



**Besluit
van de CRC van 25 maart 2021
betreffende de goedkeuring van de
referentieaanbiedingen van VOO
voor toegang tot het breedbandaanbod**

INHOUDSOPGAVE

Voorafgaande bepaling.....	4
1 Inleiding	5
2 Procedure	6
2.1 Retroacta	6
2.2 Nationale raadpleging	6
2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit.....	6
2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren	7
2.5 Europese raadpleging	7
3 Reglementair kader	8
4 Structuur van het referentieaanbod	11
5 Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde.....	13
5.1 Inleiding	13
5.2 Analyse	13
5.3 Conclusie.....	15
6 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten 17	
6.1 Inleiding	17
6.2 Analyse	17
6.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst.....	17
6.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten.....	18
6.3 Conclusie.....	20
7 Deactivatie.....	21
7.1 Inleiding	21
7.2 Analyse	21
7.3 Conclusie.....	22
8 Eigen profielen	23
8.1 Inleiding	23
8.2 Analyse	23
8.3 Conclusie.....	24
9 Mogelijkheid tot differentiatie	25
9.1 Inleiding	25
9.2 Analyse van het aanbod van VOO NV.....	25
9.3 Preliminair analyse van een laag 2 - aanbod	27
9.4 Beschouwing reacties	30
<i>Proximus</i>	30
<i>Orange</i>	32
9.5 Conclusie.....	33
10 Forecast	34
10.1 Inleiding	34
10.2 Analyse	34
10.3 Conclusie.....	35
11 SLA voor ondersteunende diensten	36
11.1 SLA IT	36
11.1.1 <i>Inleiding</i>	36
11.1.2 <i>Analyse</i>	36
11.1.3 <i>Conclusie</i>	39
11.2 SLA Interconnectie	40
11.2.1 <i>Inleiding</i>	40
11.2.2 <i>Analyse</i>	40
11.2.3 <i>Conclusie</i>	41

11.3	SLA Netwerkextensie	42
11.3.1	<i>Inleiding</i>	42
11.3.2	<i>Analyse</i>	42
11.3.3	<i>Conclusie</i>	43
12	SLA's voor de eindgebruiker	45
12.1	SLA « Pre-Order »	46
12.1.1	<i>Inleiding</i>	46
12.1.2	<i>Analyse</i>	47
12.1.3	<i>Conclusie</i>	47
12.2	SLA Installatie.....	48
12.2.1	<i>Inleiding</i>	48
12.2.2	<i>Analyse</i>	48
12.2.3	<i>Conclusie</i>	51
12.3	SLA "Install Executed".....	52
12.3.1	<i>Inleiding</i>	52
12.3.2	<i>Analyse</i>	52
12.3.3	<i>Conclusie</i>	53
12.4	SLA "First Time Right".....	53
12.4.1	<i>Inleiding</i>	53
12.4.2	<i>Analyse</i>	54
12.4.3	<i>Conclusie</i>	55
12.5	SLA repair.....	55
12.5.1	<i>Inleiding</i>	55
12.5.2	<i>Analyse</i>	56
12.5.3	<i>Conclusie</i>	61
12.6	SLA PRO.....	61
12.6.1	<i>Inleiding</i>	61
12.6.2	<i>Analyse</i>	62
12.6.3	<i>Conclusie</i>	64
13	Overige elementen uit het referentieaanbod	65
14	Besluit en inwerkingtreding	71
15	Beroepsmogelijkheden	72
16	Ondertekening.....	73

Voorafgaande bepaling

1. Dit besluit wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.
2. Op 18 januari 2021 heeft het BIPT aan de CSA, de VRM en de Medienrat zijn ontwerpbesluiten betreffende de referentieaanbiedingen van Telenet en Brutélé met betrekking tot toegang tot het televisieaanbod in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad en van Telenet, Brutélé en VOO NV met betrekking tot toegang tot het breedbandaanbod overgemaakt, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Conform artikel 3, tweede paragraaf, van dat akkoord, heeft de CSA op 21 januari 2021 gevraagd om de ontwerpbesluiten voor te leggen aan de CRC.
3. Op 4 februari 2021 is de CRC bijeengekomen om, na overleg, de ontwerpbesluiten betreffende de referentieaanbiedingen van Telenet en Brutélé met betrekking tot toegang tot het televisieaanbod in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad en van Telenet, Brutélé en VOO NV met betrekking tot toegang tot het breedbandaanbod aan te nemen om ze voor te leggen aan de Europese Commissie, BEREC en de andere NRI's.
4. Dit besluit moet dus worden gezien in het kader van die samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door het BIPT zijn voorgesteld in het ontwerpbesluit dat voorgelegd is aan de CSA, de VRM en de Medienrat tot de hare, maar met, indien van toepassing, de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking tussen de regulators.

1 Inleiding

5. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de wet van 13 juni 2005) en de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad (hierna de wet van 5 mei 2017) bepalen dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.¹
6. Op 29 juni 2018 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna de CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep. In die beslissing worden een aantal maatregelen opgelegd aan VOO NV². VOO NV moet zijn netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
 - Aan derden toegang verlenen tot bitstream³;
 - Toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod⁴.
7. De CRC heeft in zijn besluit van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die VOO NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat VOO NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot bitstream en toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod⁵.
8. VOO NV diende een voorstel van een aangepast referentieaanbod in op 28 december 2018.
9. Dit besluit analyseert of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van VOO NV conform zijn aan het CRC besluit van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

¹ Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005 en artikel 47 – 51 van de wet van 5 mei 2017.

² Voorheen Nethys genaamd. VOO NV is, samen met Brutélé, actief onder het merk VOO.

³ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v.

⁴ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2878 e.v.

⁵ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2488 e.v. en §§ 3049 e.v.

2 Procedure

2.1 Retroacta

10. Vanaf de publicatie van de CRC-beslissing aangaande televisieomroep op 29 juni 2018 had VOO NV zes maanden om een voorstel van referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen⁶. VOO NV heeft op 6 november 2018 een addendum ingediend met betrekking tot het toevoegen van eigen digitale televisie kanalen en een ontwerp van referentieaanbod voor de overige punten op 28 december 2018.
11. De CRC heeft in zijn besluit van 29 juni 2018 een aantal operationele maatregelen genomen die in samenspraak met de begunstigden moesten omgezet worden in nieuwe en/of aangepaste processen en procedures⁷. Daarenboven moest een aangepast referentieaanbod voorgelegd worden binnen zes maanden na de publicatie van het CRC-besluit. Het BIPT startte daarom vanaf 4 september 2018 een intense samenwerking met VOO NV en Orange Belgium⁸ (als enige huidige begunstigde operator op het netwerk van VOO NV) door middel van maandelijks bilaterale en trilaterale vergaderingen zodat de benodigde informatie soepel en transparant kon uitgewisseld worden met het oog op een kwalitatief hoogstaand referentieaanbod en snelle bijhorende IT-implementatie.
12. Naar aanleiding van deze intense samenwerking heeft VOO NV reeds op verzoek van het BIPT meerdere elementen van zijn aanbod aangepast.

2.2 Nationale raadpleging

13. Overeenkomstig artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 aangaande het statuut van het BIPT (hierna de wet van 17 januari 2003) biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden. Het BIPT mag overigens, op niet-discriminerende wijze, elke vorm van onderzoek en van openbare raadpleging organiseren (artikel 14 van de wet van 17 januari 2003).
14. Artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 en artikel 60 van de wet van 5 mei 2017 verplicht het BIPT om een openbare raadpleging te houden "*wanneer een ontwerpbesluit van het BIPT aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt*".
15. De nationale raadpleging liep van 14 april 2020 tot 26 mei 2020. Het BIPT heeft reacties ontvangen van Proximus, VOO (VOO NV en Brut el  samen) en Orange.

2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit

16. Krachtens artikel 55, §§ 4 en 4/1, van de wet van 13 juni 2005 en artikel 44, §§ 4 en 5 van de wet van 5 mei 2017 legt het BIPT zijn besluiten inzake marktanalyses voor aan de Belgische Mededingingsautoriteit die over 30 dagen beschikt om een advies te verstrekken.

⁶ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2494 en 3055.

⁷ Zie bijvoorbeeld de paragrafen 2365, 2406, 2410, 2958 en 2962 van het CRC besluit 29 juni 2018.

⁸ Hierna Orange.

17. Er werd een ontwerpbesluit voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: "BMA") op 18 december 2020. De BMA heeft op 11 januari 2021 zijn advies uitgebracht.
18. De BMA stelt vast dat het aan haar voorgelegde ontwerpbesluit voldoet aan de doelstellingen van het mededingingsrecht.

2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren

19. Artikel 3 van het samenwerkingsakkoord⁹ voorziet in de raadpleging door een reguleringsinstantie van de andere reguleringsinstanties voor elk ontwerpbesluit betreffende de elektronische-communicatienetwerken.
20. De geraadpleegde reguleringsinstanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de reguleringsinstantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde reguleringsinstanties ook vragen om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken reguleringsinstantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en bezorgt de gewijzigde ontwerpbeslissing aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
21. Een ontwerpbesluit is aan de mediaregulatoren meegedeeld op 18 januari 2021.

2.5 Europese raadpleging

22. Artikel 141 van de wet van 13 juni 2005 en artikel 61 van de wet van 5 mei 2017 leggen de voorwaarden en regels vast die van toepassing zijn inzake raadpleging door het BIPT van de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties (NRI's) van de andere lidstaten.
23. In toepassing van deze bepalingen heeft de CRC zijn ontwerpbesluiten op 9 februari 2021 aan de Europese Commissie genotificeerd. De ontwerpbesluiten zijn geregistreerd onder de code BE/2021/2306 et BE/2021/2307.
24. De Commissie heeft de kennisgeving onderzocht en heeft hierbij geen opmerkingen geformuleerd.

⁹ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige (sic) Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, M.B., 28 december 2006, 75371.

3 Reglementair kader

25. De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de wet van 13 juni 2005) en de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad (hierna de wet van 5 mei 2017) bepalen dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.¹⁰
26. De beslissing van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep heeft het geheel van deze maatregelen opgelegd aan VOO NV. Die beslissing is genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.¹¹ Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is het BIPT verantwoordelijk voor de uitvoering van de beslissing van de CRC van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.¹²
27. Dit ontwerpbesluit wordt aangenomen in uitvoering van de CRC beslissing van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
28. Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.¹³ Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
29. De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. Het BIPT let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt het CRC besluit van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.¹⁴

¹⁰ Overeenkomstig artikel 58 – 62 van de wet van 13 juni 2005 en artikel 47 – 51 van de wet van 5 mei 2017.

¹¹ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006, 75317.

¹² Art. 6 samenwerkingsakkoord: *"De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2^o, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."*

¹³ Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

¹⁴ Zie §§ 2482-2483 en 3041-3042 van het CRC besluit van 29 juni 2018: *"Het transparantiebeginsel is van essentieel belang enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator."*

Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

- *de zwakke onderhandelingspositie van de alternatieve operatoren het hoofd te bieden;*
- *een leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;*
- *de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang te vergemakkelijken omdat die onderhandelingen dan kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die alle partijen op voorhand kennen;*

30. De CRC heeft in zijn besluit van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die VOO NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat VOO NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot bitstream en toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod¹⁵. VOO NV diende een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na de publicatie van het CRC besluit aan het BIPT overgemaakt te hebben¹⁶.
31. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.¹⁷ Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Artikel 59, § 2, van de wet van 13 juni 2005 en artikel 48, §2 van de wet van 5 mei 2017 preciseren bovendien dat in het referentieaanbod *"een beschrijving [wordt] gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften en de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven"*.
32. Het CRC besluit van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van het BIPT om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:
- « Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.*
- Het BIPT kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »¹⁸*
33. In de CRC beslissing van 29 juni 2018 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de colocatiediensten, de

• *ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren enkel de verrichtingen kunnen kopen die ze echt nodig hebben, zonder te moeten betalen voor verrichtingen die ze niet menen nodig te hebben;*

• *de naleving van de overige verplichtingen te garanderen en te controleren, met name de non-discriminatieverplichting."*

¹⁵ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v. en 2878 e.v.

¹⁶ CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2494 en 3055.

¹⁷ De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, §§ 2490 en 3051.

¹⁸ Zie §§ 2491-2492 en 3052-3053 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod¹⁹.

34. Het BIPT zal via het huidige besluit het referentieaanbod van VOO NV beoordelen in het licht van dit reglementair kader.
35. Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop dit besluit betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat het BIPT zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

¹⁹ Conform Bijlage I in de CRC beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, § 3399.

4 Structuur van het referentieaanbod

36. Het referentieaanbod van VOO NV²⁰ bestaat uit één centraal document, dat wordt aangevuld met verscheidene juridische, technische, operationele en tarifaire bijlagen. Het centraal document beschrijft het kader van de overeenkomst in algemene termen, terwijl de bijlagen alle nodige details bevatten. Het geheel van documenten beschrijft dus alle technische, operationele, juridische, financiële en tarifaire voorwaarden, processen en procedures die er bestaan tussen VOO NV en een begunstigde operator.
37. Naast deze documenten bevat het referentieaanbod een aantal bijlages. In de tabel hieronder wordt de inhoud van elke bijlage kort beschreven (indeling in categorieën zoals gecreëerd door VOO NV).

Titel	Inhoud
Condition générales	Deze bijlage beschrijft de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen VOO NV en de alternatieve operator.
Plan implémentation	Deze bijlage beschrijft de implementatie- en testactiviteiten die uitgevoerd moeten worden opdat een alternatieve operator kan gebruikmaken van het VOO NV referentieaanbod.
Liste des prix	Deze bijlage bevat de tarieven voor de wholesale diensten van VOO NV.
Aspects tech et op	Deze bijlage beschrijft alle operationele processen die de begunstigde operator in staat stellen om zijn eindgebruikers te beheren, zoals bestelling, (de)activatie, melding storing en dergelijke. Daarnaast bevat ze ook nog een high-level overzicht van de netwerk- en dienstarchitectuur en andere technische specificaties van de CPEs.
Niveaux de SLA	Deze bijlage beschrijft het voorspellingssysteem en de SLA's tussen VOO NV en de begunstigde operator.
Points IC et colocation	Deze bijlage beschrijft de specificaties waaraan de fysieke en logische interconnectie van het backbonenetwerk tussen alternatieve operator en VOO NV moet voldoen.
Colocation	Deze bijlage beschrijft de procedures voor colocatie.

38. Dit ontwerpbesluit bevat enkel de punten waarover het BIPT een standpunt inneemt welke het voorwerp uitmaakt van onderhavig besluit, zijnde:

38.1. Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde ;

²⁰ <http://www.nethys.be/fr/regulation>

- 38.2. De doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperking ten aanzien van niet-particuliere diensten ;
- 38.3. De inclusie van deactivatie in "Single Installer" ;
- 38.4. Bespreking van de technische analyse voor de eigen profielen ;
- 38.5. Mogelijkheid tot differentiatie ;
- 38.6. Aanpassingen aan de forecasting-regels ;
- 38.7. Aanpassing, uitbreiding van bestaande SLA's en definitie van nieuwe SLA's ;
- 38.8. Overige onderwerpen.

5 Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde

5.1 Inleiding

39. VOO NV stelt dat de begunstigde operator verplicht is om een spanstrip te hangen die visueel aangeeft dat de verbinding waarop het is aangebracht, gebruikt wordt door een eindklant van een wholesale operator²¹.
40. Daarenboven bepaalt VOO NV in §225²² en §226²³ in de Main Body een hele set taken die uitgevoerd moeten worden bij de installatie en activatie van een eindgebruiker. Het is echter onduidelijk uit de tekst wie deze taken uitvoert en onder welke voorwaarden deze moeten uitgevoerd worden.

5.2 Analyse

41. Het CRC besluit van 29 juni 2018 stelt dat *"operatoren die een toegang tot bitstreamdiensten vragen, moeten alle elementen die zij nodig hebben op ontbundelde wijze kunnen kopen."*²⁴ Dit wil zeggen dat VOO NV een begunstigde niet kan verplichten om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.²⁵
42. Het BIPT is van mening dat (in het kader van de Single Installer procedure²⁶) VOO NV van de begunstigde enkel handelingen kan vereisen die noodzakelijk zijn voor het leveren van diensten aan klanten. VOO NV moet dus de technische noodzaak van de gevraagde handelingen en metingen voor de begunstigde kunnen aantonen, teneinde zeker te zijn dat deze geen nutteloze handelingen moet uitvoeren, noch onredelijke kosten moet dragen.
43. De plaatsing van een spanstrip om op een visuele manier de geleverde diensten te kunnen identificeren mag niet vereist worden van een begunstigde gezien een dergelijke handeling technisch gezien niet noodzakelijk is in het kader van een installatie en van de levering van telecomdiensten.

²¹ Zie sectie 4.3 Identification des lignes du Réseau van het Main Body document: « *D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble* ». of §247 uit de Main Body : « *Deux repères sont placés sur le câble de chaque Client Final. D'une part, un repère sous forme d'une combinaison alpha numérique en vue de repérer physiquement un client par rapport à la base de données de Nethys. D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble (actif, déconnecté, type de service actif, actif chez un Bénéficiaire,...)* ».

²² « *L'activation d'un nouveau Client Final d'un Bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes.* »

²³ « *La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieu de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de Nethys. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du Client Final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le Client Final.* »

²⁴ Zie §2314 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

²⁵ Dit wordt ook bevestigd door artikel 59 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

²⁶ Zoals bepaald in de secties 31.2.7 en 40.2.6 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

44. Bovendien stelt het CRC besluit van 29 juni 2018 expliciet dat VOO NV efficiënte en geautomatiseerde operationele ondersteuningssystemen moet implementeren om de levering van bitstreamdiensten mogelijk te maken :

« Overeenkomstig artikel 61, § 1, tweede lid, 8^o, van de wet van 13 juni 2005 moet de SMP-operator toegang verlenen tot de operationele ondersteuningssystemen (OSS) om de bitstreamtoegang binnen een redelijke termijn te kunnen garanderen. [...] Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel verlopen, is het essentieel dat deze zo accuraat mogelijk zijn en zoveel mogelijk geautomatiseerd worden. »²⁷

45. Indien VOO NV voor eigen doeleinden een dergelijke identificatie wenselijk acht, acht het BIPT dat deze visuele identificatie vervangen zou kunnen worden door een geactualiseerde database waarin de diensten die actief zijn op de kabel die aangesloten is op de TAP opgenomen zijn. Een dergelijke oplossing lijkt meer accuraat, transparant én efficiënt en is zelfs reeds in gedeeltelijke mate aanwezig. Het BIPT is wel van mening dat, in afwachting van de vervolmaking van een dergelijk efficiënt en geautomatiseerd systeem, de begunstigde geen spanstrip moet hangen.
46. Voor wat betreft het niet moeten uitvoeren van handelingen aan de TAP in het kader van de Single Install procedure stelt het BIPT vast dat er een overeenstemming bereikt is tussen Orange en VOO NV. Er is overeengekomen dat Orange in het kader van Single Install geen techniker naar de TAP moet sturen indien bepaalde voorwaarden vervuld zijn. Deze voorwaarden zijn de volgende:
- 46.1. De afwezigheid van een interventie aan de TAP moet worden beperkt tot het geval van interactieve gebruikers die geactiveerd zijn op het netwerk op het moment van de bestelling en waarvoor geen wijziging (toevoeging of verwijdering) van de televisiefilter nodig is ;
 - 46.2. De afwezigheid van een interventie aan de TAP mag alleen van toepassing zijn in het kader van de Single Installer-procedure ;
 - 46.3. In geval van reparaties moet de meting van de signaalsterkte op de 5 verschillende frequenties door de OLO worden verstrekt ;
 - 46.4. De kosten in verband met onderzoek naar ingress, dat door VOO NV is uitgevoerd, moeten door de OLO aan VOO NV worden terugbetaald in geval de oorzaak bij de klant van deze OLO ligt ;
 - 46.5. De OLO die verantwoordelijk is voor de installatie moet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de conformiteit van de verbindingkabel van de klant en voor het oplossen van problemen vanaf de klantuitgang van de TAP.
47. Het BIPT acht dat deze voorwaarden redelijk zijn om de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure mogelijk te maken.
48. VOO NV reageert dat het aanbrengen van de spanstrip geen reden is om een interventie uit te voeren aan de tap, maar dat dit enkel bijkomend wordt uitgevoerd wanneer er een

²⁷ Zie §§2408 en 2409 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

noodzakelijke interventie²⁸ plaatsvindt aan de tap. Aangezien VOO NV in het kader van een Single Visit/Dual Visit installatie altijd metingen aan de tap uitvoert, profiteert ze van deze gelegenheid om een spanstrip aan te brengen. In het kader van een Single Installer installatie, is de begunstigde verantwoordelijk voor de installatie, maar moet hij dankzij de voorwaarden hierboven geen spanstrip spannen.

49. Er ontbreken echter drie voorwaarden om volledig te voldoen aan de afspraken:
- 49.1. Alle datavelden aan de tap moeten ingevuld worden door een specifiek datapunt (samen bepaald met de begunstigde) zodat VOO NV later de database kan zuiveren.
 - 49.2. In geval er geen signaal aanwezig is, moet het veld in kwestie ingevuld worden met een '99', zoals voorzien in documenten van de procedure.
 - 49.3. In het geval de database stelt dat er een filter aanwezig is, dan moet de begunstigde een interventie aan de tap uitvoeren om deze filter te verwijderen.
50. Het BIPT acht dat deze voorwaarden niet onredelijk zijn en dat VOO NV deze dus kan opnemen.
51. Orange stelt dat §225, §226 en §266²⁹ uit de Main body en §49³⁰ uit de bijlage "Aspects techniques & opérationnels" niet meer in lijn zijn met de bepalingen van dit hoofdstuk en geen rekening houden met de implementatie van "Single Installer".
52. Het BIPT acht dat de door Orange aangehaalde paragrafen nog steeds van toepassing kunnen worden in het kader van "Single Visit/Dual Visit", maar met de implementatie van "Single Installer" zijn deze paragrafen niet meer correct. Het is daarom belangrijk dat deze paragrafen worden aangepast. Er moet worden verduidelijkt in welke gevallen deze taken uitgevoerd moeten worden, welke taken dan noodzakelijk zijn en door wie deze uitgevoerd moeten worden. Op deze manier, kan er geen verwarring optreden over wie welke taken uitvoert.

5.3 Conclusie

53. Het BIPT acht het aanbrengen van een spanstrip ter identificatie van een lijn door een begunstigde niet noodzakelijk, gezien een begunstigde niet kan verplicht worden om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. De betrokken paragrafen

²⁸ Opnemen status van alle klanten aan de tap, opsporen van fraudeurs, opzoeken ingress, identificatie van een af te sluiten klant,...

²⁹ "Si lors de l'analyse ou de la résolution d'une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », Nethys observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d'intervention de Nethys (suivant la procédure d'intervention qu'il a choisie) mais provient d'une cause non liée à Nethys, par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l'Installation Intérieure, ou d'une interférence technique dépendante d'une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d'une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit Nethys des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de Nethys. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à Nethys."

³⁰ "Dans le cas où l'habitation ne bénéficie pas d'un raccordement au Réseau de Nethys ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu'une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, et suivant la procédure d'installation choisie, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par Nethys sur demande du Bénéficiaire pour la partie de l'intervention qui relève de sa responsabilité..."

in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat het aanbrengen van een spanstrip in lijn is met de hierboven beschreven voorwaarden.

54. Voor wat betreft de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure acht het BIPT de hierboven aangehaalde voorwaarden redelijk. Het BIPT vraagt dan ook dat VOO NV deze mogelijkheid tot non-interventie en de daarmee verbonden voorwaarden opneemt in zijn referentieaanbod.
55. Daarenboven moet VOO NV het onderscheid tussen procedures die van toepassing zijn in geval van "Single Installer" en "Single Visit/Dual Visit" beter verduidelijken in het referentieaanbod, en specifiek met aandacht voor de eerder vermelde paragrafen.

6 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten

6.1 Inleiding

56. Orange reageerde op de consultatie dat VOO NV te weinig ruimte laat voor differentiatie en uiteindelijk een aanbod aan niet-residentiële klanten onmogelijk maakt of tenminste op ongerechtvaardigde wijze beperkt. Dit zou bovendien niet in overeenstemming zijn met het toepasselijke regelgevende kader. Zo beperkt VOO NV de verkoopmogelijkheid tot eindgebruikers³¹ en beperkt ze het aantal TV-wandcontactdozen tot 4³². Daarenboven stelt VOO NV ook dat alle breedbandprofielen onderworpen zijn aan traffic management maatregelen³³.

6.2 Analyse

57. Vooreerst wil het BIPT benadrukken dat elke begunstigde in staat moet kunnen zijn om alle functionaliteiten, die VOO NV aan zijn eindklanten (zowel residentieel als professioneel) biedt, te kunnen dupliceren³⁴.

6.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst

58. Het BIPT stelt vast dat het referentieaanbod veel verwijzingen bevat die impliceren dat de verkoop van de wholesale producten beperkt is tot eindgebruikers. Zo wordt er consistent gesproken van eindgebruikers van begunstigde operatoren.³⁵ Het BIPT acht dat al deze (impliciete of expliciete) verwijzingen naar en beperkingen tot verkoop aan eindgebruikers moeten aangepast worden zodat begunstigde operatoren hun producten kunnen overdragen of doorverkopen aan derde operatoren.

59. Het gereguleerde kader voorziet geen beperkingen aangaande de overdracht van de overeenkomst. Het BIPT ziet ook geen reden waarom deze mogelijkheid voor een begunstigde ingeperkt zou moeten worden.

60. Wat betreft de doorverkoop van de overeenkomst voorziet het gereguleerde kader eveneens nergens een mogelijke beperking hierop. Bovendien verzekert de definitie van doorverkoop juist de redelijkheid ervan. Het product dat doorverkocht wordt, is immers op technisch vlak identiek aan hetgeen aan de eigen retailklanten van de SMP operator of van de begunstigde

³¹ Zie definitie « Offre d'accès de gros à un débit binaire » (§39) in Main Body, « Le service d'accès central via le Réseau de Nethys jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande ». Maar ook definities in andere bijlagen zoals de « Conditions générales » (§11, §19, §20) beperken het type klanten typisch tot eindgebruikers.

³² Zie definitie « Raccordement Standard » (§33) in Main Body: "Raccordement au réseau de Nethys dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final."

³³ Zie §120 bij sectie 2.2.1 in Main Body: "Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, Nethys met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau"

³⁴ §2450 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "Wanneer de operator met een sterke machtspositie een nieuw retailaanbod wenst te ontwikkelen of een bestaand retailaanbod wenst aan te passen, moet hij garanderen dat het technisch dupliceerbaar is op basis van de wholesale-input die hij verstrekt. Het BIPT kan op gelijk welk moment eisen van de operator met een sterke machtspositie dat hij alle nodige informatie verstrekt om aan te tonen dat de technische dupliceerbaarheid volledig is gegarandeerd. Wanneer de omstandigheden dat vergen, kan het BIPT bovendien van de operator met een sterke machtspositie eisen dat hij dupliceerbaarheidstests uitvoert en/of alle nuttige informatie verstrekt aan het BIPT om zelf de dupliceerbaarheid te evalueren."

³⁵ Zoals in de §§ 45, 56 en 71 van de Main body.

operator wordt verkocht en er bestaat geen mogelijkheid om op basis daarvan gedifferentieerde diensten aan te bieden.³⁶ In dat opzicht acht het BIPT de stelling correct dat hiermee een mogelijke beperking op de commerciële vrijheid van de begunstigen ontstaat en dat de concurrentie op ongerechtvaardigde wijze belemmerd kan worden.

6.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten

61. Verder stelt Orange dat in het referentieaanbod alle noodzakelijke elementen voor het aanbieden van diensten aan niet-residentiële klanten ontbreekt en verwijst hiervoor naar de voorstellen die WIN aanbiedt aan zijn professionele klanten:

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

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

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

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

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

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

250 available profiles.³⁷

62. Orange vraagt ook een lijst met alle beschikbare profielen op het coax-netwerk, waaronder ook de breedbandprofielen waarvan WIN gebruik maakt in het kader van zijn B2B-aanbod.

63. Het BIPT benadrukt dat een beperking van de toegangsverplichting tot het leveren van residentiele diensten ongeoorloofd is. Zo stelt het CRC besluit van 29 juni 2018 ook expliciet:

"Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo'n beperking zou een belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren."³⁸

64. Bovendien heeft de CRC in zijn besluit van 29 juni 2018 een substitueerbaarheidstest uitgevoerd tussen particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen. In §1664 van het CRC besluit van 29 juni 2018, kwam de CRC tot de volgende conclusie: *"De aanbiedingen van centrale toegang die particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen ondersteunen, maken*

³⁶ Overeenkomstig de gehanteerde definities in sectie 21.3 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

³⁷ Vrije vertaling:

- Netwerk KPI's: redundantie, beschikbaarheid, verbeterde SLA, gegarandeerde bandbreedte, service flow management;
- Back-uplijn (bedrijfscontinuïteit ~ 4G-back-up);
- Mogelijkheid om verschillende VLAN's voor B2B te doen, van de kabelmodem tot het kernnetwerk van de alternatieve operator;
- Oplossing om een vast IP-adresbereik voor klanten onafhankelijk van de locatie toe te wijzen;
- 4 uur interventie voor reparatie (reparatie volgende werkdag);
- Uitgebreide SLA-interventie (24/24, 7/7);
- 250 beschikbare profielen.

³⁸ Zie §2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

deel uit van dezelfde productmarkt." Zowel uit de definitie van de productmarkt als de omschrijving van de toegangsremedie blijkt dus duidelijk dat er geen onderscheid mag gemaakt worden tussen residentieel gebruik en zakelijk gebruik. Daarenboven stelt het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang dat de breedbandproducten die aangeboden worden op de kabelnetwerken over coax niet tot die markt behoren.³⁹ Dit bevestigt nogmaals dat de breedbandproducten die over coax worden aangeboden, behoren tot markt 3b, overeenkomstig het CRC besluit van 29 juni 2018.

65. Het is ook in dat opzicht dat beperkingen van het aantal wandcontactdozen tot vier moeten verworpen worden aangezien professionele klanten zoals hotels, ziekenhuizen of rusthuizen ook toegang moeten kunnen krijgen tot andere aanbieders zoals begunstigde operatoren die gebruik maken van het netwerk van VOO NV. Deze beperking limiteert, zonder noodzakelijke reden, het vrij gebruik van de toegang tot het televisieplatform en beperkt dus de differentiatie mogelijkheden van de begunstigten.⁴⁰
66. Wat betreft niet-particuliere diensten, VOO NV biedt deze echter nauwelijks zelf aan: hun enige aanbod, VOObusiness, heeft exact dezelfde functionaliteiten dan het residentiële aanbod Quatro Max, met uitzondering van een betere SLA voor interventie in geval van problemen. Dit aanbod is dan ook gericht op de SOHO-klanten⁴¹. Voor grotere ondernemingen, verwijst de website van VOO door naar WIN⁴². In diezelfde optiek, verwijst WIN op zijn website naar VOObusiness voor SOHO-klanten. In tegenstelling tot Telenet, blijkt VOO NV dus niet te beschikken over een eigen afdeling, gespecialiseerd in niet-particuliere diensten.
67. WIN maakt bovendien niet alleen gebruik van het coaxnetwerk van VOO NV om zijn diensten aan te bieden, maar ook van ADSL en VDSL2 van Proximus, van 3G/4G of van glasvezel. Het is door die mix van technologieën moeilijk te bepalen welke dienstverlening WIN specifiek aanbiedt op het coax-netwerk. Daarenboven stelt WIN zichzelf voor op zijn website niet als een operator met gestandaardiseerde producten, maar als een integrator die enkel een op-maat-gemaakt product aanbiedt.
68. Dit laatste leidt echter tot de conclusie dat het wel degelijk mogelijk is om complexe niet-residentiële diensten aan te bieden op het coax netwerk van VOO NV. Voor de implementatie van deze functionaliteiten, moet VOO NV bovendien toegang verlenen aan personeel van WIN of het zelf doen voor WIN.
69. Volgend uit de non-discriminatie en toegangsverplichting die op VOO NV rust, moeten begunstigde operatoren ook toegang krijgen tot alle bestaande functionaliteiten die VOO NV aanbiedt aan WIN of zichzelf. Dit is bovendien noodzakelijk opdat begunstigde operatoren in staat zouden zijn om zich te differentiëren op basis van het referentieaanbod van VOO NV.

³⁹ Zie sectie 9.1. "Substitueerbaarheid tussen breedbandtoegang en hoogwaardige connectiviteit" en sectie 15.3 "Substitueerbaarheid tussen de diensten van hoogwaardige toegang en de diensten van centrale toegang" van het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang.

⁴⁰ Het BIPT verwijst hiervoor ook naar §2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "*Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo'n beperking zou een belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren. De vrijheid van gebruik van de wholesaleproducten is overigens een algemeen principe.*" Het spreekt voor zich dat het vrij gebruik van toegang tot het televisieplatform en het verbod op het opwerpen van ongerechtvaardigde belemmeringen eveneens opgaat voor de markt aangaande televisieomroep.

⁴¹ SOHO: Small Offices and Home Offices

⁴² WIN is een zustermaatschappij van VOO NV, die beiden eigendom zijn van Enodia.

Zoals hierboven reeds aangegeven mag VOO NV het gebruik van de toegangsdiensten immers niet beperken tot enkel residentieel gebruik.⁴³

70. Het BIPT vindt dat een vraag van een begunstigde voor de implementatie van een specifieke functionaliteit niet mag tegengehouden worden op basis van het feit dat VOO NV deze functionaliteit niet aanbiedt via het merk VOO. Het CRC besluit van 29 juni 2018 stelt net dat zo'n vraag veel breder moet beoordeeld worden door VOO NV, dan enkel op basis van hun residentieel retail-aanbod.⁴⁴
71. In dat opzelfde opzicht, is de vraag van Orange om een lijst te krijgen met alle beschikbare profielen op het netwerk relevant om gelijkaardige, professionele diensten te kunnen aanbieden als VOO NV. Het BIPT beslist daarom dat Orange toegang moet krijgen tot een dergelijke lijst.

6.3 Conclusie

72. Het BIPT acht het niet gerechtvaardigd om de overdracht en de doorverkoop te beperken door steeds te verwijzen naar eindgebruikers als enige, mogelijke klanten van een begunstigde. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
73. Een beperking tot 4 wandcontactdozen sluit bepaalde gebruiken van de toegangsremedie op voorhand uit, wat niet conform het CRC besluit van 29 juni 2018 is, en wordt daarom verworpen. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
74. VOO NV zal aan zijn begunstigten een lijst geven met alle profielen die VOO NV gebruikt op zijn coax-netwerk. Bovendien mag een redelijke vraag van een begunstigde voor de implementatie van een specifieke business functionaliteit niet tegengehouden worden op basis van het feit dat VOO NV deze functionaliteit niet zelf aanbiedt via het merk VOO.

⁴³ Overeenkomstig §2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁴⁴ Zie §2317 van het CRC besluit van 29 juni 2018: *"De SMP-operator mag weigeren om gevolg te geven aan een verzoek om toegang wanneer dat verzoek niet redelijk is, inclusief voor verzoeken in verband met een dienst die in het referentieaanbod is opgenomen. In geval van weigering dient de SMP-operator voldoende te rechtvaardigen waarom hij vindt dat de aanvraag onredelijk is. Indien noodzakelijk zal het BIPT de gegrondheid van de eventuele weigering beoordelen"*

7 Deactivatie

7.1 Inleiding

75. Het referentieaanbod legt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een de-activatie (en de bijhorende installatie van een filter aan de TAP-uitgang) bij VOO NV.⁴⁵

7.2 Analyse



Figuur 1: Toepasselijkheid van de de-activatie in de klantenrelatie

76. De activatie en de-activatie van een eindklant maken een integraal deel uit van het beheer van de klantenrelatie, hetgeen onder de controle staat van de begunstigde. Zo stelt het CRC besluit van 29 juni 2018 duidelijk dat: *"De OLO beheert de klantenrelatie en de hiermee verbonden technische, operationele en contractuele aspecten. [...] Om dit doel te bereiken, moet de alternatieve operator in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren (waaronder de installatie en reparatie bij de eindklant)".*⁴⁶
77. Het CRC besluit van 29 juni 2018 verwijst bovendien specifiek naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om toegang tot de TAP te hebben om een filter te kunnen installeren:
- "Het is belangrijk dat ten minste de volgende elementen daarin mogelijk gemaakt worden: toegang tot de TAP om de filter te verwijderen (of installeren, afhankelijk van de context en afgenomen dienst)".*⁴⁷
78. Hierbij wordt specifiek verwezen naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om een filter te installeren en om dus een de-activatie uit te voeren. Volgens het BIPT zijn de bepalingen in het Besluit van 29 juni 2018 voldoende duidelijk. Een begunstigde operator moet een filter kunnen installeren indien hij dit nuttig acht. Het BIPT is van oordeel dat deze activiteit wel degelijk een onderdeel is van het Single Installer Project en dus door VOO NV moet geïmplementeerd worden.
79. Het BIPT herinnert VOO NV eraan dat het CRC besluit van 29 juni 2018 reeds een lange tijd in werking is getreden en benadrukt het belang om dit project zo snel mogelijk op te nemen in de eerstvolgende IT release,⁴⁸ zoals reeds meermaals aangehaald door het BIPT.⁴⁹

⁴⁵ Zie §239 van het "main body" document van het referentieaanbod van VOO NV.

⁴⁶ Zie in deze zin §2401 en 2402 van het CRC besluit van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

⁴⁷ Zie §§2406 e.v. en 2958 e.v. van het CRC besluit van 29 juni 2018 betreffende de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

⁴⁸ Het BIPT behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen VOO NV voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

⁴⁹ Het BIPT heeft dit standpunt reeds benadrukt in zijn brieven van 5 maart 2019 en 3 mei 2019.

80. VOO NV reageert dat het als netwerkoperator de enige verantwoordelijke kan zijn om klanten af te sluiten, wanneer ze hun abonnement bij begunstigen hebben opgezegd. [vertrouwelijk] Dit is zeer complex en door de vele menselijke handelingen, zullen er al gauw fouten ontstaan. [vertrouwelijk] De enige werkbare oplossing is volgens VOO NV dat het de de-activaties zelf uitvoert. Bovendien zou Orange niet geïnteresseerd zijn in het uitvoeren van deactivaties.
81. Het BIPT benadrukt dat een deactivatie moet uitgevoerd kunnen worden door een begunstigde, want de begunstigde *"moet in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren"*. Deze aspecten beperken zich dus niet exclusief tot installatie en reparatie. Het BIPT blijft daarom bij zijn standpunt dat de begunstigde de deactivatie moet kunnen uitvoeren. Dit betekent dat VOO NV zijn referentieaanbod hiermee in lijn moet brengen.
82. Het BIPT stelt verder dat menselijke fouten nooit kunnen uitgesloten worden, [vertrouwelijk] en dat Orange in het verleden herhaaldelijk en ook tijdens deze consultatie duidelijk zijn interesse heeft laten blijken in de ontwikkeling van deze functionaliteit. Het BIPT ziet weinig verschil met argumenten die in het verleden werden gegeven betreffende de "Single Installer" procedure wat uiteindelijk ook geïmplementeerd werd, zonder dat de dienstverlening van Orange of VOO NV eronder heeft geleden. Kortom, het BIPT ziet geen reden om de verantwoordelijkheid voor de de-activatie noodzakelijkerwijze bij VOO NV te leggen.
83. Orange en Proximus gaan akkoord met het BIPT. Proximus vraagt bijkomend dat verduidelijkt wordt of dat een begunstigde per de-installatie kan opteren om dit ofwel in eigen beheer of door de kabeloperator te laten uitvoeren.
84. Het onderdeel "operationele aspecten"⁵⁰ van de toegangsremedie verplicht begunstigen niet om een definitieve keuze te maken tussen het zelf uitvoeren van installaties en deactivaties of dit te laten uitvoeren door VOO NV. Het bepaalt slechts dat een begunstigde in staat moet zijn om dit zelf te doen. Een combinatie van beide regimes moet dus mogelijk zijn op voorwaarde dat dit op redelijke wijze uitgeoefend wordt.

7.3 Conclusie

85. VOO NV zal alle paragrafen in het referentieaanbod die het bereik van het Single Installer proces beperken tot de activatieprocedure aanpassen zodat ook de-activatie hiertoe behoort en dat dit kan uitgevoerd worden door een begunstigde, indien een begunstigde dit wenst.

⁵⁰ §2400 van het CRC marktbesluit van 29 juni 2018: *"De alternatieve operator moet in staat zijn om het volledige installatie- en reparatieproces in eigen beheer uit te voeren."*

8 Eigen profielen

8.1 Inleiding

86. Paragraaf 114 van het "Main Body" document en paragraaf 10 van de bijlage "Aspects techniques & opérationnels" van het referentieaanbod van VOO NV bevat volgende beperking op het aanvragen van eigen profielen door begunstigde operatoren: *"Le Bénéficiaire a la possibilité de définir ses profils internet propres. Il introduira une demande de Profil dont la faisabilité technique sera analysée par VOO NV afin d'éviter un impact négatif sur le réseau. VOO NV est en droit de refuser l'activation d'un profil demandé pour des raisons techniques liées à l'impact sur le réseau et sur le niveau de service de l'ensemble des utilisateurs du Réseau [...]".*⁵¹

8.2 Analyse

87. Het CRC besluit van 29 juni 2018 stelt duidelijk in § 2313 dat elke begunstigde operator moet beschikken over *"de mogelijkheid om zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen."*
88. Vanuit concurrentieel oogpunt is het belangrijk dat begunstigde operatoren zich kunnen differentiëren en zelfstandig eigen profielen kunnen bepalen. Echter, volgens VOO NV moet elke aanvraag van een begunstigde operator eerst een technische analyse ondergaan binnen het kader van een redelijk verzoek.
89. De CRC benadrukt dat een dergelijke analyse enkel in beperkte gevallen nodig is. Vandaag biedt VOO NV aanbiedingen aan variërend van (75Mbps/4Mbps/100Gb; solo light) over (125Mbps/6.5Mbps/onbeperkt: solo relax) tot (400Mbps/20Mbps/onbeperkt: solo max). Profielen met kenmerken binnen de particuliere marktaanbiedingen van VOO NV hebben geen analyse nodig omdat de impact op het netwerk van dergelijke profielen vergelijkbaar is met de particuliere retailsaanbiedingen van VOO NV. Zo zou een aanvraag voor een eigen profiel (250Mbps/12Mbps/onbeperkt) in principe geen analyse noodzaken. Profielen waarvan de verhouding tussen upload en download afwijkt, kunnen wel een technische analyse noodzaken. Er bestaan dus gevallen waarin een technische analyse noodzakelijk is, maar het is onredelijk en disproportioneel om dit voor alle aangevraagde profielen op te leggen.
90. In elk geval verwacht het BIPT dat de procedure voor het aanvragen van een eigen profiel snel en efficiënt verloopt. Het BIPT verwacht dan ook dat VOO NV alles in het werk stelt om dit verzekeren en zal aanvragen hieromtrent van nabij opvolgen.
91. In eerste instantie, gaat VOO NV akkoord met het standpunt van het BIPT, maar geeft ook aan dat er verscheidene gevallen zijn waarin een technische analyse nodig is. Voor zo'n technische analyse (voornamelijk capaciteitsplanning) stelt VOO NV dat het 6 tot 8 weken nodig heeft. Daarna volgt er een implementatie waarbij het profiel toegevoegd wordt in de wholesale IT-systemen en geconfigureerd wordt in de netwerkonderdelen. De timing van deze implementatie is afhankelijk van 1) het gevraagde profiel (hoe dichter het aansluit bij

⁵¹ Vrije vertaling: De Begunstigde heeft de mogelijkheid om zijn eigen internetprofielen te definiëren. Hij zal een profiel aanvraag introduceren waarvan de technische haalbaarheid door VOO NV zal worden geanalyseerd om een negatieve impact op het netwerk te voorkomen. VOO NV heeft het recht om de activering van een gevraagd profiel te weigeren om technische redenen die verband houden met de impact op het netwerk en de kwaliteit van de diensten van alle gebruikers van het netwerk [...].

de retailaanbiedingen, hoe beter), 2) een nieuw of een aangepast profiel (een aanpassing is sneller dan een nieuw profiel dat een IT-release nodig heeft) en 3) de netwerkdelerdelen, de 'freeze'-periode en de beschikbare IT-capaciteit. In totaal betreft het dan zes maanden implementatietermijn van zodra de technische analyse voltooid is. VOO NV bevestigt dat het deze informatie zal toevoegen aan het referentieaanbod.

92. Het BIPT herhaalt dat het door VOO NV voorgestelde proces langdurig en niet zeer efficiënt lijkt. Het zal in die zin toekomstige aanvragen voor eigen profielen van nabij opvolgen en toetsen aan de non-discriminatieverplichting.

8.3 Conclusie

93. VOO NV moet de benodigde informatie over de aanvraagprocedure met bijhorende antwoordtermijnen van een eigen profiel toevoegen in het referentieaanbod.
94. Deze aanvraagprocedure zal ook de stappen van de technische analyse bevatten, welke elementen onderzocht worden en vanaf welke kenmerken (upload/download/volume of een combinatie hiervan) een technische analyse nodig is, rekening houdende met de hierboven gemaakte opmerkingen.

9 Mogelijkheid tot differentiatie

9.1 Inleiding

95. Het huidige referentieaanbod van VOO NV is gebaseerd op laag 3 van het OSI-model, Een operator haalt aan dat de uitwerking van de toegangsremedie op de markt van centrale toegang via kabel (markt 3b2)⁵² zich noodzakelijkerwijze op laag 2 van het OSI-model moet bevinden en dat het referentieaanbod van VOO NV een heel aantal beperkingen bevat die differentiatie zouden verhinderen.

9.2 Analyse van het aanbod van VOO NV

96. Het CRC besluit van 29 juni 2018 legt aan VOO NV de verplichting op om bitstreamtoegang aan te bieden aan begunstigde operatoren, zonder dat er gespecificeerd wordt op welke laag van het OSI model dit moet gebeuren.

97. Om te verklaren wat bitstreamtoegang is (of beter, om te verduidelijken wat het niet is), wordt er vaak een vergelijking gemaakt met een doorverkoop aanbod. Een doorverkoop product is op technisch vlak identiek aan hetgeen dat aan de eigen retail klanten van de SMP operator wordt verkocht.⁵³ In dat geval bestaat er dus in principe geen mogelijkheid voor de begunstigde operator om de aangeboden connectiviteitsdienst te differentiëren.

98. De remedies die worden opgelegd in het CRC besluit van 29 juni 2018 voorzien in een aantal (nieuwe) functionaliteiten van zowel technische als operationele aard waardoor de begunstigde operatoren zich kunnen differentiëren van de diensten van VOO NV. Deze mogelijkheid tot differentiatie is juist hetgeen bitstream onderscheidt van doorverkoop.

99. Voor het BIPT is het vooral van belang dat een begunstigde de mogelijkheid krijgt om eigen producten en diensten te creëren om aan haar eigen retailklanten aan te bieden. Om te evalueren of VOO NV de toegangsverplichting op een adequate wijze heeft geïmplementeerd, zal het BIPT nagaan of de verschillende technische en operationele bepalingen van het CRC besluit van 29 juni 2018 omtrent de mogelijkheid tot differentiatie worden gerespecteerd. In de sectie aangaande de toegangsverplichtings wordt specifiek bepaald welke functionaliteiten horen bij een bitstreamaanbod:

"Een debiet dat voldoende is om de ontwikkeling van diensten met zeer hoge snelheid mogelijk te maken in de zones waar die producten door de SMP-operator worden aangeboden;

- *De mogelijkheid om de retailediensten te differentiëren, dankzij dezelfde keuze van dienstkwaliteiten (QoS) die worden aangeboden aan de retailklanten;*
- *De mogelijkheid om zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen;*

⁵² Zoals opgelegd in sectie 31.2 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁵³ Zie in die zin het BEREC Report on Next Generation Access, BoR (10) 08, p.12.

- *Voldoende granulariteit van de connectiviteit, die wordt aangeboden naargelang van de keuze van de begunstigde;*
- *Het recht van de alternatieve operator om vrij het gebruik van het wholesaleproduct dat hij koopt te bepalen. Dat gebruik mag niet beperkt zijn tot enkel het dupliceren van de retailediensten van de SMP-operator. Eventuele beperkingen kunnen enkel gerechtvaardigd zijn om objectieve technische redenen.*
- *Geen beperking op de toegang tot sommige interconnectiepunten, uitgezonderd wanneer er een alternatief bestaat om met identieke mogelijkheden een eindgebruiker aan te sluiten;*
- *De SMP-operator moet een collocatieaanbod doen. Dankzij die verplichtingen is de fysieke verbinding van de elektronische-communicatienetwerken mogelijk. De SMP-operator moet overeenkomstig zijn referentieaanbod collocatiediensten aanbieden op het niveau van het CMTS of van de RPOI's.*
- *De SMP-operator moet de toegang verstrekken op het niveau van het interconnectiepunt, in overeenstemming met de capaciteit die de alternatieve operator heeft gevraagd (en betaald). De SMP-operator kan eventueel een minimumdrempel opleggen, op voorwaarde dat de noodzaak hiervan gerechtvaardigd wordt.⁵⁴*

100. Indien een aanbod in staat is om deze functionaliteiten te vervullen, dan beschouwt het BIPT dit als een bitstreamaanbod, ongeacht de onderliggende technologie om dit aanbod te implementeren.
101. Tegelijkertijd garandeert het CRC besluit van 29 juni 2018 aan de begunstigde operatoren dat VOO NV binnen de scope van de aangeboden wholesale diensten geen beperkingen mag opleggen,⁵⁵ tenzij er objectieve technische elementen zouden bestaan die een beperking kunnen rechtvaardigen.
102. Wat betreft de verschillende specifieke beperkingen in het referentieaanbod die het onmogelijk zouden maken voor een begunstigde om zich te differentiëren (zoals bijvoorbeeld de beperking tot residentieel gebruik) verwijst het BIPT naar de andere hoofdstukken van dit besluit. Dergelijke beperkingen, indien van toepassing, worden door het huidig besluit immers afgewezen. Het BIPT benadrukt nogmaals dat de mogelijkheid voor begunstigten om vrij het gebruik van het aangekochte product te bepalen, vereist is en dat ongerechtvaardigde beperkingen niet toegelaten zullen worden.
103. Hoewel het BIPT in eerste instantie dus van mening is dat de door VOO NV gekozen implementatie voldoet aan de vereisten van het CRC besluit van 29 juni 2018 en het mogelijk maakt voor begunstigde operatoren om een voldoende onafhankelijk product op de markt te zetten, wil dit niet zeggen dat de vraag aangaande de ontwikkeling en implementatie van een laag 2 – aanbod onredelijk is. Het BIPT stelt wel vast dat een dergelijke formele vraag tot op

⁵⁴ Zie §2313 van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁵⁵ Zie §2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming)... De vrijheid van gebruik van de wholesaleproducten is overigens een algemeen principe ... Zo ook mogen de andere verplichtingen die op deze markt worden opgelegd niet worden gemoduleerd volgens het gebruik dat van de centrale toegang kan worden gemaakt."; Zie §2326 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "Om de concurrentie en innovatie te stimuleren, is het gerechtvaardigd dat de OLO over de grootst mogelijke vrijheid beschikt wat betreft het gebruik van de wholesalediensten. Dit wil ook zeggen dat er een verschil moet kunnen bestaan tussen het gedrag van de eindklant van de SMP-operator en de eindklant van de alternatieve operator."

het heden nog niet werd gesteld aan VOO NV.⁵⁶ Er bestaat dus ook geen gemotiveerde weigering door de SMP operator die het BIPT kan onderzoeken, overeenkomstig de bepalingen van het CRC besluit van 29 juni 2018.⁵⁷

9.3 Preliminare analyse van een laag 2 - aanbod

104. Het BIPT zal echter toch reeds een eerste inschatting maken van de vraag, zijnde een bitstreamtoegang tot het netwerk van VOO NV op laag 2 van het OSI model, in het licht van de elementen in artikel 61, §2 van de wet van 13 juni 2005. Er zal daarbij gekeken worden naar (i) de technische en economische levensvatbaarheid van het gebruik of van de installatie van concurrerende faciliteiten en (ii) de graad van haalbaarheid van de voorgestelde toegangsverlening. Het is belangrijk om op te merken dat niet aan alle criteria cumulatief moet voldaan zijn vooraleer een aanvraag al dan niet als redelijk beschouwd kan worden. De evaluatie steunt met andere woorden op meerdere criteria waarbij het ene criterium meer kan doorwegen dan het andere.

(i) Technische en economische levensvatbaarheid van het gebruik of van de installatie van concurrerende faciliteiten

105. De eerste overweging draait rond de vraag of het vanuit technisch en economisch oogpunt redelijk is om een gereguleerde operator te verplichten om op twee verschillende wijzen uitvoering te geven aan dezelfde toegangsverplichting, inclusief de ontwikkeling van een nieuw, bijkomend referentieaanbod.⁵⁸

106. De financiële impact van deze ontwikkeling is sterk afhankelijk van de mate waarin een laag 2 – aanbod en een laag 3 – aanbod van elkaar verschillen. Het BIPT analyseert daarom in de volgende paragrafen de technische en operationele verschillen tussen beide aanbiedingen.

107. Historisch gezien, gebeurde de ontwikkeling van breedbanddiensten op een kabelnetwerk op basis van functionaliteiten gelieerd aan laag 3 van het OSI – model, terwijl een DSL-netwerk ontworpen werd vanuit een laag 2 – oogpunt. Het is pas met de komst van specifieke zakendiensten op kabelnetwerken dat Cablelabs een laag 2 - standaard (BSoD)⁵⁹ ontwikkeld heeft voor de kabelnetwerken. Deze standaard wordt echter op dit ogenblik slechts zeer beperkt gebruikt door de kabeloperatoren. VOO NV maakt geen gebruik van de laag 2 – transportfunctionaliteiten gedefinieerd binnen BSoD voor het transport van het bitstreamverkeer van de begunstigde operator, maar vertrouwt hiervoor op een laag 3 oplossing van Cisco nl. VRF.⁶⁰ Andere elementen zoals een volledige QoS-garantie gerelateerd aan een laag 2 - aanbod worden vandaag niet ondersteund door VOO NV in een wholesale-

⁵⁶ Zie paragraaf 2316 van het marktanalysebesluit van 29 juni 2018.

⁵⁷ Zie §2317 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "De verplichting om toegang te verstrekken geldt enkel voor redelijke verzoeken. De SMP-operator mag weigeren om gevolg te geven aan een verzoek om toegang wanneer dat verzoek niet redelijk is, inclusief voor verzoeken in verband met een dienst die in het referentieaanbod is opgenomen. In geval van weigering dient de SMP-operator voldoende te rechtvaardigen waarom hij vindt dat de aanvraag onredelijk is. Indien noodzakelijk zal het BIPT de gegrondheid van de eventuele weigering beoordelen in het licht van de elementen die zijn opgesomd in artikel 61, § 2, van de wet van 13 juni 2005. Die lijst van criteria is niet volledig, maar dient gewoon om de elementen te illustreren waarmee het BIPT rekening moet houden in het kader van zijn evaluatie."

⁵⁸ Zoals we hiervoor reeds aangegeven hebben, lijkt de huidige implementatie door VOO NV immers te voldoen aan de bepalingen van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁵⁹ BSoD: Business Services over DOCSIS.

⁶⁰ Virtual Routing and Forwarding: bij deze IP-gebaseerde technologie, bevat elke router verschillende routing tabellen waardoor pakketjes enkel naar het noodzakelijke IP-adres verstuurd worden.

omgeving. VOO NV zal dus moeten investeren in zijn netwerk om de toegangsverplichting op basis van laag 2 te implementeren

108. In het kader van een dienst die op een gedeeld medium wordt aangeboden, kan het nodig zijn om controles uit te voeren om de integriteit van het netwerk te verzekeren (bijvoorbeeld controle van snelheden, een controle op download- en/of uploadvolume of het opzetten van beveiligingsmechanismen). Deze controle wordt doorgaans geïmplementeerd via de BNG⁶¹, die echter functioneert op basis van laag 3 van het OSI-model. Een laag 2 – aanbod heeft dan tot gevolg dat een dergelijke controle moet geïmplementeerd worden door de begunstigde operator. In bepaalde omstandigheden kan het effectiever zijn als deze maatregelen door de SMP-operator worden uitgevoerd.
109. Tenslotte zullen er ook nieuwe operationele processen moeten ontwikkeld worden. De huidige procedures voor de ganse "customer lifecycle" (eligibility, provisioning, installation, repair) gaan uit van een laag 3 – toegang, wat VOO NV bijvoorbeeld de mogelijkheid biedt om in geval van klachten bepaalde mogelijke oorzaken vanop afstand te controleren. Ook is VOO NV op dit ogenblik verantwoordelijk voor het verdelen van de IP-adressen wanneer de modem voor de eerste keer verbinding maakt met het netwerk tijdens de installatie. Deze acties zijn niet langer mogelijk bij een laag 2 – aanbod waardoor de betrokken processen geheel opnieuw uitgewerkt en geïmplementeerd moeten worden.
110. De hiervoor besproken elementen (afwezigheid van bestaande laag 2 – functionaliteiten, afwezigheid van controle door VOO NV op gebruikte capaciteit en de mogelijke impact ervan op de beschikbare capaciteit, ontwikkeling van een nieuwe procedures,...) leiden tot de voorlopige conclusie dat de ontwikkeling van een laag 2 – aanbod een ingrijpende maatregel is en niet kan geïnterpreteerd worden als een eenvoudige toevoeging aan het bestaande laag 3 – aanbod. Er zijn weinig synergiën te vinden, wat de omvang van de investeringen die VOO NV moet maken voor de technische ontwikkeling en IT-implementatie van dit nieuwe aanbod aanzienlijk verhoogt.

(ii) Graad van haalbaarheid van de voorgestelde toegangsverlening, rekening houdende met de beschikbare capaciteit

111. Fundamenteel stelt zich de vraag naar de graad van haalbaarheid van een laag 2 – aanbod op een kabelnetwerk. Om deze inschatting te kunnen maken is het interessant om te kijken naar de keuzes die in het buitenland zijn gemaakt. Het BIPT zal daarom de bestaande wholesaleaanbiedingen van kabeloperatoren uit Nederland, Frankrijk, Denemarken, Australië en Duitsland overlopen:
 - 111.1. In Nederland heeft VodafoneZiggo een referentieaanbod gepubliceerd waarbij er sprake is van een uitwerking van de toegangsverplichting op laag 2. Dit is tot op het heden echter enkel een theoretisch voorstel aangezien er nog geen wholesale operatoren actief zijn op het netwerk van VodafoneZiggo. Zonder praktische

⁶¹ Broadband Network Gateway: deze server bevindt zich tussen het transport en het kernnetwerk van een operator en verstuurt het verkeer van de aangesloten klanten over het wereldwijde internet. In zekere zin, is het de eerste poort van het internet naar de eindklant, komende van het wereldwijde netwerk.

implementatie is het onmogelijk om nu reeds vast te stellen hoe het referentieaanbod effectief zal geïmplementeerd worden.⁶²

- 111.2. In Frankrijk verschaft Numéricable wholesaletoegang op laag 3. Aangezien Numéricable het verkeer van de begunstigde operator termineert, is het per definitie een laag 3 – aanbod, ongeacht de gebruikte technologie om dit verkeer te termineren.⁶³
- 111.3. In Australië bestaat er een nationaal wholesale open-access netwerk (National Broadband Network – NBN) hetgeen verschillende vaste en mobiele netwerktechnologieën omvat (zoals FTTB, FTTC, HFC, etc.). Retailserviceproviders kunnen een overeenkomst met NBN sluiten om toegang te krijgen tot het netwerk. NBN biedt dus een laag 2 – toegang aan op HFC-netwerken.⁶⁴
- 111.4. In Denemarken heeft TDC een referentieaanbod gepubliceerd waar toegang wordt aangeboden op laag 3.⁶⁵
- 111.5. In Duitsland bestaan er twee relevante voorbeelden: (i) in overeenstemming met de remedies die de Europese Commissie heeft opgelegd naar aanleiding van de overname van Unitymedia door Vodafone⁶⁶, blijkt dat Vodafone de IP-adressen van de begunstigde operator verleent aan de eindapparatuur van de eindgebruikers van de begunstigde operator, wat typerend is voor een laag 3-aanbod. (ii) Tele Columbus stelt zijn netwerk open voor Telefonica.⁶⁷ Aangezien Telefonica als begunstigde operator bij Vodafone gebruik zal maken van een laag 3-aanbod, is het zeer waarschijnlijk dat Telefonica bij Tele Columbus ook gebruik zal maken van een laag 3-aanbod.⁶⁸

⁶² De uitwerking van de toegangsverplichting wordt in Nederland eerst tussen de partijen onderhandeld, waardoor de precieze uitkomst daarvan nog onzeker is op dit ogenblik. Daarenboven schrijft ACM in voetnoot 97 van haar Marktanalysebesluit Wholesale Fixed Access van 31 juli 2018: *"Een laag 3-toegangsdienst betreft een dienst op IP-niveau van het OSI-model. In tegenstelling tot de laag 2 WBT-dienst die KPN aanbiedt, kunnen over kabelnetwerken alleen laag 3 WBT-diensten worden aangeboden. In de DOCSIS-standaard is alleen een laag 3 IP-dienst en geen laag 2 Ethernetdienst opgenomen."*

⁶³ <http://alticefrance.com/sites/default/files/pdf/conditions-specifiques-odr-2.pdf>: *"Annexe 2 description des Services: Numericable achemine des paquets (flux internet, VoIP, interactivité portail TV et interactivité portail VOD) depuis l'Utilisateur Final jusqu'à la porte de collecte VoIP et Internet. L'Opérateur, quant à lui, achemine sur son réseau, depuis et vers la porte de collecte VoIP et Internet le trafic internet et ce à destination de l'Utilisateur Final."*

⁶⁴ De context waarin dit aanbod werd ontwikkeld is echter totaal verschillend van de Belgische context: NBN is een netwerkoperaator die specifiek werd opgericht in 2010 als wholesale provider voor een FTTX netwerk. Hiervoor werd een laag 2 - aanbod ontwikkeld, zoals ook gebruikelijk is voor FTTH-netwerken. In 2014 heeft NBN het HFC netwerk van Telstra en Optus overgenomen en heeft het hierbij, om als efficiënte operator extra investeringen te vermijden voor de begunstigten die zich wilden aansluiten op hun netwerk, het laag 2 aanbod behouden. Dit in tegenstelling tot VOO NV dat gestart is met een laag 3-aanbod. Zoals blijkt uit de opsomming van de buitenlandse operatoren in § 111 is dat de courante praktijk aangezien er voor zover bekend wereldwijd maar één aanbod bestaat dat gebruik maakt van een laag 2 – aanbod (en dit dan nog in een zeer specifieke context). Dit L2 - aanbod heeft echter ook wel een aantal nadelen zoals het verplicht gebruik van een modem van NBN. Verder is het onduidelijk hoe televisiediensten over DVB-C kunnen geïntegreerd worden.

⁶⁵ <https://wholesale.tdc.dk/en/products/bredbaand/bsa-coax/documents?tag=Prices%20and%20agreements> (Zie bijlages 1a en 1b).

⁶⁶ Zie Annex A van de remedies die de Europese commissie heeft opgelegd naar aanleiding van de overname van Unitymedia door Vodafone, §8: *« Vodafone shall use IPv6 addresses from the address range of the New Cable Provider to address eRouters and end devices. Vodafone shall configure the address ranges in the Cable Modem Termination System (without charging a setup fee). »* Vrije vertaling: *"Vodafone zal IPv6 adressen gebruiken uit het adresbestand van de nieuwe alternatieve kabel operator om eRouters en eind-apparatuur te bereiken. Vodafone zal de adresbestanden invoeren in de CMTS (zonder een hiervoor een vergoeding aan te rekenen)."*

⁶⁷ <https://www.telefonica.de/press/press-releases/company/news/8801/up-to-1gbits-highspeed-internet-from-o2-for-even-more-households-telefonica-deutschland-and-tele-columbus-cooperate-on-cable-fiber-connections.html>

⁶⁸ Anders moet Telefonica tegelijkertijd gebruik maken van een laag 3-aanbod en een laag 2-aanbod, wat niet efficiënt is.

- 111.6. In Canada biedt Rogers wholesale toegang aan over het kabelnetwerk via een laag 3 - aanbod aangezien het zelf de IP adressen van de begunstige via DHCP toewijst aan de eindapparatuur van de eindgebruiker⁶⁹.
112. Dit overzicht toont aan dat er vandaag wereldwijd één operationeel laag 2 – aanbod bestaat op een kabelnetwerk. Dat wil zeggen dat VOO NV de tweede kabeloperator zou zijn die een dergelijk aanbod moet ontwikkelen en implementeren. Dergelijke ontwikkelingen gebeuren in nauwe samenwerking met de leveranciers van apparatuur en vragen extra tijd en geld omdat noch VOO NV, noch de leveranciers van apparatuur kunnen profiteren van een brede ervaring uit het buitenland.⁷⁰
113. Daarenboven worden de toekomstige netwerkontwikkelingen die VOO NV zou willen uitvoeren complexer, zoals de migratie naar een distributed CCAP architecture of de migratie naar EuroDOCSIS 3.1. Deze migraties zouden rekening moeten houden met een laag 2 – aanbod, dat nog nergens anders bestaat. Dit heeft tot gevolg dat significante onderdelen van het laag 2 – referentieaanbod van nul moeten ontwikkeld en geïmplementeerd worden, wat leidt tot bijkomende investeringen door VOO NV en zijn leveranciers van netwerkapparatuur.
114. Tenslotte vermeldt het CRC besluit van 29 juni 2018 de huidige beperkte interconnectie-capaciteit en de negatieve gevolgen die een lineair OTT TV aanbod hierop kan hebben.⁷¹ Een dergelijk TV aanbod kan immers gelanceerd worden op basis van een laag 2 toegang. Indien de eindklanten van een begunstigde operator disproportioneel veel capaciteit innemen, blijft er onvoldoende capaciteit over voor de andere (retail en wholesale) klanten.⁷²

9.4 Beschouwing reacties

Proximus

115. Proximus laat in zijn reactie weten dat het niet akkoord is met de conclusies uit dit hoofdstuk en maakt in zijn reactie geen onderscheid tussen Telenet of VOO NV. Echter Telenet gebruikt vandaag al een L2VPN-oplossing, terwijl VOO NV gebruik maakt van VRF, wat een laag 3 – oplossing is. De elementen uit de reactie van Proximus die van toepassing zijn op de huidige L2VPN-oplossing van Telenet worden daarom hier niet hernomen.
116. Meer concreet is Proximus het oneens met volgende punten:
- 116.1. Het laag 3-aanbod van VOO NV kan niet als een volwaardig bitstream aanbod bestempeld worden;
- 116.2. Het ontwikkelen van een laag 2-aanbod houdt geen onredelijke vraag in;
- 116.3. Er wordt een foutief verband getrokken tussen laag 2 en OTT (lineaire) TV.

⁶⁹ <https://www.rogers.com/cms/pdf/en/crtc/Access-Services-Tariff.pdf>, p. 71 §1.2d

⁷⁰ Enkel de leveranciers van het Australische NBN hebben hier ervaring mee.

⁷¹ Zie §2661 e.v. van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁷² Zij zullen dan een verminderde dienstkwaliteit ervaren door bijvoorbeeld onderbroken beelden of beelden in een lagere kwaliteit, herhaaldelijk opvragen van websites, tragere upload- en downloadsnelheden.

117. In de volgende paragrafen zal het BIPT de reactie van Proximus in meer detail bespreken.

Betreffende laag 3-aanbod als volwaardig bitstream aanbod

118. Proximus laat in zijn reactie weten niet akkoord te zijn met de analyse dat het laag 3 - aanbod van VOO NV als een volwaardig bitstream aanbod bestempeld kan worden. Proximus herhaalt dat er volgens hen door de afwezigheid van een volwaardig bitstream laag 2 - aanbod er onvoldoende mogelijkheid is tot differentiatie van de retaildiensten gezien ze de begunstigde geen even grote mate van controle noch dezelfde onafhankelijkheid biedt. Zo beschouwt Proximus ondermeer dat het huidige aanbod eerder aanzien dient te worden als een doorverkoop dan als een bitstream. Het BIPT heeft zijn standpunt hieromtrent reeds uiteengezet in §102 e.v. van dit besluit. Aangezien geen nieuwe argumenten aangehaald worden, blijft het BIPT bij zijn standpunt dat het laag 3 -aanbod als een volwaardig aanbod bestempeld kan worden.

Betreffende de onredelijke vraag voor het ontwikkelen van een laag 2-aanbod

119. Proximus is het niet eens met de preliminaire analyse als zou het ontwikkelen van een laag 2 - aanbod een onredelijke vraag inhouden. Proximus haalt hierbij verschillende argumenten aan die in de volgende paragrafen zullen besproken worden.

120. Om de integriteit van het netwerk te verzekeren is het volgens Proximus niet noodzakelijk om gebruik te maken van een BNG die werkt op laag 3. Proximus haalt hierbij aan dat er bijvoorbeeld geen BNG aanwezig is bij Brutélé en VOO NV en dat er ook geen gebruik wordt op het wholesale kabelnetwerk van NBN in Australië.

121. Het BIPT stelt echter dat zowel Brutélé, VOO NV als NBN⁷³ weldegelijk een Fair Use policy opleggen aan hun eindklanten en/of begunstigde operatoren om de integriteit van het netwerk te bewaken. Telenet controleert deze FUP zelf en dwingt die af via de PEP⁷⁴ in de BNG, terwijl Brutélé, VOO NV en NBN deze verantwoordelijkheid bij de begunstigde operator leggen, met de nodige gevolgen indien er niet voldaan wordt aan deze controle. NBN bijvoorbeeld vereist, net als VOO NV, dat de aangesloten eindklanten onderworpen zijn aan een FUP⁷⁵ zodat alle aangesloten klanten kunnen genieten van kwaliteitsvolle diensten. Indien een begunstigde operator niet voldoet aan de FUP van NBN, kan NBN de diensten onderbreken of zelfs stopzetten en de begunstigde operator afsluiten van zijn netwerk⁷⁶.

122. Proximus stelt dat VOO NV geen laag 3 nodig heeft om IP adressen van de kabelmodem te verdelen. Er is hierbij een verschil tussen het management van de kabelmodem waarbij een IP adres van de kabeloperator gebruikt wordt en de dataconnectie van de eindklant waarbij het IP adres toegekend wordt door de begunstigde. Het BIPT merkt op dat Proximus in zijn argumentatie juist aantoont dat een laag 3 verbinding vereist is, want VOO NV heeft een IP adres nodig voor de modem (wat het zelf moet toekennen). Pas na het verkrijgen van het

⁷³ Zie <https://www.nbnco.com.au/content/dam/nbnco2/2018/documents/sell/wba/SFAA-Wholesale-Broadband-Agreement-FairUsePolicy-nbn-Ethernet-Product-Module.pdf>, Hoofdstuk 4: "Unfair Use"

⁷⁴ PEP of Policy Enforcement Point is de netwerkfunctionaliteit die de FUP implementeert.

⁷⁵ "The purpose of this nbn™ Ethernet Fair Use Policy is to support the consistent supply of relevant products to all nbn customers and ultimately to End Users as expected by both parties as at the Execution Date, recognising that the nbn™ Infrastructure is a shared resource and the activities of one person can detrimentally affect the use of the nbn™ Infrastructure by another person" (zie pagina 3 op <https://www.nbnco.com.au/content/dam/nbnco2/2018/documents/sell/wba/SFAA-Wholesale-Broadband-Agreement-FairUsePolicy-nbn-Ethernet-Product-Module.pdf>)

⁷⁶ "..., non-compliance with this nbn™ Ethernet Fair Use Policy may result in:

(i) an immediate Ordering Freeze, Service Reduction or Suspension of an Ordered Product under clause F5 of the Head Terms;
(ii) the disconnection of Customer Equipment under clause C10 of the Head Terms;"

configuratiebestand via dit IP adres kan de L2VPN opgezet worden waarbij de modem een nieuw IP adres van de begunstigde operator verkrijgt. Aangezien een IP adres onlosmakelijk verbonden is met laag 3, blijft het BIPT bij zijn standpunt dat bij de huidige processen een laag 3 verbinding vereist is.

123. Volgens Proximus is het niet correct om te stellen dat het aanbod van Ziggo geen referentie vormt aangezien het uitgewerkt en gepubliceerd is. Het BIPT blijft hier bij zijn standpunt dat het zonder een reële implementatie onmogelijk is om nu reeds vast te stellen hoe het referentieaanbod effectief zal geïmplementeerd worden, zeker gezien het gebrek aan technische uitwerking in dat referentieaanbod.
124. Proximus stelt dat het gedwongen zou worden om tegelijkertijd gebruik te maken van een laag 3-aanbod (voor zijn diensten aangeboden over het kabelnetwerk) en een laag 2-aanbod (voor zijn diensten aangeboden over zijn eigen netwerk) wat niet efficiënt is. Het verwijst hier naar het voorbeeld van Telefonica zoals vermeld in § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Het BIPT wijst erop dat Proximus dit voorbeeld verkeerd interpreteert aangezien Telefonica hier in beide gevallen een wholesaleklant is. Bovendien biedt Proximus eveneens op commerciële basis diensten op Laag-3 aan (bijvoorbeeld Explore IP), waardoor het argument weinig pertinent is.

Betreffende het foutief verband tussen laag 2 en OTT (lineaire) TV

125. Tenslotte haalt Proximus aan dat er in § **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** een foutief verband getrokken wordt tussen "laag 2 en OTT (lineaire) TV" waarbij ze stelt dat OTT TV per definitie over laag 3 wordt getransporteerd, dat het beperken van een laag 3 **best effort** OTT TV discriminerend is en dat OTT TV klanten niet disproportioneel veel capaciteit zouden innemen. Het BIPT geeft echter nergens aan dat een lineair OTT TV aanbod moet gebruik maken van een laag 2 aanbod of dat zo'n lineair OTT TV aanbod niet toegelaten is. De aangehaalde paragraaf wou slechts benadrukken dat het kabelnetwerk een gedeeld netwerk is waarbij het noodzakelijk is dat de bandbreedte proportioneel wordt verdeeld over alle eindklanten en dat dit met een laag 3 oplossing eenvoudiger kan worden nagegaan of afgedwongen door VOO NV. De aangehaalde discussie doet bijgevolg niet ter zake.

Conclusie

126. Het BIPT meent dat Proximus onvoldoende nieuwe argumenten heeft aangebracht om zijn standpunt te wijzigen:
 - 126.1. Er zijn geen nieuwe argumenten om het laag 3 - aanbod als niet volwaardig te beschouwen;
 - 126.2. De vraag tot een laag 2-aanbod blijft volgens het BIPT op het eerste zicht onredelijk. Alhoewel Proximus enkele bijkomende argumenten heeft aangebracht, bestaat er slechts één implementatie met een laag 2 -aanbod en blijft het aanbieden van een laag 2-aanbod een ingrijpende maatregel.
 - 126.3. De argumentatie rond het foutief verband tussen laag 2 en OTT (lineaire) TV is niet relevant in deze discussie.

Orange

127. In essentie stelt Orange dat het de voorkeur heeft voor een laag 2 - aanbod, maar dat het voor hen niet zo belangrijk is of er nu een laag 2 of laag 3 - aanbod is op voorwaarde dat het voor de alternatieve operator mogelijk is om al hun diensten op een niet-discriminerende, kosten-efficiënte en competitieve manier aan te bieden.
128. Orange gaat in grote lijnen akkoord met de analyse gevoerd door het BIPT, maar heeft niettemin enkele bedenkingen. Zo stelt het dat VOO NV ook een FUP moet kunnen ontwikkelen zonder een laag 3 toegang door gebruik te maken van de IPDR data collection op de aangesloten modems. Ook heeft een laag 2 of een laag 3 aanbod geen invloed op de toekomstige netwerkstrategie van VOO NV voor de ontwikkeling van DCA. Vanuit technisch oogpunt, heeft een pure laag 2 – toegang daarom de voorkeur, want het laat een begunstigde toe om de laag 3 (IP, VLAN's, QoS, ...) volledig te controleren.
129. Het BIPT reageert dat een FUP meer is dan alleen een datatelling, maar ook een verkeersbeheersmaatregel die moeilijk kan geïmplementeerd worden op basis van laag 2.

9.5 Conclusie

130. Het BIPT acht dat, onder voorbehoud van de beperkingen in het referentieaanbod welke niet conform werden gevonden in dit besluit, de door VOO NV geïmplementeerde toegangsverplichting (op laag 3 van het OSI model) voldoet aan de vereisten van het CRC besluit van 29 juni 2018.
131. Daarnaast leidt een voorlopige analyse van de vraag van een operator om ook toegang te krijgen op laag 2 tot de conclusie dat een dergelijk verzoek op dit ogenblik niet redelijk lijkt te zijn. Wat dit laatste betreft kan het BIPT steeds haar standpunt herzien indien de feitelijke (technische) toestand evolueert of indien er andere inzichten worden aangereikt die de genomen conclusie in vraag zouden stellen.

10 Forecast

10.1 Inleiding

132. Het BIPT heeft een aantal opmerkingen ontvangen betreffende het voorspellingsstelsel.

10.2 Analyse

133. Proximus vraagt dat een begunstigde operator enkel de volumes meegeeft in zijn forecast van de installaties die VOO NV (via "Single Visit/Dual Visit") dient uit te voeren, daar de installaties die de begunstigde operator zelf uitvoert (via "Single Installer") geen invloed hebben op de operationele werking van de SMP-operator.
134. Het BIPT wil echter opmerken dat de forecast volumes bijvoorbeeld ook worden gebruikt om de dimensionering van het netwerk qua bandbreedte te verifiëren zodat noodzakelijke ingrepen op tijd kunnen ingepland worden en om bijvoorbeeld de capaciteit van de helpdesk⁷⁷ in te plannen. Volgens het BIPT dient de SMP-operator dus wel degelijk een volledig overzicht te hebben van alle geplande installaties, per type installatie, door de begunstigde operatoren.
135. Proximus vraagt dat de SMP-operator zelf een forecast volume bepaalt op basis van de beschikbare historische gegevens en dit voorstel aan de operatoren bezorgt, waarna deze hierop kunnen reageren.
136. Het BIPT heeft op dit moment geen informatie ontvangen waaruit zou blijken dat het huidige mechanisme zou moeten aangepast worden.
137. Proximus vraagt dat de begunstigde operator geen forecast volume moet meegeven indien het maandelijkse volume minder dan 150 bestellingen bedraagt.
138. Het BIPT verwijst hiervoor naar het CRC besluit van 3 september 2013 dat reeds een drempel van 150 lijnen voorziet waaronder geen forecasting noodzakelijk is.⁷⁸
139. Proximus vraagt dat het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren.
140. Het BIPT gaat akkoord met deze vraag daar deze aanpassing zowel ten gunste komt van de SMP-operator als van de begunstigde operator. Een geglobaliseerde forecast stelt de SMP-operator immers in staat om zijn techniekers op een efficiëntere manier in te zetten. Doordat het overrun-mechanisme pas ingaat op het globale forecast volume, kunnen eventuele afwijkingen tussen begunstigde operatoren onderling zo opgevangen worden. Hier tegenover staat dus dat indien het globale overrun-mechanisme wordt getriggerd, het niet uitmaakt welke begunstigde operator dit heeft veroorzaakt: elke bestelling van om het even welke begunstigde operator zal daarna worden beschouwd als zijnde in "overrun", met uitzondering van de begunstigde operator met een maandelijks volume minder dan 150 bestellingen. Dit

⁷⁷ Daar Orange vandaag de dag quasi alle installaties via "Single Installer" uitvoert, zou dit dus betekenen dat indien Orange enkel de "Single Visit/Dual Visit" forecast volumes zou meegeven, VOO NV geen overzicht zou krijgen om de achterliggende diensten op efficiënte wijze in te vullen.

⁷⁸ Zie Hoofdstuk 6.9.2.5 "Drempel" van het CRC besluit van 3 september 2013 betreffende het referentieaanbod van Tecteo.

mechanisme is identiek aan de bepalingen in de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen bij Proximus en zijn dus goed gekend door alle operatoren.

- 141. Proximus vraagt om te verduidelijken dat de forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA's betreffende het installatieproces.
- 142. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Zo is bijvoorbeeld de SLA IT availability, de SLA Repair of de SLA Interconnectie onafhankelijk van een forecast volume en zijn dus altijd volledig toepasbaar.

10.3 Conclusie

- 143. De referentieaanbieding dient te preciseren dat:
 - 143.1. De forecast moet opgesplitst moet worden per type installatie.
 - 143.2. Het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren.
 - 143.3. Een begunstige operator die minder dan 150 bestellingen per maand heeft, moet geen forecast volume bezorgen aan VOO NV. Voor dit type van operator, kan dan ook geen overrunmechanisme optreden.
 - 143.4. De forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA's betreffende het installatieproces.

11 SLA voor ondersteunende diensten

144. In dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld voor de ondersteunende diensten die voor meerdere eindgebruikers gebruikt worden: de SLA IT, de SLA Interconnectie en de SLA Netwerkextensies.
145. Het BIPT heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA waarden. Het BIPT zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:
- 145.1. Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;
- 145.2. Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;
- 145.3. Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de begunstigde een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer 3 werkdagen bedraagt.

11.1 SLA IT



Figuur 2: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

11.1.1 Inleiding

146. VOO NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de beschikbaarheid en performantie van zijn informatiesystemen.

11.1.2 Analyse

147. Zoals in §§ 2415 , 2416 en 2417 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreements (SLA). Het BIPT vermeldt in §2417 van dat besluit specifiek dat een SLA ook van toepassing is op de informatiesystemen (OSS/BSS) van de SMP-operator.

148. Volgens het BIPT dient ook de beschikbaarheid⁷⁹ van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren, voorzien te worden van een passende SLA, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.⁸⁰ Dit wordt immers reeds opgelegd in het sinds aanzienlijke tijd inwerking getreden CRC besluit van 29 juni 2018.⁸¹
149. Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, dient deze binnen een strikte termijn terug actief worden gezet om zo de achterliggende verschillende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Wanneer deze hinder te lang duurt, heeft de begunstigde operator dan ook recht om een compensatie te verkrijgen ter vergoeding van de opgelopen hinder door deze onbeschikbaarheid.
150. In zijn reactie op de consultatie, stelt VOO NV volgende SLA voor:
- Service Availability: 95% voor elke API call
 - Quality of Service: 5 seconden voor 95% van alle API calls.
151. VOO NV stelt geen compensatie voor.
152. VOO NV stelt in zijn reactie volgende twee SLA's voor het informatiesysteem voor:
- 152.1. SLA IT availability en bijhorende compensatie; deze bepaalt de beschikbaarheid van het informatiesysteem en geldt alle dagen tussen 8:00 en 22:00 uitgezonderd zon- en feestdagen.

Beschikbaarheid	Compensatie
X < 90%	25% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen
90% < X < 95%	10% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen
95% < X < 97,5%	5% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen

Tabel 1: voorstel VOO NV voor compensatie bij de SLA IT availability

- 152.2. SLA IT performantie; deze bepaalt hoe snel het informatiesyteem en wordt gemeten op basis van de antwoordtermijnen van de API aanvragen.

⁷⁹ Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

⁸⁰ Zoals vermeld in Bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁸¹ Het BIPT behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen VOO nv voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

Timer	Richtwaarde
95% van alle API calls	Antwoord binnen de 30 seconden
99% van alle API calls	Antwoord binnen de 60 seconden

Tabel 2 : Voorstel VOO NV voor de SLA IT performantie

153. Orange gaat in zijn reactie op de consultatie akkoord met het invoeren van een SLA IT availability en stelt 2 SLA's voor, voor de "Availability of Service" en "Quality of Service Run", dewelke worden gemeten volgens "industry standard" formules. Het BIPT wil echter eerst de formule van VOO NV evalueren, alvorens eventuele andere formules op te leggen. Het BIPT merkt op dat de formule voor de SLA IT performantie die VOO NV voorstelt gelijkaardig is aan de formule binnen de gereguleerde referentieaanbiedingen van Proximus.
154. Proximus haalt, net als Orange, in zijn reactie aan dat er een onderscheid dient gemaakt te worden tussen de beschikbaarheid van het IT systeem en de performantie van het IT systeem. Het BIPT gaat akkoord dat beide belangrijk zijn en in een passende SLA moeten worden vervat. Het BIPT merkt op dat VOO NV in zijn reactie dit onderscheid reeds gemaakt heeft. Proximus verwijst naar zijn SLA waarbij per maand maximaal 6 uur onderbreking toegelaten is binnen de "business hours (8-20h behalve zondag)" wat overeenkomt met een SLA van 98,1%.
155. Ter vergelijking is het BIPT nagegaan welke SLA's gebruikt worden in Nederland. Zo geeft KPN voor het informatiesysteem een SLA IT availability van 99,5% en SLA IT performance met een antwoordtermijn van 95% binnen de 8 seconden⁸².
156. Het BIPT heeft aan VOO NV bijkomende gegevens opgevraagd en heeft ook de KPI van KPN aan hen voorgelegd. VOO NV stelt dat het momenteel niet voldoende data heeft om zelf een SLA te kunnen berekenen, maar gaat akkoord met een SLA gelijkaardig aan die van KPN voor wat betreft SLA IT availability.
157. Het BIPT gaat akkoord om geen compensatiemechanisme in te voeren voor de SLA IT availability maar hier staat dan tegenover dat een begunstigde operator wel de mogelijkheid moet hebben om een reparatie aanvraag in te dienen via een alternatieve methode, zijnde via de telefoon of via e-mail. Bij een onbeschikbaarheid, zal de begunstigde operator de nog in te dienen aanvragen in een afzonderlijk systeem moeten bewaren, om ze nadien opnieuw in te voeren. Dit is dubbel werk en dus weinig efficiënt, en bovendien verhoogt dit de kans op fouten. Het via telefoon of via e-mail indienen van de aanvragen bij een onbeschikbaarheid betekent dat het aanvraagproces niet wordt onderbroken waardoor de helpdeskmedewerkers zich kunnen focussen op het afwerken van andere taken. Deze praktijk is al geruime tijd ook bij andere operatoren in voege.

⁸² Zie « VULA-WBA Annex 3 (procedures en serviceniveaus) v3.23 » op <https://www.kpn-wholesale.com/producten-diensten/breedband/wba.htm>

158. Daar VOO NV reeds beschikt over een helpdesk die reeds via de telefoon of via e-mail bereikbaar is, is er volgens het BIPT bijgevolg geen onredelijke bijkomende last voor VOO NV om deze aanpassing door te voeren.
159. Voor de SLA IT performantie zal het BIPT het voorstel van VOO NV behouden. Naar analogie met het voorstel van VOO NV zal een extra niveau van 99% worden ingevoerd. Het niveau zal evenwel verlaagd worden naar 30 seconden aangezien de standaard time-out van een SOAP service (zoals door VOO NV gebruikt) reeds op 60 seconden ingesteld staat. Het BIPT zal op dit moment enkel een SLA definiëren zonder compensatie. De SLA zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden.

11.1.3 Conclusie

160. VOO NV moet in zijn referentieaanbod opnemen dat het zal streven naar een beschikbaarheid van 99,5% van zijn IT systemen. Er dient hiervoor geen compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.
161. VOO NV moet toestaan dat een begunstigde operator reparatie aanvragen kan indienen via e-mail of via de telefoon.
162. VOO NV moet in zijn referentieaanbod volgende SLA IT performantie opnemen. Er dient hiervoor geen compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.

Timer	Richtwaarde
95% van alle API calls	Antwoord binnen de 5 seconden
99% van alle API calls	Antwoord binnen de 30 seconden

Tabel 3 : SLA IT performantie

11.2 SLA Interconnectie

11.2.1 Inleiding



Figuur 3: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

163. VOO NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de onbeschikbaarheid van de interconnectie met de begunstigde operator.

11.2.2 Analyse

164. Zoals in §2415 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven dienen de verschillende stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
165. De interconnectie vormt een kritiek punt in de samenwerking tussen VOO NV en zijn begunstigde operatoren: het is namelijk de plaats waarlangs al de communicatie tussen de eindgebruikers en de begunstigde operator loopt en een probleem bij deze interconnectie kan leiden tot het volledig onderbreken van bepaalde diensten voor (een gedeelte van) de klantenbasis. Omwille van deze cruciale positie, is het belangrijk dat de kwaliteit van de interconnectie (en vooral in geval van een onderbreking) gegarandeerd wordt door middel van een SLA en bijhorende compensatievergoeding.
166. Aangaande het SLA niveau en de compensaties voor de onbeschikbaarheid van de interconnectie, heeft het BIPT onderstaand voorstel gedaan inzake SLA Interconnectie:

Timer	Compensatie
Herstelling > 5 uur	5% van de maandelijkse huurprijs
Herstelling > 10 uur	10% van de maandelijkse huurprijs
Herstelling > 24 uur	25% van de maandelijkse huurprijs

Tabel 4 : SLA interconnectie

167. In zijn reactie op de consultatie heeft VOO NV volgende opmerkingen over de opgelegde SLA:
- 167.1. VOO NV wijst er op dat er tot nu toe nog geen enkel probleem heeft voorgedaan op deze interconnectie.
- 167.2. [vertrouwelijk] Het BIPT wijst erop dat het voorzien van een interconnectie met een andere operator veel voorkomt en dat dit tot de basis competenties behoort van een netwerkoperator. Het BIPT gaat er dan ook vanuit dat VOO NV dezelfde SLA niveaus kan behalen.

- 167.3. VOO NV kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor onderbrekingen waar zij geen oorzaak aan heeft (bv. verkeerde info van de begunstigde, overmacht, foutieve melding...). Het BIPT gaat hiermee akkoord op voorwaarde dat VOO NV duidelijk kan aantonen dat zij niet de oorzaak is van de onderbreking.
- 167.4. De interconnectie is redundant opgebouwd waardoor een dergelijke SLA volgens VOO NV slechts kan gelden indien ook de backup verbinding onderbroken is en compensatie zouden dan enkel verschuldigd zijn wanneer de backup verbinding niet werkt. Het BIPT gaat hiermee akkoord. Hoewel het BIPT begrijpt dat schadevergoedingen niet noodzakelijk aan de orde zijn wanneer de backup lijn naar behoren functioneert (en er dus geen impact is op de eindgebruiker) acht het BIPT het echter wel noodzakelijk dat de SLA van toepassing is met betrekking tot het herstel van de hoofdlijn. Het oorspronkelijke probleem moet immers zo snel mogelijk opgelost worden teneinde de normale situatie (interconnectie + backup) te herstellen. Het BIPT verwacht daarenboven dat VOO NV deze redundantie gebruikt om bij eventuele geplande onderbrekingen van de primaire interconnectie de communicatie zelf te laten doorlopen.
168. Orange stelt in zijn reactie dat de begunstigde operator voldoende compensatie dient te krijgen indien de dienstverlening van de klanten onderbroken wordt door een fout bij de kabeloperator. Het BIPT is van oordeel dat een compensatie voor de interconnectiedienst zou kunnen opgesteld worden, maar door enerzijds het ontbreken van concrete problemen in het geval de backup lijn gebruikt wordt en anderzijds door de potentieel aanzienlijke impact op eindgebruikersniveau van een onderbroken dienstverlening⁸³, verkiest het BIPT om zelf geen specifieke compensatie vast te leggen. De afwezigheid van SLA-compensatie doet uiteraard geen afbreuk aan de mogelijke schadevergoeding die een begunstigde kan vragen van de SMP operator op basis van het gemeenrecht of de eventuele boete (of andere maatregelen) die de regulator kan opleggen wegens mogelijke inbreuk op de verplichtingen die op de SMP operator rusten. De SLA zal bovendien worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden.
169. Aangezien er uiteindelijk door het BIPT geen compensaties worden opgelegd, zal alleen het meest strikte SLA niveau behouden blijven, welke als meetpunt kan dienen voor de kwaliteit van de interconnectiedienst.

11.2.3 Conclusie

170. VOO NV moet een onderbreking van de interconnectiedienst binnen de 5 uur nadat het door VOO NV vastgesteld wordt, en in ieder geval ten laatste 5u na melding door de begunstigde operator oplossen. Deze SLA is enkel van toepassing voor de componenten waar VOO NV voor verantwoordelijk is (o.a. interface equipment en bijhorende patching).
171. De SLA geldt niet voor geplande onderbrekingen die volgens het voorziene notificatieproces worden aangekondigd en waarbij redundantie voorzien moet worden om dienstonderbreking te vermijden.

⁸³ Een eventuele compensatie onder vorm van een boete die gebaseerd is op het tarief voor de interconnectiedienst zou geen gepast instrument zijn om dit soort van problemen te voorkomen aangezien de schade die volgt uit een buitendienststelling van de interconnectiedienst aanzienlijk hoger zou kunnen zijn dan dit tarief.

172. De SLA dient toegevoegd te worden aan de KPI rapporten.

11.3 SLA Netwerkextensie



Figuur 4: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

11.3.1 Inleiding

173. VOO NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de situaties waar een netwerkextensie (uitbreiding van de tap) noodzakelijk is.

11.3.2 Analyse

174. Zoals in §§ 2415, 2416 en 2417 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA).

175. In zijn reactie op de consultatie, merkt Proximus op dat er bij Telenet een SLA voor netwerkextensie wordt opgelegd, maar dat dit ontbreekt bij VOO NV. Het BIPT gaat hiermee akkoord en zal hiervoor een passende SLA opleggen.

176. Een netwerkextensie is een bijzondere vorm van netwerk repair. Zo is het mogelijk dat pas tijdens de installatie door de techniker van de begunstigde operator blijkt dat er toch geen plaats is op de tap om de wholesale eindklant aan te sluiten. In dat geval moet de technicus van de begunstigde operator een netwerk reparatie aanvragen, waarbij de tap uitgebreid wordt en er een bijkomende vrije plaats wordt aangemaakt voor de betrokken wholesale klant.

177. Het BIPT acht het in het algemeen niet noodzakelijk om een SLA te definiëren voor een netwerk repair aangezien VOO NV er alle belang bij heeft om een probleem in het netwerk snel op te lossen. Immers, bij een netwerk probleem zijn alle aangesloten klanten, zowel wholesale als retail, geïmpacteerd. Een netwerkextensie is echter geen standaard "netwerk reparatie" want er is geen probleem in het netwerk zelf, het is enkel één welbepaalde tap die moet uitgebreid worden om een nieuwe klant van de begunstigde aan te kunnen sluiten.

178. Het gaat hier dus om een netwerk reparatie die enkel de begunstigde operator ten goede komt. Om te beletten dat dit leidt tot discriminatie waarbij deze extensies te traag worden uitgevoerd waardoor de eindklant zijn bestelling zou kunnen annuleren, is het belangrijk dat een maximumtermijn bepaald wordt waarbinnen al deze aanvragen behandeld worden.

179. Telenet stelt in zijn reactie op de consultatie volgende SLA voor:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen
80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

Tabel 5: Voorstel Telenet voor SLA netwerkextensie

180. Telenet baseert zich voor dit voorstel op de huidige operationele gegevens en haalt ook aan dat, algemeen gezien, netwerkextensies een bijkomend onderzoek vragen waardoor de doorlooptijd van de verwerking van deze aanvragen langer duurt dan voor netwerkreparatie aanvragen.
181. Het BIPT heeft voor de bepaling van deze SLA bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV. Het BIPT merkt hierbij op dat het aantal netwerkextensie aanvragen laag is en dat er tot op heden geen problemen werden gemeld door een begunstigde operator. VOO NV heeft zelf geen voorstel gegeven voor deze SLA.
182. Desondanks is het BIPT wel van oordeel dat een SLA moet opgesteld worden, maar door de lage aantallen en door het ontbreken van concrete problemen, wil het BIPT op dit moment enkel een SLA definiëren zonder compensatie. De SLA zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden. Het BIPT zal voor het opstellen van deze SLA het voorstel van Telenet overnemen, daar er te weinig gegevens beschikbaar zijn van VOO NV om deze SLA op een adequate manier te bepalen.

11.3.3 Conclusie

183. VOO NV moet in zijn referentieaanbod volgende SLA Netwerkextensie opnemen:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen

80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

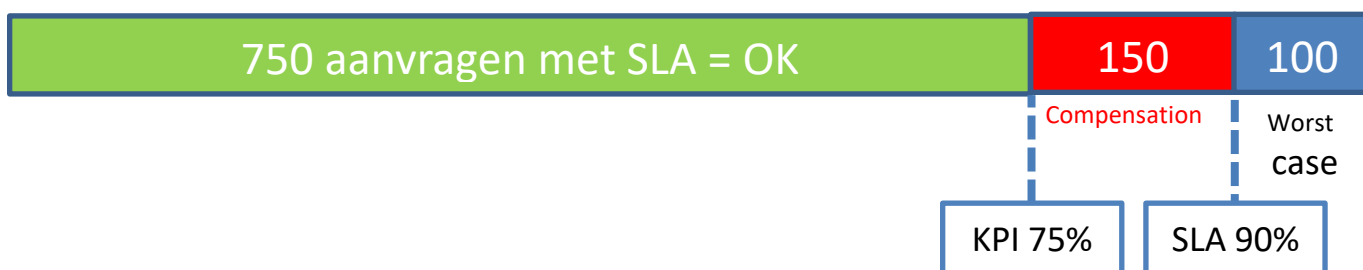
Tabel 6 : SLA netwerkextensie

184. Er moet geen compensatie worden toegevoegd voor deze SLA, maar de KPI van deze SLA moet wel worden toegevoegd aan de KPI rapporten.

12 SLA's voor de eindgebruiker

185. In dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld die enkel van toepassing zijn op een eindgebruikerslijn: de SLA Pre-order, de SLA installatie, de SLA Install Executed de SLA First Time Right, de SLA repair en de SLA Pro, zoals gedefinieerd hieronder.
186. Sommige van deze SLAs zijn enkel van toepassing voor een begunstigde operator die gekozen heeft voor het principe van "Single Visit/Dual Visit". Bij "Single Visit/Dual Visit", is VOO NV verantwoordelijk voor de installatie en de reparatie bij de eindklant. Om de kwaliteit van dit proces te garanderen, moet er een SLA zijn die dit bewaakt. Meer bepaald gaat het over de SLA Install, de Install Executed, de SLA Repair en de SLA First Time Right.
187. Echter vandaag de dag heeft VOO NV geen begunstigde operatoren die gebruik maken van "Single Visit/Dual Visit". Orange maakt sinds juli 2019 nl. gebruik van het "Single Installer" proces, waarbij het zelf verantwoordelijk is om de noodzakelijke ingrepen te doen bij de eindklant thuis in geval van installatie en reparatie. Aangezien de begunstigde bij dit proces dus zelf verantwoordelijk is voor deze werkzaamheden, zijn deze SLA's dan niet van toepassing op een begunstigde zoals Orange.
188. Desalniettemin acht het BIPT de implementatie van deze SLA's nuttig voor nieuwe begunstigde operatoren die zouden kunnen toetreden en opteren voor "Single Visit/Dual Visit".
189. Het BIPT heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA waarden. Het BIPT zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:
- 189.1. Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;
- 189.2. Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;
- 189.3. Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de AO een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer 3 werkdagen bedraagt.
190. Om te bepalen welke aanvragen/tickets beschouwd dienen te worden die onderhevig zijn aan een compensatie, worden door het BIPT onderstaande regels vastgelegd. Deze zijn van toepassing op elk niveau van de SLA.
- 190.1. De aanvragen/tickets van de periode waarvoor de SLA bepaald wordt, worden gesorteerd volgens stijgende duurtijd voor het afhandelen van de aanvraag;

- 190.2. De $(100\% - \%SLA)$ aanvragen met langste duurtijd (worst case) worden verwijderd uit de lijst;
- 190.3. De overige aanvragen $(\%SLA - \%KPI)$ worden meegenomen bij het berekenen van de compensatie, indien KPI lager is dan de SLA.
- 190.4. Onderstaande figuur geeft een voorbeeld voor het berekenen van het aantal aanvragen die onderhevig zijn aan de compensatie. Hierbij veronderstellen we een SLA niveau van 90%, een behaalde KPI van 75% en een totaal van 1000 aanvragen. De tickets worden gerangschikt volgens dalende conformiteit met de SLA, nl. van snelste uitvoering naar traagste uitvoering. De 100 worst case gevallen worden verwijderd. De overblijvende 150 aanvragen die niet voldoen aan de SLA zijn onderhevig aan een compensatie.



Figuur 5: voorbeeld berekening aantal aanvragen

12.1 SLA « Pre-Order »



Figuur 6: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.1.1 Inleiding

191. Het huidige "pre-order" proces bij VOO NV verloopt als volgt:
- 191.1. De begunstigde operator dient, volgens bepaalde formateringsregels, een adres door te geven via de API van VOO NV.
- 191.2. Deze aanvragen worden vervolgens manueel verwerkt door de helpdesk van VOO NV.
192. VOO NV heeft volgend voorstel voor een SLA pre-order ingediend bij het BIPT:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
95%	binnen de 2 Werkdagen

99%	binnen de 5 Werkdagen
------------	-----------------------

Tabel 7 : SLA pre-order voorstel VOO NV

12.1.2 Analyse

193. Zoals in §§ 2415 , 2416 en 2417 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA). Hieronder valt ook de "pre-ordering" fase die tot op heden nog niet voorzien werd van een SLA.
194. Orange stelt voor om nog een bijkomend niveau van 90% binnen 1 werkdag toe te voegen omdat de tijd tussen het 50% en 95% niveau groot is, waardoor een significant volume van tickets mogelijks pas op de 2^e werkdag zullen verwerkt worden.
195. Het BIPT verduidelijkt dat onterechte aanvragen niet dienen meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.
196. Het BIPT heeft de voorgestelde waarden geanalyseerd en bijkomende informatie opgevraagd aan VOO NV. Aangaande het voorstel van Orange, gaat het BIPT akkoord om een bijkomend niveau van 90% in te voeren van 1 werkdag. Volgens de gegevens van VOO NV is dit percentage haalbaar, zeker indien onterechte aanvragen worden verwijderd uit de SLA berekening.

12.1.3 Conclusie

197. De onterechte manuele adresopzoeken mogen niet worden meegeteld in de berekening van de SLA "Pre-Order".
198. VOO NV moet de SLA "Pre-Order" als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
90%	binnen 1 Werkdag
95%	binnen de 2 Werkdagen
99%	binnen de 5 Werkdagen

Tabel 8 : SLA pre-order

12.2 SLA Installatie



Figuur 7: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.2.1 Inleiding

199. In § 325 van het CRC besluit van 3 september 2013 aangaande het referentieaanbod van Tecteo in het Franstalig taalgebied, legt de CRC volgende SLA op aan VOO NV aangaande het uitvoeren van bestellingen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	15 Werkdagen	10 Werkdagen
95%	22 Werkdagen	16 Werkdagen
99%	35 Werkdagen	25 Werkdagen

Tabel 9 : SLA installatie 2013

200. Net zoals bij de SLA Repair, kan de begunstigde operator ook de keuze maken om bestellingen volledig in eigen beheer uit te voeren, volgens het "Single Installer" proces. Daarnaast, blijft ook de huidige mogelijkheid bestaan dat de begunstigde operator toelaat om de activiteiten aan de TAP niet zelf uit te voeren en dit dus over te laten aan VOO NV (het "Single Visit"/"Dual Visit" proces).
201. VOO NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen wijziging aangebracht aan deze SLA (de SLA komt dus overeen met hetgeen de CSA in zijn besluit van 3 september 2013 heeft vastgelegd).

12.2.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Installatie

202. Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk aangaande SLA Repair, voorziet §2400 van het CRC besluit van 29 juni 2018 de mogelijkheid om een installatie in eigen beheer uit te voeren. Deze "Single Installer" omvat een nieuw proces, met nieuwe verantwoordelijkheden voor alle partijen, dat reeds wordt beschreven in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van VOO NV.
203. Volgens het BIPT dienen de installatie activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige installatie proces vanaf de plaatsing van het order door de

eindklant bij de begunstigde operator tot het uitvoeren van binnenhuisinstallatie, verwijderen van een eventuele filter aan de TAP en de metingen aan de TAP. Er is geen enkele stap in dit proces waarin VOO NV moet tussenkomen waardoor VOO NV niet onderworpen moet worden aan een SLA, bij het gebruik van de "Single Installer" procedure. De SLA Installatie heeft dus enkel betrekking op de installaties die volgens het "Single Visit"/"Dual Visit" proces worden uitgevoerd.

204. Proximus vraagt zich af waarom er geen SLA bestaat voor kabelansluitingen aan de woning zelf. Dit type van installaties wordt expliciet uitgesloten in het referentieaanbod van VOO NV. Het BIPT wil echter verduidelijken dat de installaties met een kabelansluiting werden meegenomen in de bepaling van deze SLA. VOO NV moet zijn referentieaanbod aanpassen zodat dit wordt verduidelijkt. De "complexe" kabelansluitingen (bv. werken waarbij een vergunning moet worden aangevraagd, onderboringen, graafwerken of complexe gevelnetten) dienen niet mee in rekening te worden genomen.

Aangaande de niveau's van de SLA Installatie

205. Door deze ontwikkeling zal, net zoals bij SLA Repair, het aantal gevallen waarop de SLA van toepassing is significant dalen. Indien nodig kunnen ook de SLA niveaus herzien worden.

206. Volgens het BIPT kan de SLA Installatie dan ook scherper gesteld worden doordat:

- 206.1. De initiële leercurve voorbij is. VOO NV heeft voldoende operationele kennis opgebouwd;
- 206.2. Het aantal aanvragen drastisch zal verminderen door de invoering van de "Single Installer" procedure.

207. In dat opzicht heeft Orange de volgende SLA waarden voorgesteld:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	3 Werkdagen	-
95%	5 Werkdagen	-
99%	10 Werkdagen	1 Werkdag

Tabel 10 : SLA voorstel Orange

208. Het BIPT benadrukt het belang van een "exception process" voor de installaties die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op VOO NV. Het is daarom noodzakelijk dat VOO NV ook installaties, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

209. Volgens VOO NV zijn de voorgestelde SLA niveaus van Orange te kort. Na een gedetailleerde analyse komt VOO NV tot de conclusie dat zij deze niveaus niet kunnen behalen. VOO NV stelt evenwel geen andere SLA niveaus voor. Volgens VOO NV zou een striktere SLA in wholesale opleggen dan de SLA's die vandaag bestaan voor de retailaansluitingen disproportioneel zijn, gezien de grootte van het bedrijf. Een striktere SLA zou resulteren in het noodzakelijk vergroten van de pool van beschikbare techniekers voor installaties om aan de SLA te kunnen voldoen. Dit zou voor VOO NV veel te duur zijn.
210. Proximus stelt in zijn reactie op de consultatie voor om de SLA Installatie te aligneren met de SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding:

Timer	Zonder klantenbezoek	Met klantenbezoek	Met klantenbezoek en splicing
85%	-		20 werkdagen
95%	9 Werkdagen	11 werkdagen	29 werkdagen
99%	19 Werkdagen	22 Werkdagen	39 werkdagen
100%	45 Werkdagen	45 Werkdagen	-

Tabel 11 : SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus

211. Het BIPT gaat niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveau's uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens het BIPT niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën.
212. Het BIPT heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV om de stelling te verifiëren dat de opgelegde SLA te strikt zou zijn. De analyse van deze gegevens bevestigt dat de gevraagde SLA van Orange te strikt is. Het BIPT merkt op dat het totaal aantal aanvragen voor "Single Visit"/"Dual Visit" drastisch is gedaald na de introductie van het Single Installer proces op 1 juli 2019. Het BIPT merkt daarnaast nauwelijks een verschil op tussen de behaalde uitvoeringstijden van een "Single Visit" /"Dual Visit" installatie voor en na de introductie van het "Single Installer" proces. Op basis van de gegevens verstrekt door VOO NV zal het BIPT het voorstel van Orange aanpassen.
213. Het BIPT herhaalt dat na de introductie van Single Installer, het aantal installaties door VOO NV voor de begunstigde zeer sterk gedaald is. Verder heeft het BIPT een SLA Install Executed ingevoerd die nagaat in hoeverre gemaakte afspraken met de eindklant van de begunstigde gerespecteerd worden. Het is vooral deze laatste die belangrijk is voor de goede relatie tussen de begunstigde en de eindklant van de begunstigde. Daarom meent het BIPT dat de SLA Install minder belangrijk wordt.
214. Aangaande de bestellingen die volledig automatisch op afstand kunnen gerealiseerd worden, zonder enige fysieke tussenkomst van een techniker van VOO NV bij de eindklant van de

begunstigde operator, ziet het BIPT geen reden om niet akkoord te gaan met het voorstel van Orange, zijnde 99% in 1 werkdag.

215. Zoals reed vermeld, moeten ook de normale kabelaansluitingen meegerekend worden in deze SLA. Volgens de analyse van het BIPT, hebben deze aanpassingen aan de SLA een nauwelijks voelbare impact op de behaalde SLA niveaus van VOO NV.

Aangaande de compensaties voor SLA Installatie

216. In zijn reactie haalt Orange aan dat voor elk SLA niveau een passende compensatie voorzien moet worden zodat VOO NV voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de installaties moet voldoende snel afgewerkt worden), acht het BIPT het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. Het BIPT gaat dus akkoord met de redenering van Orange en voert op alle niveaus dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor aansluitingen die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
217. VOO NV voorziet in het referentie aanbod een compensatie van 5% van installatievergoeding per bijkomende werkdag uitstel. Het BIPT wenst echter om de berekening van de compensatie te laten afhangen van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde. Om de compensatie zo eenvoudig mogelijk te houden, meent het BIPT hierbij dat er geen onderscheid gemaakt moet worden in het soort aansluiting omdat elke installatie even belangrijk is waarbij het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt het BIPT een vast bedrag op van 1,10 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 5% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijzen⁸⁴ voor alle aansluitingen.

12.2.3 Conclusie

218. De toepassing van de SLA Installatie heeft enkel betrekking op de installaties die volgens het "Single Visit" / "Dual Visit" proces worden uitgevoerd. Installaties met "niet-complexe" kabelaansluitingen worden eveneens in rekening genomen. Waar noodzakelijk, moet VOO NV dit verduidelijken in zijn referentieaanbod.
219. VOO NV moet de SLA installatie als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek door een techniker van VOO	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen op afstand
80%	6 Werkdagen	-
95%	10 Werkdagen	-

⁸⁴ De huurprijzen zijn bepaald op basis van de tarieven voor 2020 zoals vastgelegd in het Besluit van de CRC van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang tot de netwerken van de kabeloperatoren voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en voor breedband.

99%	15 Werkdagen	1 Werkdag
------------	--------------	-----------

Tabel 12 : SLA installatie

220. VOO NV moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 1,10 € per bijkomende werkdag uitstel.

12.3 SLA "Install Executed"



Figuur 8: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.3.1 Inleiding

221. In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL referentieaanbod en het referentieaanbod van VOO NV. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van een "Appointment Kept" (of vergelijkbaar) SLA, waarin wordt nagegaan of de geplande installatieafspraken met de techniek van de SMP-operator wel degelijk is kunnen doorgaan.
222. Proximus merkt op dat het missen van een geplande afspraak met een techniek van de SMP-operator ervoor kan zorgen dat de eindklant van de begunstigde nutteloos verlof heeft moeten nemen en dat deze negatieve ervaring kan afstralen op de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.
223. Het BIPT gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hiervoor op te stellen, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.⁸⁵

12.3.2 Analyse

224. Zoals in §§ 2415, 2416 en 2417 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA).
225. Het BIPT zal zich baseren op de reeds bestaande definities van de SLA "Appointment Kept" en de SLA "Technically Executed" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Een verschil met Proximus is echter dat de begunstigde operator zelf de dienst moet activeren, in tegenstelling tot het bitstreamaanbod van Proximus, waar Proximus dit dient uit te voeren⁸⁶. Het is dus niet mogelijk om identiek dezelfde definities over te nemen.
226. Het BIPT definieert daarom een nieuwe SLA "Install Executed", dewelke wordt gedefinieerd als de verhouding van de installaties uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator die

⁸⁵ Zoals vermeld in Bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.

⁸⁶ Bijgevolg dient deze stap bij Proximus dus te vallen onder een SLA.

in het geplande tijdsslot plaatsvonden ten opzichte van alle installaties uitgevoerd door een techniker van de SMP-operator. Indien de techniker meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.

227. Het richtcijfer voor deze SLA wordt vastgelegd op 95%, dewelke voortkomt uit de reeds in voege zijnde SLA "Appointment Kept" en SLA "Technically Executed" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Door de technologisch neutrale definitie (xDSL of DOCSIS), ziet het BIPT geen reden om hiervoor een andere waarde vast te leggen. Aangezien VOO NV aan zijn onderaannemers eveneens een SLA van 95% heeft opgelegd voor dezelfde activiteit, is er volgens het BIPT geen reden waarom ditzelfde percentage niet zou kunnen behaald worden door VOO NV.
228. Het BIPT heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV om deze SLA te verifiëren maar VOO NV heeft de noodzakelijke details niet kunnen bezorgen. Het BIPT heeft deze SLA dus niet kunnen verifiëren, maar zoals hierboven reeds wordt aangehaald, heeft het BIPT geen omstandigheden vastgesteld waarom deze SLA voor VOO NV onredelijk zou zijn.
229. Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus moet eveneens worden ingevoerd, teneinde de naleving van de SLA te kunnen garanderen.
230. Het BIPT volgt trouwens deze KPI voor retailaansluitingen zelf op in haar kwaliteitsbarometer.

12.3.3 Conclusie

231. VOO NV moet een nieuwe SLA toevoegen aan zijn referentieaanbod. De SLA "Install Executed" houdt in dat minstens 95% van alle bestellingen met bezoek aan de eindklant door de techniker van de SMP-operator in het afgesproken tijdsslot moeten plaatsvinden. Indien de techniker meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.
232. Wanneer VOO NV de SLA "Install Executed" niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van 40 EUR per bestelling die valt onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

12.4 SLA "First Time Right"



Figuur 9: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.4.1 Inleiding

233. In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL referentieaanbod en het referentieaanbod van VOO NV. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van een "First Time Right" (of vergelijkbare) SLA, waaruit de kwaliteit van de uitgevoerde installaties door de technikers van de SMP-operator blijkt.

12.4.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA "First Time Right"

234. Zoals in §§ 2415, 2416 en 2417 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).
235. Proximus merkt op dat niet alleen de tijdsduur waarin de installatie wordt uitgevoerd, maar ook de kwaliteit van de installatie belangrijk is en in een SLA omvat moet worden. Indien de techniker van de SMP-operator een weinig kwaliteitsvolle installatie aflevert aan de eindklant van de begunstigde operator en er na enkele dagen reeds kwaliteitsproblemen optreden, zal deze eindklant geen positief beeld krijgen van de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.
236. Het BIPT gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hier voor op te stellen.
237. Het BIPT zal zich baseren op de reeds bestaande definitie van de SLA "First Time Right" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Daar deze definitie technologisch neutraal⁸⁷ is, ziet het BIPT geen reden om af te wijken van de reeds bestaande definitie. Het BIPT definieert dus een installatie als "First Time Right" indien er geen enkele reparatie aanvragen werden aangemaakt binnen de 14 kalenderdagen na het opleveren van de installatie door VOO NV. Bovendien zullen enkel de reparatie aanvragen waarvan de verantwoordelijkheid kan vastgelegd worden bij VOO NV als geldige aanvragen worden aanvaard om een installatie als "Non-First Time Right" te beschouwen.
238. Het installatie proces zorgt voor ongemak bij de eindklant (gezien deze ervoor moet zorgen thuis te zijn op dat ogenblik), waardoor een correcte installatie een belangrijk gegeven is in de relatie tussen de operator en zijn eindklant. Gezien dit belang is het aangewezen om eveneens een compensatie te voorzien indien deze SLA niet gehaald wordt. Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus wordt daarom ingevoerd. Dit wil zeggen een compensatie van het volledige installatietarief voor deze installaties die vallen onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

Aangaande de niveau's van de SLA "First Time Right"

239. In de context van "Single Visit/Dual Visit" installaties uitgevoerd door de techniker van de SMP-operator, is de SMP-operator verantwoordelijk voor de activiteiten aan de tap. De begunstigde operator blijft echter verantwoordelijk voor alle activiteiten na de tap, richting de eindgebruiker toe. Hierdoor is het niet mogelijk voor de techniker van de SMP-operator om een "end-to-end" test uit te voeren om zo de kwaliteit van zijn uitgevoerde werken te verifiëren.
240. Het BIPT heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV om een gepast SLA niveau vast te leggen. Zoals reeds eerder werd vermeld, merkt het BIPT op dat het totale aantal

⁸⁷ Dus zonder werkelijk verschil tussen de xDSL-technologie en de DOCSIS-technologie.

aanvragen voor "Single Visit/Dual Visit" drastisch is gedaald, na de introductie van het "Single Installer" proces.

241. Gegeven het feit dat de techniek van de SMP-operator niet in staat is om zijn uitgevoerde werken te verifiëren, dient er dus een marge te worden voorzien dewelke rekening houdt met onvoorziene, menselijke fouten, dewelke nooit volledig kunnen uitgesloten worden. Deze marge mag echter niet te groot zijn zodat de dienstverlening naar de begunstigde operator in het gedrang komt.
242. Volgens het BIPT vormt een percentage van 95% van "First Time Right" installaties door de techniek van de SMP-operator in het kader van "Single Visit/Dual Visit" installaties een degelijke balans hiertussen. Dit percentage werd ook geverifieerd op basis van de opgevraagde gegevens en werd als redelijk ondervonden.
243. Daarnaast heeft het BIPT bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV en stelt het vast dat VOO NV dit percentage, sinds de introductie van het "Single Installer" proces, zonder problemen haalt. De introductie van deze nieuwe SLA zal dus niet zorgen voor bijkomende investeringen.

12.4.3 Conclusie

244. VOO NV moet een nieuwe SLA toevoegen aan zijn referentieaanbod. De SLA "First Time Right" houdt in dat voor minstens 95% van alle installaties uitgevoerd door de techniek van de SMP-operator er geen reparatieaanvraag wordt aangemaakt waarvan de verantwoordelijkheid kan vastgelegd worden bij VOO NV.
245. Wanneer VOO NV de SLA "First Time Right" niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van het volledige installatietarief voor de installaties die vallen onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

12.5 SLA repair



Figuur 10: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.5.1 Inleiding

246. In het CRC besluit van 3 september 2013 berekende de CSA de waarden van de SLA reparatie⁸⁸ aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moeten worden.⁸⁹ Deze waarden waren als volgt⁹⁰:

⁸⁸ Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

⁸⁹ Zie §331 van het CRC besluit van 3 september 2013 betreffende de wholesareferentieaanbieding van Tecteo.

⁹⁰ Paragraaf 336 van het CRC besluit van 3 september 2013.

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	8 Werkuren	2 Werkdagen
90%	16 Werkuren	3 Werkdagen
95%	2 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	4 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 13 : SLA repair 2013

247. Er zijn twee redenen waarom de hierboven vermelde waarden toe zijn aan een update. In §2400 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aan een begunstigde operator de mogelijkheid gegeven om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Dergelijke reparaties moeten dus niet langer door een SLA gedekt worden. Daarnaast kunnen de huidige SLA niveau's ook herzien worden op basis van de gegevens die momenteel al beschikbaar zijn teneinde een realistisch én voldoende hoog niveau van dienstlevering te verzekeren.
248. VOO NV wil de SLA repair aanpassen en stelt de volgende waarden voor (die op een aanzienlijk lager niveau liggen dan diegene die in het CRC besluit van 3 september 2013 vastgelegd werden) met betrekking tot de repair ticketten die vallen onder zijn bevoegdheid:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	5 Werkdagen	6 Werkdagen
90%	7 Werkdagen	9 Werkdagen
95%	11 Werkdagen	16 Werkdagen
99%	15 Werkdagen	20 Werkdagen

Tabel 14 : Voorstel SLA repair VOO

12.5.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA Repair

249. Zoals hierboven vermeld, voorziet §2400 van het CRC besluit van 29 juni 2018 de mogelijkheid om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Deze "Repair Single Installer" omvat een nieuw proces, met verantwoordelijkheden voor alle partijen, en wordt reeds voorzien in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van VOO NV. In deze context kan het aangewezen zijn om de huidige repair SLA te herzien.

250. Volgens het BIPT, dienen de repair activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige reparatieproces van probleemmelding door de klant tot oplossing van de oorzaak van het probleem. Er is geen enkele stap in dit proces waarin VOO NV moet tussenkomen, waardoor VOO NV niet onderworpen moet worden aan een SLA.
251. Het probleem kan ook liggen buiten de context van Single Installer, bijvoorbeeld na de TAP of hoger in het netwerk van de SMP-operator of netwerkbeheerder. Hierop kan en mag de techniker van de begunstigde operator geen interventies uitvoeren. Deze "network repair" heeft als kenmerk dat niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook alle andere klanten aangesloten op dit segment van het netwerk zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstigde operator, andere begunstigde operatoren of VOO NV zelf. Door de potentieel zeer grote impact van dit type repair, heeft VOO NV zelf er alle belang bij om deze zo snel mogelijk af te handelen. De publieke schade die VOO NV zou oplopen door het uitstellen van deze reparatie zou ervoor kunnen zorgen dat deze klanten vertrekken naar een andere operator. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze "network repair", staat het BIPT toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.
252. Dit betekent evenwel niet dat er geen repair SLA meer moet gedefinieerd worden in de referentieaanbieding. Volgens het BIPT, is er immers nog een categorie van problemen waarvoor het bestaan van een repair SLA relevant is. De begunstigde operator kan er immers ook voor kiezen om de installatie en eventuele latere reparatie niet in eigen beheer uit te voeren ("Single Visit/Dual Visit install en repair"). In dit geval, rust de verantwoordelijkheid op VOO NV om het probleem bij de klant op te lossen. Voor deze gevallen dient dus wel een SLA gedefinieerd te worden.
253. Volgens het BIPT dient er dus nog een repair SLA gedefinieerd te worden voor de "Single Visit/Dual Visit repair".
254. In zijn reactie op de consultatie, gaat VOO NV akkoord dat er voor "Single Visit/Dual Visit repair" een SLA moet gedefinieerd worden en gaat ze akkoord dat voor netwerk repairs geen SLA wordt gedefinieerd.
255. Orange stelt in zijn reactie voor om ook de netwerkreparatie aanvragen onder te brengen in deze SLA, daar er volgens hen niet altijd kan aangenomen worden dat een probleem in het netwerk ook klanten van VOO NV zal beïnvloeden waardoor VOO NV geen snelle actie zou ondernemen om het probleem op te lossen. Het BIPT heeft tot nu toe geen gevallen ontvangen waaruit dit fenomeen zou blijken en beslist daarom om geen verdere aanpassingen te doen aan de definitie van deze SLA.
256. Hoewel er tot op heden geen opmerkingen over werden gemaakt, wil het BIPT wel verduidelijken dat onterechte reparatieaanvragen ("wrongful repairs") niet dienen meegenomen te worden in de berekening van deze SLA. Een "wrongful repair" zorgt voor een onvoorspelbaarheid in het proces doordat er bijkomend onderzoek moet gebeuren om te bewijzen dat deze aanvraag effectief onterecht is, terwijl een terechte reparatieaanvraag relatief gezien sneller zal kunnen worden verwerkt doordat dit bijkomend onderzoek ontbreekt. Dit is ook conform met vergelijkbare bepalingen in de referentieaanbiedingen van Proximus, waarbij onterechte reparatieaanvragen niet in rekening worden genomen in de reparatie SLA.

Aangaande de niveau's van de SLA Repair

257. In het kader van de goedkeuring van de referentieaanbieding, heeft het BIPT bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV om het ingediende voorstel te verifiëren. Het BIPT heeft deze gegevens geanalyseerd, maar kon de gepubliceerde cijfers in het KPI rapport van november/december 2018 niet bevestigen met de brongegevens dewelke VOO NV bezorgde aan het BIPT in het kader van de verificatie van de voorgestelde SLA niveau's.

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie / onbeschikbaarheid van de dienst ⁹¹	Wholesale KPI van VOO NV in november/december 2018
80%	8 Werkuren	15%
90%	16 Werkuren	64%
95%	2 Werkdagen	95%
99%	4 Werkdagen	100%

Tabel 15 : KPI's VOO

258. De waarden uit het KPI rapport verschillen behoorlijk met het SLA voorstel van VOO NV. Zo kan VOO NV 95% van beide types storingen opheffen binnen de 2 werkdagen, terwijl het voorstelt om 95% te behalen binnen de 11 werkdagen voor onbeschikbaarheid van de dienst en binnen de 16 werkdagen voor degradatie van de dienst. Ook op basis van de KPI rapporten van Januari 2019 tot Juni 2019, stelt het BIPT grote verschillen vast tussen de werkelijk gepresteerde resultaten en het voorstel van VOO NV.
259. Deze significante verschillen worden volgens VOO NV gerechtvaardigd door het feit dat er na de inwerkingtreding van "Single Installer", enkel complexere reparaties nog zouden behandeld moeten worden door VOO NV. VOO NV schat wel in dat deze aantallen klein zijn.
260. Dit is volgens het BIPT niet correct. Zoals VOO NV zelf aanhaalt in zijn brief van 15 mei 2019 aan het BIPT, stelt VOO NV voor dat met betrekking tot alle installaties die de begunstigde uitvoert volgens Single Installer, de begunstigde ook de verantwoordelijkheid draagt voor eventuele reparaties van deze aansluiting. Volgens het BIPT kan VOO NV dan ook niet voorspellen dat zij enkel nog complexere reparaties zouden moeten behandelen. Doordat een begunstigde operator ook nog steeds zal kunnen kiezen voor installaties volgens Single Visit/Dual Visit, ziet het BIPT geen reden om aan te nemen dat de complexiteit van reparaties voor of na de ingebruikname van Single Installer zou wijzigen.
261. Op basis van de veronderstelling dat de complexiteit van reparaties ongewijzigd zal blijven, is het volgens het BIPT redelijk dat de SLA niveau's worden gealigneerd met de cijfers van de KPI rapporten. Het BIPT stelt daarom volgende SLA voor:

⁹¹ Het BIPT merkt op dat VOO nv geen onderscheid maakt in zijn KPI rapport tussen het opheffen van storing bij degradatie of bij onbeschikbaarheid.

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	2 Werkdagen	3 Werkdagen
95%	3 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	5 Werkdagen	8 Werkdagen

Tabel 16 : SLA repair

262. Tegelijkertijd benadrukt het BIPT het belang van een "exception process" voor de repairs die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op VOO NV. Het is daarom noodzakelijk dat VOO NV ook repairs, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.
263. Naar aanleiding van de consultatie van het ontwerpbesluit stelt VOO NV dat de voorgestelde SLA niveau's te kort zijn. Na een gedetailleerde analyse, komt VOO NV tot de conclusie dat zij deze niveau's niet kunnen behalen. [vertrouwelijk]
264. Volgens VOO NV zou een striktere SLA in wholesale opleggen dan de SLA's die vandaag bestaan voor de retailaansluitingen disproportioneel zijn, gezien de grootte van het bedrijf. Een striktere SLA zou resulteren in het noodzakelijk vergroten van de pool van beschikbare techniekers voor reparatie om aan deze SLA te kunnen voldoen. Dit zou voor VOO NV veel te duur zijn.
265. Orange haalt aan dat de voorgestelde SLA door het BIPT niet adequaat genoeg is voor het niveau van een efficiënte operator. Er wordt ook verwezen naar de SLA niveau's van Proximus binnen de Bitstream GPON en Bitstream xDSL referentieaanbieding, dewelke strikter zijn.
266. Proximus haalt in zijn reactie aan dat de wholesale en retail KPI's en SLA's niet zonder meer kunnen vergeleken worden, maar dat er wel kan vergeleken worden met de wholesale Basic SLA Repair van Proximus.

Timer	Repair End-User Line
90%	Binnen de 10h45 na het openen van het ticket
95%	Binnen de 19h15 na het openen van het ticket

Tabel 17 : Basic SLA Repair uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus

267. Zo haalt Proximus aan dat ze geen onderscheid maken tussen het type van probleem (onbeschikbaarheid, degradatie of installatie signaallevels) en vraagt het om dit onderscheid binnen de SLA Repair van VOO NV ook op te heffen. Volgens Proximus zijn de waarden uit hun Basic SLA Repair veel strikter dan de waarden die het BIPT heeft voorgesteld in het

ontwerpbesluit, te meer ook dat VOO NV een Laag-3 wholesaledienst uitbaat, waar ze meer controle⁹² over kan uitoefenen dan Proximus die wholesalediensten op Laag-2 aanbiedt.

268. Het BIPT gaat echter niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveau's uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens het BIPT niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën. Het BIPT gaat echter wel akkoord met het voorstel van Proximus om de SLA te vereenvoudigen.
269. Het BIPT heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan VOO NV. De analyse van deze gegevens bevestigt dat het initiële voorstel van het BIPT adequaat is en past binnen de operationele mogelijkheden van VOO NV. Daarnaast heeft het BIPT opgemerkt dat, op basis van de retailgegevens, er nauwelijks een verschil kan opgemerkt worden tussen de SLA niveau's per type probleem. Het BIPT zal dus de SLA Repair vereenvoudigen zodat voor alle types van reparatieproblemen dezelfde SLA niveaus gelden.

Aangaande de compensatie voor de SLA Repair

270. In zijn reactie vraagt Orange om voor elk SLA niveau een passende compensatie te voorzien zodat VOO NV voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de herstellingen moet voldoende snel afgewerkt worden), acht het BIPT het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. Het BIPT gaat dus akkoord met de redenering van Orange omdat op deze manier VOO NV de nodige incentives krijgt voor een correcte opvolging van de SLA. Het BIPT voert dus op alle niveaus dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor tickets die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
271. VOO NV voorziet in het referentie aanbod een compensatie van 7,5% van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel. Het BIPT is echter van mening dat het verschil met de compensatie van de SLA installatie te klein is omdat een herstelling een dringender karakter heeft en het langer duren van een herstelling een grotere negatieve impact heeft op de eindklant. Hierdoor is voor het BIPT een grotere compensatie gerechtvaardigd en zal het BIPT een compensatie opleggen die dubbel zo groot is als die van de SLA installatie.
272. Het berekenen van de correcte compensatie hangt af van de specifieke aansluiting en het bijhorende tarief. Het berekenen van de correcte compensatie hangt dus af van de categorie en het profiel van de aansluiting en het bijhorende tarief. Het BIPT wenst echter om de berekening van de compensatie zo eenvoudig mogelijk te maken. Het meent hierbij dat er geen onderscheid gemaakt dient te worden in het soort aansluiting omdat elke herstelling even belangrijk is in de ogen van de eindklant en het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt het BIPT een vast bedrag op van 2,20 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 10% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijs van de eindgebruikerslijn.

⁹² Proximus haalt aan dat VOO NV bijvoorbeeld de mogelijkheid heeft om vanop afstand bepaalde oorzaken van problemen te controleren.

12.5.3 Conclusie

273. Er dient een repair SLA gedefinieerd te worden voor de "Single Visit/Dual Visit repair". VOO NV moet de SLA Repair als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storingen
80%	2 Werkdagen
95%	3 Werkdagen
99%	5 Werkdagen

Tabel 18 : SLA repair

274. Wat betreft de "network repairs" acht het BIPT dat er geen SLA moet bepaald worden gezien de impact voor VOO NV en een begunstigde even ernstig is en VOO NV er alle belang bij heeft om deze snel uit te voeren.
275. Onterechte reparatieaanvragen dienen niet meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.
276. VOO NV moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 2,20 € per bijkomende werkdag uitstel.

12.6 SLA PRO



Figuur 11: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie

12.6.1 Inleiding

277. Zoals in §2419 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, moet de SMP-operator zijn referentieaanbod aanvullen met een nieuwe SLA specifiek rekening houdend met de behoeften van kleine en middelgrote ondernemingen inzake reparatie, met name een snelle reparatie tijdens de openingstijden, 6 dagen op 7, zonder nachtelijke interventie.
278. Het voorstel van SLA PRO in de referentieaanbieding van VOO NV voldoet niet aan de hierboven vermelde verplichting.⁹³

⁹³ Zie §11 van de SLA bijlage van het referentieaanbod van VOO NV : « Le SLA Pro offre une intervention par VOO NV dans les 5 heures suivant la réception de la demande de dépannage, pour les demandes de dépannage introduites chez VOO NV entre

12.6.2 Analyse

Aangaande de context van de SLA PRO

279. Het CRC besluit van 29 juni 2018 beschrijft duidelijk dat de SMP-operator een nieuwe SLA moet voorstellen inzake een snelle reparatie tijdens de openingstijden, 6 dagen op 7, zonder nachtelijke interventie.
280. Zoals in §2400 van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, heeft de begunstigde operator nu ook de mogelijkheid om een reparatie, binnen de context van Single Installer, uit te voeren in eigen beheer. Zoals beschreven in de SLA repair, leidt dit tot de conclusie dat het aantal herstellingen onder de verantwoordelijkheid van VOO NV significant zal dalen.
281. Dit betekent echter niet dat de noodzaak van een SLA Pro hiermee vervalft. Immers, het betreft hier om een mogelijkheid om de reparatie in eigen beheer uit te voeren; de begunstigde operator kan ervoor kiezen om deze verantwoordelijkheid voor een installatie en eventuele latere repair niet op te nemen, waardoor VOO NV verantwoordelijk blijft. In dit kader kan een SLA Pro zinvol blijven voor een begunstigde operator.
282. VOO NV stelt een SLA voor die een snelle interventie garandeert binnen de 5 uur na ontvangst van de repair aanvraag, op weekdays tussen 8h30 en 15h00 en op zaterdag tussen 8h30 en 12h00, met uitzondering van feestdagen.
283. Het BIPT stelt vast dat de voorgestelde SLA niet voldoet aan de opgelegde remedie in het CRC besluit van 29 juni 2018 daar het voorstel van VOO NV een snelle interventie betreft en niet een snelle reparatie.
284. Tegelijkertijd benadrukt het BIPT het belang van een "exception process" voor de repairs die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op VOO NV. Het is daarom noodzakelijk dat VOO NV ook repairs, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.
285. VOO NV herhaalt dat het geen snelle reparatie kan aanbieden [vertrouwelijk] Dat wil zeggen dat de kost voor de ontwikkeling en gebruik van de SLA PRO hoog zal zijn voor VOO NV en dus ook voor de begunstigde.
286. Volgens het BIPT is het echter duidelijk dat er een vraag is naar een SLA PRO voor reparatie met een compensatie. Bovendien zijn de beweringen van VOO NV aangaande zijn beperkte omvang niet pertinent. Deze SLA wordt immers specifiek opgelegd door het CRC besluit van 29 juni 2018 waar VOO NV aangeduid wordt als operator met een dominante machtspositie.

8h30 et 15h du lundi au vendredi et entre 8h30 à 12h le samedi, à l'exception des jours fériés. Le SLA Pro est un délai d'intervention plus rapide en cas de panne d'une ligne, d'un client Final professionnel, activée par le service SLA Pro, sans engagement de résultats de réparation. Le SLA Pro ne peut en aucun cas être considéré comme un délai de résolution de la panne mais représente un délai d'intervention. » Vrije vertaling : "De SLA Pro biedt een interventie van VOO NV binnen 5 uur na ontvangst van het verzoek tot herstel, voor herstelverzoeken bij VOO NV van maandag tot vrijdag tussen 8.30 en 15.00 uur en tussen 8.30 en 12.00 uur op zaterdag, met uitzondering van vakanties. De SLA Pro is een snellere responstijd in het geval van een lijnstoring van een professionele eindklant, geactiveerd door de SLA Pro-service, zonder resultaatverbintenis. De SLA Pro kan niet worden beschouwd als een termijn voor het oplossen van de storing, maar stelt een interventietijd voor."

287. Het BIPT stelt dat de begunstigde operator verantwoordelijk is voor de binnenhuisreparaties, wat de grote meerderheid van reparatieaanvragen vormt. Dit past ook binnen het kader van de marktanalyse.

Aangaande de niveaus van de SLA Pro

288. Het cruciale punt is dat de SLA PRO voornamelijk gebruikt zal worden voor businessdiensten en een snelle reparatie tijdens de openingstijden, 6 dagen op 7, inhoudt in tegenstelling tot de Basic SLA Repair die slechts een reparatie, 5 dagen op 7, inhoudt. Daarom wordt de uiteindelijke SLA PRO gebaseerd op de Basic SLA repair. In het kader van het ontwerpbesluit heeft het BIPT meer informatie gevraagd over de Basic SLA repair aan VOO NV teneinde de finale waarden te kunnen bepalen. Het BIPT besloot tot de volgende SLA repair:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing
80%	2 Werkdagen
95%	3 Werkdagen
99%	5 Werkdagen

Tabel 19: SLA Repair VOO NV

289. Gezien de SLA PRO een betalende dienst is, die voornamelijk zal besteld worden op lijnen van kleine tot middelgrote ondernemingen, verdienen de repairs hieraan verbonden een hogere prioriteit dan een repair van lijnen zonder de SLA PRO dienst om de impact op de dienstverlening van de betrokken onderneming te minimaliseren. Daaruit volgt dat de SLA PRO strenger moet zijn dan de SLA repair. Het BIPT zal daarom een halve werkdag aftrekken van de waarden van de SLA Repair:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing
80%	12 werkuren
95%	20 werkuren

Tabel 20: Voorstel SLA Pro VOO NV

Aangaande de compensaties van de SLA PRO

290. Het compensatie-mechanisme moet ervoor zorgen dat de nodige prioriteit gegeven wordt aan deze business-repair aanvragen, en tegelijkertijd vermijden dat een laattijdige reparatie leidt tot buitensporige vergoedingen. Het compensatie-mechanisme van Proximus lijkt dit evenwicht te bieden. Hierbij wordt uitgegaan van 50% van de maandelijkse huurprijs van de lijn. Net zoals bij SLA Install en SLA Repair wenst het BIPT de berekening van de compensatie zo eenvoudig mogelijk te maken, zonder onderscheid in het soort aansluiting. Het compensatiebedrag wordt bijgevolg berekend op basis van 50% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijs van een eindgebruikerslijn, weliswaar vermeerderd met de maandelijkse toelage voor de SLA PRO. Aangezien deze maandelijkse toelage nog niet

bepaald is, wordt het compensatiebedrag als volgt vastgelegd: 50% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijs van een eindgebruikerslijn (€ 10,80) + 50 % van de maandelijkse toelage voor de SLA PRO.

291. Het BIPT voert op alle niveaus dezelfde compensatie door om op deze manier VOO NV de nodige incentives te geven voor een correcte opvolging van de SLA. Hierbij geldt dat voor tickets die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
292. Rekening houdend met de repair-processen en performantie binnen VOO NV, past het BIPT dit aan naar de volgende waarden:

Timer	Compensatie
80% in 2 Werkdagen	€ 10,80 + 50 % van de maandelijkse toelage voor de SLA PRO per repairaanvraag die langer duurde dan 2 Werkdagen
Tussen 80% en 95% in 3 Werkdagen	€ 10,80 + 50 % van de maandelijkse toelage voor de SLA PRO per repairaanvraag die langer duurde dan 3 Werkdagen

Tabel 21: Voorstel Compensatie SLA Pro VOO NV

12.6.3 Conclusie

293. VOO NV moet de volgende KPIs bereiken in het kader van de SLA PRO:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing
80%	12 werkuren
95%	20 werkuren

Tabel 22: SLA Pro VOO NV

294. De SLA PRO is enkel van toepassing op reparaties aan de tap en de dropkabel. Onterechte reparatieaanvragen dienen niet meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.
295. De compensatie regeling gaat als volgt:

Timer	Compensatie
80% in 2 Werkdagen	€ 10,80 + 50 % van de maandelijkse toelage voor de SLA PRO per repairaanvraag die langer duurde dan 2 Werkdagen
Tussen 80% en 95% in 3 Werkdagen	€ 10,80 + 50 % van de maandelijkse toelage voor de SLA PRO per repairaanvraag die langer duurde dan 3 Werkdagen

Tabel 23: Compensatie SLA Pro VOO NV

13 Overige elementen uit het referentieaanbod

296. Dit hoofdstuk beschrijft enkele kleinere elementen uit het referentieaanbod:

Sectie referentieaanbod	Analyse BIPT	Conclusie BIPT
Annex 1. Main Body 3. « <i>Aspects contractuels</i> »	<p>Het Main Body document van het referentieaanbod bevat een uitgebreide sectie "aspects contractuels" dat onderwerpen zoals rechten en plichten van beide partijen en contractuele onderdelen zoals onderhandeling, aanpassing, stopzetting etc. behandelt. Er bestaat echter eveneens een specifieke bijlage "conditions générales" die ook al deze aspecten behandelt, maar in meer detail.</p> <p>Deze aspecten worden dus twee keer behandeld in het referentieaanbod. Dit is niet aangeraden aangezien dit later omwille van aanpassingen kan leiden tot inconsistenties tussen de twee versies, waarbij één versie wel is aangepast en de andere niet. Hierdoor kan discussie ontstaan over welke vorm van toepassing is. Met andere woorden, deze dubbele vermelding maakt het referentieaanbod minder transparant⁹⁴.</p> <p>In zijn reactie op het referentieaanbod bevestigt VOO NV dat het deze twee onderdelen later zal samenvoegen tot één geheel.</p>	VOO NV zal het hoofdstuk 3. Aspects contractuels verwijderen uit het onderdeel "Main Body".
Annex 1. Main Body §266. « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO NV.</i> »	De begunstigde operator kan niet gedwongen worden om interne communicatie naar zijn eindklant door te sturen naar VOO NV, aangezien dit aanleiding kan geven tot anti-concurrentieel gedrag vanwege VOO NV, die gebruik kan maken van de kennis uit die interne communicatie. VOO NV zal daarom de bepaling " <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO NV</i> " verwijderen uit zijn referentieaanbod.	VOO NV zal de bepaling " <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO NV</i> " verwijderen uit zijn referentieaanbod.

⁹⁴ Zie §§ 2482-2483 en 3041-3042 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "*Het transparantiebeginsel is van essentieel belang enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigde van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator. Het maakt het meer bepaald mogelijk om een leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen.*"

<p>Annex 2. Aspects tech et op 18. « <i>Les règles FUP établies par VOO NV sont fournies au Bénéficiaire</i> »</p>	<p>Het CRC besluit van 29 juni 2018 legt een transparantieplichting op aan VOO NV waardoor elke begunstigde toegang moet krijgen tot de benodigde technische informatie.⁹⁵</p> <p>Overeenkomstig artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 is elke operator (zowel VOO NV als zijn begunstigten) verplicht om zijn Fair Use Policy (FUP) regels publiek te maken aan zijn eindklanten. Het is dus belangrijk dat VOO NV de regels van zijn FUP toevoegt aan zijn referentieaanbod zodat zijn begunstigten deze aan hun eindklanten kunnen communiceren.</p> <p>Echter in zijn referentieaanbod ontbreekt elke informatie over de regels van de FUP die VOO NV gebruikt. Dit belet een begunstigde om de impact van deze FUP op de breedband- en televisiediensten van zijn eindklanten in te schatten.</p>	<p>VOO NV zal de regels van zijn FUP toevoegen aan het referentieaanbod.</p>
<p>Annex 4. Points IC et colocation</p>	<p>Overeenkomstig § 3399⁹⁶ van het CRC besluit van 29 juni 2018 moet VOO NV voldoende informatie verschaffen over de technische en operationele aspecten van zijn referentieaanbod.</p> <p>VOO NV specificeert niet hoe de interconnectie wordt gerealiseerd, waardoor een operator over onvoldoende informatie beschikt om te weten hoe hij zich moet verbinden met het netwerk van VOO NV. Op zijn minst moeten het interfacetype, de snelheid, de laag 2-aspecten (tagging, ...) en laag 3-aspecten (IP-adressering, routing op basis van protocollen, redundantie) duidelijk worden gespecificeerd.</p>	<p>VOO NV moet de technische uitwerking van de interconnectie meer specificeren.</p>
<p>Annex 5. Conditions générales 14. « <i>À cet égard, VOO NV informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une</i></p>	<p>Bijlage J van het CRC besluit van 29 juni 2018 definieert duidelijk de geldende termijnen voor IT aanpassingen en aanpassingen aan het referentieaanbod, waarbij naar gelang het geval een termijn van drie maanden of een termijn van zes maanden moet worden gerespecteerd.</p>	<p>VOO NV moet deze passage aanpassen zodat deze conform is aan Bijlage J van het CRC besluit van 29 juni 2018.</p>

⁹⁵ Idem.

⁹⁶ "De referentieaanbiedingen zouden ten minste de volgende informatie moeten bevatten:

- Een beschrijving, met inbegrip van de technische karakteristieken en voorwaarden, van de netwerkelementen waartoe de toegang wordt aangeboden, de gepaste daarmee gepaard gaande middelen, alsook de informatie in verband met de locatie van de toegangspunten;
- Informatie betreffende de architectuur en de configuratie van het netwerk om een effectief gebruik van de toegang tot het netwerk mogelijk te maken;
- Informatie over de plaatsen van de fysieke aansluitpunten en de beschikbaarheid van aansluitnetwerken en omleidingsnetwerken op bepaalde delen van het toegangsnet;
- Kenmerken van de apparatuur en eventuele beperkingen op de apparatuur die in collocatie kan worden geplaatst;"

<p><i>modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO NV pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</i></p>	<p>De door VOO NV gehanteerde notificatietermijn van 1 maand is in elk geval niet voldoende. Het referentieaanbod van VOO NV moet de hierboven aangehaalde termijnen respecteren.</p>	
<p>VOO NV stelt in zijn bijlage aangaande de algemene voorwaarden dat een bankgarantie moet worden voorzien voor een bedrag gelijk aan een schatting van drie maanden van door de Begunstigde verschuldigde bedragen voor de diensten geleverd in overeenstemming met de overeenkomst en met een minimum van 250.000,00 EURO.</p>	<p>Het BIPT erkent dat VOO NV het recht heeft zich te beschermen tegen een eventuele wanbetaling van begunstigten. Een dergelijke bescherming kan verschillende vormen aannemen, waaronder een bankgarantie. Die garantie moet hoog genoeg liggen zodat het financieel risico dat VOO NV moet dragen zo beperkt mogelijk is, maar moet ook op proportionele wijze in verband blijven staan met het reële risico. Zo zou een te hoge bankgarantie een artificiële drempel kunnen betekenen voor een operator met een (initieel) klein klantenbestand die hem verhindert om de markt te betreden. In dat opzicht lijkt de bestaande praktijk waar er voorzien wordt in een bescherming van driemaal de verwachte factuur gepast en redelijk voor kleinere operatoren.</p>	<p>VOO NV moet het minimum bedrag van 250.000EUR als bankgarantie schrappen en vervangen door een bedrag welke gelijk kan zijn aan driemaal de verwachte factuur, zoals ook gangbaar is in andere referentieaanbiedingen (zoals bijvoorbeeld van Proximus).</p>
<p>Annex 8. Colocation Appendix VI SLA</p>	<p>Zoals in §2415⁹⁷, §2418⁹⁸ en §2420⁹⁹ van het CRC besluit van 29 juni 2018 wordt aangegeven, zijn SLA's noodzakelijk zodat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Aangezien de interconnectie en bijhorende collocatie een essentieel onderdeel zijn van de dienstverlening, is het belangrijk dat de reparatie-aanvragen voldoende snel behandeld worden.</p> <p>VOO NV heeft aanvankelijk de co-location SLA Repair zonder concrete timers gedefinieerd. De timers verwezen enkel naar "Same as for BRUTELE".</p> <p>VOO NV heeft tijdens de consultatie de volgende twee SLA's voorgesteld:</p> <p>Service non-affecting 48Hrs In case of a 230V Installation Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p>	<p>Het BIPT acht dat deze waarden redelijk, inzoverre VOO NV voorzichzelf intern dezelfde waarden hanteert.</p>

⁹⁷ "De SMP-operatoren dienen het niveau van dienstverlening te handhaven dat wordt gegarandeerd in de service level agreements (SLA), waarin de huidige referentieaanbiedingen voorzien."

⁹⁸ "De concretisering van deze verplichtingen zal regelmatig geëvalueerd worden rekening houdende met de maturiteit van de wholesaleoplossingen en de opgedane ervaring van de SMP-operatoren."

⁹⁹ "De SMP-operator zal elk redelijk verzoek om een SLA moeten inwilligen met inachtneming van de meest strikte criteria,..."

	<p><u>HVAC Service</u> Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p>	
Annex 8. Colocation Appendix VI SLA	<p>Een compensatiemechanisme is noodzakelijk voor de goede werking van een SLA en moet dus opgenomen worden in het referentieaanbod.¹⁰⁰</p> <p>VOO NV heeft geen compensatieberekening voor de co-location SLA's in het referentieaanbod opgenomen. Zonder een compensatie voor de begunstigde operatoren wanneer een SLA niet wordt gehaald, hebben de SMP-operatoren geen motivatie om de SLA's trachten te bereiken.</p> <p>VOO NV heeft tijdens de raadpleging voorgesteld om de compensatieberekening van Proximus te hernemen. Het BIPT acht dit redelijk.</p>	VOO NV zal de voorgestelde compensatieberekening toevoegen voor de co-location SLA's.
Een operator wil een duidelijk beeld krijgen welke diagnose IT-tools beschikbaar zijn voor een begunstigde operator.	In zijn reactie op de consultatie, merkt een operator op dat er in het referentieaanbod van VOO NV geen beschrijving wordt gegeven van de verschillende IT tools die beschikbaar worden gemaakt voor het diagnosticeren van een eindgebruikerslijn bij problemen allerhande. Zoals staat in §2408 van het CRC besluit van 29 juni 2018, dient de SMP-operator toegang te geven tot de operationele ondersteuningssystemen (OSS) om de bitstreamtoegang binnen een redelijke termijn te kunnen garanderen. Uit de algemene transparantieverplichting (§2141 van het voormelde besluit) volgt dan dan deze diagnose IT-tools (en eventuele andere tools) ook moeten beschreven staan in het referentieaanbod.	VOO NV moet in het referentieaanbod de verschillende IT-tools beschrijven die het ter beschikking stelt van een begunstigde operator.
Proximus haalt aan dat een begunstigde operator in alle gevallen, voor alle SLA's zelf de betrokken KPI's moet kunnen berekenen en dat de SMP-operator dus alle gegevens op transparante wijze moet beschikbaar maken opdat dit kan gebeuren	Het BIPT gaat hiermee akkoord gezien de correcte naleving van de SLA's anders niet door de begunstigten kan worden geverifieerd. Het BIPT heeft echter op dit ogenblik geen kennis van problemen die hiermee zouden gepaard gaan.	VOO NV moet geen verdere aanpassingen aan zijn referentieaanbod doen, maar moet er wel steeds voor zorgen dat elke SLA zelfstandig door de begunstigde operator moet kunnen worden berekend.

¹⁰⁰ Zoals vermeld in Bijlage I "Beschrijving van het referentieaanbod" van het CRC besluit van 29 juni 2018.

<p>Orange vraagt dat bij de SLA Pre-Order, de SLA Pro, de SLA Installatie en de SLA Repair expliciet het "exception process" wordt opgelegd voor de aanvragen die buiten de SLA vallen.</p>	<p>Het BIPT is, zoals vermeld in o.a. §208, van oordeel dat elke aanvraag op een redelijke termijn behandeld dient te worden door de SMP, ook de aanvragen die buiten de SLA vallen. Het is bijgevolg belangrijk dat VOO NV op een transparante manier weergeeft hoe deze aanvragen behandeld worden. Het BIPT gaat hiermee dan ook akkoord.</p>	<p>VOO NV moet zijn referentie aanbod aanvullen met een "exception process" waarbij het beschrijft op welke manier omgegaan wordt met de aanvragen die buiten de SLA's vallen.</p>
<p>Het BIPT heeft opgemerkt dat de KPI rapporten van VOO NV geen absolute getallen weergeven.</p>	<p>Zoals vermeld in §2507 van het CRC besluit van 29 juni 2018, bepaalt het BIPT het niveau van specificatie van de indicatoren. De gepubliceerde KPI rapporten op de wholesale website van VOO NV bevatten enkel het gepresteerde percentage voor de verschillende SLA niveau's. Doch is het ook noodzakelijk dat naast het percentage, de absolute cijfers worden meegegeven om zo een totaal beeld te verkrijgen van de werkelijk gepresteerde activiteiten voor de telecomsector. Het BIPT verwijst hierbij ook naar de KPI rapporten van Telenet en Proximus voor de gereguleerde wholesalediensten, waar zowel de absolute cijfers (waar relevant) als het gepresteerde percentage worden meegegeven. Ook indien er geen gepresteerde activiteiten werden uitgevoerd in de desbetreffende maand, dient dit opgenomen te worden in het KPI rapport teneinde geen onnodige verwarring te veroorzaken.</p>	<p>VOO NV moet haar KPI rapporten aanpassen zodat de absolute cijfers (waar relevant) worden meegegeven. Ook indien er geen gepresteerde activiteiten werden uitgevoerd in de desbetreffende maand, dient dit opgenomen te worden in het KPI rapport.</p>
<p>Paragraaf 66 uit de Main body stelt dat <i>"Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer VOO NV immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté."</i></p>	<p>Het BIPT acht dat de voorwaarde die VOO NV hier stelt aan zijn begunstigen ook op niet discriminatoire wijze moet gelden voor VOO NV zelf: wanneer VOO NV een storing opmerkt, moet het ook zo snel mogelijk alle begunstigen hiervan op de hoogte brengen zodat ook de begunstigen maatregelen kunnen nemen om hun diensten te beschermen.</p>	<p>VOO NV zal de paragraaf aanpassen zodat ook de begunstigen zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht wanneer een storing wordt opgemerkt.</p>
<p>Paragraaf 270 uit de Main Body stelt dat <i>"Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez VOO NV, dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux</i></p>	<p>Orange reageert dat het melden van een panne in het communicatiesysteem via datzelfde defecte communicatiesysteem inefficiënt is en vraagt dat het dit ook per mail kan doen. Het BIPT gaat akkoord met deze redenering gezien de de door VOO NV voorgestelde oplossing niet steeds efficiënt lijkt en aanleiding kan geven tot een verminderde bestellingscapaciteit. VOO NV moet daarom deze paragraaf aanpassen.</p>	<p>VOO NV zal de paragraaf aanpassen zodat begunstigen eventuele pannes ook via mail kunnen melden.</p>

<p><i>possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir de ce moment, VOO NV analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».</i></p>		
<p>Paragraaf 7.2 en 7.4 in de bijlage "Conditions générales" : <i>NETHYS ne peut pas refuser d'exécuter la demande de l'Opérateur agréé, sauf pour les motifs suivants :</i></p> <p><i>« en cas d'urgence, dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau VOO NV, lorsque toutes les mesures requises, prises par VOO NV pour garantir l'accès au service, se sont révélées sans effet »</i></p> <p><i>« afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO NV »</i></p>	<p>De twee paragrafen maken deel uit van een hoofdstuk dat de procedure beschrijft om toegang tot het netwerk te krijgen, en dan meer bepaald de redenen om deze vraag te weigeren. Echter de paragrafen 7.2 en 7.4 zijn niet van toepassing op de weigering van een toegangsvraag, maar op de stopzetting van diensten aangezien men spreekt van "urgentie" en "het beschermen van het netwerk". De vermenging van deze twee duidelijk verschillende situaties zorgt voor onduidelijkheid. Dit is niet-transparant en moet daarom aangepast worden door paragrafen 7.2 en 7.4 te verwijderen uit dit hoofdstuk.</p>	<p>VOO NV moet paragrafen 7.2 en 7.4 verwijderen uit dit hoofdstuk.</p>

14 Besluit en inwerkingtreding

297. Op 25 maart 2021 is de CRC bijeengekomen en heeft het beslist dat het referentieaanbod van VOO NV integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast. Dit besluit van de CRC treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van dit besluit. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van dit besluit plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn effectief gebruik kunnen maken van deze systemen.¹⁰¹
298. De CRC keurt het referentieaanbod goed voor zover VOO NV het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in dit besluit aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.
299. Tenslotte benadrukt de CRC dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de aanbiedingen van VOO NV en de verzoeken van de begunstigden in overeenstemming met de maatregelen die opgelegd worden in het CRC besluit van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep en de doelstellingen van het regelgevende kader.

¹⁰¹ Dit is het geval voor wat betreft de uitvoering van de deactivatie door de begunstigde, alle wijzigingen aangaande de SLA's en voor andere verplichtingen waarbij VOO NV aantoont dat er een IT implementatie noodzakelijk zou zijn.

15 Beroepsmogelijkheden

300. Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, is het mogelijk om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
301. Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn.

16 Ondertekening

Michel van Bellinghen
Voorzitter van de CRC

Karim Ibourki
Secretaris van de CRC