenus de fournir ce service.

86. À ce jour, les câblo-opérateurs n'ont pas rempli cette obligation. Ce point ressort déjà du projet de décision du MEDIENRAT concernant l'approbation de l'offre de référence de VOO S.A. pour l'accès de gros à l'offre de télévision en région de langue allemande, soumis à consultation publique le ouverte en date du 14 avril 2020 .

87. Les câblo-opérateurs n'ont fourni à l'IBPT et à Axon aucune donnée dans les différentes demandes de données leur permettant d'établir un modèle de coûts pour ce service. Par conséquent, le MEDIENRAT doit chercher une alternative pour la tarification de ce service.

88. Le MEDIENRAT propose donc d'utiliser le même tarif mensuel que pour le service « Enhanced SLA Repair » chez Proximus.

5.4.2. Analyse

89. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, VOO S.A. déclare qu'il n'y a actuellement aucune donnée disponible sur le coût mensuel du « SLA Pro Repair » étant donné que le service n'est pas encore offert³⁸. VOO S.A. demande toutefois de prévoir la possibilité d'adapter les prix lorsque ce service sera effectivement offert.

90. Tout d'abord, le MEDIENRAT souligne que la décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle impose aux câblo-

³⁷ Par exemple, le modem ou le raccordement au TAP dans le cadre du « Single Installer ». Ces exemples ne sont pas exhaustifs.

³⁸ Notons que dans le même contexte, Telenet a indiqué ne pas pouvoir marquer son accord sur ce tarif étant donné que ce service n'est pas encore offert et propose de déterminer le tarif au moment où le service est défini et, dans l'intervalle, de considérer le tarif proposé.

opérateurs une obligation claire de rédiger un SLA Pro et qu'ils avaient 3 mois après l'entrée en vigueur de cette décision pour le faire.³⁹. Comme il ressort du projet de décision concernant l'approbation de l'offre de référence de VOO S.A. pour l'accès de gros à l'offre de télévision dans la région de langue allemande, VOO S.A. n'a, jusqu'à présent pas pris de mesures pour définir ce service, ce qui oblige le MEDIENRAT à rechercher une alternative pour la tarification de ce service.

91. Deuxièmement, le MEDIENRAT renvoie au § 39 dans lequel il est indiqué que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles.
92. Le tarif fixé dans cette décision sera donc utilisé jusqu'à une éventuelle révision future. Si des données utiles sont disponibles à ce moment-là, le MEDIENRAT peut examiner si une autre méthode de tarification est nécessaire. Il ne fait cependant aucun doute que ce tarif sera considéré comme « intermédiaire ». Le MEDIENRAT examinera si une révision est nécessaire après avoir évalué et approuvé une éventuelle proposition de VOO S.A. concernant ce service.
93. Un autre opérateur doute que le tarif du service chez Proximus puisse être considéré comme une référence pour le tarif d'un câblo-opérateur. Le MEDIENRAT souligne que le SLA Pro Repair est lié à la main-d'œuvre supplémentaire nécessaire pour réduire le temps de réparation en cas de panne. Il est raisonnable de supposer que les coûts sont similaires pour Proximus et les câblo-opérateurs.

5.5. Colocalisation/co-mingling

5.5.1. Introduction

94. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la colocalisation ou le « co-mingling ». Ces services servent uniquement au support de la fourniture d'une interconnexion aux endroits où le réseau de l'opérateur bénéficiaire et celui des câblo-opérateurs se rejoignent.
95. VOO S.A., Brutélé et Telenet n'ont fourni à l'IBPT et à Axon aucune donnée dans les différentes demandes de données leur permettant d'établir un modèle de coûts pour ces services. Par conséquent, le MEDIENRAT doit chercher une alternative pour la tarification de ce service.
96. LE MEDIENRAT propose donc d'utiliser les mêmes tarifs pertinents que les services de colocalisation ou de « co-mingling » chez Proximus.
97. Dans l'hypothèse selon laquelle certaines facilités associées (p.ex. les interconnexions, la colocalisation, le co-mingling ...) sont partagées pour un opérateur bénéficiaire pour l'accès aux réseaux de VOO S.A. et Brutélé, un tarif pour un même service ne peut être facturé qu'une fois.

³⁹ Conformément au § 2419 de la décision de la CRC du 29 juin 2018.

5.5.2. Analyse

5.5.2.1. Généralités

98. Lors de la préconsultation, Orange Belgium et [confidentiel] ont déclaré que le coût de la colocalisation et du co-mingling pour le réseau en cuivre ne constitue pas une bonne référence pour le coût du réseau câblé, entre autres car pour ce dernier l'espace utilisé est généralement plus petit et qu'il consommerait moins d'énergie.
99. Tout d'abord, le MEDIENRAT constate qu'aucune preuve n'est fournie par ces opérateurs concernant cette assertion. En outre, le MEDIENRAT souligne que les coûts des services de colocalisation et de co-mingling ne dépendent en principe pas directement du type de réseau. En effet, ils sont facturés par le biais d'un tarif par unité de consommation, le tarif facturé pour l'utilisation d'un espace étant par exemple déterminé en fonction du nombre de mètres carrés occupés. Cela signifie que si l'opérateur bénéficiaire utilise moins d'espace (ou moins d'énergie), cela sera inclus dans les tarifs facturés.

5.5.2.2. Colocalisation/co-mingling chez VOO S.A.

100. Dans ses réactions à la préconsultation des modèles de coûts, VOO S.A. déclare qu'il n'y a actuellement aucune donnée disponible étant donné que le service n'est pas encore offert. VOO S.A. demande toutefois de prévoir la possibilité d'adapter les prix lorsque ce service sera effectivement offert.
101. Le MEDIENRAT renvoie au § 39 dans lequel il est indiqué que, lors d'une prochaine révision et si des données utiles sont disponibles, les tarifs pertinents seront recalculés sur la base des données disponibles

5.6. Services de support pour les installations

5.6.1. Introduction

102. Ces coûts modélisés comprennent les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec le support aux installations.
103. Pour être complet, il s'agit ici des coûts modélisés portant sur :
- 103.1. une nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien des câblo-opérateurs pour une visite chez un client à une nouvelle date ;
 - 103.2. l'annulation d'une visite déjà prévue d'un technicien des câblo-opérateurs ;
 - 103.3. Useless Visit.

Ce tarif sera facturé à l'opérateur bénéficiaire lorsque le technicien des câblo-opérateurs ne peut pas, après avoir rendu visite au client final, effectuer

d'intervention à la date prévue pour des motifs qui ne sont pas imputables aux câblo-opérateurs. Le câblo-opérateur devra pouvoir prouver que le technicien s'est rendu chez le client final de l'opérateur bénéficiaire ;

103.4. Migration de profils ou de produits ;

103.5. Configuration d'un nouveau profil ;

103.6. Support technique (tarif horaire).

Ce tarif horaire ne sera facturé que pour le support fourni concernant l'offre de référence aux opérateurs ou autres entreprises qui ne sont pas encore clients de gros chez le câblo-opérateur. Ce tarif ne sera pas facturé aux clients de gros.

5.6.2. Analyse

5.6.2.1. Migrations de masse

104. Lors de la consultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a demandé de prévoir également un tarif pour les migrations de masse, où plusieurs clients obtiendraient, par exemple, un profil différent en même temps.

105. Le MEDIENRAT comprend cette question et reconnaît que de telles migrations de masse devraient être possibles. Toutefois, le MEDIENRAT ne peut pas déterminer un tarif à cet effet, étant donné que cela dépend de plusieurs paramètres (comme le nombre de clients et la complexité des règles de migration) qui ne seront disponibles que lors d'une demande de migration de masse. Le MEDIENRAT propose donc de traiter ces migrations de masse par le biais d'une offre en fonction du projet, laquelle ne doit être basée que sur les coûts. En cas de litige, le MEDIENRAT pourra toujours vérifier cette offre et contrôler si l'obligation d'orientation sur les coûts est respectée.

5.6.2.2. Les tarifs des migrations et des configurations de profils

106. Lors de la consultation concernant les modèles de coûts, Orange Belgium a fait remarquer que les tarifs pour les migrations et les configurations de profils ne [confidentiel], étant donné qu'elles sont entièrement automatisées.

107. Le MEDIENRAT tient à souligner que ce n'est pas tout à fait le cas et que ces tarifs incluent un coût pour l'interaction manuelle. En outre, le coût de l'automatisation de ces activités est déjà inclus dans le mark-up IT.

108. Pour la migration de profils ou de produits, le MEDIENRAT constate que les coûts calculés chez VOO S.A. sont beaucoup plus élevés que chez Telenet sans qu'une justification suffisante ne soit apportée pour expliquer cet écart, et que ces coûts ne peuvent donc pas être considérés comme efficaces. Le MEDIENRAT estime que le tarif calculé pour Telenet est une

approximation raisonnable et propose donc d'utiliser également le tarif de Telenet pour VOO S.A..⁴⁰

5.6.2.3. Les tarifs pour l'annulation et la nouvelle planification d'une visite d'un technicien

109. Dans sa réaction à la préconsultation concernant les modèles de coûts, Telenet indique qu'une distinction devrait être effectuée au cas où l'opérateur bénéficiaire demanderait l'annulation de la visite d'un technicien. Si l'annulation est demandée dans les 24 heures, le tarif complet de l'installation doit être facturé.
110. Orange Belgium fait une remarque similaire concernant la nouvelle planification de la visite d'un technicien, mais est d'avis qu'un tarif ne peut être facturé que pour les changements de rendez-vous demandés le jour même de la visite prévue ou la veille, à partir de 12h00. À cet effet, Orange Belgium renvoie à l'offre de référence de Proximus, qui établit également une distinction entre les « hard » et les « light » requests.
111. Le MEDIENRAT se déclare d'accord avec la proposition des deux opérateurs d'établir une distinction en fonction du moment où la demande a été introduite. Étant donné que les deux opérateurs renvoient également à la méthode de travail actuelle dans l'offre de référence de Proximus, le MEDIENRAT propose d'introduire la même définition, en ce qui concerne les « hard » et les « light » requests, c'est-à-dire entre les demandes introduites le jour même de la visite prévue ou la veille, à partir de 12h00. Le MEDIENRAT veut également bien reconnaître qu'un technicien prévu pour effectuer une visite et dont la visite est annulée en raison d'une « hard » request ne pourra probablement plus être prévu pour une autre intervention. En outre, le MEDIENRAT estime que ces chiffres seront limités. Le MEDIENRAT proposera donc de considérer le tarif de VOO S.A. comme le tarif pour les « light » requests et d'utiliser pour les « hard » requests une formule similaire à l'offre de référence de Proximus, à savoir la moitié du tarif d'installation applicable pour les changements de rendez-vous « hard » et le tarif d'installation complet pour les annulations « hard ».

5.7. Services de support pour les chaînes de télévision

5.7.1. Introduction

112. Ce modèle de coûts décrit les différents services qu'un opérateur bénéficiaire peut acheter en relation avec la mise en service de chaînes de télévision.
113. Pour être complet, il s'agit ici de modèles de coûts portant sur :
- 113.1. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision partagée ;
 - 113.2. L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision propre.

⁴⁰ Voir en ce sens également le paragraphe 33 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** de cette décision.

114. Suite à la remarque d'Orange Belgium lors de la préconsultation, le MEDIENRAT précise que ces tarifs ne sont facturés que dans le cas où le service a été demandé par l'opérateur alternatif.

5.7.2. Analyse

115. Tant dans sa réponse aux demandes de données que dans sa réaction à la préconsultation sur les modèles de coûts, Telenet indique que [confidentiel] jours-homme sont nécessaires pour mettre à disposition une chaîne de télévision propre d'un opérateur bénéficiaire. Pour une chaîne de télévision partagée, un nombre de [confidentiel] est jugé nécessaire. Telenet estime que [confidentiel] jours-homme sont nécessaires pour ajouter une chaîne de télévision propre, car ce serait un processus nécessitant beaucoup de travail et impliquant plusieurs équipes au sein de Telenet.

116. Le MEDIENRAT ne dispose d'aucune information permettant d'établir une différence entre le temps de mise en œuvre nécessaire pour ajouter une chaîne de télévision propre et le temps nécessaire pour ajouter une chaîne de télévision partagée. Selon le MEDIENRAT, la seule différence entre les deux est que l'opérateur bénéficiaire doit être en mesure de fournir avec succès sa propre chaîne de télévision, ce qui relève entièrement de la responsabilité de l'opérateur bénéficiaire. Selon le , une fois que cela a réussi, il faut suivre les mêmes étapes que pour l'ajout d'une chaîne de télévision partagée.

6. Analyse des coûts d'overhead et d'IT

117. En raison du calcul similaire des coûts d'overhead et d'IT, les deux sont abordés dans ce chapitre.
118. Les coûts d'overhead et d'IT sont attribués aux différents tarifs uniques par un « Equi-Proportional Mark-Up » (EPMU).
119. Un EPMU est une méthode courante d'allocation de coûts communs. Dans cette méthode, un pourcentage est déterminé, lequel est appliqué aux coûts. Ce pourcentage correspond au ratio entre le total des coûts différentiels pertinents et le total des coûts communs pertinents. L'application d'un EPMU est simple et permet un traitement uniforme de tous les coûts de service pertinents.
120. Pour la détermination du mark-up EPMU pour les coûts d'overhead⁴¹ et d'IT, on utilise les mêmes valeurs que celles qui figurent dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Ces valeurs sont fixées à 7,50 % pour le mark-up IT et à 5,00 % pour le mark-up overhead.
121. Plusieurs commentaires sur le mark-up IT ont été reçus lors de la préconsultation concernant le modèle de coûts :
- 121.1. Ce dernier ne devrait inclure que les coûts de gros. Le MEDIENRAT répond que ce mark-up comprend les coûts IT liés aux systèmes nécessaires pour soutenir les services de gros. Par conséquent, ce mark-up ne comprend pas les coûts purement de détail qui ne sont pas applicables aux services de gros.
- 121.2. Il est trop élevé. Le MEDIENRAT renvoie à l'argumentation exposée dans la décision de la CRC du 26 mai 2020 concernant les tarifs mensuels pour l'accès de gros aux réseaux des câblo-opérateurs. Les mark-ups ont été analysés à l'aide d'une comparaison internationale et sont considérés en phase avec celle-ci.
- 121.3. Il devrait être inférieur au mark-up utilisé dans la décision tarifaire pour les tarifs mensuels pour l'accès de gros. Le MEDIENRAT ne voit pas pourquoi cela serait le cas : l'idée d'un mark-up est précisément d'appliquer un même pourcentage à tous les coûts. Le mark-up IT comprend tous les services IT nécessaires pour soutenir les services de gros, ces services étant affectés à la base de coûts pertinente sur la base d'un pourcentage. Le mark-up IT utilisé par le MEDIENRAT pour les tarifs mensuels est basé sur un recoupement avec différentes sources et est proche de la valeur calculée sur la base des données propres des opérateurs belges. Cette valeur calculée ne fait pas de distinction entre les coûts IT liés au réseau et les coûts IT associés aux services uniques. L'IBPT conclut dès lors qu'une distinction entre le mark-up dans le modèle de coûts pour la redevance de location et celui du modèle de coûts OTF n'est pas justifiée.

⁴¹ Cela inclut les coûts d'IT overhead.

7. Décision, entrée en vigueur, voies de recours et signatures

7.1. Décision et entrée en vigueur

122. La Chambre décisionnelle du Conseil des Médias de la Communauté germanophone s'est réunie le [date] et a décidé que l'offre de référence de VOO S.A. doit être adaptée dans son intégralité aux remarques formulées dans la présente décision. La présente décision du MEDIENRAT entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa publication sur le site Internet du MEDIENRAT.

123. Le MEDIENRAT demande à VOO S.A. d'adapter son offre de référence conformément aux tableaux ci-dessous :

	VOO S.A.
Activation d'une (nouvelle) ligne	3,83 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	43,53 EUR
Installation d'une nouvelle ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Dual Visit »)	78,18 EUR
Installation d'une (nouvelle) ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	2,39 EUR
Installation d'un câble d'introduction « standard »	118,43 EUR
Installation d'un câble d'introduction « complexe »	Sur la base d'un devis
Établissement d'une offre pour l'installation d'un câble d'introduction « complexe »	68,59 EUR/h

Tableau 1 : Aperçu des tarifs d'activation et d'installation

VOO S.A.	
Désactivation d'une ligne	1,65 EUR
Désinstallation d'une ligne par un technicien du câblo-opérateur (« Single Visit »)	24,10 EUR
Désinstallation d'une ligne par un technicien certifié de l'opérateur bénéficiaire (« Single Installer »)	0,00 EUR

Tableau 2 : Aperçu des tarifs de désactivation et de désinstallation

VOO S.A.	
La réparation par un technicien du câblo-opérateur de problèmes « Ingress » ou « Current Leakage » (prix par heure) ;	88,03 EUR/h
La réparation par un technicien du câblo-opérateur de problèmes autres qu'« Ingress » ou « Current Leakage »	106,88 EUR
Wrongful Repair Request	88,03 EUR

Tableau 3 : Aperçu des tarifs de réparation

VOO S.A.	
Tarif unique pour la configuration de systèmes et de ressources ⁴²	2.000,47 EUR
Enhanced SLA Repair (comme allocation mensuelle)	5,65 EUR

Tableau 4 : Aperçu du tarif Enhanced SLA Repair

⁴² Ce tarif ne peut donc être facturé qu'une seule fois par opérateur bénéficiaire, lorsque ce dernier commande une première ligne « Enhanced SLA Repair ».

VOO S.A.	
Quotation fee (par rack)	224,87 EUR
Installation d'un câble d'alimentation 230V supplémentaire	310,01 EUR
Power 48 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	344,95 EUR
Power 230 V (AC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	249,34 EUR
HVAC 48 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	154,13 EUR
HVAC 230 V (DC) (par Ampère) (par nouvelle commande, extension en m² ou power upgrade)	662,61 EUR
Administration (par nouvelle commande ou extension)	3083,67 EUR
Administration (power upgrade)	1116,89 EUR
Superficie utilisée (par m² et par année)	114,89 EUR
Administration pour les demandes de permis d'environnement	737,41 EUR
Consommation 48V (EUR/Ampère / EUR/KwH)	151,61 EUR / 0,3235 EUR
Consommation 230V (EUR/Ampère / EUR/KwH)	335,19 EUR / 0,1664 EUR
Consommation HVAC	Majoration de 30 % de la consommation 48V ou 230V
Administration fee 48V (par site, par OLO et par année)	20,51 EUR
Administration fee 230V (par site, par OLO et par année)	11,61 EUR

Tableau 5 : Aperçu des tarifs pour co-location/co-mingling chez VOO S.A.

VOO S.A.	
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	50 % du tarif d'installation
Nouvelle prise de rendez-vous avec un technicien pour une visite chez le client à une nouvelle date (« light » request)	5,66 EUR
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« hard » request le jour même ou la veille à partir de 12h00)	100 % du tarif d'installation
Annulation d'une visite déjà planifiée d'un technicien (« light » request)	5,66 EUR
Useless Visit	41,63 EUR
Migration de profils ou de produits	1,65 EUR
Configuration d'un nouveau profil	103,5 EUR/h
Support technique (tarif horaire)	103,5 EUR/h

Tableau 6 : Aperçu des tarifs pour les services de support pour les installations

VOO S.A.	
L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision partagée	774,00 EUR
L'ajout/l'adaptation/la suppression d'une chaîne de télévision propre	774,00 EUR

Tableau 7 : Aperçu des tarifs pour les services de support pour les chaînes de télévision

124. Le MEDIENRAT demande VOO S.A. conformément à l'article 72.1 du décret du 27 juin 2005 (« Mediendekret ») et par analogie avec l'article 59, § 6, alinéa 4, de la loi du 13 juin 2005, d'envoyer la version adaptée de sa proposition 30 jours après la publication de la présente décision. Le MEDIENRAT vérifiera la conformité de cette version adaptée avant sa publication.

125. Enfin, le MEDIENRAT tient à rappeler à VOO S.A. que, conformément à l'article 72.1 et par analogie avec l'article 59, § 5, de la loi du 13 juin 2005, le MEDIENRAT doit pouvoir à tout moment modifier l'offre de référence pour tenir compte de l'évolution des offres des câblo-opérateurs et des demandes des bénéficiaires.

7.2. Voies de recours

126. Conformément à l'article 2 du décret de la Communauté germanophone du 16 octobre 1995 relatif à la publicité des documents administratifs⁴³ et à l'article 95 du Mediendekret du 27 juin 2005, toute partie intéressée peut introduire un recours en annulation contre cette décision auprès du Conseil d'Etat. A cette fin elle dispose d'un délai de 60 jours après notification de la décision. Les prescriptions de forme suivantes doivent dans ce contexte être respectées par la partie intéressée: elle doit indiquer son nom, sa qualité et son domicile ou siège social, le nom et le siège de la partie adverse (Beschlusskammer des Medienrates der Deutschsprachigen Gemeinschaft, Gospertstraße 42, 4700 Eupen), l'objet de la demande ainsi qu'un exposé des faits et des moyens de droit invoqués. Elle doit joindre une copie de la présente décision. La requête datée et signée doit être adressée au Conseil d'Etat (rue de la Science 33, 1040 Bruxelles) par envoi recommandé. L'utilisation d'une procédure électronique est également possible (www.raadvst-consetat.be/?page=eprocedure&lang=fr).
127. Conformément au décret de la Communauté germanophone du 26 mai 2009 instituant la fonction de médiateur pour la communauté germanophone⁴⁴, le médiateur de la communauté est chargé d'enquêter sur les réclamations relatives au fonctionnement et aux actes officiels des autorités administratives dans leurs relations avec les citoyens et de servir d'intermédiaire dans les conflits existants. La plainte doit être soumise (sans exigence de formalité) à la Médiatrice de la Communauté germanophone, Platz der Parlament 1, 4700 Eupen, (téléphone: 0800/98759, beschwerde@dg-ombudsfrau.be). Les services du médiateur sont gratuits pour le plaignant. Pour plus d'informations: <http://www.dg-ombudsfrau.be>.

7.3. Signatures

Eupen, le [à compléter ultérieurement]

La Chambre décisionnelle du Conseil des Médias de la Communauté germanophone

Robert Queck
Membre

Dr. Jürgen Brautmeier
Vice-Président

Oswald Weber
Président

⁴³ Décret de la Communauté germanophone du 16 octobre 1995 relatif à la publicité des documents administratifs, M.B., 29 décembre 1995, 34991 et 34989 pour la version en allemand.

⁴⁴ Décret de la Communauté germanophone du 26 mai 2009 instituant la fonction de médiateur pour la communauté germanophone, M.B., 7 octobre 2009, 66206 et 66202 pour la version en allemand.