

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 20 DECEMBER 2012
BETREFFENDE
HET WHOLESALEREFERENTIEAANBOD
VAN TELENET**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: 8 februari 2013
Aanspreekpunt: Thomas Gille, ingenieur-adviseur (02 226 88 55)
Antwoordadres per e-mail: Thomas.gille@bipt.be

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.
Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	PROCEDURE	4
2.1	VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	4
2.2	NATIONALE RAADPLEGING.....	5
2.3	DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	6
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING.....	7
3	REGLEMENTAIR KADER	9
4	ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALE DOORVERKOOP VAN DE TELEVISIEDIENSTEN VAN TELENET	12
4.1	ONOVERZICHTELIJKE STRUCTUUR VAN HET REFERENTIEAANBOD.....	12
4.2	OPSPLITSING TUSSEN ANALOGE EN DIGITALE TELEVISIEDIENSTEN	13
4.3	VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM)	14
4.4	CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	22
4.5	DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN	25
4.6	VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	27
4.7	HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE	29
4.8	NETWERK INTERCONNECTIE-PUNTEN.....	30
4.9	AANBIEDINGEN OP HET NETWERK VAN WOLUTV.....	31
4.10	DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD	34
4.11	OPMERKINGEN UIT DE VERSCHILLENDE BIJLAGEN	39
5	REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALE DOORVERKOOP VAN DE BREEDBANDDIENSTEN VAN TELENET	42
5.1	DE KEUZE VAN DE BREEDBANDPROFIELEN	42
6	ANALYSE VAN DE GENERAL TERMS & CONDITIONS	44
7	ANALYSE VAN DE SLA	50
7.1	HET ONTBREKEN VAN EEN SLA VALIDATIE.....	51
7.2	EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK.....	54
7.3	SLA REPARATIE.....	55
7.4	HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE	56
7.5	REPORTING & KPIS.....	57
7.6	HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES.....	59
7.7	DE LEERCURVE.....	63
8	DE IMPLEMENTATIEPERIODE	65
8.1	PROBLEEMSTELLING	65
8.2	ANALYSE.....	65
8.3	CONCLUSIE	66
9	BESLUIT	69
10	BEROEPSMOGELIJKHEDEN	70
11	ONDERTEKENING	71

1 INLEIDING

1. Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna de CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad. In die beslissing worden een aantal wholesalemaatregelen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie, zijnde Brutélé, Coditel (Num  ricable), en Telenet (hierna SMP operatoren). Deze operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor hun analoge-televisieaanbod;
 - toegang tot hun digitale-televisieplatform;
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor breedbandinternet
2. Bijkomend zijn deze operatoren met een sterke machtspositie ook onderworpen aan een transparantieplichting. Deze verplichting houdt onder andere in dat deze operatoren een openbaar referentieaanbod betreffende deze drie wholesale toegangsverplichtingen moeten ontwikkelen 6 maanden na de inwerkingtreding van het CRC besluit van 1 juli 2011.
3. Het BIPT is als mediaregulator in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, bevoegd voor de implementatie van deze beslissing voor de operatoren die in dit gewest diensten aanbieden, namelijk Telenet, Brutélé en Coditel.
4. Dit besluit heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Telenet voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 PROCEDURE

2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

5. Vanaf de inwerkingtreding van het CRC besluit aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Telenet zes maanden om een voorstel van referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Telenet heeft een ontwerp van referentieaanbod ingediend op 1 februari 2012. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft het BIPT geaccepteerd dat Telenet na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven met grieven gericht aan Telenet opgesteld wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden¹. Daarbij werd Telenet eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschafte elementen.
6. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een pre-consultatie georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT overgemaakt.
7. Teneinde Telenet bij te staan, heeft het BIPT op vraag van Telenet een aantal vergaderingen met Telenet over de verschillende elementen van een referentieaanbod gehad op 21 december 2011, 6 januari 2012, 29 februari 2012, en op 14 maart 2012. Telenet heeft op 16 maart, 27 maart en 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod aan het BIPT verschaft. Op 11 juni 2012 heeft er een vergadering plaats gevonden bij Telenet voor een proof of concept demonstratie.
8. Het BIPT heeft een beroep gedaan op een consultant om ondersteund te worden met de analyse van het referentieaanbod zowel op technisch als op operationeel niveau. Bovendien heeft deze consultant de opdracht gekregen om een model van referentieaanbod uit werken op basis van de gekregen informatie van de kabeloperatoren.
9. Het ontwerp van 30 maart 2012 bleek na een volledige analyse van het BIPT nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Daarom heeft het BIPT op 20 juli 2012 op een niet exhaustieve basis zijn commentaren op het door Telenet voorgelegde referentieaanbod opgesomd, wat bedoeld was om Telenet reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod te wijzen en ook om het te wijzen op de nog steeds bestaande onvolledigheden van zijn aanbod. Tevens heeft het BIPT op dat moment ook een model van referentieaanbod overgemaakt aan Telenet om een beter totaalbeeld te geven van het standpunt van het BIPT over de ontvangen documenten en om een illustratie te geven van hetgeen een bevredigende uitkomst zou moeten vormen.

¹ Brief van het BIPT van 16 februari 2012 aan Telenet.

10. Telenet heeft op dat moment de tijd gekregen tot 10 september 2012 om zijn referentieaanbod te vervolledigen en werd gevraagd om zijn referentieaanbod aan te passen overeenkomstig de commentaren van het BIPT. Daarnaast werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren.
11. Er hebben twee vergaderingen met Telenet plaats gevonden op 31 augustus 2012 en 6 september 2012. Op 10 september 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Telenet ontvangen. Op 25 en 29 september 2012 en 19 oktober 2012 heeft Telenet nog extra bijlagen overhandigd die ook beschouwd worden in dit ontwerpbesluit.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Wettelijke basis

12. De nationale raadpleging wordt georganiseerd krachtens artikel 40/13, §§ 1 en 2, van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad² (hierna de wet van 30 maart 1995):

“Art. 40/13, § 1. Het Instituut kan voor de toepassing van deze wet een openbare raadpleging houden overeenkomstig artikel 14 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

§ 2. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut aanzienlijke gevolgen zou kunnen hebben voor een relevante markt, organiseert het Instituut een voorafgaande openbare raadpleging met een maximale tijdsduur van twee maanden, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

Een openbare raadpleging wordt in elk geval gehouden vóór de bepaling en de analyse van een relevante markt alsook bij de aanduiding van een operator die over een sterke machtspositie beschikt op de markt.

Alle inlichtingen in verband met aan de gang zijnde openbare raadplegingen worden bij het Instituut gecentraliseerd. De resultaten van de openbare raadpleging worden openbaar gemaakt, met inachtneming van de regels inzake vertrouwelijkheid van de bedrijfsgegevens.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van de openbare raadpleging en van de bekendmaking van de resultaten ervan.”

² Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

2.2.2 Synthese van de reacties

13. [Wordt later ingevuld]

2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

14. Op aangeven van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten 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 televisie³.
15. In artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

« Art. 3. Elke ontwerpbeslissing van een regulerende instantie die betrekking heeft op elektronische communicatienetwerken wordt door de desbetreffende instantie overgemaakt aan de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2° van dit samenwerkingsakkoord.

De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.

De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC. »

³ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds raadplegen bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep, B.S. 28 december 2006, 75371.

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulatoren

16. [Wordt later ingevuld]

2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

17. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn⁴ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties als volgt moeten worden geconsulteerd:

« 3. Behalve wanneer anders bepaald in aanbevelingen of richtsnoeren die zijn vastgesteld op grond van artikel 7 ter, nadat de in artikel 6 bedoelde raadpleging is afgesloten, maakt een nationale regelgevende instantie, wanneer zij voornemens is een maatregel te nemen die:

valt binnen de draagwijdte van de artikelen 15 of 16 van deze richtlijn of de artikelen 5 of 8 van Richtlijn 2002/19/EG (toegangsrichtlijn); en

van invloed is op de handel tussen de lidstaten,

de ontwerpmaatregel tegelijkertijd toegankelijk is voor de Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties in andere lidstaten, vergezeld van een motivering, overeenkomstig artikel 5, lid 3, en brengt zij de Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties daarvan op de hoogte. De nationale regelgevende instanties, BEREC en de Commissie krijgen een maand de tijd om opmerkingen in te dienen bij de nationale regelgevende instantie in kwestie. De periode van één maand kan niet worden verlengd. »

18. Deze bepaling is omgezet door artikel 40/13, § 3, van de wet van 30 maart 1995:

Art. 40/13 § 3. Voor zover een ontwerpbeslissing van het Instituut invloed kan hebben op de handel tussen de lidstaten en erop gericht is :

[...] 6° de wijziging van het referentieaanbod op te leggen, overeenkomstig artikel 40/11, § 8, of

7° de voorwaarden inzake de te verstrekken toegang te bepalen, overeenkomstig artikelen 40/11, § 10, zesde lid, en 40/10, § 2, raadpleegt het Instituut onverwijld de Europese Commissie en de nationale regelgevende instanties van de lidstaten.

⁴ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 108, 24 april 2002, 41.

Het Instituut neemt de opmerkingen in aanmerking die de Europese Commissie en de regelgevende instanties van de lidstaten eraan bezorgd hebben binnen de door de Koning bepaalde termijn.

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

19. [Wordt later ingevuld]

3 REGLEMENTAIR KADER

20. De wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bepaalt 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 krijgen⁵.
21. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.⁶
22. De CRC heeft in zijn besluit van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoegang die Telenet moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Telenet een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten⁷. Telenet moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van het CRC besluit aan het BIPT overgemaakt hebben voor wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad⁸.
23. Als regulator voor audiovisuele media in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad is het BIPT krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die beslissing.

⁵ Artikel 40/11 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

⁶ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds raadplegen bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep, *B.S.* 28 december 2006, 75371.

⁷ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 848, 928 en 1033.

⁸ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

24. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten 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 gunstig zijn⁹. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.

25. Dit wordt bevestigd in artikel 40/11, §8 van de wet van 30 maart 1995 dat stelt dat :

“§ 8. [...] Wanneer voor een operator verplichtingen inzake niet-discriminatie gelden, kan het Instituut van die operator eisen dat hij een referentieaanbod publiceert dat voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.

26. Het Instituut kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht teneinde de maatregelen op te leggen waarin deze wet voorziet. De bevoegdheid van het BIPT om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC beslissing die stelt dat :

“Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”¹⁰

27. Het BIPT zal dus het referentieaanbod controleren en een of meerdere besluiten nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Telenet beschikt over een periode van zes maanden vanaf het besluit van het BIPT betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken¹¹.

⁹ Zie § 942 van de CRC beslissing: *“Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de alternatieve operatoren een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”*

¹⁰ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 852, 932 en 1037.

¹¹ CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

28. In de CRC beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt dus onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod¹².
29. Het BIPT zal via het huidige besluit het voorstel van referentieaanbod van Telenet beoordelen. Dit besluit heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

¹² CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 853, 933 en 1038.

4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESAL DOORVERKOOP VAN DE TELEVISIEDIENSTEN VAN TELNET

4.1 ONOVERZICHTELIJKE STRUCTUUR VAN HET REFERENTIEAANBOD

4.1.1 Probleemstelling

30. Het volledige referentieaanbod is ingedeeld in drie basisstukken zijnde de wholesale doorverkoop van televisiediensten, de interactiviteit van de TV dienst en de wholesale doorverkoop van breedbanddiensten. Naast deze drie onderdelen zijn er ook meer dan 70 bijlagen in het referentieaanbod aangebracht.

4.1.2 Analyse

31. In een referentieaanbod wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden. Deze moeten duidelijk, overzichtelijk en transparant zijn opdat de begunstigde een accuraat beeld heeft van de voorwaarden waaraan moet worden voldaan. De huidige structuur van het voorstel lijkt dit echter niet mogelijk te maken voor de begunstigten. Telenet gebruikt in zijn referentieaanbod immers meer dan 70 verschillende bijlagen waarbij gelijkaardige informatie verspreid wordt over vele documenten. Dit komt de leesbaarheid van het referentieaanbod in zijn geheel zeker niet ten goede. De informatie wordt op een zodanige manier verspreid dat men onmogelijk kan spreken van een transparant en begrijpbaar document. Dit zal geïnteresseerde operatoren de indruk geven dat het referentieaanbod van Telenet niet werkbaar is.

32. Het is de internationale praktijk om een aantal bijlagen bij een referentieaanbod te voegen, die dieper ingaan op bepaalde onderdelen van het referentieaanbod zoals de technische specificaties of de algemene voorwaarden. Het is echter ongebruikelijk dat er voor elk hoofdstuk bijkomende informatie in zoveel bijlagen verspreid wordt.

33. Het referentieaanbod is bovendien niet alleen onoverzichtelijk door het aantal bijlagen, maar ook door de naamgeving van de bijlagen. Hoewel er een bijlage is die de oorsprong van de naamgeving weergeeft, maakt deze verklarende bijlage de informatie niet significant overzichtelijker.

34. Daarnaast merkt het BIPT op dat Telenet nog steeds een aantal documenten niet geleverd heeft zoals:

- TLN-WRO-TA-T-T-PAAA;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAE;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAG;
- TLN-WRO-TA-I-C-PAAH;
- TLN-WRO-TA-I-S-PAAH;

4.1.3 Conclusie

35. Het BIPT heeft Telenet reeds een gestructureerd geheel aangereikt waaronder het zijn referentieaanbod het best kan opstellen¹³. Het BIPT verplicht Telenet om zijn referentieaanbod beter te structureren en biedt Telenet hierbij¹⁴ twee mogelijkheden: ofwel creeert Telenet in zijn referentieaanbod een hoofddocument dat duidelijk de structuur van alle bijlagen definieert, ofwel verzamelt Telenet de verschillende bijlagen onder de volgende titels:

- Hoofddocument referentieaanbod
- Operationele procedure
- Technische aspecten
- General Terms & Conditions
- SLA & Forecasting

36. Bovendien moet een referentieaanbod alle nodige informatie bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten. Telenet moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen zo snel mogelijk verschaffen.

4.2 OPSPLITSING TUSSEN ANALOGIE EN DIGITALE TELEVISIEDIENSTEN

4.2.1 Probleemstelling

37. In het originele referentieaanbod dat Telenet verstuurd op 1 februari 2012 maakte Telenet geen duidelijk onderscheid tussen analoge TV en digitale TV, waardoor er onduidelijkheid bestond over het toepassingsgebied van sommige bepalingen. Telenet sprak enkel van een doorverkoop van televisiedienst, maar specificeerde nergens of het hier een digitale of analoge TV dienst betrof. Dit was in tegenspraak met de CRC beslissing van 1 juli 2011.

4.2.2 Analyse

38. Het BIPT heeft dit element doorgenomen met Telenet ter voorbereiding van dit ontwerpbesluit en Telenet heeft de betreffende passages aangepast en verduidelijkt.

¹³ Brief van het BIPT van 20 juli 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

¹⁴ Overeenkomstig artikel 40/11 § 8. van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *“Het Instituut preciseert welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd.”*

39. De bemerking van het BIPT paste binnen de transparantieplichting waardoor Telenet een duidelijk aanbod dient uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die voor hem relevant zijn¹⁵. Indien een begunstigde dus enkel analoge zenders wil of mag afnemen, dan moet dit mogelijk zijn zonder dat hij extra betaalt voor de meegeleverde digitale kanalen.
40. Volgens Telenet is het onmogelijk om de analoge TV signalen te scheiden van de digitale TV signalen, zonder een significante meerkost. Daarom kiest Telenet er voor om een minimum basisdienst aan te bieden, die alle analoge kanalen en hun digitale equivalenten omvat.
41. Het BIPT interpreteert dit als: “indien een begunstigde enkel analoge kanalen wil of mag uitzenden, dan moet hij deze basisdienst afnemen en krijgt hij er de digitale equivalenten gratis bij.” In de praktijk krijgt de begunstigde echter geen bijkomende digitale dienst, want zonder te investeren in een CAS¹⁶ systeem en een TV decoder kan een eindklant van deze begunstigde deze digitale kanalen niet omzetten naar een TV beeld waardoor er voor Telenet geen gevaar bestaat dat een klant van een analoge operator ongeoorloofd digitale TV zou bekijken.

4.2.3 Conclusie

42. Telenet heeft zijn referentieaanbod aangepast aan de overwegingen van het BIPT. Het gevolg is dat de begunstigde operatoren analoge diensten kunnen afnemen, zonder dat zij extra kosten hebben voor het ontvangen van de digitale equivalenten van deze analoge kanalen.

4.3 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM)

4.3.1 Probleemstelling

43. Betreffende de implementatie van het voorwaardelijk toegangssysteem (CAS systeem) heeft elke kabeloperator voor een verschillende implementatie gekozen:

¹⁵ §§849, 929 en 1034 van de CRC beslissing : “*Het referentieaanbod dient de begunstigten in staat te stellen enkel die verrichtingen te kopen die ze nodig hebben.*”

¹⁶ CAS systeem (Conditional Access System): het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

- 43.1. In het referentieaanbod van Telenet (sectie 3.1.3) is voorzien dat alle begunstigden met één gedeeld CAS systeem van een derde partij moeten werken. De begunstigden staan in voor de commerciële en werkrelatie met de CAS vendor. Dit CAS systeem moet volledig extern worden gehost – dit betekent dat er geen onderdelen in Telenet locaties aanwezig zullen zijn. Alle communicatie tussen het CAS systeem en de Telenet VHE¹⁷ moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.
- 43.2. In het Brutélé referentieaanbod (secties 2.2.1 en 2.2.2.) wordt een apart CAS-systeem uitgebouwd voor de encryptie van alle kanalen. Dat systeem zal worden gedeeld door alle begunstigden. Brutélé kiest voor NAGRA MERLIN als CAS vendor en zal een kloon van het bestaande VOO CAS systeem maken. Brutélé zal het beheer voor zijn rekening nemen. « *Le Bénéficiaire gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès* »¹⁸
- 43.3. In het kader van zijn referentieaanbod, wil Coditel een afzonderlijk CAS systeem ontwikkelen voor de versleuteling van alle kanalen, wat gedeeld zal worden door de begunstigden. Bij Coditel worden de begunstigden verantwoordelijk voor de uitbating van dat CAS systeem. Coditel zal zelf instaan voor de activatie van de smartcards en is eveneens bereid om de verantwoordelijkheid op te nemen aangaande de logistiek van de smartcards.
44. Daarnaast is de informatie in het referentieaanbod van Telenet omtrent het CAS systeem onvoldoende.

4.3.2 Analyse

45. Het CRC besluit van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen¹⁹. In die zin vindt het BIPT dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht het BIPT dat Telenet zo snel mogelijk de volgende ontbrekende elementen verschaft:

¹⁷ Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

¹⁸ Vrije vertaling: "De begunstigde beheert zijn eindklanten via een eigen 'Subscriber Management System' (SMS) en sluit zich aan op de wholesale CAS, via een beveiligde verbinding, voor het versturen van rechten op zijn eigen toegangskaarten."

¹⁹ Paragraaf §942 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigden een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook

45.1. Network connections and configurations

Dit document beschrijft hoe de begunstigde connecteert met het kabelnetwerk en hoe de netwerkverbindingen voor de verschillende diensten, die de kabeloperator aan de begunstigde aanbiedt, moeten gebeuren.

45.2. DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn hardwareleverancier de noodzakelijke specificaties te geven voor een eigen tv decoder die compatibel is met het kabelnetwerk. In het document wordt beschreven welke types van video/audio streams getransporteerd worden op het netwerk, hoe die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) worden en hoe de streams geordend worden in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams). Dergelijk document bestaat reeds aangezien de kabeloperator dergelijke specificaties aan zijn eigen hardwareleverancier moet geven.

45.3. DTV specifications for CA hosting in SMP operator VHE

Dit document is noodzakelijk om de door de begunstigde geselecteerde (CAS) leverancier toe te laten de netwerkcomponent van zijn VT systeem op een juiste manier te integreren in de video head-end van het kabelnetwerk. In het document wordt beschreven hoe de controlewoorden voor de dienst verkregen worden en hoe de versleuteling van het OLO VT systeem ingegeven kan worden in de multiplexers van het kabelnetwerk.

45.4. VOD asset ingest – Content Formats, Metadata and Ingest protocol

Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten eigen VOD materiaal toe te voegen aan de VOD systemen van Telenet. Het document beschrijft hoe het VOD materiaal gecodeerd wordt (MPEG2, MPEG4, encoding bitrate limitations, ...), hoe dit materiaal op de server van Telenet wordt geplaatst en hoe de bijkomende info zoals de beschikbaarheid en de prijs in metadatabestanden kan ingegeven worden. Dergelijk document bestaat reeds en wordt door Telenet aan de verstrekkers van beeldmateriaal gegeven.

45.5. VOD session Set-up

vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."

Dit document beschrijft hoe de TV decoder van de eindklant van een begunstigde een aankooptransactie van aangevraagd beeldmateriaal kan doen met de VOD server die gehost wordt door Telenet. Telenet zal capaciteit vrijmaken voor deze aanvraag en vervolgens aan de TV decoder een IP adres verstrekken waar de gevraagde inhoud aangeboden wordt via streaming.

45.6. VOD control Protocol for video streaming

Dit document beschrijft hoe een TV decoder van de begunstigde de doorgestuurde VOD signalen kan controleren (start/stop/pause/fast forward/fast backward). Gewoonlijk wordt hiervoor een vorm van RSTP protocol gebruikt. Dergelijk document bestaat reeds aangezien de kabeloperator dergelijke specificaties aan zijn eigen hardwareleverancier moet geven.

45.7. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

Dit document beschrijft welke internetprofielen beschikbaar zijn voor de klanten van de begunstigde en welke configuratiebestanden ingeladen worden in de modem van die klanten. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

45.8. Specification for Cable Modem Provisioning

Dit document beschrijft hoe een modem geïnstalleerd wordt op het kabelnetwerk. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

45.9. Web Application – description of XML content

Dit document beschrijft hoe een OLO toegang krijgt tot de webapplicatie van de kabeloperator (SOAP/Restfull, HTTP or FTP,...) en welk berichtformaten er gebruikt worden.

45.10. Device Monitoring & Management

Dit document beschrijft welke toepassingen er voorzien worden door de kabeloperator om de begunstigde toe te laten de modem en de tv decoder bij de klant thuis op te volgen en te beheren.

46. De CRC beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP operatoren de mogelijkheid gelaten om het CAS systeem op drie verschillende wijzen te implementeren²⁰. In het volgende deel worden de door de kabeloperatoren voorgestelde keuzes toegelicht en becommentarieerd.
47. Het voorstel van Telenet omvat een architectuur waarbij de CA host apparatuur²¹ van het CAS systeem niet geïntegreerd is in de video head end²² van Telenet. Het niet samenplaatsen van deze elementen is niet vanzelfsprekend want veel CAS aanbieders en/of content aanbieders kunnen weigeren dit te accepteren vanuit veiligheidsoverwegingen. De betrokken apparatuur is namelijk verantwoordelijk voor het versleutelen van de beelden en belet dat de beelden gepirateerd kunnen worden. Het is dus essentieel dat de hardware die verantwoordelijk is voor de versleuteling maximaal beveiligd wordt. Het CAS systeem bevindt zich vaak in een afgesloten ruimte bij de kabeloperator waar enkel het personeel van de CAS integrator toegang tot heeft. De CA Host functie van dit CAS systeem zou beter in de video head-end geïntegreerd worden op dezelfde manier als de eigen CA host component van Telenet zodat de decryptie van digitale omroepinhoud mogelijk is. Het mechanisme dat daarvoor gebruikt wordt, staat in de industrie bekend als "DVB Simulcrypt²³".
48. Het Telenet voorstel is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Deze moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS systeem. In praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de "eerstkomende" begunstigde het CAS systeem zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is. Deze oplossing heeft tot gevolg dat de certificatie van het CAS systeem en alle gelieerde systemen moeilijker zal zijn bij Telenet dan de certificatie van de CAS kloon bij Brutélé. En dit is net door de grote vrijheid van de begunstigden bij Telenet.

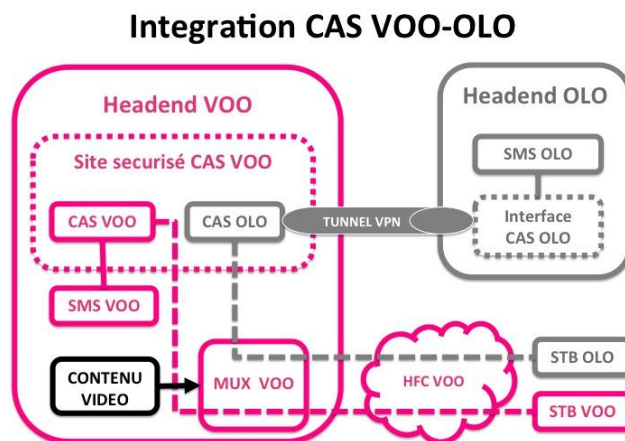
²⁰ Zie paragraaf §892 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

²¹ CA host apparatuur voorziet het beeldmateriaal van een voorwaardelijke toegang zodat enkel de gebruikers met de juiste rechten toegang krijgen tot deze beelden.

²² Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

²³ DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie.

49. Het potentiële voordeel van de Telenet architectuur is dat ze – eens opgezet – de begunstigde(n) toelaat Digitale TV diensten te ontplooiën op de netwerken van de verschillende operatoren (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) met eenzelfde CAS systeem. Dit kan dan ook betekenen dat (mits relatief kleine softwareaanpassingen) dezelfde TV decoder²⁴ gebruikt zou kunnen worden op deze drie netwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigden hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking – voor de kabeloperatoren lager.
50. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten ivm het CAS systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS systeem. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Telenet kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het definiëren van boeketten op het CAS systeem;
 - Het activeren en deactiveren van smart cards;
 - Alle logistieke processen rond smart cards.
51. Het voorstel van Brutélé en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS systeem (een kloon van het bestaande CAS systeem) voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigden. Dergelijke oplossing is eenvoudig in vergelijking met het voorstel van Telenet omdat het minder operationele opvolging en minder kennis vereist. De uitbating van een CAS systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.



Figuur 1 :CAS voorstel van Brutélé

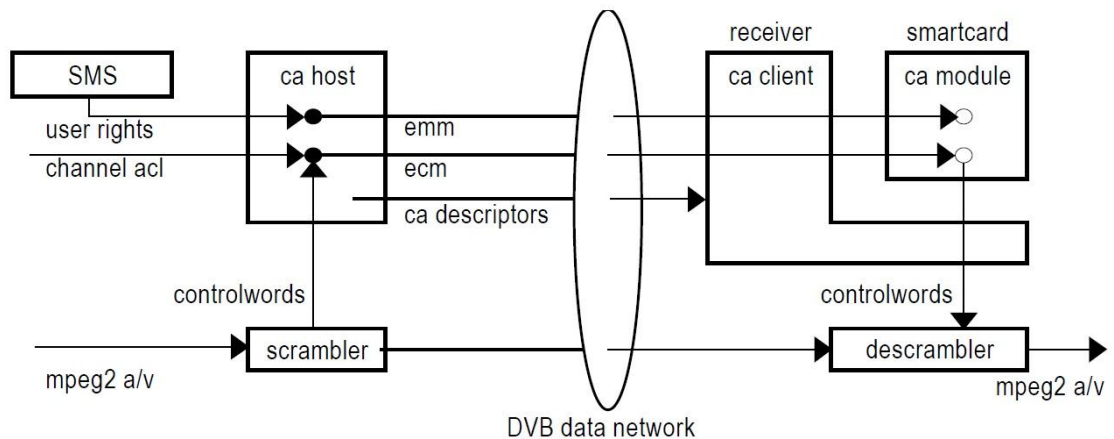
²⁴ Set Top Box die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. De box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

52. Brutélé en Coditel beweren beide dat dit de beste manier is om de integriteit van het netwerk te garanderen. Deze stelling lijkt niet helemaal terecht, gezien de content op geen enkele manier bedreigd kan worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriestandaarden voldoet.
53. Wel bestaat het risico in het voorstel van Brutélé en Coditel dat de begunstigde geremd wordt in het ontplooiende van een innovatieve strategie op het gebied van content producten, aangezien het CAS systeem een kloof is van het bestaande CAS systeem en de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator dat als tussenpersoon optreedt tussen de CAS leverancier en de begunstigden. Het is dus mogelijk dat een dergelijke bijkomende stap de contractuele, commerciële en operationele samenwerking tussen alle partijen zal bemoeilijken en vertragend zal werken.
54. Alle contractuele, commerciële en onderhouds aspecten in verband met het CAS systeem verlopen direct tussen Brutélé en de leverancier van het CAS systeem, zijnde in dit geval Nagra. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Brutélé kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het activeren en deactiveren van smart cards;
 - Alle logistieke processen rond smart cards.
55. Echter voor het bepalen van zijn eigen boeketten moet de begunstigde contact opnemen met Brutélé die het CAS systeem zal uitbaten.

4.3.3 Vraag over de keuze van het CAS

56. In het door Telenet voorgestelde scenario staat het de begunstigde vrij om een CAS systeem en verkoper te kiezen zolang het gaat om een grote en bekende integrator die gebruik maakt van voldoende geavanceerde technologie voor de volgende functies:
- 56.1. DVB Simulcrypt integration into DVB VHEs: In de Video Head End (VHE) ontvangt de kabeloperator de beeldstroom, die hij vervolgens via zijn TV platform doorstuurt naar zijn eindklanten. Daarna versleutelt Telenet deze beeldstroom zodat enkel klanten met een sleutel de beelden kunnen bekijken. Telenet eist hier dat het versleutelingssysteem van de begunstigde wordt opgesteld in de VHE;
- 56.2. Content security: deze functie voorziet de beeldstroom van bescherming tegen piraterij.
57. Het voorstel van Telenet veronderstelt een samenwerking tussen verschillende begunstigden. Aangezien een dergelijke samenwerking problematisch kan zijn en om te voorkomen dat de eerste begunstigde alleen en zonder overleg zijn voorstel kan opleggen, wil het BIPT deze consultatie gebruiken om nu reeds uit te maken welke oplossing het meest voordelig zou zijn voor verschillende begunstigden.

58. Het BIPT vraagt dat er bij het maken van voorstellen rekening gehouden wordt met het feit dat de begunstigden zelf de directe contractuele, commerciële en professionele relatie moeten beheeren met de leverancier en uitbater van het CAS systeem. Dit betekent dat de integratie van de CA Host functie in het VHE van Telenet de enige interactie is tussen Telenet en de leverancier van het CAS systeem.



Figuur 2: CAS Components

4.3.4 Conclusie

59. Op basis van paragraaf 892²⁵ van de CRC beslissing van 1 juli 2011 worden er aan de SMP operatoren drie mogelijkheden voor wat betreft het CAS systeem gelaten. Hieruit kunnen zij in principe vrij kiezen²⁶.
60. Het BIPT vindt dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk aan te kunnen bieden. Om een begunstigde toe te laten over te gaan tot implementatie, moet Telenet de elementen verschaffen die in het stuk analyse hierboven vermeld worden.

²⁵ “De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen.”

²⁶ Het risico bestaat dat een begunstigde die Digitale TV diensten wil aanbieden op de netwerken van Brutélé, Telenet en Coditel op deze manier wel 3 verschillende types TV decoders moet ontwikkelen voor de 3 verschillende CA systemen die worden uitgerold.

4.4 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

4.4.1 Probleemstelling

61. In zijn brief²⁷ van 20 juli 2012 heeft het BIPT reeds een aantal opmerkingen gemaakt bij een aantal secties van het ontwerp voor referentieaanbod van Telenet betreffende de certificatie van materiaal en technici. Het gaat meer bepaald over de volgende onderdelen: sectie 3.4.3 “Binnenhuisinstallatie”, sectie 4.1.3 “Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet” en een aantal bijlagen die certificaties en specificaties van andere onderdelen bespreken zoals de certificaties van installateurs²⁸, van de VT module²⁹ en van de TV decoder zelf.³⁰ Daarenboven zijn er groot aantal bijlagen die de certificaties bespreken van allerhande patchcords. Ook zijn er een aantal bijlagen die specificaties geven voor de NIU, de VT module in de TV decoder of de server interface tussen de modem van de begunstigde.

4.4.2 Analyse

1° Certificatie van de technici

62. Het BIPT gaat eerst dieper in op sectie 3.4.3. die bepaalt dat: “Dit Referentieaanbod voorziet niet in de mogelijkheid dat de begunstigde bepaalde handelingen met betrekking tot de binnenhuisinstallatie door Telenet laat uitvoeren.” Deze bepaling heeft tot gevolg dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.

63. Dit zou een disproportionele vereiste zijn naar de begunstigten toe aangezien dit mogelijks grote vertragingen kan veroorzaken bij het opstarten van de diensten van de begunstigde. Het BIPT heeft dit punt grondig met Telenet besproken waarop deze bevestigt dat³¹:

63.1. De maandelijkse certificaties kunnen starten van zodra het systeem geïmplementeerd is. Verwijzend naar de sectie “uitzonderlijke situaties” waar Telenet aangeeft extra certificatietesten te organiseren, veronderstelt het BIPT dat Telenet doelt op certificatietesten tijdens de implementatie- en testfase zodat een begunstigde zijn producten effectief kan lanceren van zodra de implementatieperiode afgelopen is;

63.2. Er voldoende certificatiesessies zullen voorzien worden;

²⁷ Brief van het BIPT van 20 juli 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

²⁸ TLN-WRO-GA-P-C-PAAA: certificatie technici

²⁹ TLN_WRO_TA_I_C_PAAB: Certification procedure for AO STB VT subsystem to enable usage of TLN ROTV/AIDTV

³⁰ TLN_WRO_TA_G_C_PDAA: General certification procedures

³¹ TLN_WRO_GA_P_C_PAAA: technician certification

63.3. Technici die beschikken over een certificaat, de sessie niet moeten overdoen.

63.4. De sessies non-discriminerend zijn tussen installateurs van Telenet-producten en die van de begunstigden.

64. Het voorzien van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van techniekers een knelpunt wordt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat eenmaal het referentieaanbod operationeel is, de begunstigden ook onmiddellijk ervan gebruik zullen kunnen maken en dat op een zo soepel en efficiënt mogelijke manier.

2° Certificatie van de modem en de tv decoder

65. Een tweede bemerking heeft het BIPT bij sectie 4.1.3³²: Om te vermijden dat de certificatie vertraging oploopt doordat er een flessenhals ontstaat bij de betrokken diensten van Telenet, vindt het BIPT het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigden of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de vereiste tests van Telenet eveneens uitvoeren. Volgens sectie 5.4 in bijlage TLN_WRO_TA_G_C_PDAA, wil Telenet bovendien dat een begunstigde zijn eigen modems en TV decoders controleert en zal Telenet daarna zelf nog een uitgebreide controle doen van de testen die de begunstigde heeft uitgevoerd. De sectie beschrijft in detail een verregaand 3-stappen proces waarbij eerst de schriftelijke resultaten van de testen van de begunstigde worden geanalyseerd. Vervolgens voert Telenet zelf een technische controle uit van de sleutelementen van de software op de modems en de TV decoders. En als derde stap is er een minutieuze technische controle van alle functionaliteiten zoals beschreven in de referentieaanbieding. Indien een begunstigde het nodig acht, kan hij tijdens deze testen door Telenet met een eigen verantwoordelijke aanwezig zijn.

66. Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt het BIPT de bezorgdheid van Telenet over de stabiliteit van dit netwerk. Daarenboven heeft elk netwerk zijn eigen specifieke kenmerken waardoor een modem of TV decoder op dit netwerk dus ook specifieke testen moet ondergaan. De regelgevende ervaring met Belgacom betreffende de WBA VDSL2 modems leert dat een SMP operator een testplan kan ontwikkelen dat de begunstigden op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren. Het BIPT heeft er dus alle begrip voor dat Telenet een specifieke testprocedure heeft ontwikkeld.

³² "Telenet voert de Certificatie uit."

67. Het BIPT is echter van mening dat het testplan van Telenet voldoende zou moeten zijn om TV decoders en modems te certifiëren en dat er geen extra controle moet gebeuren door Telenet zelf waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. Het BIPT ziet niet in waarom Telenet geen vertrouwen heeft in een certificatie door derde partijen terwijl andere kabeloperatoren in hun voorstel voor referentieaanbod wel verwijzen naar het externe certificatiebureau Excentis om de certificatie uit te laten voeren. Het BIPT ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan.
68. Het BIPT meent dat Telenet al voldoende middelen in handen heeft om begunstigden te verhinderen foutief gecertificeerde modems en TV decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Telenet in zijn certificatie procedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en TV decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

3° De bijlagen

69. Een aantal andere opmerkingen hebben betrekking op de bijlagen vermeld in de probleemstelling.
 - 69.1. Betreffende het algemene certificatie document: er wordt een aantal keer verwezen naar onbestaande bijlagen zoals TLN-WRO-TA-T-T-PAAH en TLN-WRO-TA-T-T-PAAG. Zonder een gedetailleerde uitwerking en bijkomende informatie aangaande de voorwaarden waaraan een begunstigde moet voldoen, is deze sectie onvoldoende voor de begunstigde om in te kunnen schatten wat er gedaan moet worden. Des te meer omdat een ontbrekende bijlage het update proces bespreekt dat Telenet zal gebruiken wanneer het een netwerk-upgrade zou uitvoeren (die eventueel een grote impact kan hebben op de hardware van de begunstigde zoals bijvoorbeeld de overgang van DOCSIS 2.0 naar DOCSIS 3.0).

69.2. Een laatste opmerking gaat over paragraaf 45³³ in bijlage TLN_WRO_TA_G_C_PDAA. Het BIPT gaat akkoord met de vaststelling dat technologie snel evolueert en dat dit gevolgen kan en zal hebben op de infrastructuur. Maar het BIPT ziet niet in waarom dit een gevolg moet hebben op de modems van de begunstigden. Tenslotte wordt alle apparatuur van de begunstigde gecertificeerd bij hun introductie voor de toestand waarin het netwerk van Telenet zich op dat moment bevindt. Het BIPT begrijpt dan ook niet waarom sommige elementen opnieuw getest moeten worden zonder dat er iets veranderd zou zijn aan de originele situatie of zonder dat Telenet een vermoeden heeft dat sommige apparatuur van de begunstigde ondertussen niet meer conform de specificaties zou zijn. Het BIPT vraagt aan Telenet om aan deze sectie toe te voegen dat Telenet de reden (met een analyse van oorzaak, gevolg en met inbegrip van specifieke meetdata) bekend zal maken aan de betrokken operator waarom apparatuur opnieuw zou moeten gecertificeerd worden.

4.4.3 Conclusie

70. Het BIPT is van mening dat de door haar voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de technici door Telenet moeten voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt.

4.5 DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN

4.5.1 Probleemstelling

71. In sectie 4.2.4. Overdraagbaarheid³⁴ stelt Telenet dat de overdracht van een deel of het geheel van het contract aan een derde partij niet binnen de reikwijdte van huidig referentieaanbod valt. Deze bepaling druist echter in tegen een normale marktontwikkeling waar operatoren elkaar beconcurreren via joint-ventures, samensmeltingen of zelfs overnames.

4.5.2 Analyse

72. Het referentieaanbod van Telenet verbiedt elke vorm van overdraagbaarheid. Nochtans zijn er tal van situaties waarin de overdracht van overeenkomsten zich voordoet en kan bijdragen tot de creatie van nieuwe stimulansen voor de markt. Als voorbeeld verwijst het BIPT naar de situatie waarin een begunstigde, die klant is bij Telenet, fuseert met een andere begunstigde of wordt overgenomen.

³³ Daarin staat: "Certificates will have a limited validity date. As technological pace of change goes very rapidly, there will be from time to time a requirement to re-certify AO CPE equipment, network element or interfaces."

³⁴ Het Contract is een overeenkomst tussen Telenet en de begunstigde. Er is geen mogelijkheid voor de overdracht van het geheel of een deel van dit Contract aan een derde partij

73. Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische communicatiesector, een vaakvoorkomende feiten waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Telenet en de begunstigde niet aantasten.³⁵ Het BIPT herinnert Telenet er aan dat het de overdracht van een overeenkomst door zijn eigen klanten mogelijk maakt. Telenet behoudt zich zelfs het recht voor, in relatie met eigen klanten, om contractuele rechten over te dragen aan een derde.³⁶
74. Tevens is het voor het BIPT onduidelijk wat er gebeurt indien er toch een overname zou plaatsvinden van de begunstigde door een derde. Het BIPT kan niet aanvaarden dat alle contracten van de begunstigde met zijn eindklanten dan in elk geval stopgezet moeten worden. Bovendien creëert deze bepaling onduidelijkheid over de mogelijkheid voor de begunstigde om te werken met onderaannemers en lijkt zij in die zin in strijd met de verplichting tot non-discriminatie
75. Nochtans zijn de voorgaande scenarios niet denkbeeldig. Het lijkt het BIPT dan ook onredelijk om dit te verbieden. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat de nieuwe begunstigde niet over alle noodzakelijke rechten moet beschikken om de dienst te kunnen leveren.
76. Het BIPT acht dat de clause die Telenet hanteert in zijn referentieaanbod de toegangsverplichting die op Telenet rust te sterk verzwakt. Fusies en overnames tussen operatoren of de doorverkoop van de referentieaanbiedingen zouden onnodig bemoeilijkt kunnen worden door de creatie van een onnodige drempel, wat de concurrentie op de markt zou kunnen verstoren.

4.5.3 Conclusie

77. Het BIPT is van mening dat sectie 4.2.4. aangepast dient te worden zodanig dat de overdracht van de overeenkomsten, in het kader van commerciële transacties waarbij de vennootschappen van de begunstigen worden overgenomen of fuseren met een derde vennootschap, mogelijk wordt gemaakt, onder de voorwaarde dat de regels met betrekking tot auteursrechten, vergunningen en licenties nageleefd worden.

³⁵ Telenet is zelf ontstaan uit overnames en fusies en naamswijzigingen.

³⁶ Art. 16.2: "De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechtspersoon mits schriftelijke toestemming van Telenet en nadat de klant en de overnemer het door Telenet opgestelde overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend.."; Art. 16.1: "Telenet heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht".

4.6 VOORSPELLINGSSYSTEEM

4.6.1 Probleemstelling

78. Het BIPT heeft een aantal opmerking bij de bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE betreffende het voorspellingssysteem, met name over de granulariteit van het voorspellingssysteem: de begunstigden moeten nl. voorspellingen doen over het aantal bestellingen TV dienst zonder interactiviteit, TV dienst met interactiviteit en Breedbanddienst per Profiel en dit verspreidt over 6 regio's.

4.6.2 Analyse

79. Het BIPT erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Telenet een voorspellingssysteem wenst te integreren. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in zijn referentieaanbiedingen.
80. Telenet is echter overeenkomstig de CRC beslissing van 1 juli 2011 ook onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting tot toegang tot het netwerk en non-discriminatie.
81. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van de voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigden in die mate complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit, gezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt. In die zin wil het BIPT dat Telenet zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:
- 81.1. Er is enige onduidelijkheid over de toepasbaarheid van de regionale opsplitsing: enerzijds zegt Telenet dat een begunstige een voorspelling moet geven volgens de opgegeven gebieden, maar anderzijds bevestigt Telenet dat ze een gelijkmatige geografische spreiding veronderstelt binnen deze gebieden. Het BIPT interpreteert dit als volgt: Telenet vraagt een geaggregeerde voorspelling voor zijn netwerk, waarna het deze voorspelling verdeelt over de regio's volgens de eindgebruikersaantallen in deze gebieden.
- 81.2. Het BIPT acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Telenet een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde volumes in kleinere subcategoriën zal alleen maar leiden tot onwerkbare afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.

82. Het BIPT vindt dat er een bijkomende bepaling moet komen betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode, zijnde de eerste zes maanden na de lancering van het eerste product. Indien een begunstigde operator een nieuw product lanceert, dan geniet Telenet van een leercurve wat betreft de SLA verplichting. Deze gunst wordt ook verleend aan de begunstigde operator die niet-bindende voorspellingen zal maken voor Telenet.
83. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren had het BIPT al een aantal drempels weggenomen door o.a. een leercurve op te leggen voor het voorspellingssysteem bij de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Telenet. In dat opzicht acht het BIPT het eveneens nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 300 lijnen voor het dekkingsgebied van Telenet. Daarenboven lijkt de impact van het minimum van 300 lijnen zeer beperkt op een bedrijf met de grootte van Telenet³⁷.
84. Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 300 lijnen van levensbelang, omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht het BIPT het noodzakelijk dat Telenet een dergelijke drempel hanteert in het referentieaanbod.

4.6.3 Conclusie

85. Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht het BIPT het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken.
86. Daarenboven moet Telenet een drempel van 300 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
87. Het BIPT vraagt ook aan de sector om zich uit te spreken over het aangeboden voorspellingssysteem.
88. Tenslotte herinnert het BIPT eraan dat Telenet volgens paragrafen 853, 933 en 1038 van het CRC besluit van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren, alhoewel de impact van afwijkende voorspellingen op de SLA verplichtingen kan beschouwd worden als een de facto bindende voorwaarde. In dat opzicht, vindt het BIPT dat zijn opmerkingen redelijk zijn ten opzichte van de verplichtingen van Telenet.

³⁷ Volgens het jaarverslag van Telenet van 2011 beschikt het over 1.409.500 abonnees voor digitale tv.

4.7 HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE

4.7.1 Probleemstelling

89. Telenet heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP operatoren een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP operatoren en de begunstigden. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.³⁸

4.7.2 Analyse

90. De CRC beslissing van 1 juli 2011 geeft een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Dit volgt uit het feit dat het de eerste keer is in België dat kabeloperatoren hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren en omdat het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk verschillend is van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen. Bij een telefonienetwerk beschikt elke eindklant over zijn eigen koperpaar waardoor de invloed van zijn burens veel kleiner is.
91. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Telenet bij het uitbaten van kabelproducten. Het is daarom te verwachten dat veel operatoren deze leercurve op hun eigen tempo willen afleggen en in plaats van te opteren voor de implementatie van een volledig referentieaanbod, voor een aanbod zullen gaan met een beperktere draagwijdte. Ze kunnen er bijvoorbeeld voor opteren om sommige onderdelen van een referentieaanbod zoals bv de Video On Demand functionaliteit door Telenet te laten uitvoeren door middel van een commercieel onderhandeld doorverkoopaanbod, terwijl ze andere aspecten zoals digitale TV zelf kunnen ontwikkelen via het gereguleerd referentieaanbod.
92. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog deel uitmaken van een doorverkoopaanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale orders door hun hogere grootteorde. Het gaat hier niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Telenet heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

³⁸ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

4.7.3 Conclusie

93. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Telenet een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:
- 93.1. Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massa-migratie. Zo vindt het BIPT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimum vereiste;
 - 93.2. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;
 - 93.3. Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie moet voorzien worden. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

4.8 NETWERK INTERCONNECTIE-PUNTEN

4.8.1 Probleemstelling

94. Het referentieaanbod van Telenet is op dit punt niet geheel duidelijk, maar er schijnt sprake te zijn van een potentieel groot aantal interconnectiepunten die daarenboven verschillend zijn per dienst, zoals bijvoorbeeld in de "*Bijlage: Interactieve Diensten*³⁹":
- 94.1. Definitie interconnectie punt voor Vod, blz. 4: "Locatie in het Telenet Netwerk waar de begunstigde met een eigen optische vezelverbinding of een logische verbinding aansluit op het Telenet Netwerk voor de afname en doorgifte van VoD gerelateerd verkeer van zijn Eindgebruikers. De begunstigde dient zich op elk Interconnectie Punt voor VoD aan te sluiten."
 - 94.2. Definitie transit punt, blz. 4: "Locatie in het Telenet Netwerk waar de begunstigde met een eigen optische vezelverbinding of een logische verbinding aansluit op het Telenet Netwerk voor de afname en doorgifte van het IP-dataverkeer van zijn Eindgebruikers. De begunstigde dient zich op elk Transit Punt aan te sluiten."
 - 94.3. Interactiviteit Interconnectie, blz. 9: "Een begunstigde die de keuze gemaakt heeft het Terugweg Communicatie Pad te realiseren via -het Telenet Netwerk, eventueel via een Breedbanddienst, dient op minstens één Transit Punt, en verder uit te breiden naar alle Transit Punten in functie van bepaalde geaggregeerde bandbreedte van de begunstigde, met een eigen optische vezelverbinding redundant aangesloten te zijn op het Telenet Netwerk".

³⁹ Zie bijlage : AIDTV V0 60.

94.4. Aansluiting op de Interconnectie Punten voor VoD, blz 10: “ Een begunstigde die wenst gebruik te maken van de VoD Dienst dient op alle Interconnectie Punt(en) voor VoD - of minstens één Transit Punt met een eigen optische vezelverbinding redundant aangesloten te zijn op het Telenet Netwerk.”

94.5. Aansluiting op het VoD Archief, blz 10: “ Een begunstigde die wenst gebruik te maken van de VoD Dienst dient aangesloten te zijn op het VoD archief door middel van twee specifieke Interconnectie Punten voor VoD of minstens één Transit Punt van het Telenet Netwerk.”

4.8.2 Analyse

95. In zijn “*Bijlage: Interactieve Diensten*” geeft Telenet meermaals aan dat de begunstigde zich kan verbinden met het netwerk van Telenet mits minstens één logische verbinding in zijn interconnectie- of transit punten. Ook in de bijlagen⁴⁰ die een rechtstreekse impact hebben op de interconnectie wordt dit standpunt ingenomen. Echter in een aantal andere bijlagen zoals bv TLN-WRO-TA-T-T-PAAF is Telenet vergeten om dit punt aan te passen.

96. De opmerkingen van het BIPT bij dit punt slaan niet op het feit dat er minstens één interconnectiepunt wordt voorzien, maar dat er een incoherentie is tussen verscheidene onderdelen van de referentieaanbieding. Incoherenties kunnen leiden tot foute interpretaties en discussies. Daarom vestigt het BIPT de aandacht hierop en benadrukt het dat er minstens één logische verbinding nodig zal zijn om zich te interconnecteren.

4.8.3 Conclusie

97. De relevante Annexen moeten worden aangepast zodat de bepalingen betreffende de interconnectie en transit punten doorheen alle onderdelen van het referentieaanbod coherent zijn met de bepalingen in de definities van de verschillende hoofddocumenten.

98. In die zin moet het duidelijk zijn dat de begunstigde minstens één logische verbinding nodig zal hebben om zich te interconnecteren met Telenet.

4.9 AANBIEDINGEN OP HET NETWERK VAN WOLUTV

4.9.1 Probleemstelling

99. In de inleiding van zijn referentieaanbieding formuleert Telenet de volgende opmerking: “Aangezien Telenet in dit gebied noch de aanbieder is van analoge televisie noch de aanbieder is van digitale basistelevisie en het kabelnetwerk aldaar niet beheert, dient voor het aanbieden van de Dienst in dat gebied een apart verzoek ingediend worden bij Telenet en is hiervoor een akkoord van de vzw Wolu TV noodzakelijk.”

⁴⁰ TLN-WRO-TA-G-A-PAAD, TLN-WRO-TA-B-S-PAAD.

4.9.2 Analyse

100. Dit standpunt staat lijnrecht tegenover punt 3.2.4.1 uit de CRC beslissing⁴¹. Het Hof van beroep van Brussel heeft bovendien bevestigd dat het standpunt van Telenet de schorsing van de CRC-beslissing niet kan verantwoorden⁴².

101. De wholesaletoegangsverplichtingen die gelden voor Telenet worden opgesomd in paragraaf 781 van de CRC beslissing:

“Op de televisieomroepmarkt in de dekkingszone van Telenet, kiest het BIPT ervoor om de volgende verplichtingen op te leggen aan Telenet (“SMP-operator”):

- *de toegang tot een doorverkoop aanbod om analoge televisie te kunnen aanbieden [verwijzing naar voetnoot 267 van de CRC beslissing]*
- *de toegang tot het digitale-televisieomroepplatform [verwijzing naar voetnoot 268 van de CRC beslissing]*
- *de toegang tot een doorverkoop aanbod om breedbandtoegang te kunnen aanbieden [verwijzing naar voetnoot 269 van de CRC beslissing]”*

102. Het zijn de voetnoten van deze paragraaf 781 die ingaan op de voorwaarden die van toepassing zijn op het dekkingsgebied van WoluTV:

102.1. Voetnoot 267 uit de CRC beslissing: *“Behalve op het grondgebied van Sint-Lambrechts-Woluwe aangezien Telenet daar niet gaat over de verkoop van het analoge-televisieaanbod. Het is immers WoluTV die dat aanbod commercialiseert voor de eindgebruikers. Telenet wordt evenwel verplicht om te goeder trouw te onderhandelen met WoluTV over de mogelijkheid om zijn netwerk te gebruiken om zijn eigen wholesaledienst voor analoge televisie aan te bieden.”*

102.2. Voetnoot 268 uit de CRC beslissing: *“Op het grondgebied van de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe wordt, bij gebrek aan een akkoord over het gebruik door Telenet van het netwerk van WoluTV voor zijn analoge wholesaledienst, deze verplichting aan Telenet opgelegd uitsluitend voor de eindgebruikers die hebben ingetekend op het aanbod voor analoge-televisiediensten van WoluTV.”*

⁴¹ §368 van de CRC beslissing van 1 juli 2011 : *“Er is dus reden om te beschouwen dat het grondgebied van de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe geen afzonderlijke geografische markt vormt maar samenvalt met de geografische markt van Telenet door de mate van afhankelijkheid van WoluTV ten opzichte van Telenet en door hun verwante commerciële beleid.”*

⁴² Brussel, 4 september 2012, A.R. 2011/AR/2289-2290-2291, § 171.

102.3. Voetnoot 269 uit de CRC beslissing: *“Op het grondgebied van de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe wordt, bij gebrek aan een akkoord over het gebruik door Telenet van het netwerk van WoluTV voor zijn analoge wholesaledienst, deze verplichting aan Telenet opgelegd uitsluitend voor de eindgebruikers die hebben ingetekend op het aanbod voor analoge-televisiediensten van WoluTV.”*

103. Anders gezegd zijn de verplichtingen van Telenet dat ze moeten:

- Te goeder trouw onderhandelen over analoge TV;
- Toegang geven tot analoge klanten van WoluTV die digitale TV diensten van Telenet nemen;
- Toegang geven tot analoge klanten van WoluTV die breedbanddiensten van Telenet nemen.

104. Het voorstel van Telenet komt niet tegemoet aan de verplichtingen (een redelijke vraag is niet hetzelfde als toegang geven). In de tekst lijkt Telenet dan nog aan te geven dat het er geen digitale TV diensten verkoopt terwijl de website van WoluTV gevuld is met verwijzingen naar de diensten van Telenet zoals bv voor de huur of aankoop van een digicorder. Zelfs de naamgeving van de internetprofielen is dezelfde als die van de Telenetprofielen.

4.9.3 Conclusie

105. Telenet moet de bewuste passage aanpassen en in overeenstemming brengen met de CRC beslissing⁴³.

⁴³ Overeenkomstig §368 van de CRC Beslissing.

4.10 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

106. Hieronder worden specifieke opmerkingen van de begunstigden over de verschillende documenten van het referentieaanbod gebundeld en in tabelvorm besproken.

4.10.1 Beschrijving van de dienst

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
1.	<p>3.4.1: Kabelaansluiting: De Eindgebruiker dient indien nodig rechtstreeks een kabelaansluiting aan te vragen bij Telenet. De voorwaarden voor het voorzien in een kabelaansluiting kunnen verkregen worden bij Telenet.</p> <p>3.4.2: Aanvragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk: Alle vragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk dienen door de eindgebruiker gesteld te worden aan Telenet.</p>	<p>Het feit dat een gebouw, indien aansluitbaar, nog niet aangesloten is op het netwerk van Telenet, verhindert niet dat een begunstigde kan vragen om dit gebouw aan te sluiten.</p> <p>Het BIPT acht het noodzakelijk dat de begunstigde een redelijke vraag kan richten tot Telenet om een nieuwe aansluiting te voorzien⁴⁴. In dit opzicht moet Telenet een procedure uitwerken waarbij er tevens voorzien wordt wat de kosten hiervan zouden zijn voor de begunstigde. De principes en tarieven gebruikt voor de opmaak van een specifiek bestek in het geval van nieuwe vragen tot kabelaansluiting moeten gepreciseerd worden in het referentieaanbod zodat de verplichting tot niet-discriminatie nageleefd wordt.</p> <p>Het uitgangspunt van de verplichtingen is dat potentiële toetreders en aanwezige operatoren op de relevante retailmarkt in staat moeten zijn om een met de kabeloperatoren volwaardig concurrerend aanbod op de markt te kunnen brengen, dat hen in staat stelt een duurzame klantenrelatie met de eindgebruiker te kunnen opbouwen⁴⁵.</p> <p>Een van de doelstellingen van de beslissing is duidelijk dat de begunstigden in staat zijn om een duurzame klantenrelatie met de eindgebruiker op te bouwen en dus om de enige contactpersoon te zijn voor de eindgebruiker⁴⁶.</p>	<p>Het BIPT benadrukt dat Telenet zelf de principes en tarieven moet voorstellen die het redelijk acht voor het aansluiten van nog niet aangesloten gebouwen.</p> <p>De communicatie voor de aanvraag van dergelijke aansluitingen of aanpassingen tussen de eindklant en Telenet zal verlopen via de begunstigde. De procedures die Telenet normaal gebruikt met zijn eigen Retail klanten zullen doorgegeven worden aan de begunstigde, zodat de begunstigde de gebruikelijke informatie kan doorgeven aan Telenet.</p> <p>Het BIPT begrijpt de vrees van Telenet dat deze extra etappe de bestelprocedure enigszins complexer maakt dan de procedure die het bij zijn eigen Retail klanten gebruikt, maar het BIPT acht deze stap noodzakelijk om de begunstigde in staat te stellen om zelf een volwaardige</p>

⁴⁴ § 799 van de CRC beslissing : “De verplichting om toegang te verstrekken geldt enkel voor de redelijke verzoeken. De SMP-operator mag weigeren om een verzoek om toegang in te willigen wanneer dat verzoek niet redelijk is, ook voor verzoeken die betrekking hebben op een dienst die is in begrepen in het referentieaanbod.”

⁴⁵ Overeenkomstig § 776 van de CRC Beslissing.

⁴⁶ Overeenkomstig § 789 van de CRC Beslissing.

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
		<p>Een eindgebruiker rechtstreeks contact laten opnemen met Telenet gaat lijnrecht in tegen dit doel. Uit zijn ervaring in de sector heeft het BIPT ook geleerd dat begunstigen zo weinig mogelijk contact willen tussen hun eindgebruikers en de SMP operator omdat die van deze gelegenheid gebruik kan maken om klanten terug te winnen of over te nemen.</p>	<p>relatie met zijn eindklant aan te gaan. Bovendien is dit ook noodzakelijk om mogelijke gevallen van misbruik tegen te kunnen gaan.</p> <p>Als laatste acht het BIPT het niet onredelijk complex om te verwachten van de begunstigde dat hij dezelfde vragen kan stellen als Telenet met betrekking tot het bestellen van nieuwe aansluitingen, indien de begunstigde over dezelfde vragenlijst beschikt dan diegene die de medewerkers van Telenet gebruiken.</p>

4.10.2 Contractuele aspecten

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
2.	<p>4.1.2 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet en de begunstigde: De Partijen verbinden er zich toe om in hun externe communicatie zich te onthouden van uitspraken en commentaren over de andere partij, aangaande het sluiten en de uitvoering van het Contract.</p>	<p>Het BIPT wil benadrukken dat zij op elk moment het recht heeft geïnformeerd te worden over de stand van zaken in de sector. Dit is ook noodzakelijk om op een effectieve manier toezicht te kunnen houden op de sector van de elektronische communicatie.</p>	<p>In de clause moet verduidelijkt worden dat dit niet slaat op contacten tussen één van de partijen van het contract en de regelgevende instanties⁴⁷.</p>

⁴⁷ Overeenkomstig art. 14, §1, 3^{de} lid van de wet van 17 januari 2003 betreffende het statuut van het BIPT en art. 40/10 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische communicatie netwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en hun uITVoeringsbesluiten.

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
3.	<p>4.1.3 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Telenet bepaalt de samenstelling van en de eventuele wijzigingen aan de samenstelling van de TV dienst. - Telenet informeert de begunstigde met betrekking tot geplande wijzigingen aan de dienst. 	<p>Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Telenet pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesale niveau⁴⁸. Dit impliceert dat de begunstigten voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen. De CRC beslissing voorziet hier expliciet een termijn van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod⁴⁹.</p> <p>De CRC beslissing stelt bovendien ook duidelijk dat de SMP-operator een aanpassing van het Wholesale aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband aan het BIPT ter goedkeuring zal moeten voorleggen rekening houdende met deze nieuwe configuratie⁵⁰.</p> <p>Ook voor wat betreft de doorverkoop van analoge TV bepaalt de CRC beslissing dat de begunstigten tijdig op de hoogte moeten worden gebracht van veranderingen aan de samenstelling van het zenderaanbod zodat er geen discriminatie kan plaatsvinden en zodat zij op tijd de nodige contentrechten kunnen verwerven indien nodig⁵¹. Bovendien moet elke aanpassing aan het referentieaanbod aan het BIPT ter goedkeuring voorgelegd worden.</p>	<p>Telenet moet een differentiatie gebruiken met betrekking tot de gehanteerde waarschuwingstermijnen. Zoals de CRC beslissing stelt: voor wijzigingen met een grote impact moeten de begunstigten zes maanden de tijd hebben na de goedkeuring door het BIPT, voor middelgrote wijzigingen drie maanden⁵² (en voor wijzigingen met een zeer lage impact kan er eventueel nog een kortere termijn voorgesteld worden).</p>

⁴⁸ §§ 937 en 1041 van de CRC beslissing.

⁴⁹ §937 en 1041 van de CRC beslissing : *Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door het BIPT goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigten over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken . Na afloop van die termijn zal de SMP-operator bijgevolg zelf de configuratie in kwestie kunnen gebruiken.*

⁵⁰ §§ 936 en 1040 van de CRC beslissing.

⁵¹ §853 van de CRC Beslissing : *“Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigten van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigten (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd.”*

⁵² Overeenkomstig voetnoot 294 en 314 van de CRC beslissing, §§949 en 1051: *“For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be*

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
4.	4.1.3 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet: •Telenet informeert met betrekking tot geplande netwerkonderbrekingen	Telenet heeft nagelaten om een termijn te bepalen om de begunstigden op de hoogte te brengen van geplande netwerkonderbrekingen. Gespecificeerde en redelijke termijnen zijn noodzakelijk omwille van de verplichting tot transparantie en het principe van non-discriminatie. Het BIPT vraagt dat de begunstigden die getroffen worden door netwerkonderbrekingen tijdig gewaarschuwd worden zodat zij hun eindklanten gelijktijdig met de Retail klanten van Telenet kunnen informeren.	Telenet moet de passage aanvullen met redelijke termijnen die de doelstelling van non discriminatie kunnen verwezenlijken ⁵³ .
5.	4.3.1 Wijziging van de dienst: Elke wijziging van de contractuele, tarifaire of andere voorwaarden van dit Referentieaanbod wordt door Telenet via de Webapplicatie gecommuniceerd.	Het BIPT benadrukt hier opnieuw dat elke wijziging van het referentieaanbod door haar moet goedgekeurd worden. Na de goedkeuring van het BIPT, kan Telenet de wijziging communiceren aan de begunstigden via de Webapplicatie, maar dit moet tijdig gebeuren zodat de begunstigden nog de mogelijkheid hebben om hun systemen aan te passen ⁵⁴ . Dit zorgt ervoor dat er geen discriminatie kan plaatsvinden ten opzichte van de begunstigden.	Telenet moet duidelijk vermelden dat een aanpassing pas kan gebeuren na goedkeuring door het BIPT. Telenet moet bovendien een redelijke termijn voorzien waarin de begunstigde op de hoogte wordt gesteld van een geplande wijziging van het referentieaanbod. In principe is deze termijn zes maanden ⁵⁵ , maar voor wijzigingen met een lagere operationele impact is een termijn van drie maanden eveneens voldoende ⁵⁶ .
6.	4.2 Contract: Het Referentieaanbod maakt integraal deel uit van het Contract	Artikel 40/11 van de wet van 30 maart 1995 stelt dat : «het BIPT [kan] van die operator eisen dat hij een referentieaanbod publiceert dat voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in	Telenet moet de definitie aanpassen door duidelijk te stellen dat het referentieaanbod integraal deel uit maakt van het contract en alle nodige basisvereisten bevat om over te kunnen

notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."

⁵³ Overeenkomstig §§ 884, 924 en 1029 van de CRC Beslissing.

⁵⁴ Voor een nieuwe configuratie van het aanbod is deze termijn zes maanden na de goedkeuring door het BIPT.

⁵⁵ §§ 937 en 1041 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁵⁶ § 949, voetnoot 294 en § 1051, voetnoot 314 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
		<p>diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.</p> <p>Het referentieaanbod moet alle noodzakelijke gegevens bevatten die nodig zijn opdat de begunstigde kan overgaan tot het ondertekenen van het contract. Dit referentieaanbod moet goedgekeurd worden door het BIPT. In die zin wil het BIPT duidelijkheid scheppen door toe te voegen dat het referentieaanbod voldoende gespecificeerd moet zijn zodat het op zich al een contract vormt. Eventueel kan een begunstigde extra diensten afnemen bij Telenet na commerciële onderhandelingen maar deze onderhandelingen mogen de toegang tot de doorverkoop van analoge tv, de toegang tot het digitale tv platform en de doorverkoop van de breedbanddiensten zoals bepaald in de CRC beslissing van 1 juli 2011 niet verhinderen.</p>	<p>gaan tot het ondertekenen van het contract.</p>

4.11 OPMERKINGEN UIT DE VERSCHILLENDE BIJLAGEN

107. Voordat het BIPT overgaat tot de bespreking van de elementen die volgden uit de bijlagen, wilt het eerst nog verwijzen naar het allereerste punt van analyse in dit ontwerpbesluit nl. de onoverzichtelijke structuur van het referentieaanbod door het grote aantal bijlages. Het BIPT telt meer dan 70 bijlagen, waarbij er nog een aantal bijlagen ontbreken. Op deze manier is het onmogelijk voor een geïnteresseerde operator om een duidelijk overzicht te krijgen van de operationele, financiële, technische en economische voorwaarden in dit referentieaanbod. Niet alleen is het voor het BIPT complex geweest om alle documenten te analyseren, maar ook om te controleren of aanpassingen die Telenet in latere stadia in de verschillende bijlagen heeft aangebracht op coherente wijze zijn gebeurd.
108. Het BIPT heeft alle bijlagen geanalyseerd en zal in de tabel hieronder de bijlagen bespreken waarbij er problemen opgedoken zijn. Deze opmerkingen zullen kort besproken worden maar passen in het groter geheel van de hierboven beschreven elementen.
109. Het BIPT vraagt aan de respondenten op dit ontwerpbesluit om eventuele opmerkingen bij de volgende punten ook aan te geven in hun reactie.

Nr	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT
7.	TLN-WRO-GA-G-M-PAAH Miscellaneous	Deze bijlage geeft enkel uitleg bij de ingewikkelde naamconventie van de bijlagen. Op zich heeft het BIPT niets tegen deze bijlage maar het is tekenend voor de onduidelijkheid van de documenten.
8.	TLN-WRO-TA-B-S-PAAA Specification doc block requirement spec ...	Deze bijlage beschrijft de specificaties waaraan een modem moet voldoen om compatibel te zijn met de breedbanddiensten van Telenet (EuroDocsis 3). In de secties 14 en 15 van deze bijlage bij het referentieaanbod specificeert Telenet dat de begunstigde de apparatuur van zijn eindgebruikers (en in het bijzonder de kabelmodems) niet zelf mag monitoren en managen, maar dat dit enkel onrechtstreeks kan via een hiertoe door Telenet ondersteunde zogenaamde proxy-server. De wenselijkheid om controle uit te oefenen over de Docsis aspecten van monitoring en management wordt erkend. Nochtans lijkt deze regeling overdreven bevoogdend en kan zij de begunstigde hinderen in het flexibel uitbouwen van zijn eigen competitief aanbod in termen van te gebruiken apparatuur en hoe deze te beheren om aan zijn eindgebruikers een goede eerstelijns-ondersteuning te bieden.
9.	TLN-WRO-TA-G-S-PAAD Toepassing van installatie	Deze bijlage beschrijft de voorwaarden om over te gaan tot een installatie en hoe ze aan te vragen. Het BIPT maakt voorbehoud bij een aantal paragrafen in de tekst zoals: "Telenet kan deze regels van Installatie eenzijdig wijzigen. Telenet zal de begunstigde hiervan in kennis stellen, waarna deze nieuwe regels van toepassing worden. De indicatie via de Webapplicatie houdt vanaf dan ook rekening met deze nieuwe regels." Telenet moet ermee rekening houden dat het BIPT de referentieaanbiedingen kan aanpassen indien deze niet in lijn zijn met de opgelegde verplichtingen of

		de concurrentienoden van de markt ⁵⁷ . Het BIPT vraagt ook dat Telenet voldoende tijd voorziet zodat de begunstigen hun systemen tijdig kunnen aanpassen aan de veranderingen.
10.	TLN-WRO-GA-G-M-PAAG Valid request framework	Deze bijlage analyseert de validiteit van een verzoek van een begunstigde voor toegang tot het netwerk zodat er kan gestart worden met onderhandelingen. Dit is dus de allereerste stap naar toegang. Deze bijlage vraagt een voorspelling van 1 jaar ⁵⁸ terwijl het voorspellingssysteem slechts 6 maanden voorziet. Het BIPT veronderstelt dat dit een vergetelheid is aangezien de voorwaarden in de annex spreken van 6 maanden.
11.	TLN-WRO-GA-G-O-PAAB Geplande netwerk onderbrekingen ⁵⁹	Het BIPT vindt de doelstelling om de begunstigde 2 werkdagen vooraf te informeren te laag. Volgens de non-discriminatieverplichting in de CRC beslissing, moeten de eindgebruikers van de begunstigde gelijktijdig met de Retail klanten van Telenet verwittigd worden, wat wil zeggen dat de begunstigden twee dagen voor de Retail klanten moeten verwittigd zodat ze hun communicatie kunnen voorbereiden.
12.	TLN-WRO-GA-G-P-PAAD Kennisgeving van wijzigingen	Telenet heeft in zijn tabel een kolom "aan de regulator" gecreëerd waarin wordt bepaald of de regulator wordt gecontacteerd en of deze zijn goedkeuring moet geven. Het BIPT gaat ermee akkoord dat de beschreven elementen aan het BIPT gemeld moeten worden, maar het is daarna aan het BIPT om te bepalen of ze een wijziging wil doorvoeren aan de voorgestelde aanpassingen. Het is niet aan Telenet om te bepalen of dergelijke aanpassingen, al dan niet, een goedkeuring van het BIPT nodig hebben.
13.	TLN-WRO-GA-P-O-PAAE Melden probleem met de webapplicatie	De webapplicatie is tijdens wekdagen beschikbaar van 06u00 tot 22u00 en tijdens de weekends van 08u00 tot 18u00. Het BIPT vindt dat dit een onvoldoende aantal uren zijn. Sommige operatoren ontwikkelen hun provisioning systemen zodanig dat hun bestellingen in batch modes in worden gegeven tijdens de nacht of gedurende het weekend. Daarenboven bestaat de mogelijkheid dat er een probleem optreedt tijdens de nacht of tijdens het weekend na 18u. Op dat moment kan de operator geen repair ticket ingeven gezien het systeem niet operationeel is. Het BIPT vindt dan ook dat de systemen 24u/24u, 7d/7d beschikbaar moeten zijn.
14.	TLN-WRO-TA-I-S-PAAB Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS)	De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT systemen van de begunstigen mag van Telenet niet rechtstreeks op dit CAS systeem, maar moet eerst nog via een Telenet proxy ⁶⁰ verlopen. Telenet geeft hiervoor als

⁵⁷ §852 en 932 van de CRC beslissing : Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.

⁵⁸ TLN-WRO-GA-G-M-PAAG: "The entity provides estimation of the expected volumes during the first year of operation. This information will have to be provided in conformity with the conditions set out in Annex TLN-WRO-GA-G-O-PAAE;"

⁵⁹ TLN-WRO-GA-G-O-PAAB : "Telenet zal streven de begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbrekening."

⁶⁰ TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: "The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it

	<p>subsystem to enable usage of TLN ROTV</p>	<p>argument te willen verifiëren of de begunstigde geen TV decoders activeert op aansluitingen in het netwerk die niet geactiveerd zijn voor TV. Dit houdt echter een potentiële belemmering in van de begunstigten om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Telenet nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken.</p> <p>De verplichting om de activering van de Digitale TV dienst via Telenet systemen te laten verlopen kan best worden geschrapt en vervangen door de verplichting aan de begunstigten om periodiek te rapporteren op welke aansluitpunten ze welke TV decoders hebben geactiveerd.</p>
--	--	---

does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up."

5 REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESAL DOORVERKOOP VAN DE BREEDBANDDIENSTEN VAN TELENET

110. De CRC Beslissing van 1 juli 2011 heeft ook een toegangsverplichting opgelegd aan Telenet aangaande de doorverkoop van breedbanddiensten.

111. Telenet heeft voor deze referentieaanbieding een apart document opgesteld. Het gevolg is dat de opmerkingen die het BIPT heeft gemaakt bij bepaalde hoofdstukken in het referentieaanbod aangaande de doorverkoop van de TV diensten ook gelden voor de identieke passages die voorkomen in deze referentieaanbieding.

112. Het gaat hier specifiek over de volgende elementen, waarbij het BIPT verwijst naar de relevante passage in het vorige hoofdstuk :

- Specificaties van de apparatuur en de certificatie ervan. Certificatie van techniciens: zie sectie 4.4 [Certificatie van materiaal & technici](#);
- Alle vragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk dienen door de eindgebruiker gesteld te worden aan Telenet: zie punt [1](#) in de tabel aangaande de detailopmerkingen over het referentieaanbod;
- Aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie: zie 4.4 [Certificatie van materiaal & technici](#);
- Informatieplicht van Telenet aangaande wijzigingen van de dienst en netwerkonderbrekingen: zie [punt 3](#) en [punt 4](#) van de tabel aangaande de detailopmerkingen over het referentieaanbod;

5.1 DE KEUZE VAN DE BREEDBANDPROFIELEN

5.1.1 Probleemstelling

113. In sectie 3.1.3. van het referentieaanbod voor de doorverkoop van breedbanddiensten, krijgt de begunstigde de mogelijkheid om twee nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen⁶¹.

5.1.2 Analyse

114. De CRC beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Telenet voor wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC beslissing expliciet in paragraaf 992:

⁶¹ « Het aantal subprofielen per begunstigde is beperkt tot 2 (twee). »

“Conform artikel 40/10, § 10, derde lid, van de wet van 30 maart 1995 moet de dienst voor doorverkoop van abonnementen: het mogelijk maken zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. In de EuroDOCSIS-technologie wordt de engineering van het netwerk sterk beïnvloed door de aangeboden maximumsnelheid. Bijgevolg zou et het onevenredig zijn om hogere snelheden te bepalen dan de hoogste snelheid aangeboden in de retailaanbiedingen van de SMP-operator. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen.”

115. Telenet heeft tijdens een vergadering zijn bezorgheid geuit voor wat betreft het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Telenet aanzienlijk bemoeilijken. Het huidige voorstel van Telenet is een voorzichtige tegemoetkoming aan de verplichting volgens §992 van de CRC beslissing waarbij elke begunstigde dus twee nieuwe profielen zou kunnen definiëren.

116. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft het BIPT aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Telenet (de historische en de nog verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan. Het aantal profielen in de pool zou niet mogen verminderen. Dus als Telenet een profiel schrapt, dan kan een andere begunstigde of Telenet een profiel bijmaken. Hetzelfde geldt als een begunstigde een profiel schrapt.

5.1.3 Conclusie

117. Het BIPT vraagt input van de sector omtrent dit voorstel van het BIPT en nodigt de geïnteresseerden uit om zelf voorstellen te doen. Het is daarbij belangrijk dat er gespecificeerd wordt hoeveel en welk type profielen men denkt nodig te hebben en waarom een dergelijke hoeveelheid noodzakelijk is.

6 ANALYSE VAN DE GENERAL TERMS & CONDITIONS

118. Het BIPT heeft een gedetailleerde analyse uitgevoerd van de General Terms & Conditions. Dit document is namelijk belangrijk voor de commerciële relatie tussen de aanbieder en gebruiker omdat het de fundamentele en wettelijke basis vormt tussen beide partijen, niet alleen bij onenigheid, maar ook bij aanpassingen, zowel bij de start van de commerciële relatie als het einde ervan. Kortom, het bevat de handleiding van een evenwichtige relatie.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
15.	Request by beneficiary	Het BIPT aanvaardt dat er mogelijke gronden bestaan om een verzoek tot het leveren van diensten niet in te willigen. Echter gezien de mogelijkheid van Telenet om een ruime en/of willekeurige invulling te geven aan de opgesomde gronden en de mogelijk ernstige impact daarvan, acht het BIPT het noodzakelijk dat zowel zichzelf als de begunstigde in kwestie op korte termijn op de hoogte worden gebracht van een dergelijke weigering.	Telenet moet binnen de drie werkdagen zowel de begunstigde als het BIPT op de hoogte stellen van de weigering, met inbegrip van de redenen voor deze weigering.
16.	Services covered by these General Terms and Conditions	Het BIPT mist in deze sectie een verwijzing naar de informatieverplichting ⁶² uit de CRC beslissing van 1 juli 2011. Zo stelt de beslissing dat: <i>“Krachtens de non-discrimatieverplichting zal de SMP-operator pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesale niveau.”</i> Het is van uiterst belang voor het behoud van een gezonde concurrentie en het vermijden van een timing voordeel voor de Retail afdeling van Telenet dat een begunstigde tijdig op de hoogte is van wijzigingen aan het	Telenet moet een termijn voorzien waarin de begunstigde op de hoogte wordt gesteld van een geplande wijziging van het referentieaanbod. In principe is deze termijn zes maanden ⁶⁴ , maar voor wijzigingen met een lagere operationele impact is een termijn van drie maanden eveneens voldoende ⁶⁵ .

⁶² §§ 935 en 1039 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁶⁴ §§ 937 en 1041 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁶⁵ § 949, voetnoot 294 en § 1051, voetnoot 314 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
		<p>referentieaanbod met een operationele impact.</p> <p>De verplichting tot transparantie voor wat betreft de doorverkoop van analoge TV vermeldt niet expliciet een termijn van zes maanden vooraleer een gewijzigd referentieaanbod van kracht mag worden, maar ook hier is de non-discriminatie verplichting van toepassing waardoor Telenet gehouden is de begunstigde op hetzelfde moment als de eigen Retail afdeling op de hoogte te stellen van mogelijke wijzigingen. Daarnaast eist de CRC beslissing wel expliciet een tijdige kennisgeving aan de begunstigde bij de wijziging van het zenderaanbod⁶³.</p>	
17.	<p>Obligations of Telenet</p> <p>§23 a) [...] Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection.</p> <p>§23 b) contact the Beneficiary's End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet's ownership of equipment and installations.</p>	<p>a) Gezien de grote impact een disconnectie van het netwerk heeft op de begunstigde is het van uiterst belang dat hij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte wordt gebracht. Een disconnectie op vrijdagmiddag zou in dit scenario pas gemeld kunnen worden op maandagmiddag. In de tussentijd is de begunstigde niet op de hoogte van wat er gebeurd is en kan hij zijn klant dus geen enkele informatie verschaffen over deze disconnectie. Dit is uiteraard zeer slecht voor het imago van de begunstigde en is zeer schadelijk voor het onderhouden van een goede klantrelatie.</p> <p>Daarom is het essentieel dat de begunstigde onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht wanneer er zich een dergelijke disconnectie van het netwerk heeft voorgedaan.</p> <p>b) Het BIPT acht het in geen enkele zin noodzakelijk voor Telenet om rechtstreeks contact op te nemen met de klanten van de begunstigde. Ervaring leert het BIPT dat contacten tussen de SMP operator en de klanten van de begunstigden vaak aanleiding geven tot klachten en pogingen kunnen zijn tot het terugwinnen van klanten. De CRC beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen⁶⁶.</p>	<p>Telenet moet zich er toe verbinden de begunstigde zo snel mogelijk en liefst onmiddellijk op de hoogte te stellen van een disconnectie van het netwerk.</p> <p>Het BIPT accepteert niet dat Telenet voor niet noodzakelijke doeleinden de klanten van de begunstigde contacteert en vraagt dan ook dat alle verwijzingen naar het rechtstreeks contact opnemen met deze klanten geschrapt worden uit het referentieaanbod.</p>

⁶³ § 853 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁶⁶ §§ 776, 789 en 992 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
18.	<p>General Principle - Pre-payment Within 20 calendar days following the final invoice, the Beneficiary will make the payment by wire transfer. If payment is not received by Telenet on or before this due date, Telenet will be entitled to an interest calculated on the basis of the legal interest rate + 2 percent points on the unpaid balance for late payment interests, administrative and recovery costs. For disputed amounts, this interest is only due if the dispute has been resolved in favour of Telenet.</p>	<p>Hoewel onrechtmatige bedingen geen toepassing vinden op contractuele relaties tussen handelaars, vormt het kader van de referentieaanbiedingen een bijzondere situatie. Het is immers de rol van het BIPT om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt zijn, en zo niet, kan zij hier aanpassingen aan opleggen.</p> <p>Het BIPT stelt vast dat Telenet ten opzichte van de eigen Retail klanten een minder strenge regeling treft met betrekking tot de betwisting van facturen, maar anderzijds strengere voorwaarden lijkt toe te passen voor wat betreft nalatighedsintresten.</p>	<p>Gelet op dit verschil in statuut van de contracterende partijen en de gebruikte formuleringen, is het BIPT van mening dat de sector zich over dit punt dient uit te spreken ten tijde van de openbare raadpleging.</p>
19.	<p>Revisions in Technical Terms and Conditions If required by operational, technical, legal or regulatory changes, Telenet will be allowed, to modify the terms and conditions applicable to a Service provided under the Contract and/or Agreement, by sending a change Notice to Beneficiary describing the said constraints. Telenet will, together with such a Notice, update the publication on the Webapplication with a new version</p>	<p>Het referentieaanbod bevat alle voorwaarden en verplichtingen die voldaan moeten worden opdat de dienst die Telenet aanbiedt afgenomen kan worden. Elke wijziging aan dit referentieaanbod moet door het BIPT goedgekeurd worden⁶⁷.</p> <p>In deze passage lijkt Telenet zich het recht voor te behouden om unilateraal het referentieaanbod aan te passen. Zoals hierboven reeds vermeld is dit in strijd met de wet van 30 maart 1995 en het is eveneens strijdig met de CRC beslissing⁶⁸.</p>	<p>De sectie moet aangepast worden zodat aanpassingen aan het referentieaanbod eerst aan het BIPT voorgelegd worden vooraleer ze aangenomen kunnen worden.</p>

⁶⁷ Artikel 40/11 § 8. van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad stelt hierover: *“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd en is gratis elektronisch beschikbaar op een vrij consulteerbare website.”*

⁶⁸ §§ 852, 932 en 1037 van de CRC beslissing stellen: *“Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”*

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
	of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be. The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly.		
20.	<p>Suspension</p> <p>In the event that the Beneficiary recurrently fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract and/or Agreement, or fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial Guarantee , Telenet shall be entitled to suspend the Services with immediate effect subject to a prior Notice of Suspension.</p>	<p>Het referentieaanbod moet een volledig en overzichtelijk beeld geven van de voorwaarden en de eisen waaraan een begunstigde moet voldoen om van de aangeboden diensten te kunnen genieten⁶⁹.</p> <p>De omschrijving van de schorsingsprocedure in het geval van laattijdige betaling is onduidelijk voor het BIPT. De schorsingsprocedure lijkt enkel opgestart te worden bij het herhaaldelijk niet betalen, wat niet alleen onduidelijk is, maar ook een mogelijkheid laat tot het discriminerend behandelen van verschillende begunstigten.</p> <p>Het BIPT is bovendien van mening dat een onmiddellijke schorsing van de diensten omwille van een laattijdige betaling een onredelijke eis is van Telenet. Het BIPT acht het noodzakelijk dat er een redelijke termijn voorzien wordt na het sturen van een “notice of suspension” waarin de begunstigde de situatie nog kan herstellen.</p> <p>Overeenkomstig de schorsingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen lijkt het voor het BIPT redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van haar bevoegdheid tot toezicht over deze sector is het essentieel dat het BIPT maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde</p>	<p>Telenet moet de bepaling in kwestie wijzigen overeenkomstig de opmerkingen van het BIPT. Daarbij is het belangrijk dat er een redelijke termijn voorzien wordt vooraleer de diensten geschorst worden na een laattijdige betaling⁷⁰.</p> <p>Bovendien moet het BIPT op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing van de diensten⁷¹.</p>

⁶⁹ Artikel 40/11 § 8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad stelt : [In het referentieaanbod] *wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*

⁷⁰ §§ 852, 932 en 1037 van de CRC beslissing: *“Het BIPT zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”*

⁷¹ Zie artikel 14 § 1, 3°. en § 2, 2°. van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
		diensten zou geschorst of beëindigd worden.	
21.	<p>Suspension</p> <p>In the event Telenet sends to Beneficiary a Notice of suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of said Notice of the imminence of the suspension and of the consequences thereof.</p>	<p>Telenet legt met deze bepaling rechtstreeks een verplichting op voor de begunstigde tegenover zijn klant. Het BIPT ziet geen enkele noodzaak om Telenet toe te laten rechtstreeks in te grijpen op de klantenrelatie van de begunstigde. Deze moet volledig zelf in staat zijn om, overeenkomstig de bestaande wettelijke en reglementaire verplichtingen, zijn klantenrelatie te beheren.</p> <p>De CRC beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen⁷².</p>	Deze passage moet geschrapt worden.
22.	<p>Termination for Cause</p> <p>In the event that the Beneficiary defaults in the payment of sums due for a Service offered under the Contract and/or Agreement and such default is not substantially cured within thirty (30) calendar days after written Notice of Suspension, then Telenet may, by giving notice to the Beneficiary terminate all the Services with immediate effect. This provision does not apply to disputed amounts.</p>	Overeenkomstig de opzegregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen lijkt het voor het BIPT redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van haar bevoegdheid tot toezicht over deze sector is het essentieel dat het BIPT maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.	Het BIPT moet op de hoogte worden gehouden van een mogelijke stopzetting van de diensten ⁷³ .
23.	<p>Consequences of Termination</p> <p>In the event Telenet sends to the Beneficiary a Notice of Termination of the Services, The Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24</p>	Telenet legt met deze bepaling rechtstreeks een verplichting op voor de begunstigde tegenover zijn klant. Het BIPT ziet geen enkele noodzaak om Telenet toe te laten rechtstreeks in te grijpen op de klantenrelatie van de begunstigde. Deze moet volledig zelf in staat zijn om, overeenkomstig de bestaande wettelijke en reglementaire verplichtingen, zijn klantenrelatie te beheren.	Deze passage moet geschrapt worden.

⁷² §§ 776, 789 en 992 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁷³ Zie artikel 14 § 1, 3°. en § 2, 2°. van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
	hours of receipt of the said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof.	De CRC beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen ⁷⁴ .	
24.	Request for information The transmission of some type of information is subject to the prior signing of a non-disclosure agreement by the requesting party. A payment may be due for obtaining certain documents.	<p>Artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995 stelt uitdrukkelijk: <i>“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd en is gratis elektronisch beschikbaar op een vrij consulteerbare website.”</i></p> <p>Het BIPT kan het gebruik van een non disclosure agreement (NDA) aanvaarden in uitzonderlijke omstandigheden wanneer een wijziging van het referentieaanbod voorbereid wordt. Het werken met een dergelijke overeenkomst kan echter enkel betrekking hebben op vertrouwelijke/strategische informatie en mag niet afhankelijk zijn van het betalen van een geldsom.</p> <p>Zoals duidelijk blijkt uit de wet is een referentieaanbod in eerste instantie een gratis en publiekelijk toegankelijk document, waar bovendien op een volledige en transparante wijze reeds alle voorwaarden en eisen waaraan een begunstigde moet voldoen in beschreven staan.⁷⁵</p>	Telenet moet de passage aangaande de “request for information” aanpassen overeenkomstig de opmerkingen door het BIPT gegeven.

⁷⁴ §§ 776, 789 en 992 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁷⁵ Artikel 40/11 § 8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad stelt : [In het referentieaanbod] *wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven.*

7 ANALYSE VAN DE SLA

119. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort "SLA") omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Telenet heeft in bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAC, een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
120. De CRC beslissing van 1 juli 2011 verplicht Telenet om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot diens diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien van een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt⁷⁶. Met andere woorden houden deze SLA's een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden voor wat betreft de diensten die Telenet levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.⁷⁷
121. Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigden die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Telenet om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Telenet kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).
122. Binnen deze SLA's dient er een onderscheid gemaakt te worden in het type van prestaties dat geleverd wordt. Zo dient er bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt te worden tussen een installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie benodigen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Telenet als de begunstigden, alsook het BIPT, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal een compensatie voorzien worden. De niet-naleving van deze SLA's, of desgevallend het niet in acht nemen van de door het BIPT opgelegde criteria en/of waarden, zou het optreden van het BIPT middels het in gebreke stellen van van Telenet kunnen rechtvaardigen.

⁷⁶ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

⁷⁷ § 941 CRC Beslissing: "Op basis daarvan verplicht het BIPT om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of "key performance indicators") te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen het BIPT, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLA's van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen".

123. Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die het BIPT in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal het BIPT zich uitspreken over de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, het toepassen van een stopklok principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het gebruik van een leercurve.

7.1 HET ONTBREKEN VAN EEN SLA VALIDATIE

7.1.1 Probleemstelling

124. De CRC beslissing van 1 juli 2011 voorziet in de paragrafen 853, 933 en 1038 technische en tarifaire voorwaarden op in verband met de toegang tot de diensten. In dit kader legt de CRC beslissing procedures op voor de bestelling en de levering van de diensten. Daarnaast legt het ook SLA's op voor onder andere de installatie van de producten. Uit de samenlezing van deze twee punten, dient geconcludeerd te worden dat een bestellingprocedure het voorwerp uitmaakt van verschillende SLA's daar de bestelling van een product of dienst in verscheidenen stappen verloopt. Telenet voorziet echter geen SLA voor de validatie in zijn referentieaanbod.

7.1.2 Analyse

125. De volledige installatie van een bestelling bestaat uit verscheidene stappen:

- 125.1. Een klant vraagt aan een begunstigde of hij een bepaald product kan leveren. Na de vraag van de eindklant, onderzoekt de begunstigde de haalbaarheid van deze vraag bij Telenet (stap 1). Indien deze bestelling geleverd kan worden, gaat de begunstigde over tot de volgende stap;
- 125.2. De begunstigde bestelt een product bij Telenet (stap 2). Telenet onderzoekt tijdens de validatiefase of het product kan geleverd worden op dat bepaald adres en brengt de begunstigde op de hoogte van de uitslag van dit onderzoek, door het versturen van een "validation" boodschap (stap 3);
- 125.3. Vervolgens geeft Telenet de begunstigde een datum waarop het product zal geleverd worden (stap 4a). Soms noodzaakt de levering van het product een bezoek ter plaatse en in dat geval, geeft Telenet ook aan de begunstigde een datum waarop de technische bezook zal plaatsvinden (stap 4b). In beide gevallen wordt een datum voor oplevering gecommuniceerd ;
- 125.4. Eenmaal het eventuele technische bezook bij de klant heeft plaatsgevonden en de nodige technische aanpassingen zijn gemaakt, staat er niets Telenet en de begunstigde in de weg om de levering van het product te starten. In dat geval stuurt Telenet de begunstigde een boodschap meldende dat van zijn kant alle stappen voltooid zijn (« Done » message)(stap 5).

125.5. Vanaf dat ogenblik begint Telenet de levering van het product aan te rekenen aan de begunstigde (stap 6).

126. Het voorstel van Telenet controleert enkel de lengte van dit hele proces, maar geen enkel deelaspect. Dit wil zeggen dat, indien het zichzelf een doel stelt van 15 werkdagen om een volledige installatie af te handelen, elk onderdeel (*i.e.* stappen 3 tot en met 5) hiervan kan aangepast worden zolang de installatie maar binnen de 15 werkdagen uitgevoerd wordt. Bijgevolg staat er Telenet niets in de weg om een validatiebericht (stap 3) pas te sturen na 5 werkdagen en een afspraak (stap 4b) door te geven na 10 of 12 werkdagen, indien zij erin slaagt om de installatie verder af te werken in 3 werkdagen. Deze werkwijze heeft echter een zeer nadelig effect op de prille relatie tussen de begunstigde en diens eindklant en is schadelijk voor het imago van deze laatste : de eerste contacten zijn essentieel wanneer men moet bewijzen dat men een betrouwbare, snelle dienst kan leveren, die kan concurreren met de diensten die andere operatoren aanbieden. Een eindklant zal kiezen voor de operator die de beste service geeft wat product en klantenbijstand betreft, en dat veronderstelt dus ook een snelle dienstverlening; de eindklant zal immers niet een hele week wachten op een antwoord of het product kan geleverd worden. Als er in deze eerste stap reeds vertragingen optreden, zal de klant snel zijn vertrouwen verliezen en naar de concurrentie overstappen.

127. Om dergelijke scenario's te vermijden, is het belangrijk dat er ook doelstellingen worden gesteld voor bepaalde deelaspecten van het bestellingsproces. En in dat proces is het belangrijk dat de eerste stap, zijnde de validatie van het product, het snelste gecontroleerd wordt. Daarom benadrukt het BIPT het belang van een SLA voor de validatie van een bestelling.

128. De validatie van een bestelling is vaak louter een controle van een database waarbij nagegaan wordt of de klant de benodigde installatie en bandbreedte heeft. Dit wil zeggen dat deze validatie in het overgrote deel van de bestellingen snel kan verlopen, waardoor het zeker een haalbaar doel is om 50% van de orders te valideren binnen 30 min. Aangezien de omroepmarkt een quasi ontwikkelde markt is, zal het merendeel van de bestellingen van een begunstigde een migratie met behoud van hetzelfde product inhouden van Telenet naar de begunstigde operator. Een klant die al 20 jaar analoge TV kijkt, zal niet plots overschakelen naar een aanbod met digitale TV en internet van een begunstigde operator. Bijgevolg is er een minimum van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in het merendeel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door het BIPT voorgestelde KPI's redelijk zijn.

129. Het BIPT ontkent echter niet dat manuele controles in sommige gevallen noodzakelijk blijven. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Tenslotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties uitzonderingen wat zich vertaalt in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
130. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren. Het BIPT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers impacteert. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.
131. Daarenboven moet er in het referentieaanbod geen compensatie voorzien worden voor deze SLA waardoor deze SLA vooral een indicatie is voor het gebrek aan dienstverlening aan de begunstigde. Het BIPT kan Telenet echter wel ingebreke stellen indien Telenet zijn SLA voor validaties niet naleeft.

7.1.3 Conclusie

132. Telenet moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA Validatie voorzien in zijn referentieaanbod. Het BIPT zal de concrete waarden van de SLA's van naderbij opvolgen na de implementatie zodat de vastgelegde SLA termijnen indien nodig bijgestuurd kunnen worden.

SLA validatie bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	30 minuten
95%	2 werkdagen
99%	5 werkdagen

7.2 EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK

7.2.1 Probleemstelling

133. Het BIPT vindt de door Telenet voorgestelde SLA termijnen voor uitvoering bestelling met en zonder klantenbezoek in het algemeen te lang:

Timer Richtwaarde
80% binnen de 15 Werkdagen
90% binnen de 20 Werkdagen
99% binnen de 42 Werkdagen

134. Telenet maakt geen onderscheid tussen bestellingen met een technische bezoek en bestellingen zonder technisch bezoek.

7.2.2 Analyse

135. Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een technische bezoek en bestellingen zonder technisch bezoek – in zijn voorspellingssysteem maakt Telenet trouwens ook dit onderscheid – omdat een installatie zonder technische bezoek niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.

136. Zulks doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale TV en internet hadden bij Telenet: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen⁷⁸ dienen uitgevoerd te worden om digitale TV en internet diensten te kunnen leveren.

137. Daarenboven vindt het BIPT de voorgestelde waarden voor de 99% timer weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het BIPT benadrukt het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk.

138. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA validatie, vermoedt het BIPT bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Telenet klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

⁷⁸ Zoals de naam in het billing systeem aanpassen en in het ordering systeem een link leggen tussen het nieuwe adres en de modem en set top box.

139. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. Het BIPT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers impacteert. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

7.2.3 Conclusie

140. Telenet moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling voorzien in zijn referentieaanbod. In dit kader verzoekt het BIPT bovendien dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden overmaken zodat het BIPT een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor het leveren van een goede dienstkwaliteit.

SLA uitvoering bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klanten bezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen
95%	20 werkdagen	14 werkdagen
99%	30 werkdagen	20 werkdagen
100%	42 werkdagen	30 werkdagen

7.3 SLA REPARATIE

7.3.1 Probleemstelling

141. De SLA voor reparatie op de eindgebruikerslijn garandeert een specifieke termijn voor de uitvoering van elk verzoek om reparatie:

Timer Richtwaarde
80% binnen de 3 Werkdagen
90% binnen de 5 Werkdagen
99% binnen de 20 Werkdagen

7.3.2 Analyse

142. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen volgt het BIPT in eerste instantie de door Telenet geleverde gegevens. Het BIPT verzoekt echter met aandrang dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden overmaken zodat het BIPT een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor de begunstigden om een goede dienstkwaliteit te kunnen leveren.

7.4 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE

7.4.1 Probleemstelling

143. De beperkingen die Telenet hanteert met betrekking tot de toepasbaarheid van de SLA voor de uitvoering van bestellingen en het opheffen van de storingen zijn talrijk en creëren een vrijgeleide om deze timers te omzeilen⁷⁹.

144. Het BIPT acht het bijzonder nuttig om een procedure betreffende een stopklok te voorzien waardoor de SLA in specifiek omschreven gevallen tijdelijk opgeschort, maar niet afgeschaft wordt.

7.4.2 Analyse

145. Telenet voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden⁸⁰. Telenet voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor herstelling⁸¹ simpelweg niet van toepassing is. Het BIPT kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn en is een voorstander van een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anderszins genoemd de stopklok procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP operator geen macht over heeft.

146. Volgens het BIPT is het gebruik van een stopklok nuttig in de volgende gevallen:

- De klant verplaatst het bezoek;
- De klant is afwezig;

⁷⁹ Zie punt 4 van de bijlage "TLN-WRO-GA-G-M-PAAC"

⁸⁰ « In geval van overmacht zal Telenet beslissen om de SL tijdelijk op te schorten tot de gevolgen van de overmachtsituatie zijn opgelost. Voorbeelden van overmacht zijn o.a. natuurrampen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stakingen, vergunningsweigeringen, volledige systeemuitval, en alle andere vormen van overmacht. In dergelijke gevallen zal Telenet naar best vermogen handelen. »

⁸¹ De SL voor het Opheffen van Storing geldt niet wanneer bijkomende voorwaarden bepalend zijn voor het succesvol Opheffen van Storing, zoals situaties waarbij bijkomende testen nodig zijn dan deze uitgevoerd door de begunstigde om het probleem te kunnen vaststellen, wanneer toegang tot de woning van de Eindgebruiker vereist is en Telenet geen toegang verkrijgt, indien een observatieperiode nodig is voor analyse van het probleem, bij structurele problemen, als een oplossing of testen door derde partij vereist zijn, enz. (eigen verwoording),

- De klant weigert de installatie;
- De klant is niet klaar;
- De klant annuleert het order;
- De locatie is niet toegankelijk;
- De informatie over de contactpersoon is onvolledig of verkeerd;
- Installatie is niet mogelijk;
- Reparaties zijn nodig omdat de installatie niet conform de vereisten was uitgevoerd;
- Reparatie is onmogelijk.

147. Een gedetailleerde, exhaustieve lijst van redenen is in dit opzicht belangrijk om een goede verstandhouding tussen de partijen en met de eindgebruikers te onderhouden. Daarenboven zorgt een gedetailleerde lijst voor meer transparantie en duidelijkheid en belet het daarmee langgerekte en weinig efficiënte discussies over de toepasbaarheid van de SLA.

7.4.3 Conclusie

148. Telenet mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Telenet kan via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.

149. Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Telenet dit documenteren in zijn provisioningssysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

7.5 REPORTING & KPIS

7.5.1 Probleemstelling

150. De CRC beslissing van 1 juli 2011 verplicht Telenet in de paragrafen 856, 941 en 1045 om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (i.e. KPI's of Key performance Indicators) te publiceren.⁸² Echter, er wordt door Telenet geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

⁸² §856, 941, 1043 CRC beslissing: " Op basis daarvan verplicht het BIPT om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen het BIPT, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLAs van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen".

7.5.2 Analyse

151. Compensaties werden opgelegd in het referentieaanbod met als doel Telenet ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is opdat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren. Dit moet voorkomen worden via de publicatie van SLA-rapporten.

152. Door uitvoerige tweemaandelijksse rapporten te publiceren over de vervulling van de verplichtingen die in de SLA's opgenomen zijn, waarin onder andere brutogegevens staan alsook de gemeten waarden van de indicatoren, kan Telenet aan het BIPT en aan de begunstigden bewijzen dat het zijn verplichtingen nakomt en dat het een redelijke toegang verleent. Dankzij deze methode wordt de transparantie gewaarborgd en wordt voor een stimulans voor Telenet gezorgd om aan zijn verplichtingen te voldoen. Het BIPT is dus van mening dat deze informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de noden van de markt en verplicht Telenet om dit mee te delen overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995⁸³.

153. De relevante KPI's zijn de volgende:

153.1. KPI Validatie : het percentage van het aantal gevalideerde bestellingen die binnen de SLA timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.

153.2. KPI Activatie (met onderscheid tussen met en zonder klantenbezoek): het percentage van het aantal bestellingen die binnen de SLA timer werden opgeleverd ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.

153.3. KPI Repair: het percentage van het aantal reparatie-aanvragen die binnen de SLA timer werden hersteld ten opzichte van het totaal aantal reparatie-aanvragen onder SLA.

154. Het BIPT wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen.

⁸³ Art. 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995: "[...] *Het Instituut preciseert welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd. [...]*"

7.5.3 Conclusie

155. Telenet moet de optie tot aanvraag van SLA rapportering door begunstigde voorzien. Deze rapportering op tweemaandelijks basis via de hierboven gedefinieerde kwaliteitsindicatoren (KPI's) moet de begunstigde voldoende transparantie geven over de naleving van de SLA-verbintenissen. Hierin zal alle informatie vermeld worden die Telenet gehanteerd heeft om tot de berekening te komen.

7.6 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES

7.6.1 Probleemstelling

156. Het BIPT heeft een aantal opmerkingen bij Telenets berekeningswijze van de compensatie voor het niet halen van de SLA timer. Met name voorziet Telenet zeer abstract geformuleerde voorwaarden⁸⁴ waaronder de SLA voor de melding van een storing en het opheffen van een storing niet van toepassing is. Bovendien wordt er weinig informatie verschaft over de manier waarop deze compensaties zullen berekend worden..

157. De compensaties worden in de tijd beperkt door Telenet tot 22 werkdagen voor installaties en 15 werkdagen voor reparaties zodat er na het verlopen van deze periode geen stimulans meer is voor een snelle afhandeling. Hierdoor wordt er een maximum opgelegd op de compensaties die Telenet verschuldigd is aan de begunstigten.

158. Ook de stelling dat een begunstigde minstens 1000 bestellingen en meldingen van storingen per jaar moet doen, alvorens hij gebruik kan maken van de SLA en de bijhorende compensaties vindt het BIPT onredelijk.

7.6.2 Analyse

159. Telenet lijkt te impliceren dat een begunstigde slechts vanaf 1000 meldingen van storing per jaar, of 1000 installaties per jaar, recht zou kunnen hebben op compensaties.. Dit is bijzonder onredelijk. Wanneer het bijvoorbeeld over storingen gaat, dient er sowieso gemikt te worden op een zo laag mogelijke hoeveelheid. Het is dan ook onredelijk om slechts een verbintenis aan te gaan voor wat betreft de spoedige oplossing van een storing wanneer er zich reeds 1000 storingen hebben voorgedaan.

160. Daarenboven vormt een dergelijke minimum een aanzienlijke drempel voor een begunstigde om toegang te vragen tot de producten van Telenet daar dit minimum de volledige opstartfase van de begunstigde kan blokkeren. Elke operator start met eerste bestelling en indien deze eerste bestellingen niet klantvriendelijk en tijdig geïnstalleerd zijn, heeft de begunstigde hiertegen geen verweer en kan hij geen compensaties eisen. Het gevolg is dat de lancering van de nieuwe producten een slechte reputatie in de pers en de gebruikersfora krijgen waardoor de bestellingen stilvallen. De lancering wordt een flop en de begunstigde zal nooit de kritische hoeveelheid van 1000 meldingen bereiken.

⁸⁴ Zie punt 4 van de SLA bijlage.

161. Tevens lijkt de impact van het minimum van 1000 meldingen minimaal op een bedrijf met de grootte van Telenet⁸⁵ dat in 2011 zijn digitale TV-klanten met 13% zag stijgen tot 1 409 500. Dit komt neer op een stijging van 183 000 klanten, ofwel 183 000 installaties. Met andere woorden, het minimum van 1000 meldingen vertegenwoordigd 0,55% van alle digitale TV installaties van Telenet. Dit is verwaarloosbaar en bijgevolg ziet het BIPT geen enkele reden om de drempel van 1000 meldingen te aanvaarden, noch voor herstellingen, noch voor installaties.

162. Het BIPT heeft uit ervaring met de referentieaanbiedingen van Belgacom geleerd dat het berekenen van compensaties een zeer ingewikkelde zaak kan zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigden waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom wil het BIPT graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

162.1. Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, moet de volgende methode toegepast worden:

162.1.1 Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt⁸⁶;

162.1.2 De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;

162.1.3 De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

162.2. Bijvoorbeeld: indien de SLA 95% bedraagt en de KPI aangeeft dat de verkregen resultaten op 80% liggen, zijn compensaties geldig voor het verschil van 15% (=95%-80%), aangezien de SMP-operator een foutmarge van 5% is toegestaan voor de orders volgens de definitie van de SLA.

162.3. Indien in afwijkende compensaties wordt voorzien voor verschillende doelstellingen van dienstniveaus, is de compensatie voor een order/reparatieticket enkel van toepassing op de zwakste doelstelling. Dat betekent dat bijvoorbeeld in het geval dat een compensatie zou kunnen worden gevraagd voor een Service Level Goal (SLG) van 80% en 95%, de compensatie berekend moet worden op de SLG van 95%.

⁸⁵ Jaarverslag van Telenet over het jaar 2011.

⁸⁶ Deze rangschikking verzekert dat de compensaties een maximale impact zullen hebben want het zijn de zwaarste inbreuken die zullen gecompenseerd worden. Deze stap is bijgevolg noodzakelijk voor het correct toepassen van de compensatieberekening.

162.4. Er moet een termijn voorzien worden waarin de begunstigde een compensatie kan opvragen. Het BIPT acht het redelijk dat de begunstigde binnen 30 dagen de nodige informatie aan Telenet verstrekt in geval van een tekortkoming van Telenet die aanleiding geeft tot de compensaties beschreven in de Service Level Agreement (SLA). Onder nodige informatie verstaat het BIPT:

- de identificatiecode van de eindgebruiker;
- de ID van het order / ticket;
- de SLA die wordt toegepast;
- een raming van de compensatie.

162.5. De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.

163. Bovendien is het BIPT van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht ligt een compensatie van 5%⁸⁷ van de maandelijkse vergoeding meer in lijn met de normen in de sector. Daarom vindt het BIPT dat Telenet zijn SLA voorstel moet aanpassen aan het voorstel van het BIPT.

164. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, meent het BIPT dat deze compensatie hoger moet zijn dan het vergoeden van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Telenet de herstelling niet binnen een redelijk termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Telenet van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Telenet moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen wat enkel mogelijk is door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert het BIPT voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.

⁸⁷ Het percentage van 5% volgt uit de veronderstelling dat elke maand 4 werkweken telt en elke werkweek vijf werkdagen. Bijgevolg telt een maand 20 werkdagen waardoor een uitval per werkdag neerkomt $1/20=5\%$ van de maandelijkse vergoeding. Op deze manier, betaalt een begunstigde geen diensten zolang de installatie niet afgewerkt is.

165. Voor wat betreft het weglaten van de 10% slechtste gevallen⁸⁸ bij de berekening van de compensaties, gaat het BIPT niet akkoord met het voorstel van Telenet. Het BIPT is van mening dat elke melding even belangrijk is, ongeacht of deze al dan niet voldoet aan de SLA. Bijgevolg moet elke melding worden onderworpen aan de berekening van de compensatie. Waarom zou Telenet zich anders verplicht voelen om zich te houden aan de SLA van 80% indien er geen enkele bestraffing tegenover staat? Bijgevolg vindt het BIPT dat de berekening van de compensaties moet gebeuren zoals hierboven is aangegeven.

166. Tenslotte, heeft het BIPT nog een opmerking over de maximum compensatie die Telenet in zijn referentieaanbod beschrijft. Het BIPT is niet akkoord met het bepalen van een maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Telenet geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt het verwijderen van de maximale drempel ervoor dat alle open bestellingen en reparaties zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installatie en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden

7.6.3 Conclusie

167. Telenet moet de bepalingen in zijn referentieaanbod aangaande de compensaties voor het niet-naleven van de SLA's in overeenstemming brengen met de opmerkingen die het BIPT hierboven gemaakt heeft en de berekeningswijze van de compensaties zoals door het BIPT uiteengezet overnemen.

168. Op basis van de argumenten hierboven waarbij werd aangetoond, dat de drempels een verwaarloosbaar effect hebben op de werking van Telenet en een problematisch effect op de kwaliteit van de dienstverlening van de begunstigde, verwerpt het BIPT de toepassing van drempels.

169. Bovendien mag er geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

<i>Compensatie voor de SLA uitvoering bestelling</i>
<i>5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

⁸⁸ Sectie 6: "Compensaties worden niet toegepast op de 10% slechtste gevallen van het betrokken jaar."

Compensatie voor reparatie-SLA
7,5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag

7.7 DE LEERCURVE

7.7.1 Probleemstelling

170. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA wordt enigszins positief onthaald door het BIPT. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden, met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigden, waarbij geen SLA timers van toepassing zijn.

7.7.2 Analyse

171. Niettemin is het BIPT van mening dat de volgende opmerking nageleefd dient te worden: tijdens deze periode zal gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn. De gemeten installatie- en repair timers zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode, de bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Tevens herinnert het BIPT Telenet eraan dat, overeenkomstig de wet van 30 maart 1995⁸⁹, elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus de referentieaanbieding, door het BIPT goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.

172. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Telenet om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde gezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Telenet om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.

173. Tenslotte is Telenet volgens de CRC beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een aantal verplichtingen waaronder non-discriminatie en toegang tot het netwerk. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Telenet leiden tot een belemmering van de concurrentie zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Telenet om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

⁸⁹ Overeenkomstig artikel 40/11 § 8. Van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: "Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd."

7.7.3 Conclusie

174. Het BIPT steunt het idee van een leercurve maar waarschuwt Telenet dat dit geen vrijeleide is om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigden te verwaarlozen. Het BIPT verwacht dat Telenet al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.

8 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

8.1 PROBLEEMSTELLING

175. In sectie 4.2.2.2. Implementatie- en Testfase geeft Telenet aan: “De Implementatie- en Testfase is een gedetailleerd stappenplan dat door Telenet en de begunstigde wordt doorlopen waarbij alle noodzakelijke technische infrastructuur, procedures en interfaces worden geïnstalleerd, geïmplementeerd, gecertificeerd en uitgetest.” Voor verdere details wordt er verwezen naar een onbestaande bijlage met name TLN-WRO-TA-T-T-PAAG.

176. Daarenboven spreekt Telenet in bijlage TLN-WRO-GA-G-T-PAAA van een éénmalige en recurrente deelnamevergoeding die moet betaald worden door de begunstigde bij de implementatie van de doorverkoopdienst. Betreffende dit onderdeel zal het BIPT zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur. De bedragen die hierbij horen worden behandeld in een besluit aangaande de kwantitatieve aspecten van het referentieverbod van Telenet.

8.2 ANALYSE

177. De implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Telenet. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt, maar het BIPT wil dat Telenet termijnen toevoegt aan deze sectie zodat de begunstigde een blik heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Telenet zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieverbod.

178. Het operationeel maken van zijn referentieverbod in overeenstemming met deze beslissing verplicht Telenet ertoe aanzienlijke investeringen te maken. Dit zal noodzakelijk zijn om de verplichtingen na te leven die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. hun netwerk en andere technisch-commerciële processen specifiek aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen wordt verklaard door de nieuwigheid vanuit een regulerend, technisch, operationeel en commercieel oogpunt van de gereguleerde toegangsproducten. De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 onderscheidt zich hierdoor van de uitvoering van andere reglementering waaraan de kabeloperatoren voordien onderworpen waren in het kader van hun andere elektronische-communicatieactiviteiten (bijv. gespreksafgiftetarieven voor vaste telefonie).

179. De beslissing van de CRC van 1 juli 2011 vertoont een andere specificiteit, die verbonden is aan de aard van de vraag. De marktanalyse heeft weliswaar een werkelijke belangstelling van begunstigen aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren open te stellen voor de concurrentie. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Toch kan niet zomaar met zekerheid worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten die in die beslissing in aanmerking zijn genomen. Bovendien stelt zich een gelijkaardige vraag voor wat betreft de optie voor toegang tot de Video on Demand dienst.
180. Hoewel een regulator de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan hij niet optreden in de plaats van de alternatieve operatoren zelf. Enkel deze laatsten kunnen immers de beslissing nemen om de toegang te vragen tot de producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011. Het risico dat een kabeloperator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), is dus een scenario dat op dit ogenblik niet kan worden uitgesloten.
181. De nieuwigheid van een regulering rechtvaardigt weliswaar op zich niet een specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan, maar gekoppeld aan de omvang van de investeringen en de structuur van de vraag die kenmerkend zijn voor de eigenlijke situatie van de markt die wordt gereguleerd door de beslissing van 1 juli 2011, kan deze nieuwigheid volgens het BIPT rechtvaardigen dat er gepaste en evenredige maatregelen worden genomen.
182. Het tweevoudige doel dat door dergelijke maatregelen wordt beoogd, bestaat enerzijds erin het financiële risico te beperken dat de geregleerde operatoren moeten dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigen van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aan te sporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen, met de ernst die wordt opgedrongen door de technische en financiële inzet die verbonden is aan de openstelling van de kabelnetwerken voor de concurrentie.
183. Het is wegens deze specifieke context dat het BIPT beslist tot de volgende bepalingen betreffende het begin van de termijn voor het implementeren van het referentieaanbod van Telenet.

8.3 CONCLUSIE

184. Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 850, 930 en 1035), zal de implementatietermijn van 6 maanden aanvangen:

184.1. ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Telenet en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Telenet een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Telenet om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord.

184.1.1 Het bedrag van de forfaitaire som zal op transparante en evenredige wijze worden bepaald door het BIPT in het kader van de goedkeuring van de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Telenet.

184.1.2 Telenet zal het sluiten van een dergelijk precontractueel akkoord niet mogen weigeren aan de aanvrager die daarom verzoekt.

184.1.3 Telenet zal onmiddellijk enig precontractueel akkoord overmaken aan het BIPT zodat daarvan melding kan worden gemaakt op de website van het BIPT.

184.1.4 Indien de aldus aangeknoopte onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Telenet en de aanvrager, zal de forfaitaire som dat betaald is na het precontractuele akkoord, een voorschot vormen dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager verschuldigd is krachtens het toegangscontract.

184.1.5 Bij mislukking van de onderhandelingen over het toegangscontract, zal de forfaitaire som die voordien werd betaald door de aanvrager, in principe, niet kunnen worden gerecupereerd door deze laatste, tenzij voor de bevoegde rechtbanken het bewijs wordt geleverd van een (precontractuele) fout van Telenet.

184.1.6 De ondertekening van een precontractueel akkoord voor een bepaald toegangsproduct van Telenet zal niet langer nodig zijn zodra een eerste dergelijk akkoord zal gesloten zijn. Dit houdt in dat, per toegangsproduct, het sluiten van slechts één precontractueel akkoord tussen Telenet en een begunstigde voldoende zal zijn, opdat de termijn van zes maanden voor het operationeel maken van het referentieaanbod betreffende dat product, in werking zal treden. Dit precontractuele akkoord zal ten aanzien van iedereen hetzelfde effect hebben (erga omnes). In het bijzonder zal de implementatietermijn van 6 maanden die op dat ogenblik gestart is ook voor de eventueel toekomstige begunstigten gelden. Zodoende genieten de volgende begunstigten van een kortere implementatietermijn dan de eerste (die het precontractuele akkoord gesloten heeft). Hieruit volgt ook dat de implementatietermijn van zes maanden, voor de verschillende toegangsproducten, niet noodzakelijk op hetzelfde ogenblik zal aanvangen.

184.2. ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Telenet en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

185. Het BIPT wil tevens de nationale consultatie gebruiken om de sector zich te laten uitspreken over de eventuele noodzaak van een gefaseerde aanpak voor de Video on Demand functionaliteit.

9 BESLUIT

186. Vooreerst beslist het BIPT dat het referentieaanbod van Telenet integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.

187. Vervolgens, onverminderd de §§ 849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011⁹⁰, beslist het BIPT dat de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Telenet, zal aanvangen:

- ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Telenet en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Telenet een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Telenet om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord;
- ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Telenet en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

188. Tenslotte wil het BIPT Telenet eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 40/11 § 8, van de wet van 30 maart 1995, het BIPT het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

⁹⁰ Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen [...] een contract te tekenen binnen een redelijke periode van drie weken wanneer ze geen bijkomende aanvragen hebben.

10 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

- 189.Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit 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.
- 190.Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

11 ONDERTEKENING

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad