

**BESLISSING VAN DE CONFERENTIE VAN DE REGULATOREN
VOOR DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIESECTOR (CRC)**

VAN 3 SEPTEMBER 2013

**BETREFFENDE DE WHOLESALEREFERENTIEAANBIEDING VAN
TELENET IN HET TWEETALIG GEBIED BRUSSEL HOOFDSTAD**

VOORAFGAANDE BEPALING

1. Dit besluit wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds 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 de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.
2. Op 19 juni 2013 heeft het BIPT aan de CSA, de VRM en de Medienrat zijn ontwerpbesluiten betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad overgezonden, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Overeenkomstig artikel 3, tweede lid, van dat akkoord heeft de Medienrat de aanhangings bij de CRC gevraagd. Op 25 juni 2013, heeft ook de CSA een verzoek ingediend.
3. Dit besluit moet dus worden gezien in de context van deze samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door het BIPT zijn voorgesteld in het ontwerpbesluit dat voorgelegd is aan de CSA, de VRM en de Medienrat tot de hare, maar met de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking onder de regulators.

Resultaten van de raadpleging van de mediaregulators

4. Conform artikel 3, eerste lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft het BIPT aan de VRM, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpbesluiten betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad overgemaakt op 19 juni 2013.
5. Na ontvangst van dit ontwerp en ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft de Medienrat op 21 juni 2013 een verzoek ingediend tot aanhangingsmaking bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC). Op 25 juni 2013, heeft ook de CSA een verzoek ingediend.
6. Op 28 juni 2013 is de CRC bijeengekomen om, na beraadslaging, de ontwerpbeslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Brutélé en Coditel in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad aan te nemen om te worden voorgelegd aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere NRI's.

Inhoudsopgave

VOORAFGAANDE BEPALING	2
1 INLEIDING	5
2 PROCEDURE	6
2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	6
2.2 NATIONALE RAADPLEGING.....	7
2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	8
2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING.....	9
3 REGLEMENTAIR KADER	12
4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN TELENET ...	15
4.1 KENNISGEVING VAN WIJZIGINGEN.....	15
4.2 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)	21
4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	34
4.4 DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN	38
4.5 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN.....	40
4.6 AANBIEDINGEN OP HET NETWERK VAN WOLUTV.....	41
4.7 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN	43
4.8 NOODZAAK OM RECHTEN VOORAFGAAND AAN CONTRACTONDERHANDELINGEN TE VERKRIJGEN.....	45
4.9 VIDEO ON DEMAND (VOD).....	46
4.10 INTERACTIVITEIT	51
4.11 BREEDBAND : TECHNISCHE IMPLEMENTATIE	55
4.12 DE BREEDBANDPROFIELEN	58
4.13 ONTBREKENDE ELEMENTEN	62
4.14 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD	65
5 GENERAL TERMS & CONDITIONS	74
6 OPERATIONELE PROCEDURES	81
6.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN	81
6.2 MIGRATIE PROCEDURE	88
6.3 MASSA MIGRATIE PROCEDURE.....	90
6.4 VOLUMES VOOR INSTALLATIES.....	93
7 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM	95
7.1 DE LEERCURVE.....	97
7.2 HET ONTBREKEN VAN EEN SLA-VALIDATIE	98
7.3 EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK.....	101
7.4 SLA REPARATIE.....	104
7.5 SLA DONE	108
7.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK-PRINCIPE.....	109
7.7 REPORTING & KPIS.....	112
7.8 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES.....	114
7.9 VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	120
8 DE IMPLEMENTATIEPERIODE	126
8.1 PROBLEEMSTELLING	126
8.2 ANALYSE.....	126
8.3 MODALITEITEN	128

BESLUIT.....	132
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	134
ONDERTEKENING	135

1 INLEIDING

7. Op 1 juli 2011 heeft deCRC 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 (Numéricable), 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
8. Bijkomend zijn deze operatoren met een sterke machtspositie ook onderworpen aan een transparantieverplichting. 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 de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
9. 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.
10. Dit besluit heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Telenet voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 PROCEDURE

2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

11. Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing 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 verschaft elementen.
12. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een voorafgaande raadpleging georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT toegestuurd.
13. 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.
14. 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.
15. 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 bezorgd 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.

16. 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.
17. 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.
18. Op 20 december 2012 heeft Telenet nogmaals een reeks bijlagen overhandigd aan het BIPT. Deze laattijdige² bijlagen zijn op dit ogenblik nog niet in aanmerking genomen gezien op 20 december 2012 de raadpleging startte over de documenten die wel al ter beschikking waren. Deze documenten zullen in een latere fase geconsulteerd worden aan de sector zowel als elke aanpassing aan het referentieaanbod.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Wettelijke basis

19. 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-Hoofdstad³ (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.

² Telenet had overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 tot 1 februari 2012 de tijd om een volledig en transparant referentieaanbod aan het BIPT over te maken.

³ Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

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.”

2.2.2 Verloop van de raadpleging

20. Op 20 december 2012 heeft het BIPT een nationale raadpleging gelanceerd omtrent dit ontwerpbesluit. Op 20 februari 2013 ontving het BIPT reacties van Belgacom, Mobistar, KPN Belgium, Brutélé, Coditel en Telenet.

2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

21. 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 televisie⁴.
22. 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^o 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.

⁴ 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.

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. »

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulatoren

23. Het ontwerpbesluit is door het BIPT overgezonden naar de VRM, de CSA en de Medienrat op 19 juni 2013. Op 21 juni 2013 heeft de Medienrat laten weten dat hij deze zaak wil voorleggen aan de CRC. De CSA heeft dat ook laten weten op 25 juni 2013.
24. De CRC is bijeengekomen op 28 juni 2013 om na beraadslaging de tekst van het ontwerpbesluit betreffende het wholesaleaanbod van Telenet te notificeren aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere nationale regelgevende instanties.

2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

25. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn⁵ 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. »

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

⁵ 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.

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.

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

27. De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Telenet is op 9 juli 2013 genotificeerd aan de Europese Commissie (hierna "Commissie").
28. Op 24 juli 2013 heeft de Commissie in verband daarmee een verzoek om inlichtingen gericht aan de CRC, die haar antwoord verstuurd heeft op 29 juli 2013.
29. Op 8 augustus 2013 heeft de CRC de commentaar van de Commissie over de ontwerpbeslissing ontvangen.
30. De Commissie herinnert allereerst aan de inhoud van artikel 8, § 4, van de Toegangsrichtlijn, volgens hetwelk de door de NRI's opgelegde verplichtingen moeten worden gebaseerd op de aard van het geconstateerde probleem en in het licht van de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn proportioneel toegepast en gerechtvaardigd moeten worden.
31. Ze herinnert vervolgens eraan dat digitale omroep in België terrein wint, terwijl analoge televisie erop achteruitgaat; een tendens die bevestigd wordt sedert de aanneming van de CRC-beslissing van juli 2011.
32. De Commissie is van oordeel dat als een dergelijke evolutie zich voortzet, de reglementaire verplichtingen die worden opgelegd aan de SMP-kabeloperatoren misschien niet meer aangepast zullen zijn, omdat het concurrentievoordeel dat deze operatoren zouden halen uit hun mogelijkheid om analoge tv te verstrekken, zou wegvallen.

33. Bovendien stelt de CRC de verplichting tot doorverkoop van analoge tv voor als de kans voor de alternatieve operatoren om hun klantenbestand te vergroten. Welnu, een van deze operatoren, namelijk Belgacom, heeft verklaard niet meer geïnteresseerd te zijn in de doorverkoop van analoge tv. De Commissie merkt echter op dat de SMP-operatoren niet verplicht zullen zijn om analoge tv te verstrekken wanneer een werkelijke vraag uitblijft.
34. Volgens de Commissie zou een dergelijke verplichting om analoge tv te verstrekken investeringen in digitale infrastructuur alsook de ontwikkeling van innovatieve diensten kunnen ontmoedigen.
35. Gelet op de bovenstaande overwegingen gelast de Commissie de CRC om zodra mogelijk een nieuwe marktanalyse uit te voeren.
36. Om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van de Commissie is het BIPT reeds gestart met de voorbereidingen met het oog op een nieuwe marktanalyse, die zou moeten resulteren in een openbare raadpleging in de loop van 2014.

3 REGLEMENTAIR KADER

37. 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, kostenbasering en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁶.
38. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de CRCop basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.⁷
39. De CRC heeft in zijn besluit van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoeegang 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 breedbanddiensten⁸. Telenet moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan het BIPT bezorgd hebben wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad⁹.
40. 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.

⁶ 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.

⁷ 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.

⁸ CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 848, 928 en 1033.

⁹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

41. 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 zijn¹⁰. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.
42. 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.

43. 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.”¹¹

44. 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 maken¹².

¹⁰ 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.”*

¹¹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 852, 932 en 1037.

¹² CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 850 930 en 1035.

45. 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 zenderaanbod¹³.
46. 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.

¹³ 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 WHOLESALEDIENSTEN VAN TELENET

4.1 KENNISGEVING VAN WIJZIGINGEN

4.1.1 Probleemstelling

47. In de sectie 4.1.3 “Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet” bepaalt Telenet het volgende:
- « 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. »
48. Meer specifiek gaat Telenet in bijlage TLN-WRO-GA-G-P-PAAD “kennisgeving van wijzigingen” in op de termijnen die ze wil hanteren en de noodzaak voor het BIPT om al dan niet zijn goedkeuring te geven voor deze wijzigingen aan het referentieaanbod. Het BIPT is van mening dat Telenet niet eenzijdig kan beslissen welke elementen onderhevig zijn aan een goedkeuring van het BIPT.
49. Telenet geeft bovendien geen informatie aangaande zijn mogelijkheid om het analoge aanbod stop te zetten en de procedure waaronder dit kan gebeuren.

4.1.2 Analyse

50. Het BIPT acht het belangrijk om vooreerst duidelijk te stellen dat zijzelf zal bepalen welke wijzigingen aan het referentieaanbod een goedkeuring nodig hebben van het BIPT¹⁴. In die zin is het onderscheid dat Telenet maakt met betrekking tot wijzigingen ter uitvoering van het referentieaanbod zonder voorwerp wanneer deze wijzigingen het referentieaanbod zelf wijzigen. De CRC-beslissing stelt immers duidelijk dat: *“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.”*¹⁵ De bepalingen¹⁶ van de bijlage TLN-WRO-GA-G-P-PAAD “kennisgeving van wijzigingen” die in strijd zijn met het voorgaande moeten dus geschrapt worden.

¹⁴ Overeenkomstig artikel 40/11 § 8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd.”*

¹⁵ §§852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁶ Meer bepaald de verklaringen dat de goedkeuring van het BIPT al dan niet nodig is.

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

51. 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, ...) en doorverkoop van breedband kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesaleniveau¹⁷. Dit impliceert dat de begunstigden voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.
52. De CRC-beslissing bepaalt als algemene regel (wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁸
53. Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot 3 maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is.¹⁹ Het BIPT is geen voorstander van een exhaustieve opsomming van alle mogelijke scenario's die een notificatietermijn van zes of drie maanden nodig hebben²⁰. De notificatietermijn zal op een case by case basis moeten vastgesteld worden waarbij er optimaal rekening kan worden gehouden met de noden van de begunstigden.
54. De bepalingen van de bijlage TLN-WRO-GA-G-P-PAAD "kennisgeving van wijzigingen" die in strijd zijn met het voorgaande moeten dus geschrapt of gewijzigd worden.

4.1.2.2 Schrappen en toevoegen van kanalen

55. Het BIPT wil graag specifiek ingaan op wijzigingen aan het zenderaanbod en de gepaste kennisgevingstermijnen. Er zal in dit opzicht gedifferentieerd worden tussen analoge kanalen en digitale kanalen gezien het wezenlijke verschil in verplichtingen en impact voor de begunstigden. Een begunstigde zal voor wat het analoge doorverkoopaanbod betreft immers over dezelfde analoge kanalen (en de bijbehorende rechten) moeten beschikken als Telenet. De toegang tot het digitale televisieplatform verplicht een begunstigde daarentegen niet om alle kanalen van Telenet over te nemen.

¹⁷ Zie §§ 935 en 1039 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

¹⁸ § 937 en 1041 van de CRC-beslissing : *Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door het BIPT goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigden 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.*

¹⁹ 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 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."*

²⁰ Het is immers niet mogelijk om op voorhand alle denkbare scenario's op exhaustieve wijze vast te leggen.

56. Om een digitaal kanaal verder uit te kunnen zenden wanneer Telenet heeft besloten om dit kanaal voor zichzelf te schrappen moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Telenet richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Telenet geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces²¹. In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Telenet te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Telenet het verzoek zou weigeren. In dat opzicht lijkt de standaard kennisgevingstermijn van zes maanden²² dus geschikt en noodzakelijk opdat de begunstigde zich op voldoende wijze kan voorbereiden op de schrapping van een digitaal kanaal.
57. Voor wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Telenet acht het BIPT een kortere termijn van twee maanden voldoende opdat een begunstigde zijn eindklanten op tijd kan inlichten over de veranderingen en opdat hijzelf alle stappen kan ondernemen om zich voor te bereiden op de wijziging. Het laat dus een zekere ruimte aan de begunstigde om te kunnen onderhandelen over het verkrijgen van de auteursrechten betreffende het kanaal in kwestie. Aangezien het echter gaat over het digitale aanbod is de begunstigde niet verplicht om dit kanaal eveneens op te nemen in zijn aanbod. In die zin wordt dus de kortere kennisgevingstermijn gerechtvaardigd.
58. Voor wat betreft het beheer van analoge kanalen bestaat er een groter risico voor de begunstigden. Aangezien het analoge aanbod een pure doorverkoop van het bestaande aanbod van Telenet inhoudt²³ wil dit zeggen dat de begunstigden over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moet beschikken.
59. Het toevoegen van een analogoog kanaal kan de begunstigde dus voor aanzienlijke problemen zetten wanneer deze de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten van een nieuw kanaal niet binnen twee maanden heeft kunnen afronden. Een dergelijke situatie werd reeds voorzien in de CRC-beslissing die expliciet stelt dat de termijn voldoende moet zijn opdat de begunstigde over de nodige contentrechten kan beschikken²⁴. Wanneer de onderhandelingen over de rechten van een nieuw kanaal niet binnen de kennisgevingsperiode van twee maanden zijn afgesloten, zou dit kunnen leiden tot de volledige stopzetting van het analoge aanbod van de begunstigde. Zoals de CRC-beslissing stelt is het immers voor Telenet technisch niet haalbaar om filters te installeren die specifieke kanalen blokkeren, noch evenredig om versleuteling op te leggen van het analoge aanbod opdat de begunstigden slechts een deel ervan zouden kunnen overnemen.

²¹ In tegenstelling tot de procedure die voorzien is in het referentieaanbod van Belgacom aangaande multicast.

²² §937 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door het BIPT goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de alternatieve operatoren over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken.”*

²³ Zie §791 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“[...] het wholesaleaanbod [moet] de door de operator met een machtspositie op retailniveau aangeboden zenders in hun geheel omvatten.”*

²⁴ §853 punt e) van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigden van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de*

60. Hiermee rekening houdende is een langere kennisgevingsperiode van zes maanden essentieel opdat de begunstigde met grotere zekerheid de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten met betrekking tot het nieuwe, analoge kanaal zou kunnen afronden. Deze periode is redelijk gezien de grote impact dat het niet kunnen toevoegen van een nieuw analogoog kanaal kan hebben op het volledige aanbod van de begunstigde. Het zou niet redelijk noch proportioneel zijn, moest het niet tijdig kunnen beschikken over de rechten van één analogoog kanaal het volledige aanbod van een begunstigde kunnen blokkeren. Het toevoegen van een analogoog kanaal zal bovendien naar alle waarschijnlijkheid niet vaak voorkomen. Een dergelijke kennisgevingstermijn zal dus niet vaak noodzakelijk zijn wat de proportionaliteit van de duur van de termijn ten goede komt.
61. Voor wat betreft het schrappen van een analogoog kanaal is een kortere kennisgevingsperiode van twee maanden wel redelijk. Zoals hierboven reeds vermeld is de toegang tot analoge televisie beperkt tot een louter doorverkoopaanbod wat betekent dat de begunstigde het kanaal in kwestie dus ook zal moeten schrappen. De kennisgevingstermijn moet dus enkel lang genoeg zijn om de eindklanten ook voldoende op voorhand op de hoogte te brengen van de wijzigingen.

4.1.2.3 *Uitfaseren van het analoge aanbod*

62. Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Telenet. Zoals de CRC-beslissing stelt, zal in het geval dat Telenet besluit zijn analoge aanbod stop te zetten ook de verplichting tot doorverkoop van dat aanbod vervallen.²⁵ Een kennisgevingstermijn van twee maanden voor het schrappen van het totale analoge aanbod is duidelijk te kort gezien het stopzetten van het analoge aanbod een veel grotere impact heeft op de begunstigden.

samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (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.”

²⁵ §790 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“De verplichting tot doorverkoop van het analoge-televisieaanbod vervalt automatisch wanneer het retailaanbod ophoudt.”*

63. Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Telenet dit een aanzienlijke tijd op voorhand plant alvorens effectief tot de stopzetting over te gaan, zodat al zijn afdelingen zich hier tijdig op kunnen voorbereiden door het uitwerken van alternatieve oplossingen of het opzetten van een marketingcampagne om de eindklanten te overtuigen om te migreren. De verplichting tot non-discriminatie samen met de verplichting tot transparantie verplicht Telenet ertoe dergelijke ingrijpende wijzigingen op hetzelfde moment aan de begunstigden te laten weten als aan zijn eigen retailafdeling. Zoals Belgacom correct opmerkt, is het niet altijd even duidelijk wanneer deze informatie binnen de retailafdeling van de kabeltelevisieoperator gekend is, waardoor het onduidelijk is wanneer deze informatie precies zal meegedeeld worden. Gezien de ingrijpende aard voor de begunstigden van een dergelijke analoge “switch off”, moet een gepaste kennisgevingstermijn voorzien worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de contentleveranciers moeten herzien, alsook de klantrelatie met de bestaande analoge eindklanten, en er zal voldoende tijd moeten zijn om belangrijke strategische keuzes te maken en om alternatieve oplossingen voor hun klanten uit te werken. In dat opzicht meent het BIPT dat een kennisgevingstermijn van 6 maanden gerechtvaardigd en proportioneel is²⁶.
64. Dit geldt des te meer aangezien de begunstigden ook zullen moeten bijdragen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod. Indien dit aanbod op korte termijn verdwijnt, zullen de door hen betaalde sommen waarschijnlijk niet terugverdiend kunnen worden. In dat opzicht zou het zeer onredelijk zijn dat Telenet over de mogelijkheid beschikt om de begunstigden te laten betalen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod om het vervolgens op korte termijn af te schaffen.
65. Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Telenet wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Telenet van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan zij dit altijd bekend maken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of dat er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld. Dit zou als gevolg hebben dat het analoge aanbod uitgefaseerd wordt vooraleer men heeft moeten investeren in de openstelling van dit aanbod. In dat opzicht wordt Telenets recht om te stoppen met het analoge aanbod niet aangetast en verliezen de potentiële alternatieve operatoren geen aanzienlijke sommen geld aan een produkt dat op korte termijn wordt afgeschaft.

²⁶ Onverminderd het feit dat zij de begunstigde hier vroeger van op de hoogte moet brengen indien zij dit besluit reeds eerder heeft gemaakt en wil communiceren aan haar eigen retailafdeling omwille van de verplichting tot non-discriminatie die op haar rust.

66. Vanaf het moment dat er echter een overeenkomst getekend is, of dat er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld, zal Telenet een redelijke kennisgevingstermijn van 6 maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²⁷.

4.1.3 Conclusie

67. De CRC-beslissing voorziet als algemene regel (wat betreft toegang tot het digitale-tvplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod. Indien de impact van de wijzigingen op de begunstigde minimaal is dan is een periode van 3 maanden toegestaan. De bepalingen in het referentieaanbod moeten hiermee gealigneerd worden.
68. De volgende notificatietermijnen moeten in het referentieaanbod voorzien worden:
- Toevoegen digitale zender : 2 maanden
 - Toevoegen analoge zender : 6 maanden
 - Schrappen digitale zender : 6 maanden
 - Schrappen analoge zender : 2 maanden
 - Uitrusten analoge aanbod : 6 maanden
69. De voorziene notificatietermijn begint te lopen als de begunstigde en de regulator schriftelijk van de wijziging op de hoogte gesteld worden.
70. Deze notificatietermijnen worden van toepassing van zodra er een contract is gesloten met een operator of een operator een letter of intent getekend heeft en de bijbehorende som heeft gestort.
71. Telenet moet in elk geval zijn verplichting tot non-discriminatie nakomen. Dit wil zeggen dat, ongeacht de toepasselijke notificatietermijnen, zij de begunstigde op de hoogte moet brengen van op til zijnde wijzigingen aan zijn aanbod van zodra het zijn eigen retailafdeling daarvan op de hoogte brengt. De non-discriminatieverplichting zorgt er op die manier voor dat de begunstigde gelijktijdig met Telenet zijn eindklanten op de hoogte kan stellen van eventuele wijzigingen.

²⁷ Overeenkomstig §§ 937 en 1041 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

4.2 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)

4.2.1 Probleemstelling

72. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS²⁸ systeem op drie verschillende wijzen te implementeren²⁹.
73. De drie SMP-operatoren hebben in hun referentieaanbod alle drie voor dezelfde architectuur gekozen. Ze hebben er namelijk voor gekozen om een apart CAS-systeem te introduceren voor het bedienen van de Eindgebruikers van de OLO(s)³⁰ dat naast het bestaande CAS-systeem voor de eigen eindgebruikers in de VHE³¹ van de SMP-operator geïntegreerd wordt door middel van het gestandaardiseerde mechanisme van DVB³² Simulcrypt.
74. Telenet bepaalt eerst dat er een aparte CAS moet komen: “Teneinde de controle van en de toegang tot de radio- en televisiesignalen die in digitale vorm worden doorgegeven voor de Eindgebruiker te beveiligen en te beheren dient de Begunstigde te beschikken over een goedgekeurd VT Systeem en bijbehorende procedure.”³³
75. Vervolgens definieert Telenet dat dit CAS-systeem gedeeld moet worden met alle begunstigden: “Dit VT Systeem is gemeenschappelijk voor alle Begunstigden en is volledig toegewezen aan de encryptie/decryptie en controlehandelingen die voor de afname van de relevante signalen voor de Eindgebruiker dienen uitgevoerd te worden.”³⁴
76. In het door Telenet voorgestelde scenario staat het de begunstigde vrij om een CAS-systeem en leverancier te kiezen zolang het gaat om een grote en bekende integrator die gebruik maakt van voldoende geavanceerde technologie voor de volgende functies:

²⁸ Conditional Access System (CAS of voorwaardelijke toegangssysteem): De CAS is de technologie waardoor de toegang tot programma's en diensten zo gecontroleerd wordt dat enkel geautoriseerde kijkers deze kunnen bekijken.

²⁹ Zie paragraaf §892 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “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.”

³⁰ Dit komt overeen met de derde mogelijkheid die in §891 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 beschreven wordt.

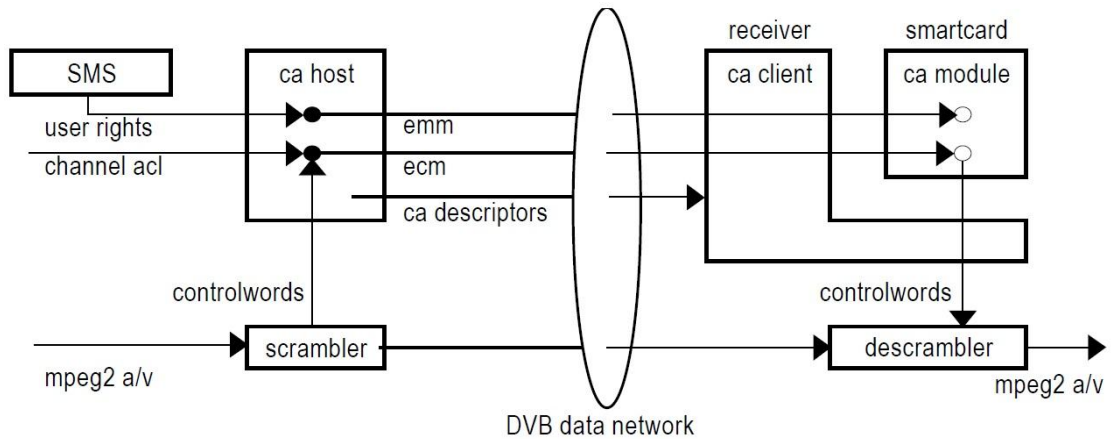
³¹ Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

³² DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie. Bij DVB wordt de content beveiligd door een voorwaardelijk toegangssysteem (CAS) via smart cards. De DVB CAS standard wordt gedefinieerd via een aantal specificatie documenten voor DVB-CA (conditional access), DVB-CSA (common scrambling algorithm) en DVB-CI (Common Interface).

³³ Referentieaanbod Telenet - sectie 3.1.3

³⁴ *Idem*.

- 76.1. DVB Simulcrypt integration into DVB VHEs: In de Video Head End (VHE) ontvangt de kabeloperator de beeldenstroom, die hij vervolgens via zijn tv platform doorstuurt naar zijn eindklanten. Daarna versleutelt Telenet deze beeldenstroom zodat enkel klanten met een sleutel de beelden kunnen bekijken;
- 76.2. Content security: deze functie voorziet de beeldenstroom van bescherming tegen piraterij.



Figuur 2: CAS Components

77. 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 VHE moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.
78. In het referentieaanbod van Telenet is echter wel bijkomend voorzien dat alle begunstigden met één gedeeld CAS-systeem van een derde partij moeten werken en dat ze dit systeem niet voor andere kabeloperatoren mogen gebruiken.

4.2.2 Analyse

79. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen³⁵. 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.

³⁵ 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 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-

4.2.2.1 Selectie en beheer van CAS-systeem via Simulcrypt

80. Telenet stelt voor om de CAS-integratie via simulcrypt te implementeren:

“(7) Telenet completely adheres to the latest DVB SimulCrypt specifications and as such no further specific requirements are applicable in this domain.”³⁶

81. Het is belangrijk om erop te wijzen dat de Simulcrypt standaard deel uitmaakt van de technische standaarden voor tv-diensten, zij het langs de satelliet, langs de tv antenne of langs de kabel. Bij het ontwikkelen van deze technische standaarden werd er vanaf het begin mee rekening gehouden dat het transportmedium (lucht en ruimte in het geval van satelliet tv en terrestrische tv en coaxiale kabel in het geval van kabel tv) gedeeld moet worden door verschillende aanbieders. Dit spreekt natuurlijk voor zich in het geval van satelliet tv en terrestrische tv maar het is eveneens van toepassing bij kabelnetwerken waar het transportmedium (de coaxiale kabel) de eigendom is van de kabeloperator. Door het aanbieden van diensten werd de kabeloperator ook een dienstenaanbieder. Zo is historisch het idee gegroeid dat het kabelnetwerk slechts één aanbieder kan dienen. Maar technisch gezien, is al sinds het begin van de standardisatie voorzien dat de kabelinfrastructuur gedeeld kan worden door verschillende dienstenaanbieders. Doordat Simulcrypt ingebed is in de gestandaardiseerde normen, is er bovendien een gegarandeerde interoperabiliteit tussen de verschillende CAS-systemen.
82. Simulcrypt geeft aan de gebruikers van een bepaalde tv dienst een encryptiesleutel die hen toelaat om de programma's te bekijken waarvoor ze betalen. Tegelijkertijd belet Simulcrypt dat andere gebruikers toegang krijgen tot programma's waarvoor ze niet betalen. Simulcrypt zorgt er bijvoorbeeld voor dat Telenet premium kanalen kan aanbieden omdat Simulcrypt enkel aan de settopbox van de ingeschreven gebruikers de juiste encryptiesleutel geeft. Het grote voordeel van Simulcrypt is dat het onafhankelijk is van het gebruikte voorwaardelijk toegangssysteem (Nagra, NagraMerlin, Viaccess,...) en het gebruikte transportmedium(kabel, satelliet, ...)
83. Simulcrypt bezit alle elementen om beveiliging via meerdere toegangssystemen te garanderen. De volgende functionaliteiten van Simulcrypt zijn onafhankelijk van het gebruikte medium:
- Het aanmelden van een nieuw voorwaardelijk toegangssysteem in het publieke netwerk;
 - Het definiëren van de toegangscriteria van elk kanaal;
 - Het beveiligd transporteren van de encodingsleutel naar de settopbox met regelmatige updates;
 - Het beveiligd transporteren van de privileges per gebruiker naar elke settopbox.

discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”

³⁶ Sectie 4.2.3 “TLN DVB-C SimulCrypt specifications” in bijlage TLN-WRO-TA-I-S-PAAB.

84. Een integratie via simulcrypt is dan ook een logische keuze omdat het een inherent onderdeel is van de ontwikkelde tv standaarden. Daarom veroorzaakt het minder kosten voor de ontwikkeling en de integratie bij de kabeloperator én de alternatieve operator (geen API-interface³⁷ en ingewikkelde IT systemen nodig) en laat dus een snellere en vlottere implementatie toe.
85. Een eenvoudige, goedkope en snelle implementatie voor zowel de kabeloperator als de alternatieve operator is essentieel om zo snel mogelijk nieuwe spelers toegang te geven tot de markt en de concurrentie verder te stimuleren.
86. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten in verband met het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt oa in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van de kabeloperator 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.
87. Daarnaast laat het gebruik van een eigen CAS de alternatieve operator toe om een zelfde oplossing (decoder en interface op deze decoder) uit te werken voor al zijn klanten op de verschillende kabelnetwerken en om alle mogelijkheden van die CAS te gebruiken. Op die manier heeft de alternatieve operator de commerciële vrijheid om zijn diensten aan de consument gemakkelijker te differentiëren ten opzichte van de kabeloperator en zijn de ontwikkelingskosten lager dan wanneer er gewerkt wordt met API-interfaces en IT-systemen.
88. De simulcrypt benadering is goed ingeburgerd na meer dan 10 jaar wijdverspreid gebruik. De kans is groot dat die nog vele jaren zal gebruikt worden aangezien toekomstige evoluties (zoals de Docsis Set-Top Gateway) vooral kabelspecifieke benaderingen voor toegangscontrole in kabelnetwerken behandelen. Maar deze initiatieven raken niet aan de universele standaard en zijn er zelfs combineerbaar mee. Meer nog, ze beogen eigenlijk een eenvoudigere integratie van bijkomende CAS-systemen.

³⁷ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Telenet. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen. Dergelijke ontwikkelingen zijn zeer ingewikkeld en duren zeer lang wegens het opsporen en oplossen van alle bugs.

89. Aangezien CAS integratie in de tv-decoder veel tijd en geld vergt en er een certificatie door de CAS verkoper nodig is bij elke nieuwe firmware release, is het essentieel dat “elke” alternatieve operator een eigen klantenrelatie opbouwt met een CAS verkoper, die de DVB-simulcrypt standaard ondersteunt. Het gebrek aan een goede klantenrelatie zal het certificatieproces immers moeilijker maken. Daarnaast is de begunstigde verplicht om zich voor de aankoop van zijn smart cards te wenden tot deze CAS verkoper. Indien de kabeloperator vooraf de CAS verkoper bepaalt dan heeft de begunstigde geen enkele commerciële hefboom ten opzichte van de CAS vendor, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het verkrijgen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de OLO een duidelijk concurrentienadeel.
90. Daarnaast is het aangewezen om voldoende concurrentie te creëren tussen verschillende CAS verkopers. Een alternatieve operator verplichten een CAS-systeem af te nemen bij een voorafbepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie beland om goede voorwaarden en tarieven te verkrijgen.
91. Op basis van bovenstaande elementen wordt het voorstel van Telenet voor een simulcrypt oplossing goedgekeurd.
92. Het BIPT is daarnaast van mening dat de OLO een CAS-systeem moet selecteren dat aan de industrieel gangbare normen op gebied van beveiliging voldoet. In geval van betwisting hierover kan het BIPT, indien gewenst, als bemiddelaar optreden.
93. Naast het Nagra systeem gebruikt door de SMP-operatoren kunnen bijvoorbeeld de CAS-systemen van Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (niet exhaustieve lijst) als voldoende veilig worden beschouwd.

4.2.2.2 Geen beperking van het aantal CAS-systemen

94. Het voorstel van Telenet is complex indien er meerdere begunstigten zijn. Telenet laat in zijn referentieaanbod de OLO weliswaar toe een eigen CAS-systeem te kiezen, maar wil wel dat alle OLOs van eenzelfde CAS-systeem gebruik maken.

95. 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 en de gerelateerde IT systemen zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is (aangezien zij dan op hun beurt geconfronteerd kunnen worden met de barrières besproken in sectie 4.2.2.1 indien zij verplicht zouden worden te werken met de al door de “eerste” OLO geselecteerde CAS provider). Een dergelijke oplossing stelt niet enkel een probleem voor de tweede en derde begunstigde, maar ook voor de “eerstkomende” begunstigde omdat een afwijkende CAS implementatie (met mogelijkheid tot openstelling) altijd duurder en complexer is als een gewone implementatie (enkel gericht op de eigen klanten). Het is dus noodzakelijk voor de OLO's om te kunnen werken met een eigen CAS-systeem zodat zij de commerciële vrijheid behouden om te kunnen differentiëren en zodat er evenwichtige onderhandelingen kunnen gevoerd worden met de verschillende mogelijke CAS verkopers.
96. Dit is een proportionele maatregel gezien er geen beperking in de DVB Standaard aanwezig is wat het aantal voorwaardelijke toegangssystemen via simulcrypt betreft. In bepaalde satellietnetwerken zoals Hotbird worden populaire zenders (bijv. CNN) via DVB simulcrypt tot 7 maal op een verschillende manier versleuteld. Zoals eerder reeds uitgebreid omschreven, is er door de inbedding van Simulcrypt in de tv standaarden geen enkele technische reden waarom dit niet via kabel mogelijk zou zijn.
97. Ook wat de beveiliging van content betreft is dit een gerechtvaardigde maatregel. Het gaat immers over een oplossing die voldoende beveiliging bevat om het risico tot een minimum te beperken. Daarnaast zijn mechanismes voorzien om de veiligheidsparameters snel aan te passen wanneer er een bedreiging is, waardoor de impact van een bedreiging minimaal blijft. Bijgevolg voldoet elke CAS aanbieder met een uitgebreide referentielijst van installaties aan de voorwaarden voor een CAS implementatie.

4.2.2.3 Gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende netwerken

98. Telenet gaat akkoord met het installeren van een externe CAS op basis van een simulcrypt opstelling, maar stelt dat omwille van verhoogde veiligheidsrisico's een dergelijke CAS enkel mag gebruikt worden voor het Telenet netwerk. Zij verbiedt hiermee dus het gedeeld gebruik van de CAS tussen de verschillende kabelnetwerken. Telenet geeft echter geen enkele specifieke informatie over deze verhoogde veiligheidsrisico's waardoor het BIPT de vermeende bedreigingen voor het netwerk niet in concreto kan beoordelen. De gebruikte DVB-C en Simulcrypt standaarden zijn echter specifiek ontwikkeld om naast elkaar gebruikt te worden op hetzelfde transportmedium, wat het bestaan van verhoogde veiligheidsrisico's bij het gebruik van één CAS op twee of meerdere netwerken juist moet verhinderen.
99. Op bladzijde 12 van zijn raadplegingsreactie schrijft Telenet:

“Telenet wenst bijkomend op te merken dat de introductie van de 3rd Party VTS opstelling geen verhoogd veiligheidsrisico mag veroorzaken in het Telenet Netwerk. Aangezien in een Simulcrypt opstelling het veiligheidsniveau bepaald wordt door de zwakste schakel in de keten is het belangrijk dat de reikwijdte van de 3rd Party VTS oplossing beperkt blijft tot de reikwijdte van het Telenet Netwerk en het Telenet referentieaanbod en dat deze 3rd Party VTS dus niet dienstig kan zijn bijvoorbeeld in andere netwerken dan het Telenet Netwerk.”

100. Mobistar heeft tijdens de raadpleging van de ontwerpbeslissing duidelijk zijn interesse bevestigd om een aanbod te lanceren op de verschillende Belgische kabelnetwerken en om dus een nieuw nationaal aanbod uit te bouwen. Mobistar benadrukt de noodzaak om hetzelfde CAS-systeem te kunnen gebruiken op de verschillende kabelnetwerken om te vermijden dat ze drie verschillende CAS-systemen moeten aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.
101. Door de uitgebreide standardisatie van de tv standaarden en al hun onderdelen (zoals Simulcrypt) wordt de integriteit van het SMP netwerk niet bedreigd door het gebruik van een CAS-systeem, dat een alternatieve operator ontplooit op meerdere netwerken. Elk industrieel gangbaar CAS-systeem is immers per definitie al in gebruik en dus uitgebreid getest op andere netwerken in andere landen. Zoals al enkele malen aangehaald, maken de kabeloperatoren gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB) standaard, die ook voor satelliet en terestriële broadcasting gebruikt wordt. Daardoor zit het concept van interoperabiliteit ingebed in de standaarden, al van in de conceptiefase van deze standaarden. Het principe van interoperabiliteit is veel meer ingeburgerd bij satelliet en terestriële broadcasting maar de basisprincipes (“het transportmedium moet gedeeld worden” en “elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft”) zijn dezelfde voor kabel.
102. Zolang het CAS-systeem de redelijke technische vereisten en operationele principes van de kabeloperator respecteert, is er geen enkel reden waarom het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken de integriteit, stabiliteit of veiligheid in gevaar zou brengen. Het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op de verschillende netwerken is dus een redelijke vraag.

103. Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde tv-decoder³⁸ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. 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. Het potentiële voordeel voor de alternatieve operatoren bij het ontplooiën van diensten op de netwerken van de verschillende kabeloperatoren met eenzelfde CAS-systeem is dus groot. De kosten voor een begunstigde om drie verschillende CAS-systemen te moeten implementeren zijn daarentegen groot en de operationele impact van het beheer van drie verschillende systemen is bijzonder zwaar. Dit komt omdat de begunstigde in dat geval moet investeren in drie verschillende CAS-systemen. Het is niet gegarandeerd dat bv het subscriber management system³⁹ van de ene CAS leverancier kan functioneren met een Simulcrypt module⁴⁰ van een andere leverancier. Dit wil dus zeggen dat ook alle deelelementen moeten gescheiden worden. De kans op mogelijke synergiën tussen de verschillende leveranciers zijn zeer klein, te meer daar het onderhoud van deze CAS-systemen wordt uitgevoerd door de leverancier. Het onderhoudspersoneel van één leverancier zal geen onderhoud uitvoeren op onderdelen van een andere leverancier. Een CAS-systeem is dus één pakket, dat niet kan opgesplitst en gedeeld worden. Bijgevolg moet de begunstigde ervoor zorgen dat driemaal zoveel personeel, verantwoordelijk voor de installatie en onderhoud van de CAS-systemen, moet beschikbaar zijn.
104. Ook de interfaces tussen het IT-systeem van de begunstigde (bijvoorbeeld zijn klanten-, modem-, of decoderdatabase) en de drie CAS-systemen moeten ontwikkeld worden. Het is al eerder vermeld dat het ontwikkelen van dergelijke interfaces altijd maatwerk is, met een aanzienlijke kans op fouten in de ontwerpfase en een lange testperiode om deze fouten te corrigeren. Het verplicht gebruiken van drie verschillende CAS-systemen zorgt er dan voor dat deze IT ontwikkelingen verdriedubbelen.
105. Het zou dus bijzonder inefficiënt zijn voor een begunstigde om driemaal te moeten investeren in een systeem dat eigenlijk voorzien is om op de verschillende netwerken te gebruiken. Gezien het verbod van Telenet de concurrentie op de markt zou belemmeren, kan het BIPT een dergelijke inefficiënte oplossing niet aanvaarden en verplicht het Telenet hierbij om dit verbod in zijn referentieaanbod te schrappen.

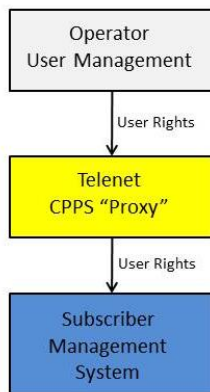
³⁸ Set Top Box die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een tv kunnen getoond worden. De box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

³⁹ Dit controleert de toegangsrechten van elke eindklant.

⁴⁰ Dit stemt de beelden af op de verschillende toegangsrechten van de eindklanten.

4.2.2.4 Aansturen van het CAS-beheersysteem via een "Proxy" van SMP

106. Zowel Telenet (in zijn referentieaanbod⁴¹) als Tecteo/Brutéle (in zijn reactie tijdens de raadpleging op de ontwerpbeslissing) geven aan dat de begunstigde de aansturing van zijn CAS-systeem enkel kan doen via de tussenkomst van een zogenaamd "proxy" systeem onder beheer van de SMP teneinde de integriteit van het Telenet netwerk te kunnen bewaken.
107. De CAS Proxy Provisioning Server (CPPS) bevindt zich tussen de gebruikersdatabase van de begunstigde en zijn CAS-systeem.



108. Telenet omschrijft de functie van de CPPS als volgt:

*"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 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."*⁴²

109. Telenet geeft hier meer uitleg over in zijn raadplegingsreactie op de ontwerpbeslissing (pagina's 12-13):

⁴¹ Telenet, bijlage 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 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."*

⁴² TLN-WRO-TA-I-S-PAAB.

“In de voorgestelde 3rd Party VTS oplossing zal een Begunstigde zich voor de provisioning van een decoder steeds via de TLN CPPS (CAS Proxy Provisioning Server) met deze 3rd Party VTS moeten koppelen.

In paragraaf 4.11 Opmerkingen uit de verschillende bijlagen detail opmerking 14: TLN-WRO-TA-I-S-PAAB Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS) wordt gesteld dat de CPPS interacties een potentiële belemmering zouden kunnen betekenen voor de Begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Telenet eerst nog een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken.

De CPPS opstelling is echter essentieel om de integriteit van het Telenet Netwerk, rekening houdend met het shared medium karakter van het netwerk, te bewaken door enkel na te gaan of de betreffende decoder van een Begunstigde gemachtigd is om Wholesale diensten te ontvangen. De rol van een CPPS is vergelijkbaar met de rol van een provisioning gateway in een Internet Breedband architectuur.

Belangrijk hierbij op te merken is dat Telenet zelf voor de provisioning van haar eigen klanten met de Telenet VT systemen eveneens een connectie maakt via de CPPS. De VTS CPPS architectuur is voor Telenet een standaard component. De CPPS maakt bovendien gebruik van een generieke interface en is dus VTS onafhankelijk. Alle interacties gebeuren volledig automatisch, in miliseconden en dus steeds zonder enige manuele interventies of specifieke opvolging. Aangezien deze controles volledig automatisch verlopen en op dezelfde manier gebeuren als bij Telenet klanten houdt die controle geen enkel risico op vertraging in voor een Begunstigde.

Het blijft echter wel noodzakelijk om een puur geautomatiseerde verificatie te voorzien tussen nieuw aangesloten decoders van Begunstigden op het Telenet Netwerk, juist omdat er ook een hoge mate van onafhankelijkheid voor Begunstigden in dit kader nagestreefd wordt.”

110. De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT systemen van de begunstigden mag van Telenet niet rechtstreeks op dit CAS-systeem, maar moet eerst nog via een Telenet proxy verlopen. Telenet geeft hiervoor als 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 begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Telenet nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken.

111. In zijn reactie tijdens de raadpleging van het ontwerpbesluit is Mobistar zeer kritisch aangaande het gebruik van CPPS en vreest het voor extra kosten en extra systeemrisico's. Telenet merkt echter op dat zij een CPPS gebruikt voor zijn eigen retailklanten, dat de CPPS onafhankelijk is van de CAS en dat alle interacties volautomatisch gebeuren binnen enkele miliseconden. Er zou dus geen risico op vertragingen bestaan.
112. Vanuit een technisch en operationeel perspectief zorgt het toevoegen van een bijkomend systeem en een bijkomende interface ervoor dat de ontwikkeling, de integratie en de operationele werking van de CAS-oplossing veel complexer en duurder wordt:
- 112.1. Ten eerste moet de OLO bijkomende API-interfaces⁴³ bouwen met het CPPS-systeem van Telenet. Het ontwikkelen van dergelijke interfaces is complex omdat, door de verspreide natuur van IT-systemen, er veel bugs zijn die moeten opgelost worden alvorens de interface klaar is om geautomatiseerd gebruikt te worden.⁴⁴
 - 112.2. Daarnaast is er een integratie tussen Telenet en de verkoper van het CAS-systeem van de begunstigde noodzakelijk omdat het CPPS-systeem zich bevindt tussen de user database van de begunstigde en het subscriber management onderdeel van de CAS van de begunstigde. Dit is niet evident gezien er geen contractuele verbinding tussen Telenet en de CAS leverancier van de begunstigde bestaat.
 - 112.3. Dergelijke constructie verstoort ook de innovatie die de begunstigde kan invoeren in zijn CAS-systeem. Het contact tussen de CPPS proxy van Telenet en de CAS leverancier zorgt ervoor dat Telenet een zicht krijgt op de discussies tussen de begunstigde en zijn CAS-verkoper over het uitrollen van nieuwe functionaliteiten en diensten wat de innovatie kan belemmeren en de concurrentiële slagkracht van de begunstigde kan verminderen.

⁴³ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Telenet. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen.

⁴⁴ Een interface zorgt voor uitwisselingen tussen het systeem van de begunstigde en van Telenet. Al de uitgewisselde gegevens moeten in het juiste formaat staan, op dezelfde plaats en met dezelfde eigenschappen. Maar al deze meta-data (formaat, plaats, eigenschappen) verschillen bij de gegevens die komen uit de systemen van Telenet of van de begunstigde. De begunstigde moet dus in kaart brengen welk formaat, plaats en eigenschap in zijn systeem correspondeert met het formaat, plaats en eigenschap in het systeem van Telenet. Door het bestaan van verscheidene IT-systeemleveranciers en bijbehorende software, is dit in-kaart-brengen een langdurig proces waar veel fouten in voorkomen.

113. Voor het opleggen van de “CPPS”-oplossing, die in wezen een toegangscontrole van de decoder inhoudt, beroept Telenet zich op de integriteit van zijn kabelnetwerk. De integriteit van het netwerk wordt echter verzorgd door de Simulcrypt standaard. De Simulcrypt standaard, als onderdeel van de DVB standaarden, is net ontworpen om meerdere dienstverleners toe te laten op één kabelnetwerk, zonder dat dit de netwerkintegriteit in gevaar brengt en als bescherming tegen piraterij of fraude. Ook al gebruikt Telenet de CPPS proxy server voor zijn eigen retaildiensten, volgens het BIPT, is dit eerder een dubbele controle dan een essentieel onderdeel ter bescherming van de netwerkintegriteit.
114. Daarenboven argumenteert Telenet dat een dergelijke toegangscontrole ook mogelijk is bij een breedbandarchitectuur mits een provisioning gateway, die dezelfde functie vervult. Echter deze functie wordt in een breedbandarchitectuur vaak vervuld door een TR069 server waarmee de DSL-operatoren vanop afstand de modems van hun klanten configureren, controleren en eventueel zelfs uitschakelen.
115. Er bestaan voldoende en minder ingrijpende toegangscontroles die een alternatief vormen voor het voorgestelde CPPS-systeem. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld het hergebruik van de reporting: om aan de contentleveranciers te tonen hoeveel klanten toegang hebben tot de kanalen van deze contentleveranciers, voeren alle dienstverleners een maandelijkse reporting uit met een lijst van decoders en de toegangsmogelijkheden van deze decoders. Andere begunstigden, die toegang krijgen op het netwerk van Telenet, zullen een gelijkaardige reporting moeten uitwerken voor hun contentleveranciers. Het is dan slechts een kleine stap voor Telenet om de beschikbare informatie over de decoders in deze reporting om te zetten naar een ex-post controle van de decoders op zijn netwerk. Indien het IT-systeem van de begunstigde het toelaat, kan Telenet overwegen om in plaats van een maandelijkse reporting, een wekelijkse of dagelijkse reporting te vragen zodat ze sneller op de hoogte zijn van eventuele fraude of piraterij.
116. Op basis van bovenstaande elementen is het niet noodzakelijk en onredelijk, gezien de kosten dit voor de begunstigde zal meebrengen, om een dergelijke CPPS-integratie op te leggen.

4.2.2.5 Certificatie van het CAS

117. Daarenboven is het een overbodige eis om een industrieel gangbaar CAS-systeem aan een aparte bijkomende certificatieprocedure door Telenet te onderwerpen omdat alle CAS-systemen gebaseerd zijn op betrouwbare standaarden, die hun degelijkheid al bewezen hebben in andere landen en op andere netwerken. Bovendien hebben alle betrokken partijen (Telenet, de begunstigde en de CAS leverancier) er alle baat bij dat de externe CAS op een optimale wijze functioneert. Een certificatie van het CAS-systeem door Telenet biedt dus geen garantie op een verhoogde bescherming en is dus niet noodzakelijk.

118. Er mag wel een beperkte bijkomende certificatie zijn van de specifieke punten van het Telenet netwerk waar Telenet zelf de nadruk op legt in zijn bijlage TLN-WRO-TA-I-S-PAAG⁴⁵ zoals bijv. punt 4.2.3. TLN implementation specifics⁴⁶.

4.2.3 Conclusie

119. De OLO moet vrij kunnen kiezen welk CAS-systeem hij wil gebruiken op voorwaarde dat de door hem gekozen oplossing aan de industrieel gangbare normen inzake content security voldoet. Daarnaast moet het gekozen CAS-systeem via de industrieel gangbare technische protocollen (en met name DVB Simulcrypt) te integreren zijn met de Video Head End van Telenet.
120. De bijkomende voorwaarden opgelegd aan de integratie, zoals het gebruik van een "CPPS" proxy, de beperking aangaande het verplicht gebruik door de verschillende OLO's van hetzelfde CAS-systeem en het verbod op het gebruik van het CAS-systeem van de begunstigde op meerdere netwerken worden verworpen.

⁴⁵ "Requirement specification for AO interconnection on TLN VHE to enable usage of TLN ROTV/AIDTV"

⁴⁶ « *The TLN implementation is DVB-C standards based, but nevertheless TLN wants to highlight following specific implementation aspects :*

- *Extensive use of the DVB-C SimulCrypt capabilities due to the presence of multiple CA systems on the TLN DVB-C infrastructure*
- *Presence of a card-less CA system in parallel with card based CA systems leading to complex signaling schemes »*

4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

4.3.1 Probleemstelling

121. In zijn brief⁴⁷ 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 4.1.3 “Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet” en een aantal bijlagen die certificaties en specificaties van andere onderdelen bespreken zoals de certificaties van installateurs⁴⁸, van de VT module⁴⁹ en van de tv-decoder zelf.⁵⁰ Daarenboven zijn er een aantal bijlagen die specificaties geven voor de certificatie van de patchcords, de NIU⁵¹, de VT module in de tv-decoder of de server interface tussen de modem van de begunstigde.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van de technici

122. 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.” Het gevolg van deze bepalingen is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ TLN-WRO-GA-P-C-PAAA: technician certification.

⁴⁹ TLN_WRO_TA_I_C_PAAB: Certification procedure for AO STB VT subsystem to enable usage of TLN ROTV/AIDTV.

⁵⁰ TLN_WRO_TA_G_C_PDAA: General certification procedures.

⁵¹ NIU: Network Interface Unit - Toestel dat geplaatst wordt op het punt waar de coaxkabel het huis binnenkomt en dat als demarcatiepunt gebruikt wordt tussen de binnenhuisbekabeling en het coaxnetwerk van de kabeloperator. In het geval van analoge televisie is dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

123. Dit zou een disproportionele vereiste zijn naar de begunstigden toe aangezien dit mogelijks grote vertragingen kan veroorzaken bij het opstarten van de diensten van de begunstigde. Naar aanleiding van opmerkingen van het BIPT hierover⁵² heeft Telenet toegezegd om tijdens de implementatie en test periode reeds te starten met een dergelijke certificatie, indien dit gewenst wordt.⁵³ Het BIPT wil hierbij nog benadrukken dat de certificatieprocedure van de installateurs van de kabeloperator en die van de begunstigden niet discriminerend mag zijn, inclusief wat betreft een eventuele hercertificatie.
124. Daarnaast stelt §46 uit de “General Terms & Conditions” dat de installatie van apparatuur op de plaats na het scheidingspunt (tussen de verantwoordelijkheid van Telenet en die van de begunstigde) nooit door Telenet personeel kan uitgevoerd worden⁵⁴. Het mogelijke probleem zit in de term “personeel van Telenet”. De reikwijdte van de term “personeel van Telenet” is niet omschreven en moet strikt beperkt blijven tot personeel dat rechtstreeks een werknemer is van Telenet. Sommige begunstigden zullen immers werken met onderaannemers, die ook onderaannemer zijn van Telenet. Een ruime interpretatie van de term “personeel van Telenet” zou tot gevolg kunnen hebben dat de begunstigden geen gebruik kunnen maken van deze onderaannemers. Dit is onredelijk gezien er geen enkele reden bestaat waarom er niet zou gewerkt kunnen worden met dezelfde onderaannemers. Integendeel, werken met dezelfde onderaannemers is efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Telenet netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus wel degelijk soortgelijke handelingen voor zowel Telenet als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.
125. Het BIPT wil in die zin alle discussies aangaande het gebruik van onderaannemers vermijden. De passages in de referentieaanbieding, die ruimte laten voor interpretatie zoals bv §46 in de General Terms & Conditions moeten in die zin aangepast worden.

⁵² Ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT van 20 december 2012 betreffende het wholesalereferentieaanbod van Telenet, sectie 4.4.

⁵³ TLN_WRO_GA_P_C_PAAA: technician certification : “Indien er zich uitzonderlijke situaties voordoen, zal Telenet in overleg met de Begunstigde, de mogelijkheid aanbieden om extra certificatie testen op te zetten. Deze uitzonderlijke situaties omvatten bv. de Implementatie- en Testfase, structureel groter aanbod van nieuwe technici. De Begunstigde zal Telenet hiervoor 2 maanden op voorhand verwittigen. Voor deze extra certificatie testen zal dezelfde vergoeding verschuldigd zijn als voor de maandelijks georganiseerde certificatie testen.”

⁵⁴ TLN-WRO-GA-G-M_PAAF: “Notwithstanding the foregoing, Parties acknowledge that the installation of equipment on the site after the Demarcation Point of the relevant Beneficiary’s End Users who have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by Telenet personnel. Both Parties agree that Telenet shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Telenet will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced.”

4.3.2.2 Certificatie van de modem en de tv-decoder

126. Dit punt wordt gedeeltelijk behandeld in sectie 4.1.3 “Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet”: *“Telenet voert de certificatie uit”*. Om te vermijden dat de certificatie van de modem en de tv-decoder 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 met een eigen verantwoordelijke aanwezig zijn.
127. 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.
128. Het BIPT is van mening dat er een certificatie van de tv-decoders en de modems uitgevoerd kan worden door een extern certificatiebureau zonder dat er een 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 dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan.
129. 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.
130. In zijn reactie tijdens de raadpleging van de ontwerpbeslissing lijkt Telenet dit standpunt te delen, maar vermeldt zij wel een aantal voorwaarden waaraan een extern certificatiebureau moet voldoen:
- Uitgerust: het certificatiebureau beschikt over de nodige referentie infrastructuur om de interoperabiliteitstesten te kunnen uitvoeren;
 - Erkend: het certificatiebureau is erkend door de kabelsector voor het uitvoeren van Eurodocsis modem (m.a.w. erkend door Cable Europe Labs) en/of (i)DTV DVB-C Decoders certificatie;

- Onafhankelijk: het certificatiebureau werkt onafhankelijk van de operator en leverancier van de modems en tv-decoders.

131. Voor wat betreft de initiële certificatie merkt Telenet ook nog op dat bij een Eurodocsis modem(s) de certificatie resultaten steeds gevalideerd dienen te worden door het Certification Board van Cable Europe Labs. Het BIPT vindt een dergelijke eis onredelijk. Een certificatie van de kabelmodem door een onafhankelijk bureau (zoals Excentis) volstaat om de goede werking volgens de EuroDOCSIS standaard te garanderen en is voldoende om “de integriteit van het netwerk” te verzekeren. De resultaten voorleggen aan de certification board van Cable Europe Labs is overbodig en moet als eis geschrapt worden. De kans is daarnaast groot dat een marktintrede van alternatieve operatoren door Cable Europe Labs vertraagd of belemmerd wordt aangezien het een associatie en belangenvereniging is van Europese kabeloperatoren, waardoor het niet voldoet aan de onafhankelijkheid die zelf door Telenet geëist wordt. Met andere woorden, Cable Europe Labs heeft er geen enkel belang bij om neutraal en snel te oordelen over de modems van één van hun toekomstige concurrenten.
132. Voor de tv-decoder is volgens Telenet bijkomend ook een certificatie noodzakelijk door de desbetreffende verkoper van de geselecteerde CAS-oplossing. Het BIPT gaat akkoord met een certificatie van de tv-decoder door de CAS leverancier.

4.3.2.3 De bijlagen

133. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van §45 in bijlage TLN_WRO_TA_G_C_PDAA⁵⁵ 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 wil dat Telenet in dergelijke gevallen de reden (met een analyse van oorzaak, gevolg en met inbegrip van specifieke meetdata) die een hercertificatie noodzaakt, bekend maakt aan de betrokken operator. Een dergelijke bepaling moet dus opgenomen worden in het referentieaanbod.

4.3.3 Conclusie

134. Het BIPT is van mening dat de door hem 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.

⁵⁵ TLN_WRO_TA_G_C_PDAA : “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.”

135. Meer bepaald legt het BIPT de volgende verplichtingen op:

- 135.1. De certificatieprocedure van de installateurs van de kabeloperator en die van de begunstigden mag niet discriminerend zijn, inclusief wat betreft een eventuele hercertificatie.
- 135.2. Telenet en de begunstigde moeten met dezelfde onderaannemers kunnen werken.
- 135.3. De certificatie van de modems en tv-decoders zal gebeuren door een adequaat uitgerust, sectorieel erkend en onafhankelijk bureau. De resultaten van deze certificaties moeten niet gecontroleerd worden door de Certification Board van de Cable Europe Labs. Een bijkomende certificatie van de tv-decoder mag gebeuren door de CAS verkoper.
- 135.4. Telenet moet verduidelijken onder welke omstandigheden een hercertificatie van de CPE uitrusting nodig is.

4.4 DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN

4.4.1 Probleemstelling

136. In sectie 4.2.4. Overdraagbaarheid⁵⁶ 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.
137. Deze bepaling kan een barrière vormen tegen een consolidatie in de sector en kan de normale concurrentiële werking van de markt belemmeren.

4.4.2 Analyse

138. 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.

⁵⁶ 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.

139. Het feit van een derde elke stopzetting van het contract te verbieden (die de activiteiten of het kapitaal van de begunstigde geheel of gedeeltelijk zou overnemen) lijkt overdreven ten opzichte van de doelstellingen van het regelgevingskader⁵⁷: het is een rem op de ontwikkeling van de concurrentie, en met name een belemmering voor de ontwikkeling van de alternatieve operatoren. Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische-communicatiesector, vaakvoorkomende feiten waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Telenet en de begunstigde niet aantasten.⁵⁸ Telenet staat trouwens de overdracht van een overeenkomst door zijn eigen klanten toe en behoudt zich het recht voor, in relatie met de eigen eindklanten, om contractuele rechten over te dragen aan een derde.⁵⁹
140. Het verbod op overdracht van de overeenkomst druist ook in tegen de belangen van de eindgebruikers, die gedwongen zouden kunnen worden om de kosten te dragen, of op z'n minst, het ongemak te ondergaan dat gepaard gaat met deze verbreking van het wholesalecontract. In die zin is het ook onduidelijk wat er gebeurt met betrekking tot de eindklant indien er toch een overname/fusie zou plaatsvinden van de begunstigde door een derde. Deze bepaling creëert dus onduidelijkheid en onzekerheid over de gevolgen voor de eindklant en is strijdig met de doelstellingen van het regelgevend kader⁶⁰.
141. Overeenkomstig de praktijk van Belgacom⁶¹, vindt het BIPT het redelijk dat Telenet, indien gewenst, van de overnemende partij bijkomende voorwaarden kan eisen, zoals bijvoorbeeld het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging aangaande het nakomen van de bepalingen van het contract. Deze voorwaarden mogen echter het principe zelf van de overdraagbaarheid van de overeenkomst niet teniet doen. Ook in het referentieaanbod van Brutélé wordt er in het geval van overnames en fusies expliciet in de mogelijkheid om het contract over te dragen voorzien⁶².

⁵⁷ Zie artikel 6 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

⁵⁸ Telenet is zelf ontstaan uit overnames en fusies en naamswijzigingen.

⁵⁹ Algemene voorwaarden Telenet, art. 16.2: *“De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde rechts-persoon 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”*.

⁶⁰ Zo stelt artikel 8 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dat: *“Bij de uitvoering van de taken die krachtens deze wet aan het Instituut zijn opgelegd, waakt het over de belangen van de gebruikers, op de volgende wijze : 2° het waarborgt de consument een hoog niveau van bescherming bij zijn relaties met de leveranciers.”*

⁶¹ Zie referentieaanbod Belgacom WBA VDSL2, annex 1 GT&C, punt 15.3.

⁶² Zie referentieaanbod Brutélé betreffende de doorverkoop van het analoge aanbod, de toegang tot een platform voor digitale televisie en de doorverkoop van breedband, punt 3.2.5 *“overdracht van het contract”*.

4.4.3 Conclusie

142. Het BIPT is van mening dat sectie 4.2.4. “overdraagbaarheid” niet mag gebruikt worden om niet noodzakelijke barrières op te werpen of op onredelijke wijze een overname of fusie te bemoeilijken. In overeenstemming met de doelstellingen van het regelgevend kader kan het BIPT dan ook niet akkoord gaan met het verbod op de overdraagbaarheid van de overeenkomst. Telenet moet de bewuste passage dus aanpassen.

4.5 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN

4.5.1 Probleemstelling

143. In zijn raadplegingsreactie stelt Mobistar dat het mogelijk moet zijn om de bestaande door Telenet geleverde televisie- en breedbandproducten door te verkopen aan andere operatoren.

4.5.2 Analyse

144. Hoewel dit strikt gezien niet valt onder de overdraagbaarheid van de overeenkomst⁶³ en deze situatie dus niet expliciet behandeld noch verboden wordt in het voorstel van referentieaanbod van Telenet, lijkt het het BIPT wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.
145. De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopkanalen van een andere operator kan gebruiken om zijn producten aan de man te brengen. Zo kan de begunstigde op relatief eenvoudige wijze een aanzienlijk groter publiek bereiken. De doorverkoop van producten aan andere operatoren is een wijd verspreide praktijk in de telecomsector (zo verkopen bijv Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van BASE en Generation MTV van Proximus).
146. Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Telenet. De rechten en plichten die tussen Telenet en de begunstigde gelden blijven onverminderd van toepassing. In dat opzicht is het toestaan van de doorverkoop aan andere operatoren een redelijke en proportionele vraag van een begunstigde⁶⁴. Een dergelijke doorverkoopovereenkomst doet bovendien geen afbreuk aan eventuele geheimhoudingsclausules die zouden bestaan tussen Telenet en de begunstigde.

⁶³ Wat betreft de contractuele situatie verandert er immers niets voor Telenet die als enige gesprekspartner en contractuele tegenpartij de begunstigde houdt. Die begunstigde blijft dus verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die op de begunstigde rust in overeenstemming met het referentieaanbod.

⁶⁴ Het verbieden hiervan daarentegen beperkt de concurrentie eerder en ligt niet in lijn met de doelstellingen van artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

147. Als de begunstigde een doorverkoopsovereenkomst wil sluiten met een derde operator zal hij er wel voor moeten zorgen dat hij over de nodige auteursrechtelijke toestemmingen beschikt. De begunstigde blijft, in overeenstemming met de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en het referentieaanbod, verantwoordelijk voor het hebben van alle nodige contentrechten.

4.5.3 Conclusie

148. De doorverkoop van de televisie en breedbandproducten aan een andere operator moet door Telenet toegestaan worden. Gezien de zeer beperkte impact hiervan op Telenet is dit een redelijke en proportionele maatregel.

4.6 AANBIEDINGEN OP HET NETWERK VAN WOLUTV

4.6.1 Probleemstelling

149. 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 basistelesie 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 WoluTV noodzakelijk."

4.6.2 Analyse

150. Dit standpunt staat lijnrecht tegenover punt 3.2.4.1 uit de CRC-beslissing⁶⁵. Het Hof van beroep van Brussel heeft bovendien bevestigd dat het standpunt van Telenet de schorsing van de CRC-beslissing niet kan verantwoorden⁶⁶.
151. De wholesaletoelegangsverplichtingen 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 [met verwijzing naar voetnoot 267 van de CRC-beslissing];
- de toegang tot het digitale-televisieomroepplatform [met verwijzing naar voetnoot 268 van de CRC-beslissing];
- de toegang tot een doorverkoop aanbod om breedbandtoegang te kunnen aanbieden [met verwijzing naar voetnoot 269 van de CRC-beslissing]."

⁶⁵ §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."

⁶⁶ Brussel, 4 september 2012, A.R. 2011/AR/2289-2290-2291, § 171.

152. Het zijn de voetnoten van deze paragraaf 781 die ingaan op de voorwaarden die van toepassing zijn op het dekkingsgebied van WoluTV:
153. Voetnoet 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.”
154. Voetnoot 268 en 269 uit de CRC-beslissing luiden: “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.”
155. 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.
156. 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.
157. In zijn raadplegingsreactie op het ontwerpbesluit heeft Telenet verklaard: “Wij zullen – onder alle voorbehoud en zonder nadelige erkenning – de bewoording aanpassen in de zin dat wij onderhandelingen over de door Telenet uit te voeren verplichtingen in de dekkingszone van Wolu TV ten gevolge van de CRC-beslissing te zullen aanvatten met de vzw Wolu TV.”

4.6.3 Conclusie

158. Telenet moet de bewuste passage aanpassen en in overeenstemming brengen met de CRC-beslissing⁶⁷. Telenet heeft in zijn raadplegingsreactie reeds te kennen gegeven dit punt, onder voorbehoud, aan te passen.

⁶⁷ Overeenkomstig §368 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

4.7 OVERZICHT VAN ANALOGIE EN DIGITALE KANALEN

4.7.1 Probleemstelling

159. In sectie 3.1.1 : Doorverkoop-mogelijkheid⁶⁸ bespreekt Telenet de kanalen die in zijn aanbieding zitten maar ze geeft geen enkel overzichtelijk element waaruit een begunstigde kan opmaken welke zenders in het analoge pakket zitten of digitaal beschikbaar zijn.
160. Bovendien ontbreekt er informatie over de standaarden die gebruikt worden voor de beeldsignalen alsook over het gebruik van extra informatie in die beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...)

4.7.2 Analyse

161. Mobistar heeft in zijn reactie op de ontwerpbeslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale tv-kanalen:
- 161.1. Er moet een frequentieplan van de zenders voorzien worden per regio. En de presentatie van dit frequentieplan mag niet enkel via postcode opvraagbaar op een website zijn. In dat frequentieplan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.
 - 161.2. De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.
 - 161.3. Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...) Telenet moet hen inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.
162. Belgacom stelt in zijn reactie op de ontwerpbeslissing dat het binnen 14 dagen na de kennisgeving van dit besluit wil dat “de kabeltelevisieoperator een exhaustief overzicht publiceert met alle analoge radio- en televisiekanaalen alsook de contactgegevens.” Bij elk radio- en televisiekanaal uit deze lijst, moet volgens Belgacom de opsomming staan van de betrokken regio’s (postcodes) waar deze worden aangeboden.
163. Per betrokken regio, is het volgens Belgacom noodzakelijk dat de kabeltelevisieoperator het frequentieschema publiceert met de frequenties waarop de betrokken kanalen worden uitgezonden per regio, alsook de volgorde (nummering) van de verschillende zenders bij afname van de signalen, alsook elke wijziging aan het uitzendraster zodat Belgacom zijn klant voldoende kan informeren.

⁶⁸ Het basis radio- en televisiezenderaanbod dat verdeeld wordt via het Telenet Netwerk is tot op zekere hoogte regionaal verschillend. Bijgevolg zal de tv-dienst die aan de Begunstigde ter beschikking gesteld wordt maximaal de basis Radio- en televisiezenders omvatten die op de specifieke locatie van de Eindgebruiker door Telenet worden aangeboden. Dit basis radio- en televisiezenderaanbod kan geconsulteerd worden op de website van Telenet (<http://www.telenet.be>) en via [het Uitzendraster](#).

164. Het uitzendraster van Telenet komt ongeveer overeen met wat gevraagd wordt door de operatoren. Een verschil is dat het uitzendraster de kanalen beschrijft per gemeente, terwijl de operatoren per kanaal een opsomming van de gemeentes vragen waarin dat kanaal wordt uitgezonden. Met andere woorden, om tegemoet te komen aan de vraag van de operatoren, zou Telenet slechts de al beschikbare informatie moeten heroriënteren.
165. Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieplichting die op Telenet rust, is het niet meer dan logisch dat Telenet zijn zenderlijst en uitzendraster op een voor de begunstigde overzichtelijke wijze publiceert. Dit is immers essentiële informatie voor een begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op het verkrijgen van de noodzakelijke auteursrechten. Deze strategische informatie is bovendien noodzakelijk voor geïnteresseerde operatoren om zo snel mogelijk een accuraat business plan op kunnen te stellen. In die zin moeten ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1 van dit besluit (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.
166. Om ervoor te zorgen dat het televisieplatform van de begunstigde correct werkt met de door de kabeloperator aangeboden zendersignalen is het noodzakelijk dat de zenderlijst voldoende transparantie geeft over de gebruikte encoding en transportstandaarden van de beeldsignalen. Tevens moet de kabeloperator transparant zijn over het gebruik van bijkomende informatie in die beeldsignalen zodat de begunstigde de eventueel door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d. kan ondersteunen. Dergelijke bijkomende functies zijn immers erg belangrijk voor een begunstigde om op een gelijkwaardige basis te kunnen concurreren met Telenet.⁶⁹

4.7.3 Conclusie

167. Telenet moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) op zijn website plaatsen binnen de 30 dagen na de publicatie van het besluit. Telenet moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden.
168. Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Tenslotte moet Telenet op transparante en overzichtelijke wijze de noodzakelijke informatie over zijn kanalen verschaffen met betrekking de door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d. .

⁶⁹ Overeenkomstig §883 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171).”*

4.8 NOODZAAK OM RECHTEN VOORAFGAAND AAN CONTRACTONDERHANDELINGEN TE VERKRIJGEN

4.8.1 Probleemstelling

169. In twee verschillende secties nl 3.1.1 Doorverkoop-mogelijkheid⁷⁰ en 3.1.4 EPG data⁷¹ van zijn oorspronkelijke aanbieding van 1 februari 2012, legde Telenet de verplichting op aan geïnteresseerde partijen om te beschikken over alle elementen alvorens er kan gestart worden met de onderhandelingen.
170. In zijn brief van 20 juli 2012, had het BIPT opgemerkt dat een controlevereiste voor het starten van de onderhandelingen drempelverhogend werkte. Tenslotte kunnen al deze onderhandelingen (toegang tot wholesale diensten van Telenet, vergunningen, licenties, toestemmingen,...) parallel lopen. Telenet heeft daarop de Main Body^{72,73} aangepast zodat de controlevereiste verschuift van het starten van de onderhandeling naar het starten van de aansluiting, waardoor parallelle onderhandelingen mogelijk zijn.

4.8.2 Analyse

171. Belgacom vindt de aanpassing van Telenet onvoldoende en betwist de controlevereiste van Telenet op twee punten:
- 171.1. De aanpassingen aangebracht in de Main Body zijn niet in alle bijlagen doorgevoerd en creëren daarom onduidelijkheid en dus onzekerheid. Dit is nadelig voor het vertrouwen in het referentieaanbod.
- 171.2. Het is niet aan Telenet om te controleren of de Begunstigde wel degelijk beschikt over alle rechten: "Het betreft immers een materie die alleen de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties en, desgevallend, andere rechtenhouders aanbelangt." Belgacom verdedigt het standpunt dat Telenet geen doorverkoop van analoge televisie kan weigeren, "...zelfs bij afwezigheid van definitieve afgesloten content overeenkomst hieromtrent,...".
172. Het BIPT gaat akkoord met het feit dat onvolledige omzettingen en aanpassingen in het referentieaanbod voor onduidelijkheid en onzekerheid zorgen en vraagt Telenet dan ook om zo snel mogelijk deze situatie te verbeteren.

⁷⁰ "Het bewijs van het beschikken over alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties is één van de voorwaarden om te kunnen onderhandelen over het sluiten van een Contract."

⁷¹ "Het beschikken over de benodigde rechten hiervoor dient voorafgaand aan het sluiten van een Contract bevestigd te worden aan Telenet."

⁷² "Het bewijs van het beschikken/onderhandelen over alle nodige toestemmingen, vergunningen en licenties is één van de voorwaarden om te kunnen onderhandelen over het sluiten van een Contract."

⁷³ « Het beschikken over de benodigde rechten hiervoor dient voorafgaand aan de Aansluiting op het Telenet Netwerk, tenzij enkel de TV Dienst met analoge signalen doorverkocht wordt, bevestigd te worden aan Telenet. »

173. Voor wat betreft de tweede opmerking van Belgacom kan het BIPT enkel opmerken dat de CRC-beslissing een dergelijke controle door Telenet toelaat⁷⁴.

4.8.3 Conclusie

174. Het verwerven van de contentrechten is een delicate zaak waarbij veel partijen zijn betrokken en waarin grote bedragen omgaan. Het is dus te verwachten dat deze onderhandelingen langzaam en moeizaam zullen verlopen. Het BIPT heeft daarom alle begrip voor de opmerkingen van de begunstigen betreffende de verplichting die op hen rust om al deze rechten te bezitten voordat ze gebruik kunnen maken van de wholesale diensten van Telenet.
175. Desalniettemin kan men niet van Telenet verwachten dat het content op zijn kabelnetwerk zou vervoeren waarvoor de begunstigde niet over de noodzakelijke rechten beschikt. Het BIPT kan bijgevolg niet ingaan op de vraag van Belgacom om de controle op de rechten op te heffen.
176. Het BIPT benadrukt hierbij ook dat de reeds gemaakte aanpassingen doorheen het gehele referentieaanbod moeten doorgevoerd worden. Om verdere interpretatiefouten te vermijden, herhaalt het BIPT bij deze zijn standpunt dat de controle op het feitelijk bezit van de content rechten pas moet gebeuren op het moment dat de dienst geleverd wordt.

4.9 VIDEO ON DEMAND (VOD)

4.9.1 Probleemstelling

177. De door Telenet voorgestelde oplossing voor de Video on Demand (VoD) architectuur is gebaseerd op het gebruik van de EDGE QAMs, volgens de DVB-C norm. Dergelijke architectuur is zeer complex omdat de benodigde kanalen in real-time moeten toegewezen worden aan de verschillende dienstverleners op het netwerk van Telenet, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.
178. De door de SMP-operatoren voorgestelde oplossingen voor de VoD functie verschillen sterk onderling waardoor een begunstigde drie verschillende systemen zou moeten implementeren indien hij deze functie wil kunnen aanbieden in de verschillende dekkingsgebieden. Bij het VoD voorstel van Telenet zijn de begunstigen eerder "content providers" die hun VoD content aanbod laten beheren op het VoD systeem van Telenet. De voorstellen van Brut el  en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen⁷⁵.

⁷⁴ §792 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De alternatieve operatoren zullen overigens aan de operator met een sterke machtspositie moeten bewijzen dat ze beschikken over de rechten in verband met het geheel van zijn programma's."; §886 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De alternatieve operatoren zullen moeten kunnen aantonen dat ze beschikken over de vereiste rechten voor de uitzending van de zenders die hun aanbod omvat."

⁷⁵ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

179. Rekening houdend met het principe van de technologische neutraliteit⁷⁶ moet een VOD over breedband oplossing volgens Mobistar mogelijk zijn. Mobistar stelt ook dat VOD over breedband op basis van non-discriminatie ook mogelijk zou moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VOD-volume kan er op die manier niet toe leiden dat de volumelimit voor breedband zou overschreden worden.

4.9.2 Analyse

4.9.2.1 VoD via EDGE QAM

180. Bij het VoD-voorstel van Telenet moet de begunstigde zijn VoD catalogoog ter beschikking stellen aan de systemen van Telenet, waarna Telenet de gehele technische infrastructuur, die het transport van de beelden naar de eindklanten regelt, verzorgt.

181. Mobistar merkt op in zijn raadplegingsreactie dat de VOD oplossing van Telenet te complex is:

- Een specifieke applicatie-interface (API) moet voorzien worden tussen VOD van Telenet en decoder/CAS van begunstigde wat volgens Mobistar niet evident is en zelfs nergens beschreven is. Bij Brutélé/Tect  o is enkel een IT integratie nodig wat veel eenvoudiger is.
- De beelden moet op dezelfde manier versleuteld worden als Telenet (onder andere de lichtsterkte, het zwartniveau, ...) en de grootte van het videobestand (d.w.z. de bandbreedtekwiteit) moet ook dezelfde zijn. Dit is een onredelijke eis voor een alternatieve operator die dezelfde videobeelden wil gebruiken voor de VOD-systemen van de verschillende kabeloperatoren, want dan moet die aangepaste videobeelden maken voor elk VoD-systeem.
- De beschikbare capaciteit in de VoD systemen van de kabeloperatoren moet op een niet-discriminerende manier verdeeld worden tussen de verschillende operatoren. De retailklanten van de kabeloperatoren mogen geen voorrang krijgen op de klanten van de alternatieve operatoren.
- Slechts 2 niveaus van onderverdeling in de catalogus mogelijk, waardoor het moeilijk wordt hun productaanbod anders in te delen dan Telenet.

182. In de voorstellen van Brutélé en Coditel is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers ("streamers"). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁷⁷ en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator.

⁷⁶ Overeenkomstig overweging 31 van Richtlijn 2002/21/EC van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronischecomunicatienetwerken en -diensten ("kaderrichtlijn").

⁷⁷ Een voorzichtige schatting voor de kostprijs van deze streamers is ongeveer 150   per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskost van   n enkele streamer is een veelvoud van 15000  .

183. Gezien de complexiteit en verscheidenheid van de verschillende oplossingen die door kabeloperatoren worden voorgesteld, wil Mobistar Video on Demand over breedband als alternatief gebruiken. Deze oplossing heeft als voordeel dat het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich meebrengt omdat er geen interconnectie met het VoD systeem van de kabeloperator moet plaatsvinden en dus ook geen specifieke ontwikkeling voor de ingebruikname ervan nodig is..
184. Het BIPT deelt de mening van Mobistar dat de VoD architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
185. Het BIPT is van mening dat de VoD implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt, bijvoorbeeld wanneer de begunstigde de voorkeur geeft aan een technisch minder complex alternatief zoals VoD over breedband, dan moet de kabeloperator zelf geen VoD wholesaleoplossing uitwerken.

4.9.2.2 VoD over breedband als alternatief

186. VoD kan echter ook over de breedbandverbinding geleverd worden door de begunstigden. In dit scenario moet de begunstigde zelf instaan voor de ontwikkeling van alle benodigde elementen: internet-portaal, video-server, betalingssysteem, ophalen van de beelden voor de video-server in het geval van films, ...
187. VoD over edge QAM (zoals Telenet voorstelt) gebruikt een DVB-C kanaal met een dynamisch kanaaltoewijzingssysteem op elk coax segment. Deze kanalen worden specifiek aan VoD toebedeeld (vergelijkbaar met een lineaire tv zender) waardoor deze capaciteit ongebruikt blijft als geen enkele gebruiker een video aanvraagt. VoD over broadband is internetverkeer over DOCSIS en maakt gebruik van de beschikbare breedbandcapaciteit. Door het progressief downloaden van de video is de applicatie ook beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte.

188. Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁷⁸, VooMotion van Brutélé) om video on demand, opgenomen programma's en lineaire tv aan te bieden op tablets en smartphones (multi-screen optie). Ook Mobistar maakt van breedband gebruik om video on demand aan te bieden in combinatie met zijn satellietaanbod. Daarnaast zijn er ook andere spelers die streamende videodiensten op aanvraag aanbieden over de breedbandverbinding, zoals iTunes, Sony Video Unlimited, ... Dit toont aan dat een dergelijke oplossing technisch mogelijk is en gemakkelijk te implementeren valt. Dit is des te meer waar voor wat de SMP-operatoren betreft aangezien deze oplossing zo goed als geen investeringen noch handelingen van hun zijde vereist. Gezien dat Telenet aan zijn retailklanten multi-screen diensten aanbiedt, moet hij zijn wholesale klanten ook de mogelijkheid laten om VoD over breedband te ontwikkelen. Het feit dat het signaal eventueel vertoond wordt op een televisie in plaats van op een ander apparaat zoals een smartphone of een tablet is hier niet relevant, het gaat om het feit dat Telenet eigenlijk zelf VoD over breedband aanbiedt. Een verbod op dergelijke diensten zou dus discriminerend zijn ten opzichte van de eigen retaildiensten.
189. VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Telenet en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Telenet relatief eenvoudig houdt. Dit heeft als extra voordeel dat er naast de gewone test- en implementatiefase en de daarbij horende moeilijkheden er niet ook nog eens met een complex ontwikkelingsproces betreffende de VoD moet rekening gehouden worden.
190. Coditel maakt zich zorgen over een mogelijke saturatie van zijn breedbandnetwerk door het gebruik van VoD over breedband. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximum 6 extra VoD sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VoD over breedband aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max 16Mbps, wat minimaal is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer en is het beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte. Het is de efficienste en goedkoopste oplossing. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat in de toekomst de belasting van VoD over breedband per node minder wordt, waardoor de impact van VoD over breedband enkel kan verkleinen.

⁷⁸ Zo valt te lezen in het persbericht van Telenet van 3 april 2013: *"Telenet-klanten smaken Yelo TV, waarbij de kijker sinds een maand niet alleen live tv maar ook zijn opnames kan bekijken op pc, tablet of smartphone. 150.000 nieuwe actieve gebruikers meldden zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."*

191. Mobistar vraagt dat het datavolume van VoD over breedband niet in rekening genomen wordt voor de datalimiet. Indien dit wel gebeurt zal de begunstigde (of zijn eindklant) moeten betalen voor het eventueel excessief dataverbruik ten gevolge van VoD over breedband wanneer het breedbandabonnement een datalimiet heeft die overschreden wordt (wat het geval is voor de goedkopere bundels). Uitgaande van 8GB⁷⁹ per film, wil dit zeggen dat men max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100GB. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes online te bekijken, grote bestanden te downloaden, ... dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat de kabeloperator een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail en de wholesale klanten.
192. Daarnaast zal het gemiddeld verbruikersprofiel van een VoD over breedband gebruiker het gemiddelde verbruikersprofiel van een retail klant van de kabeloperator overtreffen aangezien alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over breedband in plaats van over de Edge QAMs. De kans is groot dat in het kader van een fair use policy de kabeloperator maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te garanderen. Opdat de begunstigde een functioneel evenwaardig alternatief zou kunnen bieden, mag een dergelijke fair use policy geen impact hebben op de VoD over IP functionaliteit van de eindgebruiker. Indien dit wel geval zou zijn, zouden de eindgebruikers van Telenet op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen genieten van de VoD functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retailafdeling van Telenet opgelegd.
193. Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan het BIPT niet akkoord gaan met onredelijke beperkingen (blokkeren of dichtknippen van VoD-verkeer) die de kabeloperator zou opleggen aangezien dit discriminerend zou zijn ten opzichte van de eigen VoD-diensten van de kabeloperator. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over breedband gelijkaardig worden aan die van VoD over de edge QAM servers en kunnen de begunstigten dus op een gelijke basis concurreren met Telenet.

4.9.3 Conclusie

194. Het BIPT is van mening dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
195. Het BIPT is van mening dat de VOD-implementatie gefaseerd moet gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt dan moet de kabeloperator zelf geen VOD wholesaleoplossing uitwerken.

⁷⁹ Een HD film heeft een debiet van ongeveer 9Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120min, komt deze schatting uit op $9 \cdot 60 \cdot 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$.

196. VoD over breedband is een mogelijk alternatief dat door de alternatieve operator zelf kan geïmplementeerd worden zonder tussenkomst van de kabeloperator. Dit moet gebeuren zonder onredelijke beperkingen op te leggen qua VoD-verkeer.

4.10 INTERACTIVITEIT

4.10.1 Probleemstelling

197. Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, tv widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.
198. Mobistar vindt het onaanvaardbaar dat Telenet alle interactieve diensten verbiedt die verschillend zijn van VoD, Radio&tv en EPG⁸⁰. Dit laat niet toe om te differentiëren. Volgens hem mag er in het referentieaanbod geen verbod staan om tablets, smartphones, pc, e.d. te gebruiken voor second screen applicaties.
199. Mobistar vraagt zich daarnaast af of de tv-beelden ook voor diensten zoals catch-up tv⁸¹ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multi-screen toepassingen⁸² gebruikt kunnen worden.

4.10.2 Analyse

4.10.2.1 De scope van de interactieve diensten

200. De bijlage Interactieve Diensten van het Telenet referentieaanbod beschrijft enerzijds het afnemen van Video on Demand-diensten via de VoD-servers van Telenet en anderzijds het verkrijgen van een Terugweg Communicatie Pad voor het kunnen gebruiken van interactieve diensten van Telenet (zoals een uitgebreide elektronische programmagids die meer dan twee dagen informatie bevat).
201. Telenet stelt in de introductie van hoofdstuk 5 van deze bijlage "Elk ander gebruik van de Interactiviteit Dienst is uitgesloten.". Deze formulering geeft de indruk dat de interactieve diensten die de begunstigde aan zijn retailklanten levert beperkt wordt tot VoD en het terugcommunicatiepad. Dit is niet overeenstemming met de doelstellingen van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁸⁰ Document AIDTV V0.60, hoofdstuk 5, Pagina 11: "Teneinde de VoD Dienst aan een Eindgebruiker te kunnen aanbieden, dient de Begunstigde de Interactiviteit Dienst te activeren. Door de Activering van de Interactiviteit Dienst wordt daarenboven de mogelijkheid gecreëerd voor de Begunstigde om zelf bepaalde extra diensten aan te bieden aan de Eindgebruiker, die direct gerelateerd zijn aan de omroepprogramma's en Radio- en televisiezenders die deel uitmaken van de TV Dienst en die Interactiviteit vereisen tussen de Decoder van de Eindgebruiker en de netwerken van Telenet en/of Begunstigde (bv. de aanlevering van EPG Data voor meer dan twee dagen). Elk ander gebruik van de Interactiviteit Dienst is uitgesloten."

⁸¹ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

⁸² Bekijken van tv-beelden via verschillende schermen zoals tablets, smartphones, draagbare tv's en natuurlijk tv-toestellen.

202. Het doel van de opgelegde verplichting is dat de alternatieve operatoren toegang zouden hebben tot een wholesaleproduct dat functionaliteiten omvat die gelijkwaardig zijn aan deze die kabeloperator levert voor zijn retaildiensten⁸³. Daarnaast moet de wholesaletoeegang geleverd door de kabeloperator de begunstigde in staat stellen om een geheel van tv-diensten via het digitale televisieplatform te kunnen aanbieden, interactieve diensten inclusief⁸⁴.
203. In sectie 6.5.1.3 werd de doorverkoop van breedbanddiensten trouwens gerechtvaardigd door de noodzaak om interactieve multiscreen televisietoepassingen uit te werken via breedband. Paragraaf 1005 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

“Ten eerste merkt het BIPT een tendens naar het aanbieden van multiplatform-omroepdiensten. Hierbij kunnen omroepdiensten, die traditioneel enkel via een televisietoestel te bekijken waren, met behulp van een breedbandinternetverbinding voortaan naar verschillende andere apparaten (computer, elektronische tablets, smartphones, ...) worden gezonden, zodat deze omroepdiensten (alsook de bijbehorende interactieve diensten, zoals video on demand) hierop kunnen worden ontvangen. Breedbandinternettoegang wordt hierbij een complementair kanaal om live televisie en interactieve diensten bij de consument te brengen.”

204. Op basis van bovenstaande elementen beslist het BIPT dat Telenet de beperking aangaande de interactieve diensten moet schrappen.

4.10.2.2 Hergebruik tv beelden voor multiscreendiensten, opname in het netwerk en herbekijken van onlangs uitgezonden programma's

205. Wat het hergebruiken van de tv beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen betreft (bijvoorbeeld via de Yelo applicatie van Telenet) is een hercodering⁸⁵ van de tv beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigten deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.

⁸³ Beslissing van de CRC van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 “non-discriminatie”.

⁸⁴ Overeenkomstig §883 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011: “De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale-televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171).”

⁸⁵ Deze dienst kan alleen aangeboden worden indien de dienstverlener beschikt over de pure beeldenstroom van de verschillende zenders waarna deze beelden worden geëncodeerd en geëncrypteerd per scherm.

206. Wat het hergebruik van de tv beelden voor een opname in het netwerk (nPVR⁸⁶) betreft kunnen de alternatieve operatoren zelf deze functionaliteit ontwikkelen en vraagt Mobistar enkel om de door de kabeloperator aangeleverde beelden te hergebruiken voor de opslag van de beelden. Het is technisch mogelijk om de geëncrypteerde beelden die worden verzonden naar de eindgebruikers, hiervoor te hergebruiken. Dit is geen probleem voor alternatieve operatoren die beschikken over een eigen CAS-systeem want zij beschikken reeds over de sleutels om deze beelden voor dergelijke doeleinden te hergebruiken. De functionaliteit “opname in het netwerk” is belangrijk voor de gebruikerservaring aangezien een consument dan naar zijn opnames kan kijken waar en wanneer hij wil via verschillende schermen.
207. Wat het hergebruik van de tv-beelden voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma’s betreft, kan de content door de zender zelf aangeboden worden via videobestanden of moet de operator deze videobestanden zelf creëren door de lineaire tv-beelden te knippen en te verpakken in videobestanden die opgevraagd kunnen worden. In het laatste geval is een hergebruik noodzakelijk van de beelden die door de kabeloperator aangeboden worden. Het verkopen van video on demand diensten zoals Net Gemist en iWatch stelt alternatieve operatoren in staat om de gemiddelde opbrengst per klant (ARPU) te verhogen, waardoor de business case positief beïnvloed wordt. Daarnaast is het gratis kunnen opvragen van nieuws- en actuaiprogramma’s een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het tv product aantrekkelijker maakt.
208. Het hergebruik van deze beelden voor deze toepassingen vraagt geen extra investeringen van de kabeloperator, maar enkel van de begunstigde die zelf een platform moet implementeren om deze beelden te hergebruiken en om nieuwe producten te ontwikkelen. Op deze manier kan de begunstigde zich ook differentiëren van de kabeloperator. In dat opzicht is het verplicht leveren van deze beelden door de SMP-operator een zeer redelijke en proportionele maatregel.
209. Dergelijke producten zijn bovendien noodzakelijk om te voldoen aan het veranderende kijkgedrag van de eindgebruiker, want het tv-kijken wordt steeds meer een individuele, interactieve belevenis waarbij de omroepinhoud die traditioneel enkel te bekijken viel op televisie nu ook beschikbaar is op andere apparaten (computer, tablet, smartphone, ...) zowel wat lineair kijken als opvragen van opnames betreft.
210. Telenet zei bij de lancering van zijn multiscreenproduct: “Yelo wil een antwoord bieden op de nieuwe verwachtingen van de moderne mediaconsument die steeds meer vrijheid, onafhankelijkheid en mobiliteit eist. Het is een eerste stap in de uitbouw van een innoverend platform dat, in samenwerking met de zenders, het snel veranderende televisielandschap wil omarmen.”⁸⁷

⁸⁶ nPVR: network Personal Video Recorder.

⁸⁷ Persbericht Telenet, “Telenet lanceert Yelo: TV kijken op iPad, iPhone en computer”, 17/12/2010, http://yelo.yelo.be/_webdata/Persbericht%20NL%20YELO.pdf

211. Indien de alternatieve operator deze beelden niet mag hergebruiken dan moeten ze deze gemeenschappelijke zenders alsnog zelf capteren en worden er extra kosten gegenereerd. Om te capteren zijn er immers twee mogelijkheden: ofwel (1) mag de begunstigde een dataverbinding leggen naar de server van de zender zodat deze zijn beelden kan doorsturen (indien de zender daartoe bereid is) ofwel (2) moet de begunstigde zelf een server installeren bij elke zender om de beelden continu op te nemen zodat hij de beelden zelf naar zijn netwerk kan versturen wanneer de eindgebruiker een opname in het netwerk opvraagt. De kosten voor een dergelijke installatie zijn niet te onderschatten waardoor het efficiënter lijkt om dezelfde beelden te gebruiken en zo de schaalvoordelen van de kabeloperator (waar de abegunstigde niet over beschikt) uit te spelen.
212. Op basis van bovenstaande elementen is het BIPT van mening dat de tv beelden moeten kunnen gebruikt worden door alternatieve operatoren die deze beelden willen gebruiken om via hun eigen platform deze bijkomende diensten zelf te ontwikkelen en te commercialiseren.
213. Het BIPT staat erop om twee elementen aangaande de verplichting aan de kabeloperator om de beelden ter beschikking te stellen van de begunstigde zeer duidelijk te maken:
- 213.1. Ten eerste geeft deze sectie aan de begunstigden enkel de toestemming om de bestaande beelden te gebruiken om zelf nieuwe diensten te ontwikkelen. Het is geenszins een verplichting aan kabeloperator om nPVR, catch-up tv of multi-screen toepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.
- 213.2. Ten tweede eist het BIPT dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.
214. Bijgevolg vraagt het BIPT aan Telenet om alle passages in het referentieaanbod, gelieerd aan het verbod op het gebruik van de beelden voor de eigen ontwikkeling van nieuwe diensten, aan te passen zodanig dat deze geen obstakel meer vormen voor het gebruik van deze beelden.

4.10.3 Conclusie

215. Telenet moet de beperkte definitie aangaande interactieve diensten schrappen/aanpassen zodat de begunstigten hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.
216. Daarnaast moet de begunstigde de tv beelden kunnen hergebruiken voor multiscreen toepassingen en opnames in het netwerk. Ook het hergebruik van streams voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's moet opgenomen worden in het referentieaanbod.

4.11 BREEDBAND : TECHNISCHE IMPLEMENTATIE

4.11.1 Probleemstelling

217. Telenet wil het dataverkeer van alle begunstigde operatoren volledig afscheiden van het dataverkeer van zijn retailklanten door het dataverkeer van de begunstigten doorheen tunnels te sturen. In bijlages TLN-WRO-TA-B-A-PAAA, TLN_WRO_TA_B_S_PAAA, TLN-WRO-TA-I-S-PIAA en TLN-WRO-TA-I-S-PIAE bespreekt Telenet de implementatie ervan. Tunneling is een techniek die al vele jaren gebruikt wordt bij het aanbieden van zakendiensten. Telenet wil dit hier echter gebruiken voor de retailediensten van begunstigten, terwijl ze dit niet doet voor haar eigen retailediensten. Daarenboven vertrouwt Telenet voor de implementatie van de tunneling op het GRE (Generic Routing Encapsulation) protocol. Maar het GRE protocol is verouderd waardoor het moeilijk is om bestaande apparatuur te vinden.
218. Mobistar vraagt een eenvoudige implementatie van breedband via virtual routing, waarbij één gemeenschappelijke DOCSIS OSS interface gecreëerd wordt op basis van DHCP/TFTP. In Frankrijk wordt dit gebruikt door Numéricable die aan Bouygues wholesalediensten aanbiedt. Op die manier krijgt de begunstigde meer onafhankelijkheid en kan de kabeloperator nog de controle behouden via de CMTS management console.
219. Mobistar verkiest de Virtual routing oplossing van Brutélé & Coditel boven de GRE tunneling die Telenet voorstelt en die Telenet zelf niet voor retail gebruikt. Een verdere vereenvoudiging is volgens Mobistar mogelijk door optioneel de bestaande routing & connectie tot internet via bestaande peeringcontracten van de kabeloperator te gebruiken.
220. Telenet merkt op dat ze in december een alternatief voorgesteld hebben dat gebruik maakt van een Wholesale Broadband Network Gateway. Dit alternatief werd echter laattijdig ingediend op de dag van de publicatie van de consultatie. Het BIPT zal toch het te laat ingediende alternatief van Telenet in beschouwing nemen teneinde de beslissing aangaande de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod van Telenet niet verder uit te stellen. Het BIPT beschouwt hierbij dat Telenet de GRE tunneling oplossing vervangt door de BSoD tunneling oplossing.

4.11.2 Analyse

221. Mobistar geeft aan dat de problemen van GRE tunneling vooral van operationele aard zijn: volgens hen bestaat er geen modem die overweg kan met GRE tunneling. Dit probleem zal zich trouwens accuter stellen wanneer de modem geïntegreerd wordt in de decoder. Daarnaast zijn er nog technische problemen ten gevolge van de integratie van deze GRE tunneling zoals een bijkomende last voor de modem waardoor zijn performantie daalt, een hogere complexiteit in het beheer van het netwerk en een beperkte verdere ontwikkeling van het netwerk (GRE tunneling zou volgens Mobistar slechts 100Mbps aankunnen).

222. Het alternatief dat Telenet voorstelt is opnieuw een vorm van tunneling, maar deze keer gebruikt Telenet een Business Service over DOCSIS tunnel (BSoD). CableLabs⁸⁸ publiceert in sectie 5.1.2 Multiple ISP L2VPNs van zijn "[Layer 2 Virtual Private Networks Specification](#)" dat:

« The L2VPN feature permits a cable operator to support multiple Internet Service Providers (ISPs) by providing a separate L2VPN for each ISP. The cable operator provides all CM provisioning, and the CM configuration file determines a L2VPN for forwarding all CPE traffic. Each ISP is assigned a separate L2VPN. The ISP is responsible for providing the DHCP servers and IP addressing for all CPEs on the CMs attached to their L2VPN.

The advantage of L2VPNs for multiple ISP operation is that it completely separates the IP address space management and IP routing of the ISP, from that of the cable operator. In contrast, multiple ISP features, based on layer 3 VPNs, usually require co-ordination of IP address assignment and router security configuration between the MSO Provider Edge and ISP Customer Edge routers. »

223. Deze oplossing kan naadloos geïntegreerd worden met DOCSIS maar zoals de naam Business Service over Docsis aangeeft, is deze dienst ontwikkeld voor businessdiensten, zoals bijvoorbeeld TDM emulatie⁸⁹, en niet voor residentiële diensten.
224. Het blijkt moeilijk om DOCSIS routers te vinden voor retaildiensten die overweg kunnen met BSoD. Er bestaan wel modellen ([CM820](#)) bij Arris maar die zijn bedoeld voor de zakenmarkt omdat de aangeboden snelheden⁹⁰ (tot 300MBPS) ver boven de snelheden zijn die worden aangeboden aan residentiële klanten en er geen WiFi aanwezig is. Hiertegenover staat dat alle hedendaagse modellen die niet gericht zijn op de zakenmarkt tegenwoordig over wifi beschikken zodat de consument draadloos op het internet kan gaan met zijn smartphone, tablet, laptop of computer. De consument van vandaag vindt het dan ook vanzelfsprekend dat hij over een wifi functionaliteit kan beschikken.

⁸⁸ Dit technologisch onderzoeksbedrijf heeft de standaard voor internet over de kabelinfrastructuur (DOCSIS) geschreven.

⁸⁹ <http://www.cablelabs.com/specifications/CM-SP-TEI-I03-070803.pdf>

⁹⁰ <http://www.arrisi.com/products/product.asp?id=74>

225. Een oplossing voor het ontbreken van Wifi bestaat uit het verbinden van een goedkope draadloze router met de modem. Dit is de oplossing die door Telenet een aantal jaren werd gebruikt om zijn klanten wifi aan te bieden. Maar Telenet heeft deze oplossing ondertussen vervangen door een modem met ingebouwde wifi. Meer nog, de wifi van deze modems kan zelfs gedeeltelijk opengesteld worden voor andere klanten van Telenet in het kader van hun aanbieding Wi-free, wat het belang van wifi voor eindgebruikers (en de noodzaak om het aan te kunnen bieden door een begunstigde) benadrukt. Daarenboven zorgt de toevoeging van een wifi router voor een meer ingewikkelde installatie en een vermenigvuldiging van apparatuur en draden bij de eindklant aangezien er een modem, een decoder én een draadloze router moet geïnstalleerd worden en dat ervoor moet gezorgd worden dat deze drie apparaten met elkaar kunnen communiceren. Een modem zonder wifi of het gebruik van een bijkomende draadloze router zou het retailaanbod van de begunstigde dus zwaar benadelen ten opzichte van Telenet.
226. Het is dus logisch dat een begunstigde een modem met ingebouwde wifi router wil gebruiken. Om dat te kunnen doen zal een begunstigde dus zelf een modem moeten laten ontwikkelen door een leverancier die BSoD en wifi combineert. Deze ontwikkeling zal voor een begunstigde echter kostelijk en tijdrovend zijn:
- 226.1. kostelijk omdat hij een nieuw product moet laten ontwikkelen en dus al de ontwikkelingskosten moet dragen, terwijl hij deze slechts kan verdelen over een kleine klantenbasis;
 - 226.2. tijdrovend omdat de ontwikkeling van nul moet gebeuren. Dat wil zeggen dat alle kennis voor de ontwikkeling, testing en validatie nog moet verzameld en toegepast worden.
227. Daarenboven creëert de implementatie van BSOD soortgelijke problemen voor wat betreft de decoder want hierin bevindt zich ook een geïntegreerde DOCSIS modem voor de interactieve diensten (het retour pad van de decoder naar de begunstigde voor het bestellen van catch-up TV of VoD). Het probleem is met betrekking tot de modem in de decoder nog complexer gezien de specificaties betreffende beschikbare ruimte, kost en functionaliteit anders zijn. Dergelijke modules moeten passen binnen het toegeschreven volume in de decoder en de kost mag niet te hoog zijn omdat het slechts om een basismodem gaat met basisfunctionaliteiten.
228. Buiten deze technische opmerkingen, zijn er nog andere problemen:
- 228.1. Dergelijke oplossing is discriminerend voor de begunstigten aangezien de BSOD oplossing enkel gebruikt wordt voor wholesale.

228.2. BSoD is een tunneling oplossing, wat betekent dat Telenet tunnelconcentrators⁹¹ moet uitrollen om al deze tunnels te beëindigen. Dit verhoogt de kosten om BSoD tunneling te implementeren, wat de business case negatief beïnvloedt.

228.3. Afhankelijk van de manier waarop de BSoD tunnels verbonden worden met de VLAN/EoMPL in de CMTS, kan het zijn dat er slechts 4000 klanten van de begunstigde verbonden kunnen worden in een CMTS⁹². Dit vormt een onrechtvaardige beperking van het aantal klanten dat een begunstigde kan aansluiten en dus een beperking van de concurrentie op de markt.

4.11.3 Conclusie

229. Gezien de beperkingen van de keuzemogelijkheden van de begunstigten omwille van de problemen betreffende interoperabele eindapparatuur en de aanzienlijke kosten die de BSoD tunneling oplossing met zich meebrengt, acht het BIPT deze oplossing niet proportioneel. Om deze redenen, verworpt het BIPT het BSoD voorstel van Telenet.

4.12 DE BREEDBANDPROFIELEN

4.12.1 Probleemstelling

230. De internetsnelheid en het downloadvolume moeten volgens Mobistar in grote mate differentieerbaar zijn.

231. 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 profielen⁹³.

⁹¹ Als een begunstigde data verstuurd over het netwerk van Telenet, dan moet dit, volgens het voorstel van Telenet door een tunnel gaan. Elke tunnel heeft een in- en uitgang. Een tunnel concentrator is een apparaat dat verschillende uitgangen verzamelt.

⁹² Uit punt 6.2.6.2.2 van Data-Over-Cable Service Interface Specifications (de beschrijving van de standaard BSoD) : « *Using this technique, over 4000 L2VPN service instances can be supported between one CMTS and the IEEE 802.1ad L2VPN Switch, and each of these can have over 4000 cable modems/service flow associations at the CMTS.* »

⁹³ « *Het aantal subprofielen per begunstigde is beperkt tot 2 (twee).* »

4.12.2 Analyse

232. Een profiel wordt gedefinieerd door drie parameters: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume. De definitie van een eigen profiel is een profiel dat in een of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁹⁴ Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een begunstigde zou opteren voor een trage snelheid met betrekking tot het breedbandaanbod maar met een ongelimiteerd volume aan een lagere prijs als bij zijn concurrenten. Dit profiel zou dan geschikt zijn voor gebruikers die veel bestanden downloaden of gebruik maken van diensten voor het streamen van muziek of video (bijv. spotify, youtube).
233. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Telenet wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 992:

“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 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.”

234. Telenet heeft tijdens een vergadering zijn bezorgdheid geuit 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.
235. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft het BIPT aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creeëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Telenet (de historische nog actieve en de actuele 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.
236. Telenet merkt in zijn raadplegingsreactie op dat het aantal breedbandprofielen zo beperkt mogelijk is om de operationele complexiteit zo beheersbaar mogelijk te houden. Daarom wil Telenet zijn historische (maar niet meer actief verkochte) profielen niet aanbieden aan een begunstigde. Wat betreft de actieve breedbandprofielen stelt Telenet dat:

⁹⁴ Ter verduidelijking: een niet door Telenet aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Telenet aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

- 236.1. het op elk moment kan beslissen om bepaalde breedbandprofielen niet meer actief te ondersteunen en uit te faseren en dat de begunstigen die dit profiel gebruiken zijn klanten dient te migreren naar een ander actief breedbandprofiel;
- 236.2. het op elk moment kan beslissen om de specificaties van actieve breedbandprofielen te wijzigen en dat die wijzigingen ook automatisch van toepassing zullen zijn op de begunstigen die deze breedbandprofielen gebruiken.
237. Deze bepalingen zijn niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Telenet rusten zoals opgelegd door de beslissing van de CRC: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstige, dan moet Telenet tenminste de voorziene termijn van 6 maanden voor een aanpassing van het referentieaanbod respecteren⁹⁵. Deze aanpassing kan pas doorgevoerd wanneer het BIPT het voorstel van Telenet heeft kunnen analyseren, eventueel mits een raadpleging van de sector. Telenet zal dus zijn referentieaanbod overeenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat het niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.
238. Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Telenet verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat 8 extra profielen voorzien worden: de 4 huidige profielen van het Mobistar aanbod en 4 oudere profielen van het Mobistar aanbod. Deze 8 profielen komen bovenop alle bestaande (gepromote en historische) profielen van Telenet.
239. Om al deze profielen te beheren, biedt Mobistar aan om zelf de “modem configuration files” te beheren voor zijn eigen DOCSIS modem via de TFTP server. Er moet dan wel overleg komen tussen Telenet en Mobistar over de vorm van dergelijke “configuration files”.

⁹⁵ Overeenkomstig §1051 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “Het BIPT beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. Het BIPT is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband.”

240. Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Telenet en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Telenet. Het BIPT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Telenet (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
241. Een historisch profiel is een profiel dat in het verleden gecommmercialiseerd werd en tegenwoordig nog slechts in stand wordt gehouden voor bestaande klanten, die niet willen migreren naar andere profielen. De parameters van dit historisch profiel bestaan daarom nog wel op technisch niveau maar zijn onvindbaar in de commerciële aanbiedingen van Telenet. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigten geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Telenet.
242. Het is onmogelijk om te voorspellen welke diensten er nog zullen ontwikkeld en aangeboden worden, waardoor het kan zijn dat twee eigen profielen en/of vijf gemeenschappelijk profielen in de toekomst onvoldoende blijken. Volgens §1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2012, kan het BIPT *“het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde (...) wijzigen zodat het de ontwikkeling van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken.”* Het BIPT kan dus later het aantal eigen en/of gemeenschappelijke profielen aanpassen aan de concurrentienoden van de markt indien dit noodzakelijk zou blijken.

4.12.3 Conclusie

243. Het BIPT heeft aan de sector gevraagd om zich uit te spreken over zijn voorstel aangaande de verhoging van het aantal bruikbare profielen door de inclusie van de historische nog actieve profielen van Telenet. Telenet heeft te kennen gegeven dat zij dit aantal wou verminderen terwijl Mobistar gevraagd heeft om dit aantal nog te verhogen. Het BIPT acht hiermee dat het een redelijke oplossing en een goed compromis gevonden heeft tussen deze visies, rekening houdende met de noodzaak voor de begunstigde om te kunnen differentiëren overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing. Het BIPT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Telenet (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
244. Het BIPT benadrukt opnieuw dat Telenet de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.

4.13 ONTBREKENDE ELEMENTEN

4.13.1 Probleemstelling

245. In het referentieaanbod wordt verwezen naar een aantal bijlagen die ontbreken, daarnaast ontbreken een aantal technische specificaties. Een referentieaanbod moet echter alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten⁹⁶.

4.13.2 Analyse

246. In de reactie op de raadpleging zegt Telenet dat de meeste ontbrekende bijlages ondertussen geschrapt werden. Er blijven nog twee bijlages over die volgens Telenet ontbreken:

- Het document “Test and Implementation Procedures” (TLN-WRO-TA-T-T-PAAG) beschrijft de test en implementatiemethodologie.
- Het document TLN-WRO-TA-T-T-PAAH beschrijft de test procedures bij een upgrade van het Telenet netwerk.

247. Telenet stelt dat beide documenten in aanmaak zijn en ten laatste 30 dagen na de uiteindelijke beslissing zullen worden bezorgd.

248. Daarnaast worden er in de raadplegingsreacties een aantal technische specificaties aangehaald die ontbreken:

248.1. Wat interactiviteit betreft ontbreekt gedetailleerde informatie over het installeren en de specificaties (IP architectuur, routing, interconnectie, service flow parameters,...) van het bidirectioneel return path. Service flow & QoS moeten door begunstigde kunnen beheerd worden.

248.2. Wat breedband betreft ontbreekt gedetailleerde informatie over IP interconnectie (type van interface, standaarden, regels voor routing & peering, redundantie, ...) het IP adresgebruik en de migratie van IPv4 naar IPv6 adressen.

248.3. Er wordt nergens gespecificeerd hoe legale interceptie en tapping kan geconfigureerd worden.

⁹⁶ Overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad : *“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.”*

- 248.4. Verder ontbreken ook nog de technische specificaties voor een unieke klantidentificatie.
- 248.5. Wat de IT systemen betreft moet de kabeloperator alle nodige specificaties en Application Program Interfaces van de webapplicatie nog overmaken.
249. 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. Wat de certificatie betreft, merkt Mobistar ook op dat de technische specificaties van de decoder (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) alsook de certificatieprocedure door CAS vendor ontbreken.
250. De ontbrekende bijlage bespreekt het update proces 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 3.0 naar DOCSIS 3.1).
251. Omtrent het voorwaardelijk toegangssysteem ontbreken nog volgende elementen :
- DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme : Telenet bevestigt dat er nog informatie ontbreekt die zal aangevuld worden met twee vertrouwelijke bijlagen, die beschikbaar zullen zijn na het ondertekenen van een NDA.
 - VOD asset ingest – Content Formats, Metadata and Ingest protocol: Telenet bevestigt dat er nog informatie ontbreekt die zal aangevuld worden met een vertrouwelijke bijlage, die beschikbaar zal zijn na het ondertekenen van een NDA.
 - VOD session Set-up: Telenet bevestigt dat er nog gedetailleerde informatie ontbreekt die zal aangevuld worden met een vertrouwelijke bijlage, die beschikbaar zal zijn na het ondertekenen van een NDA.
 - VOD control Protocol for video streaming: Telenet bevestigt dat er nog gedetailleerde informatie ontbreekt die zal aangevuld worden met een vertrouwelijke bijlage, die beschikbaar zal zijn na het ondertekenen van een NDA.
 - Web Application – description of XML content: De Begunstigde zal op de volgende manier toegang hebben tot de volgende applicaties:
 - Alle webservices zijn toegankelijk via:
 - een SSL v3 connectie met authenticatie certificatie;
 - naar een 'single public IP address' gegeven door de AO.
 - Het protocol is SOAP over HTTP:
 - Document 'Literal Wrapped style' dient gebruikt te worden;
 - Soap 1.1;

- WS-I compliant.

De parameters van deze formaten zijn in deze fase van het project nog niet beschikbaar. Telenet verwacht dat deze informatie bij de ondertekening van het Contract beschikbaar zal zijn.

- Device Monitoring & Management: Telenet bevestigt dat er nog gedetailleerde informatie ontbreekt die zal aangevuld worden met een vertrouwelijke bijlage, die beschikbaar zal zijn na het ondertekenen van een NDA.

252. Zonder bovenstaande informatie kan een begunstigde niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Dit tekort aan informatie is in tegenspraak met §934 van de CRC-beslissing⁹⁷ dat specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.

253. Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk voor de begunstigten aanzienlijk omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Telenet gestelde voorwaarden voldoen.

4.13.3 Conclusie

254. Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigten 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 binnen de maand na het publiceren van het besluit verschaffen.

⁹⁷ "De operator met een sterke machtspositie moet in zijn referentieaanbod eveneens bepalingen opnemen in verband met de technische beperkingen en de migratie van de eindgebruikers: Alleen technische beperkingen, die uitdrukkelijk moeten worden gepreciseerd en die te wijten zijn aan de gebruikte apparatuur of aan de betreffende versie ervan, mogen door de operator met een sterke machtspositie in aanmerking worden genomen."

4.14 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

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

4.14.1 Overzichtelijkheid van het referentieaanbod

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
1.	Telenet gebruikt in zijn referentieaanbod meer dan 70 verschillende bijlagen waarbij gelijkaardige informatie verspreid wordt over vele documenten. Dit komt de overzichtelijkheid en leesbaarheid van het referentieaanbod in zijn geheel zeker niet ten goede.	<p>Het referentieaanbod moet 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 begunstigden.</p> <p>Telenet meldt in zijn raadplegingsreactie dat het zijn referentieaanbod overzichtelijker gemaakt heeft door het aantal documenten te verkleinen en door titels aan de documenten toe te voegen. Er blijven nog 18 technische en 1 operationeel document over.</p>	Hoewel de structuur nog steeds ingewikkeld lijkt, gaat het BIPT, rekening houdend met de beginperiode waarin het referentieaanbod zich nog bevindt, op dit ogenblik akkoord met de voorgestelde aanpassing van Telenet.
2.	In het originele referentieaanbod dat Telenet verstuurde 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. Ook Belgacom beklemtoont in zijn reactie	<p>De bemerking van het BIPT past binnen de transparantieverplichting waardoor Telenet een duidelijk aanbod dient uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die voor hem relevant zijn⁹⁸. 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.</p> <p>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.</p> <p>Het BIPT interpreteert dit als: "indien een begunstigde enkel analoge kanalen</p>	Telenet moet in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.

⁹⁸ §§849, 929 en 1034 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod dient de begunstigden in staat te stellen enkel die verrichtingen te kopen die ze nodig hebben."

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
	<p>dat er een duidelijk onderscheid moet komen tussen elementen die behoren tot het analoge aanbod en elementen die behoren tot het digitale aanbod.</p>	<p>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 CAS-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.</p> <p>Zoals de voorgaande paragrafen hebben aangetoond, heeft het BIPT getracht een onderscheid te creëren tussen de analoge diensten en de toegang tot het digitale platform. Volgens Belgacom is dit niet voldoende omdat een groot aantal bijlages van het referentieaanbod tv (waaronder dus analoge en digitale tv vallen) betrekking hebben op technische elementen van het digitaal platform en niet op analoge tv.</p> <p>Omwille van transparantie vraagt het BIPT dat Telenet in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.</p>	

4.14.2 Beschrijving van de dienst

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
3.	<p>3.4.1: Kabelaansluiting: De Eindgebruiker dient indien nodig rechtstreeks een kabelaansluiting aan te vragen bij Telenet. De</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</p>	<p>Het BIPT benadrukt dat Telenet zelf de principes en tarieven moet voorstellen die het redelijk acht voor het aansluiten van</p>

Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
<p>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>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 voorzien⁹⁹. 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 opbouwen¹⁰⁰.</p> <p>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 begunstigten 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 bouwen¹⁰¹. 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 relatie met zijn</p>	<p>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>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> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.</p>

⁹⁹ § 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 inbegrepen in het referentieaanbod.”*

¹⁰⁰ Overeenkomstig § 776 van de CRC-beslissing.

¹⁰¹ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
		<p>eindklant aan te gaan.</p> <p>In zijn raadplegingsreactie verklaart Telenet dat: <i>“Er zal ook voorzien worden in de mogelijkheid waarbij de Begunstigde in naam en voor rekening van de eindklant een kabelaansluiting aanvraagt en betaalt bij Telenet. Hiervoor zullen dezelfde omstandigheden, het Telenet Netwerk dient wel op de locatie aanwezig te zijn, en tarifiering (de prijslijst staat gepubliceerd op de Telenet website) gehanteerd te worden als welke Telenet toepast naar haar eigen potentiële klanten toe.”</i></p>	

4.14.3 Contractuele aspecten

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
4.	<p>4.1.2 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet en de begunstigde:</p> <p>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 instanties¹⁰².</p> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.</p>
5.	<p>4.1.3 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor</p>	<p>Telenet heeft nagelaten om een termijn te bepalen om de begunstigten op de hoogte te brengen van geplande netwerkonderbrekingen. Gespecificeerde en</p>	<p>Telenet moet de passage aanvullen met redelijke termijnen die de doelstelling van</p>

¹⁰² 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
	<p>Telenet:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Telenet informeert met betrekking tot geplande netwerkonderbrekingen 	<p>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.</p>	<p>non discriminatie kunnen verwezenlijken¹⁰³.</p>
6.	<p>4.3.1 Wijziging van de dienst:</p> <p>Elke wijziging van de contractuele, tarifaire of andere voorwaarden van dit Referentieaanbod wordt door Telenet via de Webapplicatie gecommuniceerd.</p>	<p>Het BIPT benadrukt hier opnieuw dat elke wijziging van het referentieaanbod door hem moet goedgekeurd worden.</p> <p>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 passen¹⁰⁴. Dit zorgt ervoor dat er geen discriminatie kan plaatsvinden ten opzichte van de begunstigden.</p>	<p>Telenet moet duidelijk vermelden dat een aanpassing pas kan gebeuren na goedkeuring door het BIPT.</p> <p>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 maanden¹⁰⁵, maar voor wijzigingen met een lagere operationele impact is een termijn van drie maanden eveneens voldoende¹⁰⁶.</p>
7.	<p>4.2 Contract:</p> <p>Het Referentieaanbod maakt integraal deel uit van het Contract</p>	<p>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 diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan</p>	<p>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 gaan tot het ondertekenen van het contract</p>

¹⁰³ Overeenkomstig §§ 884, 924 en 1029 van de CRC-beslissing.

¹⁰⁴ Voor een nieuwe configuratie van het aanbod is deze termijn zes maanden na de goedkeuring door het BIPT.

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

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

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
		<p>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>Belgacom ondersteunt dit punt en vindt dat “de kabeltelevisieoperator in zijn definitieve referentieaanbod formeel [dient] te bevestigen dat het referentieaanbod van zijn kant alle essentiële elementen bevat om de groothandelstoegang die werd opgelegd in de CRC-beslissingen effectief operationeel te kunnen maken.”</p>	<p>en het operationeel uitvoeren ervan.</p> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.</p>

4.14.4 Breedband

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
8.	<p>Paragraaf 19 in bijlage TLN_WRO_TA_B_S_PAAD: waarom is het noodzakelijk voldoende IP adressen voor elk van de 5 zones te voorzien? Wat verstaat Telenet onder “voldoende”?</p>	<p>Deze paragraaf heeft te maken met de schaarste van IPv4 adressen. Deze moeten worden aangevraagd bij het RIPE (de autoriteit die wereldwijd verantwoordelijk is voor het toekennen van IP adressen aan internetproviders). De vereiste dat “the AO has to own an AS (noot BIPT; Address Space) by itself” betekent dat de begunstigde zich als ISP moet registreren bij het RIPE en daar zelf zijn IP adressen moet verkrijgen. Dit is een normale vereiste en geldt ook voor begunstigden</p>	<p>Telenet moet specificeren wat het onder “voldoende” beschouwd.</p>

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>die ADSL of VDSL wholesale diensten aanbieden.</p> <p>De betreffende paragraaf moet niet verwijderd worden, maar Telenet moet speciëren wat het onder “voldoende” beschouwd.</p>	
9.	De kabeloperator moet voldoende transparantie geven over hoe er met vragen voor legale interceptie en melding van fraudegevallen wordt omgegaan.	De begunstigde moet op transparante wijze op de hoogte zijn van deze procedures zodat de begunstigde zijn wettelijke verplichtingen kan nakomen.	De kabeloperator moet de alternatieve operator voldoende inlichten
10.	In paragraaf 31 van document TLN-WRO-TA-B-S-PAAD wordt er melding gemaakt van beperkingen op het aggregatieniveau. Het is onduidelijk voor Mobistar waar dit op slaat (interconnectieverbinding tussen begunstigde en Telenet?) en hoe dit moet gebeuren. Dergelijke beperkingen mogen niet discriminerend zijn.	<p>Volgens het BIPT, wordt bedoeld dat Telenet traffic management zal gebruiken op deze “interconnection links” om de capaciteit ervan te vrijwaren en om te voorkomen dat het verkeer piekt boven de afgesproken limieten.</p> <p>De paragraaf van Telenet lijkt het BIPT redelijk. Telenet moet speciëren welke beperkingen ze zal gebruiken en op welke manier.</p>	Telenet moet speciëren welke beperkingen ze zal gebruiken op deze “interconnection links” en op welke, niet-discriminerende manier ze deze beperkingen zal gebruiken.

4.14.5 Bijlagen

	Waar/wat?	Analyse van het BIPT	Aanpassing
11.	In zijn “Bijlage: Interactieve Diensten” geeft Telenet meermaals aan dat de begunstigde zich kan verbinden met het netwerk van Telenet mits minstens één logische	<p>Er is een incoherentie tussen verscheidene onderdelen van de referentieaanbieding. Incoherenties kunnen leiden tot foute interpretaties en discussies.</p> <p>Telenet verduidelijkt in zijn raadplegingsreactie op het ontwerpbesluit dat</p>	Telenet moet de resterende incoherenties in zijn referentieaanbod oplossen.

	<p>verbinding in zijn interconnectie- of transit punten. Ook in de bijlagen¹⁰⁷ 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.</p>	<p>minimaal één fysieke netwerk interconnectie nodig is voor al het dataverkeer tussen de Begunstigde en de modems van de Eindgebruikers van de Begunstigde.</p> <p>Bijkomend dient er om security redenen ook één fysieke management interconnectie via een afzonderlijke fysieke interconnectie voorzien te worden. Beide fysieke interconnecties kunnen in een eerste fase in dezelfde fysieke interconnectie locatie plaatsvinden.</p>	<p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.</p>
12.	<p>Het BIPT maakt een voorbehoud bij een aantal paragrafen in de bijlage TLN-WRO-TA-G-S-PAAD: <i>“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.”</i></p>	<p>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. Bovendien moeten alle wijzigingen aan het referentieaanbod door het BIPT goedgekeurd worden.¹⁰⁸</p>	<p>Telenet moet elke wijziging aan het referentieaanbod aan het BIPT voorleggen en het moet, conform de bepalingen van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, voldoende tijd voorzien zodat de begunstigten hun systemen tijdig kunnen aanpassen aan de veranderingen.</p>
13.	<p>TLN-WRO-GA-G-O-PAAB</p> <p>Geplande netwerk onderbrekingen</p> <p><i>“Telenet zal streven de begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbreking”</i></p>	<p>Het BIPT vindt de doelstelling om de begunstigde 2 werkdagen vooraf te informeren laag. Volgens de non-discrimatieverplichting in de CRC-beslissing, moeten de eindgebruikers van de begunstigde gelijktijdig met de Retail klanten van Telenet kunnen verwittigd worden, wat wil zeggen dat de begunstigten voldoende op voorhand voor de Retail klanten moeten verwittigd worden zodat ze hun communicatie naar deze klanten kunnen voorbereiden. Een periode van twee werkdagen voordat de eigen retailklanten op de hoogte worden gebracht is een redelijke tijd voor de begunstigde om gelijkaardige voorbereidingen te kunnen treffen.</p>	<p>Telenet moet ernaar streven de begunstigten twee dagen voor zijn Retail klanten te verwittigen. Indien dit niet het geval is, moet zij kunnen aantonen dat er geen discriminatie heeft plaats gevonden tussen zijn eigen retaildienst en de begunstigde.</p>

¹⁰⁷ TLN-WRO-TA-G-A-PAAD, TLN-WRO-TA-B-S-PAAD.

¹⁰⁸ §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.

14.	<p>Bijlage TLN-WRO-GA-P-O-PAAE</p> <p>Melden probleem met de webapplicatie</p> <p><i>“De webapplicatie is tijdens wekdagen beschikbaar van 06u00 tot 22u00 en tijdens de weekends van 08u00 tot 18u00.”</i></p>	<p>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.</p> <p>Telenet verduidelijkt dat de webapplicatie 24/7 beschikbaar is behalve in het geval van kleine beheers- onderhouds- of aanpassingsactiviteiten die onaangekondigd plaatsvinden tussen 22u en 08u of in het geval van grotere activiteiten (zoals releases) die vooraf aangekondigd worden.</p> <p>Het BIPT vindt niet dat Telenet het recht heeft om voor kleine beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten de webapplicatie stil te leggen. Alle voorzienbare onbeschikbaarheden moet vooraf aangekondigd worden. Sommige operatoren kunnen immers systemen ontwikkelen die alle bestellingen van de dag 's nachts geautomatiseerd behandelen. Indien het systeem op dat moment onaangekondigd onbeschikbaar is, zal het systeem een fout genereren en zullen er de volgende dag oplossingen moeten gezocht worden. Het is dus belangrijk dat een begunstigde zich kan voorbereiden op een onbeschikbaarheid. Daarom verplicht het BIPT dat alle geplande onbeschikbaarheden aangekondigd moeten worden aan de alternatieve operatoren.</p> <p>Problemen met de webapplicatie worden enkel behandeld als een probleem zich binnen de aangeduide uren voordoet. De behandeling gebeurt binnen de openingsuren van de helpdesk.</p>	<p>Telenet moet alle onbeschikbaarheden aankondigen aan de begunstigten.</p>
15.	<p>Bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAD</p>	<p>Het BIPT vindt deze vraag van Telenet onredelijk. Deze vraag vormt een drempel voor een nieuwe operator en ligt niet in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader¹⁰⁹. Weinig personen hebben immers het</p>	<p>Deze zin moet verwijderd worden uit de tekst en uit het voorbeeld van een LoA dat zich in dezelfde bijlage bevindt aangezien</p>

¹⁰⁹ Zie artikel 40/9 §2 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

<p>Elke Letter of Authority moet het klantnummer van de eindklant bevatten.</p>	<p>klantnummer van hun telecomprovider bij de hand waardoor het inschrijven van een eindklant op het product van een begunstigde moeilijker wordt. Volgens het BIPT is een handtekening van de eindklant in combinatie met de andere gevraagde gegevens voldoende ter bevestiging van zijn toestemming.</p>	<p>dit het overstappen van operator zou bemoeilijken.</p> <p>De alternatieve operator kan in kader van installatieaanvraag facultatief het klantnummer geven om bepaalde situaties te verduidelijken.</p>
---	---	---

5 GENERAL TERMS & CONDITIONS

256. 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
16.	<p>Definitions</p> <p><i>“Beneficiary: An Authorized Operator who has been qualified valid and complete by Telenet and with whom a Contract (and an Agreement) was concluded for the delivery of one or more Services.”</i></p>	<p>Deze definitie introduceert de vereiste dat de alternatieve operator geldig en volledig moet zijn. Deze vereiste is onduidelijk en maakt het mogelijk voor Telenet om discriminerend op te treden tussen de verschillende alternatieve operatoren.</p> <p>Bovendien kan elke operator een begunstigde worden indien hij de vereisten van het referentieaanbod naleeft. De introductie van een dergelijke vage definitie die afhangt van een keuze van Telenet is niet in overeenstemming met de doeleinden van de toegangsverplichting en de publicatie van een referentieaanbod. In dat opzicht lijkt een dergelijke bepaling overbodig en is het BIPT van mening dat zij beter verwijderd</p>	<p>Telenet moet de onduidelijke verwijzing naar het geldig en volledig zijn naar de normen van Telenet verwijderen. Voldoen aan de voorwaarden van het referentieaanbod en een overeenkomst getekend hebben met Telenet is voldoende om als begunstigde te kunnen worden gekwalificeerd.</p>

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
		wordt.	
17.	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. Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.
18.	Obligations of Beneficiary <i>§20: "The Beneficiary shall comply with the contractual conditions when sending a Service request and will provide correct information to avoid unnecessary processing work by Telenet."</i>	Het BIPT begrijpt dat Telenet de efficiëntie van de operationele processen probeert te verhogen door te vragen aan de begunstigde om vanaf het begin alle nodige informatie te voegen bij een verzoek om een handeling te ondernemen. Het moet in dat geval echter wel duidelijk zijn wat alle benodigde informatie inhoudt. Het referentieaanbod moet zo transparant mogelijk zijn en dergelijke bepalingen mogen niet leiden tot onnodige vertragingen doordat het voor de begunstigde niet duidelijk is welke informatie er van hem verwacht wordt.	Telenet moet verduidelijken welke specifieke informatie het van de begunstigde verwacht en dat in het referentieaanbod opnemen.
19.	Obligations of Telenet <i>§23 a) [...] "Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection."</i> <i>§23 b) "contact the Beneficiary's End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet's</i>	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. Daarom is het essentieel dat de begunstigde onmiddellijk op de hoogte	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. Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
	<i>ownership of equipment and installations."</i>	<p>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 begunstigten 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 bouwen¹¹⁰.</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> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.</p>
20.	<p>Essential requirements</p> <p>§69: <i>"Telenet shall give in good faith Beneficiary the notice of interruptions and modifications and state the reason for them."</i></p>	<p>De begunstigde moet op een niet-discriminatoire wijze op de hoogte worden gebracht van onderbrekingen of wijzigingen aan het Telenet netwerk en diensten wanneer dit een impact heeft op de door hem afgenomen diensten. Bovendien moet de begunstigde zo snel mogelijk hiervan op de hoogte worden gebracht zodat het zich optimaal kan voorbereiden hierop. Dit is immers essentieel om een duurzame relatie te onderhouden met zijn eindklanten.</p>	<p>In dat opzicht moet Telenet bepalen dat zij de begunstigde hiervan te goeder trouw en "zo vroeg mogelijk" op de hoogte zal brengen.</p>
21.	<p>Revisions in Technical Terms and Conditions</p> <p>§71: <i>"If required by operational, technical, legal or regulatory changes,</i></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 worden¹¹¹.</p>	<p>De sectie moet aangepast worden zodat aanpassingen aan het referentieaanbod eerst aan het BIPT voorgelegd worden vooraleer ze aangenomen kunnen</p>

¹¹⁰ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹¹¹ 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."*

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
	<p><i>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 of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be. The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly."</i></p>	<p>In deze passage lijkt Telenet zich het recht voor te behouden om unilateraal het referentieaanbod aan te passen. Een dergelijke bepaling is strijdig met de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹¹².</p>	<p>worden.</p>
22.	<p>Suspension</p> <p><i>§76: "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</i></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 genieten¹¹³.</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</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 betaling¹¹⁴. Het BIPT acht dat 15 werkdagen een redelijke termijn is gezien de zware impact van een</p>

¹¹² §§ 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."

¹¹³ 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.

¹¹⁴ §§ 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."

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
	<p><i>Guarantee , Telenet shall be entitled to suspend the Services with immediate effect subject to a prior Notice of Suspension."</i></p>	<p>discriminerend behandelen van verschillende begunstigden.</p> <p>Het BIPT is van mening dat een onmiddellijke schorsing van de diensten omwille van een laattijdige betaling een onredelijke eis zou zijn. Het BIPT acht het daarom noodzakelijk dat er een redelijke en duidelijke termijn voorzien wordt na het sturen van een "schorsingsverwittiging" waarin de begunstigde de situatie nog kan herstellen. Gezien de impact van een schorsing op de relatie tussen de begunstigde en zijn klanten is het BIPT van mening dat de begunstigde over voldoende tijd moet beschikken om de laattijdige betaling alsnog uit te voeren. In dat opzicht acht het BIPT een periode van 15 werkdagen redelijk. Dit is redelijk gezien de gelijkaardige termijn die Belgacom hanteert in zijn referentieaanbiedingen.</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 zijn 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.</p>	<p>schorsing.</p> <p>Bovendien moet het BIPT op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing van de diensten¹¹⁵.</p> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.</p>
23.	<p>Consequences of Suspension</p> <p>§78: <i>"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</i></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</p>	<p>Deze passage moet geschrapt worden.</p>

¹¹⁵ 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
	<i>imminence of the suspension and of the consequences thereof."</i>	staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen ¹¹⁶ .	
24.	<p>Termination for Cause</p> <p>§79: <i>"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."</i></p>	<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 zijn 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.</p>	<p>Het BIPT moet op de hoogte worden gehouden van een mogelijke stopzetting van de diensten¹¹⁷.</p> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.</p>
25.	<p>Consequences of Termination</p> <p>§85: <i>"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 hours of receipt of the said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof."</i></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 bouwen¹¹⁸.</p>	Deze passage moet geschrapt worden.

¹¹⁶ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹¹⁷ 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
26.	<p>Request for information</p> <p>§87: <i>“The transmission by Telenet 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.”</i></p>	<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.¹¹⁹</p>	<p>Telenet moet de passage aangaande de “request for information” aanpassen overeenkomstig de opmerkingen door het BIPT gegeven.</p> <p>Telenet heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren in zijn General Terms & Conditions.</p>

¹¹⁸ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹¹⁹ 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.*

6 OPERATIONELE PROCEDURES

6.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN

6.1.1 Inleiding

257. Uit de raadplegingsreacties blijkt dat er bij de potentiële afnemers van het wholesaleaanbod van de kabelmaatschappijen veel onduidelijkheid en bezorgdheid heerst over hoe de operationele processen door de kabeloperatoren zullen uitgewerkt worden. Onder operationele processen worden verstaan alle interne processen van de kabelaar en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabelaar en die begunstigde die noodzakelijk zijn vanaf de vraag van een eindgebruiker van een begunstigde voor een product tot de installatie van dat product inclusief facturatie en reparatie.
258. Door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 zijn er verplichtingen betreffende efficiënte en niet-discriminerende behandeling van bestellen en verstrekken van toegang tot kabelnetwerk van toepassing op de kabeloperator. Bovendien is Telenet ook verplicht om toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten¹²⁰.
259. Een belangrijk onderdeel van het succes van een onderneming ligt in de klantenervaring: een tevreden klant komt vaak terug, terwijl een ontevreden klant vaak niet terugkomt¹²¹. Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.

¹²⁰ Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

¹²¹ Zelfs wanneer een klant tevreden is, bestaat er nog altijd een gevaar dat deze van operator verandert. Het is echter redelijk te denken dat dit risico klein is, in elk geval kleiner dan wanneer een klant ontevreden is. De kans dat een ontevreden klant van operator verandert ligt immers dicht bij 100% op voorwaarde dat hij geen belemmeringen ondervindt om te vertrekken.

260. Een alternatieve operator die te maken krijgt met operationele problemen waartegen hij niet of in heel beperkte mate kan optreden, loopt het gevaar een belangrijk nadeel op te lopen binnen zijn handelsactiviteit. Zo zal immers een eindklant die te maken krijgt met een lange wachttijd en met problemen bij de installatie van zijn lijn, deze inefficiëntie *de facto* toeschrijven aan de alternatieve operator (diegene waarmee hij een contract wil sluiten of reeds heeft gesloten), zelfs wanneer deze inefficiëntie het resultaat is van een verslechtering van de wholesaledienstverlening van de kabeloperator. De klant is zich namelijk niet noodzakelijk bewust van de reglementaire procedures die ingesteld zijn om zijn operator in staat te stellen op de Belgische markt aanwezig te zijn (bv. de verplichting tot doorverkoop in hoofde van de kabeloperator). Bovendien is enkel de alternatieve operator juridisch aansprakelijk tegenover zijn klant; in geval van klachten is de klant verplicht zich te wenden tot de alternatieve operator met wie hij een contract heeft gesloten. Om het concurrentievoordeel te beletten dat de kabeloperator kan trekken uit de verslechtering van de toegang tot de gereguleerde wholesaleaanbiedingen, moet er dus voor worden gezorgd dat de verplichtingen tot non-discriminatie en transparantie ook nageleefd worden.
261. De producten, de marktpositie en de investeringen van de alternatieve operatoren hangen in zeer ruime mate af van de kwaliteit van de toegangsdienst die de operator met een sterke machtspositie aan de alternatieve operator aanbiedt. Het is belangrijk om te benadrukken dat de limiet inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die de kabeloperator levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf. Daarbij kan de klantenervaring bijvoorbeeld een doorslaggevend element zijn in de strategische marketingdoelstellingen van elke operator.
262. Een alternatieve operator moet zijn strategie kunnen richten op elementen die in ruime mate afhankelijk zijn van de kwaliteit van de toegangsdiensten, zoals de klantenervaring of de betrouwbare toekenning van Service Level Agreements (SLA's) aan zijn klant, wanneer hij zich op de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van de kabeloperator baseert. In dat perspectief is de ontwikkeling van goed functionerende operationele processen voor wholesalediensten noodzakelijk om de concurrentie te stimuleren.
263. Gezien de beperkte ervaring die de kabeloperatoren hebben met het organiseren van dergelijke processen en de vaak beperkte mate van detaillering van hun referentieaanbiedingen aangaande deze processen wil het BIPT vooreerst door middel van de secties 6.1.2 tot en met 6.1.9, algemene richtsnoeren aanreiken betreffende de inhoud van de geïdentificeerde processen en de wijze waarop deze verschillende processen zouden moeten verlopen. Telenet moet, rekening houdende met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.
264. Vervolgens worden de problemen met de migratieprocedure, de massamigratieprocedure en de volumes voor installatie behandeld, waar de nodige maatregelen worden opgelegd.

6.1.2 Eligibiliteit

265. Eligibiliteit is de eerste fase waarin er wordt onderzocht of het gewenste product kan worden geleverd op basis van het adres van de geïnteresseerde klant.
266. Wanneer de klant nooit een kabelaansluiting heeft gehad, kan hij de installatie van zijn product niet zelf uitvoeren en zijn er technische werkzaamheden noodzakelijk (bijv. aansluiting van zijn interne bekabeling van zijn woning op de coaxkabel die langs de gevel ligt).
267. Indien de klant wel al een kabelaansluiting heeft, kan de alternatieve operator controleren of : 1) er een NIU aanwezig is 2) de klant de gevraagde dienst(en) kan krijgen en wat de haalbare snelheden zijn en 3) deze klant de noodzakelijke, technische ingrepen (Do It Yourself installatie) zelf kan uitvoeren.

6.1.3 Bestelling valideren

268. De validatie van de bestelling is de tweede fase waarin de aanvraag van de klant officieel wordt gemaakt. De klant en de alternatieve operator komen met elkaar overeen wat het bestelde product is en de klant verklaart formeel aan de alternatieve operator zijn wil om met hem een contract af te sluiten.
269. Om de validatie uit te voeren worden via een IT-interface een reeks inlichtingen aan de kabeloperator verstrekt die het mogelijk maken om de kabelaansluiting van de klant en het gewenste product gemakkelijk en eenduidig te identificeren. Het validatieantwoord moet ondubbelzinnig zijn zodat de alternatieve operator voldoende inzicht heeft in het verdere verloop van de behandeling van de bestelling die door de kabeloperator zal worden uitgevoerd.
270. Indien het niet mogelijk is het gewenste product op dat adres te leveren, dan moet dit voldoende gedetailleerd worden en gebaseerd zijn op niet-discriminerende redenen die te maken hebben met de relatie tussen de kabeloperator en de alternatieve operator (bv. een onbetaalde factuur van de consument aan de kabeloperator mag de migratie van deze klant naar een begunstigde niet in de weg staan).
271. Waar technisch mogelijk moeten er door de kabeloperator, voorafgaand aan de installatie, testen worden uitgevoerd betreffende de mogelijkheid tot het uitvoeren van de bestelorder om alle bijkomende termijnen te vermijden die onder andere kunnen worden veroorzaakt door de noodzaak van een extra interventie.

272. Wanneer een bezoek van een technicus van de kabeloperator aan de eindklant nodig is voor de levering van het wholesaleaanbod, dan moeten de datum en het daadwerkelijke bezoek worden bepaald met evenveel flexibiliteit en efficiëntie als voor de retaildiensten van de kabeloperator; daarbij moet een perfecte transparantie worden gegarandeerd ten aanzien van de eindklant en van de alternatieve operator (bv. de klant een redelijke tijd voor het bezoek verwittigen om zeker te zijn dat hij aanwezig zal zijn, bij afwezigheid op de geplande datum een bericht achterlaten dat men is langsgeweest, de mogelijkheid voorzien voor een alternatieve operator om de geplande datum van een bezoek te kunnen verplaatsen, ...). De datum van de interventie moet via een geautomatiseerde interface kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden.

6.1.4 Installatie

273. De installatie is de derde fase, waarin de werkelijke installatie wordt uitgevoerd op de gevraagde lijn. Dat proces omvat bijvoorbeeld de aansluiting op het netwerk en de installatie en de configuratie van de toegangsuitrustingen¹²². In sommige situaties is een interventie ter hoogte van de communicatieapparatuur van de kabeloperator die geïnstalleerd is in de lokalen van de kabeloperator (centrales of straathoek) voldoende. In andere gevallen moet de technicus een deel van zijn interventie bij de klant uitvoeren. De technicus moet in dat geval dus de klant thuis bezoeken. Deze interventies moeten op niet-discriminerende wijze (dezelfde dagen en uren) gebeuren wat betreft de retailafdeling als de wholesaleafdeling.
274. In uitvoering van de toegangsverplichting zou elke lijninstallatie moeten overeenstemmen met wat bij de bestelling gespecificeerd is en operationeel moeten zijn op het ogenblik van de levering zonder dat daarbij vanwege de kabeloperator nog andere interventies nodig zijn, zoals herstellingen.
275. Indien er een bezoek van een technicus van de kabeloperator noodzakelijk is bij de klant van de alternatieve operator om bijvoorbeeld een kabelaansluiting te voorzien, dan moet die technicus correct de merknaam van de betrokkenen alternatieve operator vermelden in de contacten met de klanten.

¹²² Aansluiten van kabel aan tv en programmeren van de zenders wat analoge tv betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van setup box voor wat digitale tv betreft, aansluiten/configureren routers/modems, PC's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedband internet, enz.

276. Het is belangrijk dat deze interventies tot een minimum worden beperkt want ze worden door de klant als zeer storend ervaren: vaak moet de eindklant een halve dag vakantie nemen om de installateur binnen te laten, zonder de mogelijkheid om het huis te verlaten omdat hij niet weet op welk uur de interventie gepland is. Indien er bijvoorbeeld twee interventies nodig zouden zijn bij een eindklant, bijvoorbeeld één voor de installatie van een NIU (verantwoordelijkheid Telenet) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijke begunstigde), vindt het BIPT het redelijk dat Telenet en de begunstigde te goeder trouw proberen samen te werken om deze twee interventies te combineren tot één enkele afspraak. Deze oplossing is des te meer gewenst en haalbaar wanneer Telenet en de begunstigde gebruik maken van dezelfde onderaannemer die installaties uitvoert voor Telenet en de begunstigde. Een dergelijke installateur kan dan bijvoorbeeld eerst de NIU installeren en vervolgens de binnenhuisinstallatie afwerken. Het combineren van interventies bespaart werkingskosten voor zowel Telenet als de begunstigde en is efficiëntieverhogend, gezien de verplaatsingskosten voor dergelijke interventies dan kunnen gedeeld worden tussen Telenet en de begunstigde.

6.1.5 Activatie van de dienst

277. Sterk gerelateerd aan de installatie is de activatie van de dienst. Hierbij wordt er gecontroleerd of de consument voldoet aan de voorwaarden van de dienst waarna de dienst gestart wordt voor die bepaalde consument. Deze activatie is specifiek voor het product dat de consument afneemt. Het analoge aanbod heeft geen specifieke activatie nodig omdat de signalen voor analoge tv altijd beschikbaar zijn op de kabel. Indien de installatie correct is uitgevoerd, kan de klant zonder verdere acties vanuit Telenet of de begunstigde analoge tv kijken. Het digitale aanbod en het breedbandaanbod moeten geactiveerd worden alvorens de consument kan genieten van deze diensten omdat deze diensten via een aantal controlesystemen (zoals bv het CAS) verlopen. Eenmaal de activatie al deze controlesystemen heeft doorlopen, kan de klant genieten van zijn digitale tv en breedband.

6.1.6 Facturatie

278. Facturatie slaat op de facturering van de diensten die de kabeloperator aan de alternatieve operatoren verstrekt. Er zijn twee soorten van vergoeding die kunnen worden gefactureerd. De eenmalige vergoedingen (bijv. de lijninstallatie door een technicus van de kabeloperator of de reparaties) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de toegang tot het kabelnetwerk.
279. De facturatie van de maandelijkse vergoeding vangt aan na een activatie van de gevraagde wholesalediensten op de kabelaansluiting van de klant. De volgende subprocessen kunnen hierbij geïdentificeerd worden:
- 279.1. Betaling van de factuur: Bij ontvangst van de factuur beschikt de alternatieve operator over een redelijke termijn om ofwel de betaling van de factuur uit te voeren, ofwel om zijn bezwaar te uiten. Enkel het gedeelte van de factuur dat betwist wordt, wordt voorlopig niet betaald.

- 279.2. Betwisting van de facturen: De kabeloperator dient op duidelijke wijze in het referentieaanbod mee te geven op welke manier de alternatieve operator de factuur dient te betwisten ingeval de alternatieve operator onjuistheden vaststelt of niet akkoord is met de gefactureerde gegevens. In een eerste fase zal deze alternatieve operator een contactpersoon toegewezen worden die hem zal kunnen bijstaan in het beantwoorden van zijn vragen omtrent facturatie. Indien geen oplossing of akkoord gevonden kan worden, kan de alternatieve operator overgaan tot de officiële betwisting van de factuur, overeenkomstig de escalatieprocedure¹²³ die voorzien wordt in het referentieaanbod. De kabeloperator dient de ontvangst van de officiële betwisting te bevestigen, zodat de betalingstermijn van het betwiste bedrag opgeschort kan worden, en een redelijke termijn voor de verdere behandeling van de betwisting kan aanvangen.
- 279.3. De voorschotfactuur wordt berekend op basis van een gemiddelde van de facturen van de afgelopen maanden. Tijdens de eerste maanden van de afname van het aanbod mag de voorspelling van de alternatieve operator als basis voor de prefacturatie gebruikt worden.
- 279.4. De factuur moet voldoende gedetailleerd zijn zodat de alternatieve operator kan nagaan of er geen onterechte elementen aangerekend worden. Zo dient de factuur onder andere aan te geven per kabelaansluiting:
- voor VoD gebruik: datum en tijdstip, hoeveelheid en eenheidsprijs (nieuwe films zullen duurder in aankoop zijn dan oudere films);
 - voor datagebruik: hoeveelheid per maand, eenheidsprijs wanneer het maandelijks volume overschreden wordt;
 - voor eenmalige tarieven i.v.m. installatie en reparatie: de datum van aanvraag en uitvoering.

6.1.7 Reparatie

280. Reparatie beschrijft de te volgen werkwijze wanneer de gevraagde dienst niet meer werkt. Dit proces omvat alle aspecten in verband met de opsporing van een defect, de interventie om het defect te herstellen en eventueel de samenwerking met de alternatieve operator als die nodig blijkt. Deze interventies moeten op een niet-discriminerende wijze gebeuren ten opzichte van de retailafdeling van de kabeloperator.
281. De alternatieve operator moet over één of meerdere snelle en efficiënte communicatiemiddelen kunnen beschikken om een defect te melden aan de kabeloperator. De kabeloperator moet duidelijk specificeren welke informatie vermeld moet worden in een reparatieaanvraag.

¹²³ Bijvoorbeeld zal de alternatieve operator, binnen de termijn en op de wijze aangegeven in de algemene voorwaarden van het referentieaanbod, die tevens op de achterzijde van de factuur vermeld staan, overgaan tot de officiële betwisting van de factuur. Indien, na een redelijke periode, nog steeds geen oplossing of akkoord werd gevonden, zal het geschil op een hoger hiërarchisch niveau behandeld worden, enz.

282. Om de oorzaken van een probleem correct in te kunnen schatten van de apparatuur bij zijn eindklant is het aangewezen dat de alternatieve operator via het netwerk van de kabeloperator toegang krijgt tot real-time modeminfo (firmware release, profiel, kanalen, signaalniveaus), de modem kan herstarten en de performantie kan meten (bijv. ping test uitvoeren). Zonder deze elementen, kan de begunstigde geen meetinformatie geven aan Telenet over de storing bij zijn eindklant. Deze meetinformatie kan door de technische diensten van Telenet gebruikt worden om eventuele oorzaken te identificeren, alvorens naar de eindklant te gaan. Op die manier zal de reparateur ter plaatse enkel een beperkte groep van oorzaken moeten bekijken waardoor de interventie verkort wordt. Bovendien wordt het risico dat de reparateur op een later ogenblik nogmaals moet terugkomen ook verminderd.
283. Indien de kabeloperator de panne kan linken aan een probleem dat betrekking heeft op een gans segment van het netwerk, zal hij onmiddellijk de begunstigde waarschuwen waarbij hij de geschatte reparatietijd preciseert. Zo kan de begunstigde zijn klanten correct informeren op dezelfde manier dan de kabeloperator bij zijn retailklanten.
284. De kabeloperator moet zo snel mogelijk de kabelaansluiting herstellen nadat er een probleem gemeld werd. Bij het onderzoek moet de kabeloperator rekening houden met de door de alternative operator verstrekte inlichtingen en/of metingen.
285. Daarnaast is het van belang dat de kabeloperator controleert of de lijn operationeel is nadat het incident verholpen is en dat de alternatieve operator ook zelf de staat van de kabelaansluiting kan nagaan om zich ervan te vergewissen dat er geen problemen meer zijn.
286. Ten slotte moet de kabeloperator de alternatieve operatoren de mogelijkheid geven om de staat van de lopende herstellingen en de vooruitgang van de herstelling op te vragen opdat ze dit aan hun klanten kunnen meedelen.

6.1.8 Migratie

287. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant zijn product opzegt, verhuist of een ander product wil.
288. Wanneer een klant van operator verandert (migratie) dan moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.

289. Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstverlener.
290. Het gebruik van een dergelijke migratie procedure is standaard in de telecomsector (Belgacom hanteert een dergelijke procedure al jaren). Ook in de andere netwerkindustriën (bv. electriciteit en gas) worden dergelijke procedures gebruikt opdat de eindklant zo min mogelijk geïmpacteerd zou worden.

6.1.9 IT systemen

291. De IT systemen ondersteunen de operationele processen. Aangezien het een essentiële bouwsteen is moet hun onbeschikbaarheid tot een minimum beperkt worden en moeten onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk buiten de werk- en winkeluren plaats vinden.
292. De kabeloperator moet de specificaties en de interfaces meedelen, waarop de begunstigde zijn IT-systeem dient af te stellen om het toe te laten aan te sluiten op de webapplicatie. Een certificatie van het IT-systeem van de alternatieve operator is niet noodzakelijk. Er kan eventueel een FUT (vriendelijke gebruikerstest) voorzien worden om zeker te zijn dat de systemen van beide partijen goed op elkaar afgestemd zijn. Bijgevolg maken de IT systemen van de begunstigde geen onderdeel uit van de implementatie- en testfase die ze moeten doorlopen alvorens ze de diensten kunnen afnemen.
293. Aanpassingen aan IT-interface en processen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering zodat de alternatieve operator voldoende de tijd heeft om zijn IT systemen te aligneren met de aanpassingen.

6.2 MIGRATIE PROCEDURE

6.2.1 Probleemstelling

294. In bijlage TLN-WRO-GA-P-O-PAAC definieert Telenet de procedure bij een verhuis: "Bij verhuis van de Eindgebruiker van adres A naar adres B, met behoud van zijn overeenkomst met de Begunstigde, dient dit door de Begunstigde behandeld te worden als een Deactivering van de tv Dienst voor de Eindgebruiker op adres A en een Activering van de tv Dienst voor de Eindgebruiker op adres B."

295. Een vergelijkbare paragraaf bevindt zich ook in bijlage TLN-WRO-GA-P-O-PAAD: “Indien de Begunstigde voor een Eindgebruiker met een actieve Breedbanddienst met specificaties A een wijziging wil van de Dienst, dit wil zeggen: een wijziging naar een Breedband Dienst met specificaties B, dan dient dit door de Begunstigde behandeld te worden als een Deactivering van de Breedbanddienst met specificaties A en een Activering van de Breedbanddienst met specificaties B.”
296. Daarenboven geeft Telenet in zijn reactie op het ontwerpbesluit aan dat wat hem betreft de migratieprocedure bestaat uit een deactivatie en activatie: *“Indien een eindklant van Telenet wenst over te stappen naar een Begunstigde dient deze eindklant zijn diensten bij Telenet stop te zetten en vervolgens bij de betreffende Begunstigde te laten activeren.”*
297. De dienstonderbreking ten gevolge van een migratie moet minimaal zijn en bijgevolg vindt het BIPT een ongecoördineerde deactivatie-activatie onvoldoende voor een migratieprocedure. Dit zou immers nadelig zijn voor de eindklant en beperkt de concurrentie door het creëren van drempels voor het overstappen van operator.

6.2.2 Analyse

298. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
299. Bij eender welke verandering van zijn aanbod, moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.
300. Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstverlener.
301. Belgacom stelt in zijn reactie op de ontwerpbeslissing dat: *“Belgacom wenst dat het non discriminatie principe volledig speelt inzake verhuis van analoge televisie klanten. Dezelfde verhuisprocedure dient te worden toegepast. Vergoedingen die niet bestaan bij een eindklant van Telenet kunnen niet opgelegd worden aan een Begunstigde, wanneer deze een klant ziet verhuizen.”* Ook Mobistar heeft opgemerkt dat de migratieprocedures wat hem betreft volledig afwezig zijn.

302. Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zou weinig mogelijk geïmpacteerd wordt. Hetzelfde geldt bovendien voor alle netwerksectoren (gas/electriciteit/water). Daarin worden de voornoemde migraties (veranderen van operator, veranderen van product of verhuis) ook behandeld volgens een specifiek proces dat ervoor zorgt dat de klant een minimale onderbreking heeft. Telenet heeft geen enkele reden gegeven waarom dat bij hem anders zou zijn.
303. Het BIPT ziet niet in waarom de eindklant niet zou kunnen genieten van een dergelijke dienstverlening bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk en verplicht Telenet dus om een dergelijke procedure uit te werken. Het bestaan van een dergelijke procedure is bovendien bevorderlijk voor de concurrentie op de markt en ligt in lijn met de doelstellingen van het regelgevend kader.¹²⁴

6.2.3 Conclusie

304. Telenet moet specifieke migratieprocedures ontwikkelen die een begunstigde toestaan om zijn eindklanten te veranderen van dienst of woning met een minimale dienstonderbreking. Hetzelfde geldt wanneer een eindgebruiker wil overstappen van Telenet naar de begunstigde en omgekeerd.

6.3 MASSA MIGRATIE PROCEDURE

6.3.1 Probleemstelling

305. Telenet heeft geen massamigratieprocedure 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 begunstigten. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.¹²⁵

6.3.2 Analyse

306. 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.

¹²⁴ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

¹²⁵ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

307. 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. Moest de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst willen en kunnen¹²⁶ afsluiten met Telenet aangaande een aanbod met een beperktere draagwijdte, dan is het belangrijk dat er een overgangprocedure voorzien wordt voor het geval deze operator uiteindelijk toch zou willen overstappen naar het gereguleerde aanbod.
308. In dit scenario gaat het BIPT er dus vanuit dat in een eerste stap er nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Telenet zelf verzorgd worden. 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 vallen onder het commerciële aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale bestellingen door hun hogere grootteorde. Het gaat in een dergelijk geval niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Deze migratie moet zo snel mogelijk voltooid zijn omwille van de duidelijkheid voor de eindklant en de werking van de begunstigde.
309. Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Telenet aanbieden. Indien hij echter gebruik maakt van het gereguleerde referentieaanbod, kan hij zelf producten ontwikkelen. Met andere woorden, de aangeboden producten van de begunstigde moeten een overgang maken van de doorverkochte producten naar de zelf ontwikkelde producten. Opdat een begunstigde dit op een vlotte en efficiënte manier kan doen is het essentieel dat deze overstap op een snelle manier kan plaats vinden. Telenet heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.
310. Telenet vindt dat een procedure voor massamigratie niet binnen het kader van de CRC-beslissing valt en niet proportioneel noch redelijk is. Mobistar & KPN beklemtonen in hun raadplegingsreactie de noodzaak van een dergelijk migratieproces.

¹²⁶ Deze situatie kan zich natuurlijk enkel voordoen wanneer Telenet hier zelf voor open staat.

311. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt het BIPT zorgvuldig en vooruitziend om toch reeds een dergelijke procedure te voorzien. Het verleden (bijv. met Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) toont namelijk aan dat de gereguleerde operator vaak een commercieel aanbod creeërt naast en gebaseerd op het gereguleerd aanbod. Een migratiepad voorzien tussen het commerciële en het gereguleerde aanbod moet voorkomen dat er drempels ontstaan waardoor de begunstigde vast zit in een commercieel aanbod. Het voorzien van een dergelijke procedure is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader¹²⁷.
312. Een massamigratie wordt nooit op basis van het verzoek van een klant uitgevoerd, maar op basis van de strategische keuzes van de operator met een sterke machtspositie en/of van de alternatieve operator. Daarom moeten deze massamigraties zo transparant mogelijk zijn voor de klant en moet de duur van de onbeschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk worden beperkt. Mocht de massamigratie inefficiënt of weinig transparant voor de klant blijken te zijn, dan zou deze een beduidende impact kunnen hebben op de ervaring van de klant en dus op de reputatie van de alternatieve operator en de concurrentie.
313. Vanuit het oogpunt van de eindklantenervaring en de operationele werking van de begunstigde is het noodzakelijk dat de migratieperiode zo kort mogelijk is en dit is enkel mogelijk mits een gespecialiseerde massamigratieprocedure die de capaciteit van de normale migratieprocedure overschrijdt.

6.3.3 Conclusie

314. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Telenet een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:
315. Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massamigratie. Zo vindt het BIPT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimum vereiste;
316. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;
317. 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.

¹²⁷ Zie artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *“Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze :
2° het zorgt ervoor dat er in de sector van de elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de concurrentie is.”*

6.4 VOLUMES VOOR INSTALLATIES

6.4.1 Probleemstelling

318. De kabeloperator moet voldoende capaciteit voorzien voor een nieuwe speler die de markt betreedt of een bestaande speler die al zijn klanten verhuist van het DSL-wholesaleaanbod naar het kabelaanbod.
319. Indien de volumes voor nieuwe installaties niet toereikend zijn, dan kan de marktbetreding van de begunstigde ernstig belemmerd worden wanneer de klanten van de begunstigde niet voldoende snel aangesloten worden op het netwerk van de kabeloperator.

6.4.2 Analyse

320. Het is belangrijk dat de kabeloperator voldoende capaciteit voorziet om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootse mediacampagne. Indien deze campagne een succes is, moet de operator in kwestie capabel zijn om deze gebruikers zo snel mogelijk aan te sluiten. De oplevering van het wholesaleaanbod moet dus vlot en snel verlopen om te vermijden dat de begunstigde een negatief imago oploopt bij zijn klant qua dienstverlening. Een dergelijke vereiste is trouwens volledig in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader.¹²⁸
321. Bovendien is Telenet onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.¹²⁹ Dit houdt in dat het zijn eigen retaildiensten niet mag bevoordelen ten opzichte van een eventuele begunstigde, waardoor de concurrentie zou worden vervalst. Zo is Telenet bijvoorbeeld reeds in staat gebleken grote volumes van klanten over te zetten van analoge televisie naar digitale televisie. Uit een vergelijking met andere soortgelijke situaties blijkt trouwens ook dat het mogelijk is om snel klanten van de ene operator naar de andere over te zetten. Zo heeft Telenet bv. vlot de klanten van Indi & UPC overgenomen, Coditel heeft AIESH overgenomen en Belgacom heeft Scarlet overgenomen.
322. Indien het over grote volumes gaat, dan is het aangewezen dat een begunstigde de volumes op voorhand communiceert aan de kabeloperator zodat die de nodige voorzieningen kan treffen om met dergelijke volumes om te gaan.

¹²⁸ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: “§ 2. Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze :

1° het zorgt ervoor dat de gebruikers maximaal voordeel halen wat betreft keuze, prijs en kwaliteit;
2° het zorgt ervoor dat er in de sector van de elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de concurrentie is;”.

¹²⁹ Overeenkomstig de secties 6.3.2, 6.4.2 en 6.5.2 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

6.4.3 Conclusie

323. Telenet moet voldoende volumes voorzien om de installatie van de klanten van de begunstigde tijdig uit te voeren. Het voorzien van capaciteit voor installaties moet op een niet-discriminerende wijze gebeuren.

7 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM

324. 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.
325. 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 wordt¹³⁰. Met andere woorden, deze SLA’s houden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden 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.¹³¹
326. 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).
327. 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 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. Compensaties zijn enkel toepasselijk bij de niet-naleving van de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek en de SLA aangaande reparatie. De andere SLA's verschaffen dus enkel informatie over de door Telenet geleverde dienstkwaliteit en tonen dus eventuele problemen in de operationele processen zonder dat de begunstigde een vergoeding kan vragen indien de SLA niet gehaald wordt.

¹³⁰ Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹³¹ § 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”.

328. De regeling inzake SLAs tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor het BIPT om zijn bevoegdheden uit te oefenen op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector in geval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
329. Deze SLA-termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.¹³² 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.
330. Daarenboven zouden eindklanten van een begunstigde, die aanwezig is op verschillende kabelnetwerken, op verschillende wijze behandeld worden door een eventueel verschil in SLA-termijnen op deze verschillende kabelnetwerken. Alle klanten van deze begunstigde hebben recht op dezelfde kwalitatieve dienstverlening, onafhankelijk van hun woonplaats. Een begunstigde moet dus in staat kunnen zijn om dezelfde voorwaarden aan zijn eindklanten aan te bieden ongeacht het gebruikte kabelnetwerk. Bijgevolg is het proportioneel dat alle kabeloperatoren onderworpen zijn aan dezelfde SLA's en KPI's. Het BIPT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.
331. 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 het gebruik van een leercurve, de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, de SLA aangaande het beëindigen van een installatie, het toepassen van een stopklok principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het voorspellingssysteem.

¹³² Zie ontwerpbesluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Brutélé (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem") en het ontwerpbesluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Coditel (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

7.1 DE LEERCURVE

7.1.1 Probleemstelling

332. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA is redelijk en wordt 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.
333. Volgens Mobistar betekent geen SLA-verplichting gedurende de eerste 6 maanden dat de druk wegvalt om deftige dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van een leercurve tijdens de eerste 2 maanden.
334. Mobistar merkt tevens op dat de leercurve voor de hele markt moet zijn. Ze begint te lopen van zodra de eerste operator een wholesaledienst afneemt en niet telkens opnieuw bij de volgende operatoren.

7.1.2 Analyse

335. Tijdens de leercurve van zes maanden moet er 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 1995¹³³, 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.
336. 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.
337. Tenslotte is Telenet volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een verplichting tot non-discriminatie. 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.

¹³³ 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.”*

338. Telenet bevestigt in zijn raadplegingsreactie dat het ook tijdens de leercurve het doel is om de voorgestelde SLA-timers te behalen en zoals eerder vermeld, wil de afwezigheid van een verplichting niet zeggen dat Telenet zich zonder gevolgen zou kunnen onttrekken van zijn SLA en KPI's.
339. Het BIPT vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingssysteem van zes maanden. Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Telenet zijn SLA en KPI systeem perfectioneert.
340. Het BIPT bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts één leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, geniet deze meteen van een SLA aangezien Telenet zijn systeem al op punt heeft gesteld door éénmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

7.1.3 Conclusie

341. Het BIPT steunt het idee van een leercurve maar benadrukt dat dit geen vrijgeleide is voor Telenet 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.
342. De SLA is onmiddellijk van toepassing op alle nieuwe operatoren die het aanbod afnemen nadat Telenet reeds eenmaal de leercurve doorlopen heeft.

7.2 HET ONTBREKEN VAN EEN SLA-VALIDATIE

7.2.1 Probleemstelling

343. 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 verscheidene stappen verloopt. Telenet voorziet echter geen SLA voor de validatie in zijn referentieaanbod.

7.2.2 Analyse

344. De volledige installatie van een bestelling bestaat uit verscheidene stappen:
- 344.1. 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;

- 344.2. 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);
- 344.3. 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 bezoek zal plaatsvinden (stap 4b). In beide gevallen wordt een datum voor oplevering gecommuniceerd ;
- 344.4. Eenmaal het eventuele technische bezoek 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).
- 344.5. Vanaf dat ogenblik begint Telenet de levering van het product aan te rekenen aan de begunstigde (stap 6).
345. 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.
346. 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.

347. 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. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Telenet naar de 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.
348. In sommige gevallen blijven manuele controles noodzakelijk. In dat opzicht is 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 vertaald in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
349. De niet-naleving van deze SLA wordt niet gesanctioneerd door de verplichte betaling van compensaties. Dit wil zeggen dat deze SLA enkel een indicatie is van de goede of slechte werking van dit specifieke operationele proces.
350. In zijn reactie op het ontwerpbesluit accepteert Telenet het invoeren van een "SLA-validatie Bestelling", maar stelt het dat de targets te strikt zijn. Volgens Telenet zijn hogere validatietimers gerechtvaardigd door het verschil met het Belgacom netwerk en de maturiteit van het Belgacom aanbod. Daarom stelt zij zelf het volgende voor:
- 50%: binnen de werkdag
 - 95%: 3 werkdagen
 - 99%: 7 werkdagen
351. Het BIPT wijst erop dat er tijdens de eerste zes maanden in elk geval een leercurve van toepassing is en er geen compensaties verbonden zijn aan deze SLA. Het BIPT zal niettemin de concrete SLA's opvolgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet het BIPT op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

7.2.3 Conclusie

352. 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

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

7.3.1 Probleemstelling

353. 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

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

7.3.2 Analyse

355. Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een klantenbezoek en bestellingen zonder klantenbezoek omdat een installatie zonder klantenbezoek (dat wil zeggen wanneer er geen technische interventie ter plaatse moet gebeuren) niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.
356. 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 aanpassingen¹³⁴ dienen uitgevoerd te worden om digitale tv en internet diensten te kunnen leveren.

¹³⁴ 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.

357. De voorgestelde waarden voor de 99% timer zijn weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk. 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.
358. De SLA-timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen de 2 weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is volgens Mobistar noodzakelijk. Mobistar wil lagere timers en een SLA die gedifferentieerd wordt voor de verschillende processtappen (bevestiging van de ontvangst van de bestelling, validatie, totale activatieduur, het respecteren van de gewenste activatiedatum, afspraakdatum en initiële opleverdatum, het geven van info over het afspraaktijdslot, de correctheid van de elegibiliteitscheck).
359. Met uitzondering van de 100% target, is Telenet akkoord met de voorgestelde timers voor de afhandeling van de Bestellingen zonder klanten bezoek. Telenet stelt dat een 100% doelstelling in een SLA geen realistische targetzetting is, aangezien een 100% target in de praktijk nooit kan gehaald worden.
360. Voor wat betreft de SLA bestelling met klantenbezoek stelt Telenet dat de SLA te strikt is. Ook stelt Telenet dat zij aan strengere SLA's dan Belgacom onderworpen wordt. Daarom stelt zij voor om te starten met volgende targets wat betreft het uitvoeren van bestellingen en deze van nabij op te volgen na de implementatie-fase zodat de vastgelegde SLA-termijnen, indien nodig, kunnen bijgestuurd worden.

Timer Richtwaarde	
Afhandeling van Bestellingen zonder klantenbezoek:	Afhandeling van Bestellingen met klantenbezoek
80% binnen de 10 Werkdagen	80% binnen de 15 Werkdagen
90% binnen de 14 Werkdagen	90% binnen de 28 Werkdagen
99% binnen de 20 Werkdagen	99% binnen de 42 Werkdagen

361. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het bestellingsproces de procedure ernstig vertragen. Zo is bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen de validatie en het starten van de installatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de validatie in de installatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
362. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de installatietimer wordt: “de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Telenet is voltooid.” Hierdoor zit het volledige bestellingsproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale installatieduur. Hierdoor worden de afwijkingen op bepaalde deel SLA's, zoals validatie, ook in de praktijk beperkt. De SLA-timers worden door deze uitbreiding van de definitie verlengd met de validatietimer. Bijvoorbeeld de 99% timer voor installatie zonder bezoek wordt verlengd met een 99% timer van de SLA-validatie van 5 werkdagen en stijgt daardoor van 20 naar 25 werkdagen.
363. De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens het BIPT nog te vroeg voor een systeem dat zich nog moet ontwikkelen. Het is inderdaad duidelijk dat enkel een grondige controle van het begin tot einde van alle processen een vlotte klantenbediening kan garanderen. Het BIPT vindt daarom dat een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Telenet heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.
364. Het BIPT wijst erop dat het de concrete SLA's zal opvolgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet het BIPT op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit nu al bij te stellen, uitgezonderd de 100% regel. Gezien de zeldzaamheid van bepaalde gevallen (bv. de vervanging van een specifieke kabel of de installatie van een kabel van de straat naar de bewoning) en het feit dat Telenet de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat het BIPT akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

7.3.3 Conclusie

365. Het BIPT herdefinieert de SLA voor de uitvoering van een bestelling als volgt: “de installatietijd is de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Telenet is voltooid.”
366. Telenet moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling voorzien in zijn referentieaanbod.

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%	22 werkdagen	16 werkdagen
99%	35 werkdagen	25 werkdagen

367. Tenslotte wenst het BIPT op te merken dat de non-discriminatieverplichting uit het CRC-besluit van 1 juli 2011 tevens op de dienstlevering van de kabeloperator van toepassing is.

7.4 SLA REPARATIE

7.4.1 Probleemstelling

368. 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

7.4.2 Analyse

369. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen heeft het BIPT in zijn ontwerpbesluit de door Telenet geleverde gegevens gebruikt met de vraag dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging aan het BIPT zouden overmaken.

370. Het BIPT had in zijn raadpleging het voorstel van Telenet overgenomen omdat het reparatieproces fundamenteel verschilt van het installatieproces. Veel installaties verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voor de nodige werken uit, etc... kortom het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke vakjes, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen want in principe zou alles moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens deze oorzaak remediëren. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties.

371. Vanwege deze onzekerheden, had het BIPT bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat zij beschouwd als noodzakelijk om een goede dienstverlening te geven aan hun eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Telenet. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerpbesluit voor om een SLA met 4 prioriteitsniveaus in te voeren :

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH* ¹³⁵	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

¹³⁵ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

372. Door de gedeelde natuur van het kabelnetwerk is er een strikte non-discriminatie in geval van een onderbreking/verslechtering bij meerdere klanten. Met andere woorden, indien Mobistar dit zou observeren, dan is de kans groot dat ook andere klanten (zij het retail, zij het wholesale) van Telenet geïmpacteerd zijn. Bijgevolg heeft Telenet er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte reparatie SLA voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. Het BIPT benadrukt hierbij dat Telenet bovendien gebonden is aan een non-discriminatie verplichting waarbij het twee-maandelijks een rapport moet overmaken aan het BIPT waarin het deze non-discriminatie aantoont.
373. Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Telenet: bijv. voor de 90% SLA biedt Telenet 5 werkdagen terwijl Mobistar de KPI van 8 werkuren of 2 werkdagen wil overnemen uit het wholesaleaanbod van Belgacom. Bij de implementatie van nieuwe wholesaleprocessen met betrekking tot een nieuwe wholesaledienst kan echter niet onder alle omstandigheden verwacht worden dat Telenet de SLA waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.
374. Het BIPT gaat ervan uit dat het voorstel van Telenet volgt uit een analyse van de reparatietijden die zij halen voor hun retailklanten waar zij dan een veiligheidsmarge bovenop hebben toegevoegd. Het BIPT heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de raadplegingsfase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft het BIPT nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil het BIPT er ook rekening mee houden dat Telenet tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijbehorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk en proportioneel om zijn geconsulteerd voorstel aan te passen en de door Mobistar gevraagde KPI's met betrekking tot de verstoring/verslechtering van de dienst bij één klant te halveren.¹³⁶

¹³⁶ Dus overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en §§852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

375. De voorgestelde reparatie timer maakt een onderscheid tussen een verslechtering en een onderbreking van een dienst. Een beeld dat regelmatig onderbroken wordt of storingen (zoals horizontale of verticale strepen) ondervindt, heeft een gematigde impact omdat de gebruikservaring toch aangetast wordt.¹³⁷ Het is voor de klant immers niet aangenaam om te kijken naar verstoorde beelden. Als de dienst echter niet meer werkt is de impact logischerwijze veel groter. Als de eindklant vaak of voor lange perioden niet zou kunnen gebruik maken van zijn televisiediensten dan zal de relatie die de begunstigde heeft met de eindklant snel verslechteren. Om deze redenen vindt het BIPT het redelijk en proportioneel om een onderscheid te maken tussen de verslechtering en de onderbreking van een dienst en om voor beiden een specifieke SLA op te leggen.
376. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het reparatieproces de procedure ernstig vertragen. Zo is er bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen het ontvangen van de melding van een storing en de start van de reparatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de ontvangst van de melding in de reparatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
377. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de reparatietimer wordt: "de verlopen tijd tussen het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Telenet is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatiesproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

7.4.3 Conclusie

378. Het BIPT herdefinieert de reparatietimer waarop een SLA geldt als volgt: "de verlopen tijd tussen het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Telenet is voltooid."
379. Het BIPT wijzigt voorts de waarden van de SLA op de reparatietimer naar aanleiding van de vraag van Mobistar, rekening houdende met het feit dat de operationele procedure voor reparaties nog geoptimaliseerd moet worden, door de geconsulteerde KPI's te verhogen en besluit dat Telenet de volgende SLA's moet implementeren.

¹³⁷ Dit is bijvoorbeeld veel minder een probleem bij het leveren van breedbanddiensten. Daar zullen storingen leiden tot tragere surfsnelheden, maar dat zal waarschijnlijk niet elke eindklant opmerken of noodzakelijkerwijze verbinden aan een slechte dienstverlening door zijn operator.

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH* ¹³⁸	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

7.5 SLA DONE

7.5.1 Probleemstelling

380. Belgacom meent dat een SLA betreffende het versturen van een bevestigingsboodschap betreffende de uitvoering van de opdracht ("SLA done") ontbreekt in het ontwerp referentieaanbod van Telenet:

"De termijn voor het uitsturen van een bevestigingsboodschap van de uitvoering van de opdracht : dit om vertragingen bij de administratieve afsluiting van de bestellingen te voorkomen. Belgacom biedt in haar eigen BRxx referentieaanbiedingen een SLA van 98% van de bestellingen binnen 1 werkdag. Compensatie is niet nodig omdat deze termijn reeds in de SLA "afhandelen van Bestelling" is opgenomen, en daar een compensatie voorziet."

7.5.2 Analyse

381. Het BIPT heeft begrip voor de opmerking van Belgacom gezien het gaat om een belangrijk onderdeel van het bestellingsproces dat niet gecontroleerd wordt door een SLA en KPI. Zoals beschreven in het algemeen inleidend hoofdstuk 7.1 behoort de activatie ook tot de essentiële keten van handelingen die het bestellingsproces beschrijven. Deze schakel wordt gekarakteriseerd door het uitsturen van een bevestigingsboodschap aan de begunstigde (en ook intern) met betrekking tot een uitgevoerde opdracht. Dit heeft als doel dat er geen administratieve vertragingen optreden wanneer de bestelling eigenlijk al klaar is en zorgt er dus voor dat de operationele processen in zijn geheel efficiënter zullen verlopen.

¹³⁸ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

382. De SLA done is gebaseerd op de doorstroming van informatie via het IT-systeem en is dus vergelijkbaar met de SLA-validatie. Van zodra de installateur de installatie heeft beëindigd, vinkt hij dit adres/eindklant aan in zijn persoonlijk systeem, dat vervolgens een aantal elementen in het IT-systeem aanstuurt. Dit wil zeggen dat het teken wordt gegeven aan alle bij deze dienst betrokken databases dat de dienst beschikbaar gemaakt moet worden: bijvoorbeeld de modem en de decoder moeten toegang krijgen tot het netwerk, de CMTS moet verkeer doorlaten naar die modem, etc... Met andere woorden, het signaal is essentieel voor een snelle en efficiënte dienstverlening van de begunstigde en het vergt slechts een beperkte inspanning van de zijde van Telenet.
383. Zoals Belgacom aangeeft is ze zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de done boodschap, zijnde 98% binnen 1werkdag. Vergeleken met de SLA-validatie (50% in 30min; 95% in 2WD) lijkt de SLA done veel strikter te zijn. Er is echter een belangrijk onderscheid: voor het naleven van de SLA-validatie moeten er een aantal databases onderzocht worden alvorens er een antwoord kan gegeven worden op de vraag of de dienst kan geleverd worden, terwijl voor het naleven van de SLA done er enkel een doorstroming van informatie moet gebeuren. Bijgevolg vindt het BIPT de doelstelling van de SLA done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

7.5.3 Conclusie

384. Het BIPT definieert: “de SLA done is de verlopen tijd tussen het feitelijk afwerken van de bestelling en het bericht dat de installatie door Telenet is voltooid en de bestelling dus klaar is voor gebruik.”
385. Telenet moet een kennisgevingstermijn van één (1) werkdag respecteren in 98% van de gevallen. Het BIPT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementie wanneer er voldoende operationele data beschikbaar is.

7.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK-PRINCIPE

7.6.1 Probleemstelling

386. 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 omzeilen¹³⁹.
387. 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.

¹³⁹ Zie punt 4 van de bijlage “TLN-WRO-GA-G-M-PAAC”.

7.6.2 Analyse

388. Telenet voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden¹⁴⁰. Telenet voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor herstelling¹⁴¹ 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 anders 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.

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

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

390. 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.

¹⁴⁰ « 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.»

¹⁴¹ 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),

391. Mobistar vraagt dat de volgende voorwaarden uit bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAC verduidelijkt worden: “Bijkomend aan de voorwaarden vermeld onder punt 4 worden Meldingen van Storing uitgesloten uit de SL [...] wanneer één of meerdere van onderstaande omstandigheden zich voordoen: (i) Elk geval van onvolledige of onjuiste informatie die werd geleverd door de Begunstigde met relevantie [voor de opheffing van de storing of de bestelling/activatie]¹⁴², (ii) Telenet stelt tijdens de Herstelling vast dat deze het gevolg is van een door de Begunstigde niet conform uitgevoerde installatie.”¹⁴³
392. Telenet stelt in het kader van de raadplegingsreactie voor dat indien de volgende situatie zich voordoet dat de lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) wordt afgesloten en dat een nieuwe meting opnieuw start van zodra de aanvraag weer wordt opgestart:
- De Eindgebruiker verplaatst de afspraak;
 - De Eindgebruiker is afwezig;
 - De Eindgebruiker weigert de Installatie of de Opheffing van Storing;
 - De Eindgebruiker is niet klaar;
 - De Eindgebruiker annuleert de Bestelling;
 - De locatie is niet toegankelijk;
 - De informatie over de Bestelling of Melding van Storing is onvolledig of verkeerd (bijvoorbeeld verkeerde informatie over contactpersoon, verkeerd installatie adres);
 - De Installatie is niet mogelijk;
 - De Opheffing van Storing is niet mogelijk;
 - Opheffing van Storing is nodig omdat de installatie niet conform de vereisten werd uitgevoerd.
393. Het BIPT kan niet akkoord gaan met het voorstel van Telenet omdat de stopzetting en herstart van een aanvraag extra en onnodige kosten veroorzaakt. Meer nog, het doel van de stopklok is net het vermijden van deze extra en onnodige kosten omdat het principe ervoor zorgt dat eenzelfde bestelling in eenzelfde procedure blijft totdat er een definitieve afhandeling is van de aanvraag.
394. Telenet stelt in het kader van de raadplegingsreactie voor dat in het geval dat er aanpassingen aan het netwerk nodig zijn (werken op openbaar domein met aanvraag vergunning) of er overmacht bestaat (weer, geen toegang tot locatie, ...) de meting voor de lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) wordt stopgezet en dat de meting opnieuw begint van zodra de aanvraag weer kan worden opgestart.

¹⁴² Volgens Mobistar kan een foutief gespelde naam geen valabele reden zijn.

¹⁴³ Volgens Mobistar moet het vermeden worden dat bepaalde redenen misbruikt worden om toch een stop klok te gebruiken.

395. Het BIPT gaat akkoord met de gevraagde toevoegingen aan de lijst van de stopklok, maar het BIPT herhaalt zijn standpunt: de stopklok is niet gelijkaardig aan een stop en herstart van een procedure. De bestelling behoudt dezelfde procedure voor en na het oponthoud. Telenet moet zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.
396. Telenet stelt in het kader van de raadplegingsreactie voor dat de meting voor een lopende aanvraag (Installatie, melding van Storing) doorloopt tot een succesvolle afhandeling is vastgesteld in het geval dat de Telenet techniek niet de juiste vaardigheden en/of materiaal heeft, of te laat is op de afspraak. Het BIPT gaat akkoord met deze bepaling van Telenet.

7.6.3 Conclusie

397. Telenet mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime uitzonderingsbepalingen in zijn referentieaanbod. Telenet moet via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft mag worden.
398. Telenet moet op een gedetailleerde en exhaustieve wijze vast leggen voor welke gevallen het een stop klok zal gebruiken. Het gebruik van stopklok zorgt ervoor dat de tijdsmeting opgeschort wordt, en dus niet vanaf nul terug zal beginnen.
399. 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.

7.7 REPORTING & KPIS

7.7.1 Probleemstelling

400. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Telenet om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (i.e. KPI's of Key performance Indicators) te publiceren.¹⁴⁴ Echter, er wordt door Telenet geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

¹⁴⁴ §856, 941, 1043 van de CRC-beslissing stelt expliciet: "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".

7.7.2 Analyse

401. Er worden compensaties opgenomen in het referentieaanbod (voor het geval Telenet zijn SLA's niet nakomt) met als doel ervoor te zorgen dat Telenet voldoende stimulansen heeft om een hoog niveau van dienstverlening te hanteren. 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.
402. 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 begunstigten 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 1995¹⁴⁵.
403. De relevante KPI's zijn de volgende:
- 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.
 - 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.
 - KPI done: het percentage van het aantal afgewerkte bestellingen die binnen de SLA-timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.
 - 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.
404. Het BIPT wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen.

¹⁴⁵ 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.* [...]”

405. Mobistar vraagt dat dit rapport gratis is. Aangezien de kabeloperatoren reeds moeten rapporteren aan de regulatoren, komen er geen extra kosten kijken bij het elektronisch versturen van deze verslagen naar Mobistar.
406. De rapportering heeft twee doelen, afhankelijk van de begunstigde van het rapport. Voor het BIPT is het een controle over de toepassing van de non-discriminatie verplichting tussen Telenet en zijn wholesale klanten. Voor de alternatieve operatoren echter is het een controlemiddel van hun eigen rapporteringssysteem. Er wordt verwacht van de alternatieve operatoren dat zijzelf de opvolging van hun bestelling verzorgen en hiervoor een adequaat rapporteringssysteem implementeren. De eis van Mobistar om deze rapporten gratis ter beschikking te stellen zou ertoe kunnen leiden dat een alternatieve operator verzaakt aan het ontwikkelen van zijn rapporteringssysteem. Het is echter niet aan Telenet om de rapportering over te nemen van de alternatieve operatoren. Om dergelijke scenario's te vermijden, mag Telenet een vergoeding vragen voor de rapportering.

7.7.3 Conclusie

407. Telenet moet de optie tot aanvraag van SLA rapportering door de 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 moet alle informatie vermeld worden die Telenet gehanteerd heeft om tot de berekening te komen.

7.8 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES

7.8.1 Probleemstelling

408. 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 voorwaarden¹⁴⁶ waarbij, indien van toepassing, 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.
409. 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 begunstigden.
410. Ook de bepaling dat een begunstigde minstens 1000 bestellingen en meldingen van storingen per jaar moet doen, alvorens hij gebruik kan maken van de SLA en de bijbehorende compensaties, belemmert de goede werking van de SLA's, zorgt ervoor dat de begunstigde geen goede klantervaring kan bieden en verstoort zo de concurrentie op de markt.

¹⁴⁶ Zie punt 4 van de SLA bijlage (TLN-WRO-GA-G-M-PAAC).

411. Volgens Mobistar moeten SLA compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.

7.8.2 Analyse

7.8.2.1 Het berekenen van de compensatie

412. Er worden compensaties opgenomen in het referentieaanbod (voor het geval Telenet zijn SLA's niet nakomt) met als doel ervoor te zorgen dat Telenet voldoende stimulansen heeft om een hoog niveau van dienstverlening te hanteren. 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 en impliceert een zeer slechte dienstverlening aan de eindklant. 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 wat betreft de spoedige oplossing van een storing wanneer er zich reeds 1000 storingen hebben voorgedaan.
413. Daarenboven vormt een dergelijke minimum een aanzienlijke drempel voor een begunstigde om toegang te vragen tot de producten van Telenet daar dit minimum de opstartfase van de begunstigde kan blokkeren. Op deze manier heeft de begunstigde geen enkel drukmiddel (wegens de afwezigheid van compensaties) om te kunnen garanderen dat zijn eerste bestellingen tijdig geïnstalleerd zullen worden. Het gevolg is dat de lancering van de nieuwe producten een slechte reputatie krijgt in de pers en de gebruikersfora waardoor de bestellingen kunnen stilvallen. Op deze manier zou de lancering een flop kunnen worden en zal de begunstigde nooit de kritische hoeveelheid van 1000 bestellingen bereiken.
414. Tevens lijkt de impact van het minimum van 1000 meldingen minimaal op een bedrijf met de grootte van Telenet¹⁴⁷ 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 vertegenwoordigt 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. Voor een kleine en/of beginnende alternatieve operator kan deze hoeveelheid echter zeer aanzienlijk zijn. Voor deze operator zal het dus heel belangrijk zijn dat de dienstverlening op deze 1000 lijnen goed verloopt. In die zin is het proportioneel dat er niet met een minimumdrempel mag gewerkt worden door Telenet.

¹⁴⁷ Jaarverslag van Telenet over het jaar 2011.

415. 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.

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

- Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹⁴⁸;
- De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
- De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

415.2. 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.

415.3. 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%.

415.4. 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.

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

¹⁴⁸ 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.

7.8.2.2 De grootte van de compensatie

416. 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 op eenvoudige wijze de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht is een compensatie van 5%¹⁴⁹ van de maandelijkse vergoeding redelijk overwegende dat Telenet zich nog in de beginfase van de ontwikkeling van zijn operationele processen bevindt. Daarom moet Telenet zijn SLA voorstel aanpassen aan het voorstel van het BIPT.
417. 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 redelijke 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.
418. Voor wat betreft het weglaten van de 10% slechtste gevallen¹⁵⁰ bij de berekening van de compensaties, gaat het BIPT niet akkoord met het voorstel van Telenet. Enerzijds wordt er reeds rekening gehouden met de slechtste gevallen aangezien de SLA niet op 100% berekend wordt. Anderzijds is het BIPT 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. De enige manier om te kunnen verzekeren dat Telenet zich zal houden aan bijv. een SLA van 80% is door te verzekeren dat er een rechtstreekse compensatie tegenover staat. Bijgevolg moet de berekening van de compensaties gebeuren zoals hierboven werd aangegeven.

¹⁴⁹ 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.

¹⁵⁰ Sectie 6: "Compensaties worden niet toegepast op de 10% slechtste gevallen van het betrokken jaar."

419. 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 alsnog zo snel mogelijk zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installaties en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.
420. Mobistar vraagt dat er compensaties van toepassing zijn op 100% van de validaties na 8 werkdagen. Volgens Mobistar moeten de SLA compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Het BIPT heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Telenet. Het BIPT heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.
421. Mobistar ondersteunt het standpunt van het BIPT waarbij de compensaties hoger zijn dan de maandelijkse huur. Alleen vindt Mobistar dat het daar ook recht op heeft tijdens de installatie en niet alleen bij reparatie. Het BIPT gaat niet akkoord met die visie omdat de eindklant zijn abonnement pas betaalt bij Mobistar wanneer zijn dienst start en omdat Mobistar pas een maandelijkse vergoeding betaalt wanneer Telenet de installatie heeft voltooid. Bijgevolg lijdt een uitstel van installatie tot minder schade als een laattijdige reparatie.
422. Telenet wenst een limiet in te stellen voor de berekening van compensaties omdat enerzijds bij lage volumes de "statistische fout" bepalend kan zijn voor het al of niet behalen van de targets en anderzijds omdat bij lage volumes de kosten en de inspanning voor het opstellen van de rapportering en de validatie van een aanvraag tot compensatie niet in verhouding staat tot de eventuele gevraagde compensaties. Als alternatief hiervoor is Telenet ook te vinden voor het vragen van een redelijke vergoeding aan de begunstigde voor het nakijken van een aanvraag tot compensaties.

423. Mathematisch hebben kleinere operatoren een grotere kans op een significante afwijking tussen het voorspellen van het aantal bestellingen en de effectieve bestellingen dan de grotere operatoren. Dergelijke afwijkingen zijn moeilijker te beheersen, dus de vraag van Telenet lijkt op het eerst zicht gerechtvaardigd. Maar het BIPT vindt dat het voldoende evenwichten heeft gedefinieerd in het operationele proces. Zo zijn in het geval van een grotere vraag dan voorspeld de extra, effectieve bestellingen niet onderworpen aan de SLA en kan Telenet een overschatting van de alternatieve operatoren zelf corrigeren bij de voorspellingen van de volgende maanden. Daarenboven zijn er geen 100% KPI's van toepassing, bestaan er escalatieprocedures in geval van een meningsverschil tussen Telenet en de alternatieve operatoren en is de impact van een afwijking op het overeengekomen dienstenniveau voor een operator met een klein volume veel groter dan voor Telenet. De eventuele, extra compensaties die Telenet moet betalen wanneer er geen minimumdrempel voorzien wordt, wegen niet op tegen de schade die de kleine alternatieve operatoren oplopen wanneer, voor het beperkt aantal bestellingen/reparaties die zij hebben, er ook nog eens een slechte dienstkwaliteit geleverd wordt. Voor al deze redenen, wijst het BIPT de vraag van Telenet af.
424. Ook het nakijken van een aanvraag tot compensatie moet gratis blijven omdat er al een redelijke vergoeding wordt gevraagd van het KPI-rapport dat aan de basis zal liggen van de aanvraag tot compensatie. Een vergoeding vragen voor het normale werk dat moet worden gedaan door Telenet wanneer een begunstigde een met concrete elementen gestaafde en volledige aanvraag tot hem richt in het geval dat Telenet zijn SLA-verplichtingen niet heeft nageleefd, is trouwens onredelijk. De oorzaak van deze handeling is immers Telenet die zijn verplichtingen niet heeft nageleefd. Bovendien zou het vragen van een vergoeding voor een dergelijke controle een te grote barrière vormen voor het vragen van compensaties en de effectiviteit van het SLA systeem in gevaar brengen.

7.8.3 Conclusie

425. 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.
426. 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.
427. 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>

<i>Compensatie voor reparatie-SLA</i>
<i>7,5% van de maandelijkse huurprijs per werkdag</i>

7.9 VOORSPELLINGSSYSTEEM

7.9.1 Probleemstelling

428. Het BIPT heeft een aantal opmerkingen 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 aangaande de Breedbanddienst per profiel en dit verspreidt over 6 regio’s. Daarenboven heeft het BIPT ook een opmerking over de toegestane afwijking tussen opeenvolgende voorspellingen voor dezelfde maand.

7.9.2 Analyse

429. Telenet is overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting om toegang te verlenen tot zijn netwerk en de verplichting tot non-discriminatie. Bovendien herinnert het BIPT eraan dat Telenet volgens paragrafen 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
430. 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.
431. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het 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.

432. Het BIPT acht het redelijk om tijdens de eerste zes maanden de begunstigde te laten genieten van een leercurve. Dit wil zeggen dat een begunstigde in die periode wel voorspellingen moet geven, maar dat deze niet bindend zijn. Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Telenet de eerste zes maanden op een best effort basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen. Bovendien is deze beginperiode noodzakelijk voor de begunstigde om een correcte inschatting te kunnen maken van het verwachte aantal bestellingen.
433. Volgens Mobistar is de gevraagde voorspelling te gedetailleerd en onredelijk en zouden dezelfde regels als voor retail van toepassing moeten zijn. Kortom een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie, breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen. Bovendien moet er volgens Mobistar voldoende vrijheid zijn om de originele voorspellingen aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA-verplichtingen leidt.
434. In die zin wil het BIPT dat Telenet zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

7.9.2.1 Opsplitsing per regio

435. Er is enige onduidelijkheid over de toepasbaarheid van de regionale opsplitsing: enerzijds zegt Telenet dat een begunstigde 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.
436. Telenet verduidelijkt in zijn raadplegingsreactie : "Binnen elk van deze regio's wordt vervolgens een gelijkmatige geografische spreiding verondersteld. Indien er in een bepaalde regio geen gelijkmatige geografische spreiding is (omdat bijvoorbeeld de Begunstigde zijn aanbod vooral toespitst op bepaalde steden (bijvoorbeeld Hasselt of Leuven) of subregio's (bijvoorbeeld 'de Belgische Kust') dan zal aan deze Begunstigde een verdere regionale detaillering van zijn Voorspellingen gevraagd worden."
437. Uit zijn ervaring met andere operatoren, weet het BIPT dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbare afwijkingen. Deze afwijkingen leiden in sommige gebieden tot een serieuze overschatting waardoor de alternatieve operator daar zou moeten betalen voor de overdreven capaciteit omdat zijn afwijking meer dan 20% zou zijn¹⁵¹. Terwijl in andere gebieden er een onderschatting optreedt waardoor de SLA daar niet van toepassing is. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt waardoor de procentuele afwijking vaak groter is. Met andere woorden, in tegenstelling tot wat Telenet beweert, leidt een opsplitsing vaak tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA.

¹⁵¹ Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE Voorspellingssysteem : "Indien de Bestellingen met Telenet installatie meer dan 20% onder de Voorspellingen liggen, zal Telenet voor de desbetreffende maand de niet gebruikte

438. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Telenet. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Telenet om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Telenet kan het BIPT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

7.9.2.2 Opsplitsing per breedbandprofiel

439. 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.

440. Het maken van gedetailleerde voorspellingen met opsplitsing per regio en bandbreedteprofiel is volgens Telenet essentieel om op tijd te kunnen detecteren volgens welke prioriteiten uitbreidingen dienen uitgevoerd te worden.

441. De reacties van de kabeloperatoren bevatten geen andere doorslaggevende argumenten die het standpunt van het BIPT kunnen weerleggen. De alternatieve operatoren hebben immers een te klein aantal klanten ten opzichte van de kabeloperatoren om de prioriteiten van de uitbreidingen van de capaciteit van het netwerk, zeker in het beginstadium, te kunnen beïnvloeden. Zoals we in het vorige punt reeds beargumenteerd hebben, leidt een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen tot onwerkbare afwijkingen. Daarenboven voorziet de CRC-beslissing dat Telenet alle profielen, boven zijn maximum profiel, mag weigeren, net om het risico op onvoorzienbare storingen op zijn netwerk te verwijderen. Elke profiel van een begunstigde zal daarom een kleinere of gelijke impact hebben als het maximum profiel van Telenet waardoor de impact van de begunstigde op het netwerk beperkt is.

442. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Telenet. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Telenet om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Telenet kan het BIPT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden

7.9.2.3 Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen voor dezelfde maand

443. Omdat de rollende voorspellingen over een periode van zes maanden lopen, moet de begunstigde zes voorspellingen geven voor een bepaalde maand. In principe zouden deze voorspellingen elke keer dichterbij het exacte aantal aanvragen moeten komen, maar in de praktijk ziet men een dergelijke evolutie niet omdat het effectieve aantal aanvragen afhankelijk is van een veelvoud van oorzaken waarover de begunstigde slechts een beperkte mate van controle heeft. De begunstigde kan enkel een grootteorde definiëren. Het gevolg hiervan is dat de opeenvolgende voorspellingen voor een bepaalde maand van elkaar zullen afwijken. Telenet staat hierbij een afwijking van 20% toe, terwijl de industriestandaard 30% is.
444. Telenet heeft geen argumenten gegeven waarom zij een strengere bepaling zou nodig hebben dan de sectorstandaard. Nochtans zijn de gevolgen voor hem lichter als voor de begunstigde: de begunstigde kan bijvoorbeeld besluiten om een promotiecampagne te lanceren, naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis. Maar indien deze campagne al binnen drie maanden wordt gelanceerd, heeft de begunstigde slechts een marge van 60% om zijn voorspellingen aan te passen. Indien uit klantenbevragingen zou blijken dat de promotie een groot succes zou worden, dan wordt de begunstigde beperkt door een plafond waardoor zijn klanten zullen moeten wachten op hun installatie en dus geconfronteerd worden met een slechte dienstverlening. Met andere woorden, de betrekkelijk kleine toegestane afwijking van 20% beperkt de begunstigten in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Telenet dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.
445. De opmerking¹⁵² van Telenet dat de voorziene capaciteit moet vergoed worden bij een underrun¹⁵³ van meer dan 20% is, volgens het BIPT, marktbelemmerend. Dit komt omdat vooral kleinere operatoren hieronder zullen lijden, want door hun kleine klantenbasis zijn zij gevoeliger aan inschattingfouten. Het BIPT aanvaardt het feit dat een significante underrun niet zonder gevolgen kan blijven, maar het verplicht betalen van de overbodige capaciteit is een onredelijke sanctie. Bovendien bepaalt de CRC-beslissing dat het voorspellingssysteem redelijk moet zijn, een toegevoegde waarde moet bieden voor de begunstigde en dat het niet verplicht aan die begunstigde kan worden opgelegd.¹⁵⁴

¹⁵² TLN-WRO-GA-G-O-PAAE : *“Indien de Bestellingen met Telenet installatie meer dan 20% onder de Voorspellingen liggen, zal Telenet voor de desbetreffende maand de niet gebruikte gereserveerde Installatie capaciteit aanrekenen aan de tarieven zoals opgenomen in Bijlagen TLN-WRO-GA-G-P-AAA en TLN-WRO-GA-G-P-PAAB.”*

¹⁵³ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

¹⁵⁴ Overeenkomstig §933 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“Het referentieaanbod kan naar vrije keuze van de begunstigde voorzien in een redelijk voorspellingssysteem als dat een toegevoegde waarde biedt voor de begunstigde. Geen enkel voorspellingssysteem mag aan de begunstigde worden opgelegd.”*

446. Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun, de SMP-operator zelf de voorspellingen van zijn wholesaleklant kan aanpassen met betrekking tot de komende drie maanden naar een niveau dat volgens hem meer in lijn ligt met de actuele bestellingen. Het BIPT vindt dat een dergelijke maatregel de kleinere operatoren minder benadeeld en dus een meer redelijke oplossing vormt voor het probleem van een underrun.
447. In bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE hanteert Telenet trouwens zelf een dergelijk systeem.¹⁵⁵ Hierbij lijkt het echter zo dat Telenet in elk geval van underrun (ongeacht of het gaat om 5% of 50%) de voorspellingen voor de begunstigde voor de komende periode kan aanpassen. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking niet uit sluiten valt. Indien Telenet elke afwijking onmiddellijk zou kunnen gebruiken om de voorspellingen van de begunstigde aan te passen, zou dat een zware impact hebben op de operationele werking en vrijheid van de begunstigde. Het BIPT acht het redelijk en proportioneel dat Telenet slechts vanaf een underrun van tenminste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.

7.9.2.4 Drempel

448. 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. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone¹⁵⁶ voorziet, hij geen voorspellingen moet geven. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 300 lijnen voor het dekkingsgebied van Telenet. Daarenboven is de impact van het minimum van 300 lijnen zeer beperkt op een bedrijf met de grootte van Telenet¹⁵⁷.
449. 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 businesscase uit te bouwen. Daarom acht het BIPT het noodzakelijk dat Telenet een dergelijke drempel hanteert in het referentieaanbod.
450. Telenet gaat er mee akkoord dat wanneer een Begunstigde minder dan 50 lijnen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.

¹⁵⁵ Bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE: *“Daarnaast zal bij een Voorspellingen underrun het verschil tussen de Voorspellingen en de reële aantallen gebruikt worden als basis om het volume waarop de overeengekomen SL van toepassing zijn in de komende maanden te verlagen.”*

¹⁵⁶ Zone: Telenet verdeelt zijn werkingsgebied onder in een zes zones. Deze zones zijn de vijf provincies van Vlaanderen en Brussel.

¹⁵⁷ Volgens het jaarverslag van Telenet van 2011 beschikt het over 1.409.500 abonnees voor digitale tv.

7.9.3 Conclusie

451. In eerste instantie moeten de voorspellingen geaggregeerd worden over het hele Telenet netwerk. Het BIPT aanvaardt dus geen opsplitsing per regio, noch per breedbandprofiel. Het BIPT aanvaardt daarentegen slechts een voorspelling van het aantal bestellingen per dienst (analoge televisie, digitale televisie en breedband).
452. 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.
453. 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.
454. Telenet moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Tenslotte mag Telenet bij een geglobaliseerde underrun van meer dan 20%, de betrokken begunstigde niet beboeten voor de overbodige capaciteit, maar kan het wel de voorspellingen van de begunstigde aanpassen voor de volgende drie maanden.

8 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

8.1 PROBLEEMSTELLING

455. 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.
456. 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 referentieaanbod van Telenet.
457. Belgacom, Mobistar en KPN pleiten dat de implementatieperiode van zes maanden moet aanvangen na het aannemen van het besluit, overeenkomstig de bepalingen uit de CRC beslissingen, zelfs indien er nog aanpassingen aan het referentieaanbod zouden moeten gebeuren naar aanleiding van dit besluit. Eventuele complexe aanpassingen zouden in parallel kunnen uitgewerkt worden terwijl Telenet start met de implementatie.

8.2 ANALYSE

458. De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Telenet.
459. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig dit besluit, verplicht Telenet ertoe aanzienlijke investeringen te doen. Dit zal nodig zijn om zich te schikken naar de verplichtingen die eraan worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technische en commerciële processen aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen zal worden bepaald door de mate van nieuwheid van de gereguleerde toegangsproducten (op reglementair, technisch, operationeel en commercieel vlak). De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 is daarom anders dan die van de overige regulerende maatregelen waaraan de kabeloperatoren vroeger onderworpen waren in het kader van hun activiteiten inzake elektronische communicatie (bv. tarieven van de gespreksafgifte voor de vaste telefonie).

460. 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 een werkelijke belangstelling van de begunstigden aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren opengesteld te zien voor 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 waarop deze beslissing betrekking heeft. Bovendien rijst een soortgelijke vraag wat betreft de optie van toegang tot de dienst Video on Demand.
461. Hoewel een regulator de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan deze niet handelen in plaats van de alternatieve operatoren. Deze laatsten zijn de enigen die kunnen beslissen om de toegang te vragen tot de producten die door de beslissing van 1 juli 2011 worden gereguleerd. 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), kan dus momenteel niet worden uitgesloten.
462. De nieuwheid van een regulering rechtvaardigt op zichzelf geen specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan. Daartegenover staat dat de nieuwheid gecombineerd met de omvang van de investeringen en met de structuur van de vraag, die kenmerkend zijn voor de situatie van de markt die door de beslissing van 1 juli 2011 wordt gereguleerd, volgens het BIPT kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
463. Dergelijke maatregelen beogen een tweevoudig doel: enerzijds het financiële risico beperken dat de gereguleerde operatoren moeten dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigden van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aansporen 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 netwerken voor de concurrentie.

464. De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Telenet zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Telenet en zijn wholesale klanten door het opleggen van een verbintenis tussen Telenet en de wholesale klant waardoor de investeringen van Telenet gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst¹⁵⁸. De forfaitaire som, op zich, is onvoldoende om de gevraagde investeringen te recupereren. Het doel van de som is voornamelijk om ervoor te zorgen dat de interesse van een eventuele begunstigde daadwerkelijk zal resulteren in de afname van de wholesale diensten. Het principe waarbij een voorschot betaald wordt bij een grote aankoop om de intentie tot afname te bekrachtigen is algemeen verspreid.
465. Bovendien is het niet uitgesloten dat er zich onder de aanvragers van toegang operatoren bevinden met een financieel vermogen dat groter is dan dat van Telenet, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.
466. Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft het BIPT besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van dit besluit, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Telenet.

8.3 MODALITEITEN

467. 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), treedt dit besluit in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹⁵⁹:

467.1. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Telenet **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen van:

- 200.000 euro voor de doorverkoop van enkel het analoge-televisieaanbod;
- 500.000 euro voor de doorverkoop van het analoge-televisieaanbod gecombineerd met de toegang tot het platform voor digitale televisie;

¹⁵⁸ Zie ook het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, geconsulteerd op 2 april 2013.

¹⁵⁹ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Telenet te verkrijgen dat het onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

- 600.000 euro voor de drie gereguleerde producten samen (doorverkoop van het analoge-televisieaanbod, toegang tot het platform voor digitale televisie en doorverkoop van het aanbod van breedbandtoegang).

467.2. hetzij op de dag waarop **tussen Telenet en de aanvrager een toegangsovereenkomst** wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.

468. Na de openbare raadpleging is de hoogte van het bedrag van de vaste sommen die bij de overhandiging van de intentieverklaring vereffend moeten worden, opgetrokken naar een niveau dat dicht in de buurt zou moeten liggen van dat van de bijdrage in de aanvankelijke kosten voor de door de begunstigde gevraagde uitvoering, zoals deze kosten geraamd zijn in het ontwerpbesluit betreffende de tarifaire aspecten van de referentieaanbiedingen. Op die manier kan een groter deel van deze uitvoeringskosten worden gerecupereerd door de kabeloperator, zodra die effectief met deze uitvoering begint. Dit zou het mogelijk moeten maken om de financiële risico's die de kabeloperatoren nemen, beter te compenseren, zonder de mogelijke begunstigten te ontmoedigen door te hoge toegangsdrempels (rekening houdende met het financiële vermogen van de ondernemingen die hun belangstelling hebben laten blijken), maar waarbij ze toch worden verplicht om een vaststaande belangstelling uit te drukken voor de aanbiedingen van de kabeloperatoren voordat ze deze laatsten verplichten om te investeren in de openstelling van hun netwerk voor de concurrentie.

469. In de twee gevallen bedoeld onder 467.1 en 467.2 zal Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.

470. Dit betere beheer van het risico verbonden aan de investeringen heeft de aandacht gekregen van de Europese wetgever in het kader van de aanleg van de nieuwe-generatienetwerken, maar kan grotendeels worden overgezet op de openstelling van de kabel:

"Bij het nastreven van de in de leden 2, 3 en 4 bedoelde beleidsdoelstellingen passen de nationale regelgevende instanties objectieve, doorzichtige, niet-discriminerende en proportionele regelgevingsbeginselen toe, onder meer op de volgende wijze:

(...)

d) zij bevorderen efficiënte investeringen (...) door te zorgen dat er in de toegangsverplichtingen voldoende rekening wordt gehouden met het door de investering genomen risico en door verschillende samenwerkingsafspraken tussen investeerders en partijen die toegang willen hebben, toe te staan om het investeringsrisico te spreiden (...)¹⁶⁰".

471. Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

¹⁶⁰ Kaderrichtlijn, art. 8, § 5, d).

8.3.1 Letter of Intent

472. Wanneer een eerste aanvrager aan Telenet een intentieverklaring (letter of intent) bezorgt, waarin hij zich verbindt om onmiddellijk een vaste som te betalen (waarvan het bedrag varieert naargelang van het of de toegangsproduct(en)) moet Telenet onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod starten zodat dit uiterlijk zes maanden na de mededeling van deze intentieverklaring operationeel wordt. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.
473. Telenet zal aan de aanvrager de mededeling van een dergelijke intentieverklaring niet mogen weigeren.
474. Telenet zal onmiddellijk elke intentieverklaring meedelen aan het BIPT zodat dit kan worden gemeld via publicatie op de website van het BIPT.
475. Indien de aldus aangegane onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Telenet en de aanvrager, zal de vaste som die gestort is naar aanleiding van de intentieverklaring een voorschot vormen, dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager krachtens het toegangscontract verschuldigd zal zijn.
476. In het bijzondere geval van toegang tot een aanbod voor doorverkoop van het analoge televisieaanbod, zal de vaste som die door de eerste aanvrager is betaald naar aanleiding van zijn intentieverklaring, integraal aan hem moeten worden terugbetaald door Telenet, wanneer dit bedrijf definitief een einde maakt aan de levering van analoge televisiediensten op de retailmarkt (analoge *switch-off*) voordat de termijn van zes maanden verstreken is, waarover het beschikt om zijn referentieaanbod operationeel te maken.
477. Wanneer de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst afspringen zal de aanvrager in principe de voordien betaalde vaste som niet kunnen recupereren, onverminderd de mogelijkheid om zijn subjectieve rechten te laten gelden (bijv. op basis van de eventuele precontractuele fout).
478. De mededeling van een intentieverklaring voor een gegeven toegangsproduct van Telenet zal niet meer vereist zijn zodra er een (eerste) intentieverklaring bestaat. Dat betekent dat voor elk toegangsproduct, de mededeling van een intentieverklaring door een begunstigde voldoende is opdat de termijn van zes maanden begint te lopen om het referentieaanbod in verband met dat product operationeel te maken. Deze intentieverklaring zal hetzelfde effect hebben voor iedereen (*erga omnes*). Meer bepaald zal de uitvoeringstermijn van 6 maanden die op dat ogenblik ingaat, ook gelden voor de eventuele toekomstige begunstigten. De volgende begunstigten zullen dus het voordeel hebben van een kortere uitvoeringstermijn dan de eerste (die geopteerd heeft voor de intentieverklaring). Daaruit vloeit tevens voort dat de uitvoeringstermijn van zes maanden niet noodzakelijk voor de verschillende toegangsproducten op hetzelfde moment zal beginnen lopen.

8.3.2 Het toegangscontract

479. Wanneer de aanvrager niet wenst te opteren voor een intentieverklaring maar een toegangscontract sluit, moet Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangscontract operationeel maken. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.
480. Wegens het "erga omnes"-effect van de intentieverklaring (zie § 456 hierboven) en ook het eerste toegangscontract dat door Telenet is gesloten, zal elke aanvrager die na één van deze twee gebeurtenissen een toegangscontract sluit, het voordeel hebben van een proportioneel verkorte termijn (dus korter dan 6 maanden) voordat Telenet zijn aanbod operationeel maakt. Indien tussen enerzijds de indiening van een intentieverklaring of het sluiten door een derde van een eerste toegangscontract en anderzijds het sluiten van het tweede toegangscontract meer dan 6 maanden verlopen zijn, zal deze (tweede) aanvrager onmiddellijk recht hebben op het voordeel van het aanbod van Telenet.

8.3.3 Termijnen voor onderhandeling

481. De volgende termijnen zijn van toepassing bij het sluiten van een toegangscontract :
- 481.1. De termijn van 3 weken na aanvraag voor opening van de onderhandelingen waarin de onderhandelingen tot een resultaat moeten leiden, zoals bepaald in de §§ 800, 898 en 996 van de CRC-beslissing, gaat in op het moment waarop het referentieaanbod operationeel is, namelijk 6 maanden na de inwerkingtreding van de goedgekeurde kwalitatieve elementen ervan.
- 481.2. Overeenkomstig de §§ 798, 896 en 994 van de CRC beslissing begint de termijn van vier maanden waarin de onderhandelingen over toegang aangaande een aanvraag buiten het kader van het referentieaanbod moeten afgerond zijn te lopen vanaf de datum van het verzoek tot toegang.

BESLUIT

482. Gelet op de Richtlijnen 2002/21/EG, 2002/19/EG en 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad;
483. Gelet op de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;
484. Gelet op de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad;
485. Gelet op het decreet van 27 maart 2009 betreffende de radio-omroep en de televisie van de Vlaamse Gemeenschap;
486. Gelet op het gecoördineerde decreet van 26 maart 2009 over de audiovisuele mediadiensten van de Franse Gemeenschap;
487. Gelet op het decreet van 27 juni 2005 over de radio-omroep en de filmvoorstellingen van de Duitstalige Gemeenschap;
488. Gelet op het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie;
489. Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT betreffende het wholesalereferentieaanbod van Telenet in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, dat aan openbare raadpleging werd onderworpen op 20 december 2012;
490. Gelet op het ontwerpbesluit van het BIPT dat op 19 juni 2013 is overgezonden aan de CSA, de Medienrat en de VRM;
491. Gelet op de beslissing van de Medienrat van 21 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;
492. Gelet op de beslissing van de CSA van 25 juni 2013 om het ontwerpbesluit aanhangig te maken bij de CRC;
493. Na beraadslaging beslist de CRC :

- 493.1. 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.
- 493.2. onverminderd de §§ 849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011¹⁶¹, zal de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Telenet aanvangen:
- 493.2.1 hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Telenet **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen;¹⁶²
- 493.2.2 hetzij de dag waarop **tussen Telenet en de aanvrager een toegangsovereenkomst** wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.
494. Ten slotte wil de CRC Telenet eraan herinneren dat het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen gewijzigd worden door het BIPT om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigten.

¹⁶¹ 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.

¹⁶² De hoogte van deze som hangt af van de gevraagde dienst overeenkomstig §467.1 van deze beslissing.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

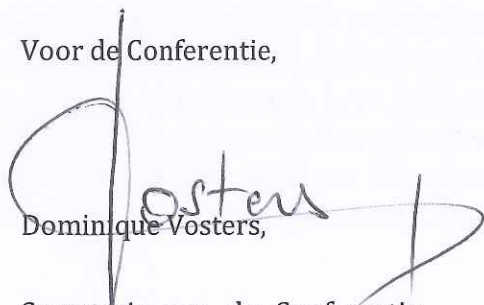
495. Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie is het mogelijk om tegen dit besluit beroep aan te tekenen bij het hof van beroep te Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel binnen zestig dagen na de kennisgeving ervan. Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

ONDERTEKENING

Ondertekening van de beslissing van de conferentie van de regulatoren voor de elektronische communicatiesector (CRC) betreffende de wholesale referentieaanbieding van Telenet in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad.

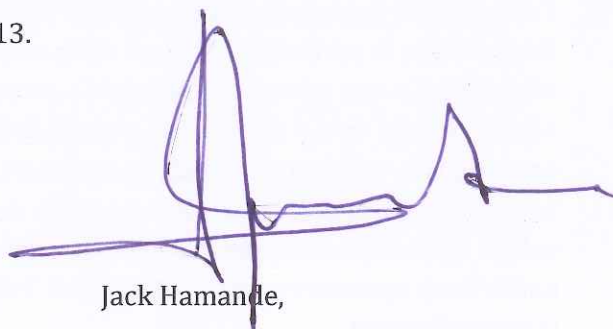
Gedaan te Brussel op 3 september 2013.

Voor de Conferentie,



Dominique Vosters,

Secretaris van de Conferentie
van de Regulators voor de
elektronische
Communicatiesector (CRC)



Jack Hamande,

Voorzitter van de Conferentie
van de Regulators voor de
elektronische
Communicatiesector (CRC)

Annexe A. SAMENVATTING VAN DE CONSULTIEREACTIES

A.1. TELENET

A.1.1. Algemeen

A.1.1.1. Wijzigingen aan het referentieaanbod

496. Telenet heeft geprobeerd haar referentieaanbod overzichtelijker te maken door het aantal documenten te verkleinen en door titels aan de documenten toe te voegen. Telenet merkt hierbij op dat een aantal documenten behorende tot het referentieaanbod nog steeds niet afgewerkt zijn en dat zij niet van plan is deze af te werken vooraleer de regulatoren haar ontwerp van referentieaanbod goedgekeurd hebben. Wat betreft andere documenten die nog in aanmaak zijn, is het ook mogelijk dat de alternatieve operatoren enkel hierover zullen kunnen beschikken na het ondertekenen van een NDA, wat slechts mogelijk is nadat deze operatoren een contract met Telenet hebben afgesloten voor de levering van televisiediensten.
497. Telenet is van mening dat wijzigingen ter uitvoering van haar referentieaanbod geen goedkeuring noodzaken van de regulatoren.

A.1.1.2. Overdraagbaarheid van de overeenkomst

498. Telenet blijft van mening dat het overdragen van het contract tussen Begunstigden geen standaard mogelijkheid kan zijn.

A.1.1.3. Implementatieperiode

499. Telenet is van mening dat een minimum implementatieperiode van 12 maanden gerechtvaardigd blijft, met of zonder precontractueel akkoord. En indien het aanbod binnen 6 maanden moet geïmplementeerd zijn, wil Telenet dat er altijd een precontractueel akkoord afgesloten wordt, waarbij ook de Begunstigde binnen 6 maand moet implementeren.

A.1.2. Technische elementen

A.1.2.1. CAS systeem

500. Telenet gaat akkoord met het installeren van een externe CAS op basis van een simulcrypt opstelling, maar stelt dat omwille van verhoogde veiligheidsrisico's een dergelijke CAS enkel mag gebruikt worden voor het Telenet netwerk. Zij verbiedt hiermee dus het gedeeld gebruik van de CAS tussen de verschillende kabelnetwerken. Daarnaast benadrukt zij het belang van een CPPS opstelling teneinde de integriteit van het Telenet netwerk te kunnen bewaken.

A.1.2.2. Certificatie

501. Telenet stelt voor dat een Begunstigde zijn Eurodocsis modem(s) en zijn (i)DTV DVB-C Decoder(s) steeds laat certifiëren door een extern, erkend en onafhankelijk certificatie bureau en dit volgens de Telenet specificaties. Telenet merkt hierbij op dat bij een Eurodocsis modem(s) de certificatie resultaten steeds gevalideerd dienen te worden door het Certification Board van Cable Europe Labs. Voor (i)DTV DVB-C Decoders is bijkomend ook een certificatie noodzakelijk door de desbetreffende vendor van de geselecteerde CAS oplossing.
502. Eenmaal de certificatie succesvol is afgesloten, zullen er interoperabiliteit (IOP) testen moeten uitgevoerd worden. Een Begunstigde zal de initiële, en de eventueel daaropvolgende, interoperabiliteitstesten uit laten voeren door een extern, erkend en onafhankelijk certificatiebureau maar enkel onder de strikte voorwaarden dat dit certificatiebureau een testomgeving heeft uitgebouwd identiek aan de referentie omgeving van Telenet. Telenet stelt verder nog drie voorwaarden aan het gebruik van een extern certificatie bureau, namelijk:
- Uitgerust: het certificatie bureau beschikt over de nodige referentieinfrastructuur om de interoperabiliteitstesten te kunnen uitvoeren;
 - Erkend: het certificatie bureau is erkend door de kabelsector voor het uitvoeren van Eurodocsis modem (m.a.w. erkend door Cable Europe Labs) en/of (i)DTV DVB-C Decoders certificatie;
 - Onafhankelijk: het certificatiebureau is operator en CPE-apparatuur vendor onafhankelijk.
503. Telenet zal bij elke software upgrade aan de Begunstigde specificeren in welke mate volledige, gedeeltelijk of geen hercertificatie nodig is. Het is wel steeds noodzakelijk dat er voorafgaand aan de Eurodocsis modem of (i)DTV DVB-C Decoder software upgrade interoperabiliteitstesten worden uitgevoerd.
504. Telenet bevestigt dat de certificatie van technici volledig gelijkloopt met wat ze voor haar eigen technici voorziet, ook wat betreft eventuele hercertificatie.

A.1.3. Operationele elementen

A.1.3.1. Voorspellingsregels

505. Het maken van gedetailleerde voorspellingen met opsplitsing per regio en bandbreedteprofiel is volgens Telenet essentieel om op tijd te kunnen detecteren volgens welke prioriteiten uitbreidingen dienen uitgevoerd te worden. Telenet gaat wel akkoord met een drempel waaronder geen voorspellingen moeten gegeven worden en een versoepeling van de voorspellingsregels tijdens de eerste zes maanden.

A.1.3.2. Migratie en massamigratie

506. Telenet wil geen migratieprocedure voorzien. Een klant moet dus volgens haar eerst afgesloten worden en kan daarna pas aangesloten worden bij de begunstigde. Bovendien vindt zij dat een procedure voor massamigratie niet binnen het kader van de CRC beslissing valt en niet proportioneel noch redelijk is.

A.1.3.3. SLA

507. Telenet accepteert het invoeren van een “SLA Validatie Bestelling”, maar vindt de targets te strikt. Daarom stelt zij zelf het volgende voor:

- 50%: binnen de werkdag
- 95%: 3 werkdagen
- 99%: 7 werkdagen

508. Met uitzondering van de 100% target, is Telenet akkoord met de voorgestelde timers voor de afhandeling van de Bestellingen zonder klantenbezoek. Telenet stelt dat een 100% doelstelling in een SLA geen realistische targetzetting is, aangezien een 100% target in de praktijk nooit kan gehaald worden.

509. Voor wat betreft de SLA bestelling met klantenbezoek stelt Telenet dat de SLA te strikt is. Ook stelt Telenet dat zij aan strengere SLA's dan Belgacom onderworpen wordt. Daarom stelt zij voor om te starten met hierna opgesomde targets voor wat betreft het uitvoeren van bestellingen en deze van nabij op te volgen na de implementatie-fase zodat de vastgelegde SLA termijnen, indien nodig, kunnen bijgestuurd worden.

- Afhandeling van Bestellingen zonder klantenbezoek:
 - 80% binnen de 10 werkdagen

 - 95% binnen de 14 werkdagen

 - 99% binnen de 20 werkdagen

- Afhandeling van Bestellingen met klantenbezoek:
 - 80% binnen de 15 werkdagen

 - 95% binnen de 28 werkdagen

 - 99% binnen de 42 werkdagen

A.1.3.4. Compensaties

510. Telenet wenst een limiet in te stellen voor de berekening van compensaties omdat bij lage volumes enerzijds de "statistische fout" bepalend kan zijn voor het al of niet behalen van de targets en anderzijds omdat bij lage volumes de kosten en de inspanning voor het opstellen van de rapportering en de validatie van een aanvraag tot compensatie niet in verhouding staat tot de eventuele gevraagde compensaties. Als alternatief hiervoor kan Telenet zich vinden in het vragen van een redelijke vergoeding aan de Begunstigde voor het nakijken van een aanvraag tot compensaties.

A.1.4. Detailopmerkingen

511. Telenet verduidelijkt dat het wijzigen van het Eurodocsis configuratiegedeelte van de Eurodocsis modem enkel kan gebeuren door Telenet teneinde de kwaliteit en integriteit van het Telenet Netwerk ten allen tijde te garanderen.

512. Telenet zal een webapplicatie ter beschikking stellen van de OLO waarbij van de begunstigde verwacht wordt dat hij deze volgens een normale spreiding zal gebruiken. De Webapplicatie zal 24/7 beschikbaar zijn behoudens periodes van onbeschikbaarheid omwille van beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten van de Telenet systemen. Deze zijn:

- Kleine beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten en eventueel bijhorende onbeschikbaarheid van de Webapplicatie vindt steeds plaats tussen 22:00u en 08:00u. Deze worden niet vooraf aangekondigd.
- Grote beheers-, onderhouds- of aanpassingsactiviteiten (zoals releases) zullen vooraf aangekondigd worden.

513. Problemen met de webapplicatie moeten door de begunstigde grondig geanalyseerd worden alvorens deze te melden aan Telenet. De melding moet gebeuren via het troubleticketing systeem waarbij volledige informatie over het probleem moet gegeven worden. Indien er geen volledige informatie wordt gegeven, zal de melding niet tijdig kunnen behandeld worden.

514. Om de operationele complexiteit zo beheersbaar mogelijk te houden hanteert Telenet een beleid om het aantal breedbandprofielen zo beperkt mogelijk te houden. Daarom wil Telenet haar historische (maar niet meer actief verkochte) profielen niet aanbieden aan een begunstigde. Wat betreft de actieve breedbandprofielen stelt Telenet dat:

- ze op elk moment kan beslissen om bepaalde breedbandprofielen niet meer actief te ondersteunen en uit te faseren en dat de Begunstigden die dit profiel gebruiken hun klanten dienen te migreren naar een ander actief breedbandprofiel;
- ze op elk moment kan beslissen om de specificaties van actieve breedbandprofielen te wijzigen en dat die wijzigingen ook automatisch van toepassing zullen zijn op Begunstigden die deze breedbandprofielen gebruiken.

A.2. BELGACOM

A.2.1. Algemeen

515. Belgacom wenst een onmiddellijke aanvang van de implementatieperiode, met een maximale duur van 6 maanden, nadat het besluit betreffende de kwantitatieve elementen is gepubliceerd.
516. De kabeloperatoren dienen te bevestigen dat het referentieaanbod alle essentiële elementen bevat om de groothandelstoegang die werd opgelegd in de CRC beslissingen effectief operationeel te kunnen maken.
517. Het referentieaanbod dient voldoende gedetailleerd en ontbundeld te zijn, en een beperkt aantal gegroepeerde bijlagen te hebben.
518. Belgacom vraagt een exact overzicht van het volledige dekkinggebied van haar activiteiten.
519. Belgacom is van mening dat de kabeltelevisieoperator een garantie moet geven op het bestaan van “Chinese walls” voor wat betreft diens wholesale en retailafdelingen.
520. Belgacom wenst de schrapping van alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten uit het referentieaanbod dat in het kader van de kwantitatieve beslissing werd opgesteld.
521. Belgacom kan zich niet vinden in de stellingname door de kabeloperatoren dat de begunstigen van het wholesaleaanbod hun producten enkel aan een residentiële gebruiker mogen verkopen, daar dit een belemmering van de concurrentie inhoudt.
522. Tot slot, in het algemeen, dient de concrete uitwerking van de regelgevende maatregelen die betrekking hebben op operationele processen uit deze CRC beslissingen in principe afgestemd te worden met de bestaande uitwerkingen van dergelijke processen binnen andere domeinen van de elektronische communicatie.

A.2.2. Content gerelateerde aspecten

523. Belgacom wenst minstens over een lijst te kunnen beschikken waarin alle zenders worden opgenomen die via analoge kanalen uitgezonden worden op het spreidingsgebied van de kabeloperator. Deze lijst moet aangeven in welke gemeenten de zenders beschikbaar zijn, bijvoorbeeld door vermelding van de verschillende postcodes.
524. Voor wat de contentrechten betreft, meent Belgacom dat de controle op het in bezit zijn en naleven ervan een aangelegenheid is die enkel de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties aanbelangt.

525. Voor wat betreft wijzigingen aan het analoge radio- en televisieaanbod, ontbreekt er volgens Belgacom een proces om deze wijzigingen te communiceren. Vooreerst dient de informatie niet-discriminerend verspreid worden tussen de Begunstigden en de retailklanten van de kabeloperator. Daarnaast dienen notificatietermijnen te worden gerespecteerd van minimaal 6, 12 en 24 maanden respectievelijk voor het toevoegen van een nieuw analog kanaal, de gedeeltelijke verwijdering van één of meerdere analog kanalen, en de volledige stopzetting van een analog aanbod. Bij de volledige afschaffing van het analoge aanbod waarbij de kabeloperator zelf zijn eigen abonnees overzet op een gelijkwaardig – lineair – digitaal alternatief, dient de kabeloperator dit ook als alternatief aan de begunstigden voor analoge doorverkoop aan te bieden.
526. Voor wat het mozaïek- en informatiekanaal betreft, mag dit volgens Belgacom niet enkel ter beschikking staan van de kabeltelevisieoperator ter promotie van hun eigen producten en diensten, maar dient dit kanaal tevens ter promotie van de producten en diensten van de Begunstigde operatoren. Dit dient op gelijke wijze te worden verdeeld onder alle operatoren.

A.2.3. Aansluiting en installaties & certified technicians

527. Belgacom verzoekt dat het referentieaanbod aangepast wordt in overeenstemming met opmerkingen inzake “aansluitingen” en “installaties”, alsmede inzake certified technicians.
528. Doorheen het ontwerpreferentieaanbod en het ontwerpbesluit worden de begrippen installatie en aansluiting door elkaar gebruikt, zonder duidelijke afbakening. Het referentieaanbod dient zeer duidelijk de verschillende mogelijke - meest gangbare - scenario's te onderscheiden.
529. Inzake certified technicians dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de alternatieve operator die analoge televisie doorverkoopt om ofwel de aansluitingen desgevallend te laten uitvoeren door de kabeltelevisieoperator, ofwel deze zelf uit te voeren.

A.2.4. Voorspellingssysteem

530. Belgacom meent dat inzake de doorverkoop van analoge televisie het opleggen van een voorspellingssysteem niet nuttig en zodoende overbodig is. De noodzaak voor een voorspellingssysteem vindt zijn origine namelijk in het efficiënt kunnen organiseren van de werklust bij de kabeltelevisieoperator. Omwille van de zeer beperkte omvang van mogelijke technische interventies inzake analoge televisie is er geen noodzaak aan dergelijke informatie om deze werklust te kunnen organiseren.

A.2.5. Technische elementen

531. De technische vereisten die worden opgelegd in het kader van de toegang tot een analoge doorverkoop mogen niet wezenlijk verschillen van deze die van toepassing zijn bij de verkoop van analoge televisie aan een eindklant van de kabeltelevisieoperator.

A.2.6. Bestellingen en web-interface

532. Voor wat de bestellingsprocedure betreft, dient het referentieaanbod afgestemd te worden op gangbare regelgevende afspraken die gebruikt worden in andere domeinen van de elektronische communicatie sector.
533. Zo ontbreekt in het ontwerppreferentieaanbod het volledige overzicht van de nodige gedetailleerde gegevens die de Begunstigde moeten toelaten om een webinterface te kunnen gebruiken voor het beheer van bestellingen.
534. Bijgevolg dient de regulator in zijn besluit op te leggen dat deze technische specificaties ter beschikking worden gesteld binnen de twee weken na de kennisgeving van het besluit. De regulator dient erop toe te zien dat deze verplichting wordt nagekomen.

A.2.7. General terms and conditions

535. In het algemeen dienen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden ervoor te zorgen dat de Begunstigde de betrokken groothandelsdienst kan afnemen door het contract in het referentieaanbod zonder meer te ondertekenen.

A.2.8. LOA

536. Belgacom verzoekt dat het ontwerp met voorgestelde teksten en principes inzake “letters of authorisation” worden aangepast om in overeenstemming te zijn met de gangbare regelgeving inzake het vermijden van slamming van elektronische communicatiediensten, wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische-communicatiedienst bij een operator om een elektronischecommunicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen.

A.2.9. Implementatie

537. De uitvoering van de toegangsmaatregel van doorverkoop van analoge televisie zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit van de regulatoren en in het ontwerppreferentieaanbod is in strijd met de principes uit de CRC-beslissingen.
538. De implementatie wordt afhankelijk gemaakt van een engagement van de Begunstigde, waar hij principiële beslissingen moet nemen, met onomkeerbare financiële investeringsrisico's die mogelijk volledig onafhankelijk zijn van zijn eigen wil.
539. Belgacom betwijfelt de noodzaak van het invoeren door de kabeltelevisieoperator van een “Implementatie en test fase”, minstens voor wat betreft analoge doorverkoop.

A.3. MOBISTAR

A.3.1. Algemene Opmerkingen

540. De referentieaanbiedingen hebben een gebrek aan maturiteit: operationele & technische aspecten die noodzakelijk zijn voor de implementatie ontbreken. Er moeten werkgroepen georganiseerd worden om deze aspecten op te klaren. De opgedane kennis met BRxx moet gebruikt worden om sneller een volwaardig aanbod uit te werken

- 541. Een setup fee moet niet-discriminerend, proportioneel & gerechtvaardigd zijn en mag niet een voorwaarde zijn voor het ondertekenen van het contract.
- 542. Een beperking tot residentiële klanten is discriminerend. B2B & wholesale diensten moeten toegestaan worden.
- 543. Chinese walls moeten geïmplementeerd worden.
- 544. Mobistar vraagt toegang tot vaste telefonie via EMTA of andere simpele oplossing.
- 545. Reactietermijnen om op redelijke vragen te antwoorden of om een contract te ondertekenen moeten duidelijk vermeld worden.

A.3.2. Implementatie

- 546. Er is een te grote complexiteit en te veel divergentie tussen de aanbiedingen van de verschillende kabeloperatoren, zodat de implementatietijd & implementatiekosten oplopen voor de alternatieve operator om een nationaal retailaanbod uit te werken. Een gestandaardiseerde oplossing is noodzakelijk om de processen te vereenvoudigen.
- 547. Een gefaseerde implementatie waarbij VOD later geïmplementeerd wordt, is onaanvaardbaar. Klanten verwachten een TV product inclusief VOD & interactiviteit.
- 548. Maar, gelet op de voornoemde complexiteit & de vele ontbrekende elementen vraagt Mobistar wel een gefaseerde implementatie, waarbij fase 1 een doorverkoop aanbod zou moeten zijn.
- 549. Integratietesten & friendly user testen moeten voorzien worden tijdens de implementatiefase.

A.3.3. Zenders

A.3.3.1. Contentrechten

- 550. Mobistar vraagt een analoog aanbod waar de contentrechten reeds inzitten. In het huidige voorstel zou de begunstigde niet van het analoge doorverkoop aanbod gebruik kunnen maken indien de onderhandelingen met één analoge zender falen.
- 551. Het bewijzen van de bekomen contentrechten is onnodig en valt buiten de toegangsverplichting.

A.3.3.2. Eigen Zenders

552. In RO moet duidelijk staan beschreven hoe de begunstigde zijn eigen pakket en product mix kan definiëren. Mobistar moet de kans krijgen een aantal specifieke eigen digitale zenders te distribueren via kabelaanbod. (bijv. Wanneer kabelaar een digitale zender schrapte en begunstigde die wil behouden). Een halve MUX (25Mbps) zou moeten volstaan per begunstigde voor een eigen aanbod.

A.3.3.3. Zenderlijst & Specificaties

553. Een frequentieplan van de zenders moet voorzien worden per regio, en niet enkel via postcode opvraagbaar zijn op een website. In dat plan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.

554. De zenderlijst moet informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.

555. Het Barker kanaal moet verwijderd worden of de promotijd moet evenredig verdeeld worden onder alle operatoren op kabelnetwerk.

556. Volgens Mobistar ontbreekt er informatie over het gebruik van extra informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...). De Kabeloperator moet toelichtingen geven over de extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt, alsook over de gebruikte formaten.

557. De zenderlijst moet als een fast scan table via DVB-SSU naar de decoder gestuurd worden.

A.3.3.4. Aanpassing zenderaanbod

558. Elke aanpassing van het analoog zenderaanbod moet door de regulator goedgekeurd worden.

559. Een analoge uitfasering moet 3 jaar op voorhand aangekondigd worden aangezien de voorbereiding ervan met de contentrechtenhouders 2 jaar vraagt.

560. In dit kader stelt Mobistar de volgende notificatietermijnen voor:

- Toevoegen analoge zender: 3 maanden.
- Verwijderen analoge of digitale zender: 1 maand voordat kabeloperator zijn eigen klanten verwittigt.
- Stopzetten analoge diensten: minimum 24 maanden
- Nieuwe digitale zender: meteen na het nemen van de beslissing communiceren.
- Verandering in DVB multiplexing of Audio/Video CODEC: minstens 6 maanden

A.3.4. Certificatie

561. Er is geen nood aan lange certificatieprocedures aangezien DVB-C en DOCSIS volwassen genoeg en goed gekende standaarden zijn.

562. Indien de kabeloperator bijkomende certificatietesten van de decoder vraagt bovenop de standaard, dan moeten die relevant, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn.
563. Mobistar wil EuroDocsis als certificatiepartner gebruiken. Mobistar wil ook de mogelijkheid hebben om dezelfde modem te gebruiken als de kabeloperator. Daarom moeten de technische specificaties & de tarifiering van die modem opgenomen worden in het aanbod.
564. De technische specificaties (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) van de decoder alsook de certificatieprocedure door CAS vendor moeten zo snel mogelijk verstrekt worden

A.3.5. CAS

565. Mobistar moet zijn eigen decoder kunnen ontwikkelen voor een nationaal aanbod en pleit voor een DVB simulcrypt oplossing of een DOCSIS Settop Gateway oplossing zodat er geen 3 verschillende CAS implementaties noodzakelijk zijn.
566. Voor CAS vraagt Mobistar een benadering met 1 gemeenschappelijke simulcrypt interface wat veel eenvoudiger en goedkoper is qua implementatie bij de 3 verschillende kabeloperatoren. Het laat ook 1 CAS en 1 decoder toe bij de begunstigde voor de 3 aanbiedingen in tegenstelling tot de API benadering.
567. In geval van simulcrypt moet elke begunstigde zijn eigen CAS vendor kunnen kiezen en daar een contractuele relatie mee aangaan wat de certificatie van de decoder door CAS vendor gemakkelijker maakt. Mobistar moet kans krijgen om zijn bestaande decoder met ViaAccess als CAS provider verder te gebruiken en te ontwikkelen.
568. In het geval van Simulcrypt standard moet de kabeloperator enkel de Mobistar CAS sleutels (EMM's & ECM's) transparant versturen en is er enkel een minimale CAS infrastructuur van Mobistar in headend van kabelaar nodig (collocatie).
569. Moderne CAS systemen hebben voldoende bescherming tegen piraterij door "chipset pairing", waarbij een specifieke decoder aan één smartcard gekoppeld wordt.
570. Er zijn veel competitieve aspecten verbonden met de CAS, waaronder de certificatie en de implementatie van nieuwe features.

A.3.6. P&O

571. Een speciale verhuisprocedure moet uitgewerkt worden. Een procedure met 2 stappen is niet aanvaardbaar wanneer de klant in hetzelfde dekkingsgebied blijft.
572. Toegang tot de centrale van kabeloperator moet geregeld worden indien daar Mobistar equipment (video server, CAS,...) moet geplaatst worden.

A.3.6.1. **Installatie**

- 573. Mobistar moet een aansluiting kunnen aanvragen via wholesale voor een klant die nog geen kabelaansluiting heeft.
- 574. Mobistar vraagt om maximaal één klantenbezoek te doen voor alle installatietaken of reparatietaken samen. Mobistar kan daarvoor techniciens gebruiken die ze zelf certificeert of de reeds door de kabelaar gecertificeerde subcontractors gebruiken. Dit certificatieproces moet in detail zo snel mogelijk gecommuniceerd worden (procedure, noodzakelijke kennis, timing, kosten) en moet identiek zijn voor zowel retail als wholesale.
- 575. Een gecertificeerde technicien moet in staat zijn 95% van de taken alleen te doen (SNA, NIU installatie, SNR aanpassing, deactivatie, ...).
- 576. Er is geen NIU installatie nodig wanneer klanten reeds een NIU (digitaal & breedband) hebben of geen NIU nodig (analoog) hebben. Een self install optie moet aanwezig zijn in het geval de eindgebruiker reeds gelijkaardige diensten afnam op het kabelnetwerk.
- 577. De installateur moet de klant 3 dagen voor het klantenbezoek opbellen/smsen om de installatiedatum te bevestigen. De klant wordt 30min voor het bezoek gebeld.
- 578. Een installatiedatum moet via een geautomatiseerde interface kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden. Dit geldt tevens voor een follow-up klantenbezoek dat in samenspraak met de eindgebruiker moet vastgelegd worden ter plaatse. Net zoals voor retail moet het mogelijk zijn om te installeren op zaterdag en tijdslot indicatie AM/PM te krijgen.
- 579. Er moet in detail gedefinieerd worden wat er omvat zit in een standaardinstallatie en wat de kostprijs van de mogelijke extra's is. Een standaardinstallatie omvat volgens Mobistar alle werken tot aan de NIU inclusief, 10m coax & 10m netwerkkabel bij de begunstigde. De installatie van elektriciteitsaansluitingen of muuraansluitingen is niet redelijk.
- 580. Op einde van installatie moet rapport gemaakt worden met kwaliteitparameters van de lijn, bevestiging van goede werking, handtekening klant, extra opties gekozen door klant, ...

A.3.6.2. **Repair**

- 581. Bij repair onderscheid maken tussen onderbreken & degraderen van een dienst. Wanneer er een impact op regionaal niveau is, moet het ook buiten business uren opgelost worden.
- 582. Helpdeskuren moeten zelfde zijn als voor retail.
- 583. Een preventief onderhoud moet 5 dagen op voorhand gecommuniceerd worden.

584. Wat netwerk supervisie en monitoring betreft, moet er duidelijk zijn welke elementen hieronder vallen en van waar de verantwoordelijkheid voor Mobistar begint. Voor supervisie- en probleemoplossing moet Mobistar via het netwerk van de kabelaar de toegang krijgen tot real-time modeminfo (software release, profile, kanalen, signaalniveaus), de modem kunnen herstarten en de performantie meten.

A.3.6.3. IT

585. Om problemen bij de klant op te lossen, moet Mobistar via de remote management console toegang o.a. de volgende zaken kunnen checken : Signaalniveaus, Service parameters (service flow, speed,...) & IP connectivity ("remote ping").

586. De eligibility tool moet voldoende nauwkeurig zijn om foute verkopen te vermijden en moet 24/7 beschikbaar zijn voor webverkoop. De tool moet naast de beschikbare diensten ook info geven over de beschikbare kanalen, de aanwezigheid van NIU, de beschikbare breedbandsnelheid. Als er reeds een modem aanwezig is dan moeten de uitgelezen snelheid, SNR & round trip delay getoond worden.

587. Aanpassingen aan IT interface en processen moeten 3 à 12 maanden op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering. Een tabel moet toegevoegd worden aan RO met alle mogelijke veranderingen die kunnen optreden, waarbij er tevens indeling gemaakt wordt op basis van impact.

588. IT maintenance mag niet gebeuren tijdens shopuren. Dit zou een zware impact op verkoop kunnen hebben.

589. Er moet een fall back procedure zijn wanneer IT systeem down is.

A.3.6.4. Massamigratie

590. Mobistar gaat akkoord met het toevoegen van massamigratie procedures. 200 migraties per dag is redelijk.

A.3.6.5. Billing

591. Onduidelijk of het verkeer tussen 2 gebruikers die verbonden zijn aan dezelfde CMTS via Mobistar netwerk passeert. Indien niet, dan moet dergelijk data verbruik meegedeeld worden voor facturatie doeleinden.

A.3.7. Breedband

592. Aanpassingen aan breedbandaanbod (bijv. addition, change or removal of speed profiles, change in the DOCSIS infrastructure, standards) moeten 3 à 12 maanden op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering.

593. Eenvoudiger implementatie en provisioning van breedband is mogelijk via de DVB simulcrypt standaard, waarbij één gemeenschappelijke DOCSIS OSS interface gecreëerd wordt op basis van DHCP/TFTP. In Frankrijk wordt dit gebruikt door Numéricable die aan Bouygues wholesalediensten aanbiedt. Op die manier krijgt de begunstigde meer onafhankelijkheid en kan de kabeloperator nog de controle behouden via de CMTS management console.
594. Mobistar verkiest de Virtual routing oplossing van Tectéo/Brutélé/Voo & Numericable boven de GRE tunneling die Telenet voorstelt en die ze zelf niet voor retail gebruikt. Maar een verdere vereenvoudiging is volgens Mobistar mogelijk door optioneel de bestaande routing & connectie tot internet via bestaande peeringcontracten van de kabeloperator te gebruiken.
595. Mobistar is bereid zelf de TFTP server te beheren, die het configuratiebestand (snelheid & QoS) naar de modem stuurt. Mobistar gaat akkoord dat de kabeloperator deze configuratiebestanden op voorhand valideert, maar dit moet wel voldoende snel (binnen de 5 WD) gebeuren.
596. Er is geen extra complexiteit in netwerk als er meer profielen zijn. 8 dedicated profielen per begunstigde zou moeten volstaan.
597. De kabeloperator moet meer info geven over IP adresgebruik & migratie van IPv4 naar IPv6.
598. Er is informatie nodig over hoe CMTS kan geconfigureerd worden voor legale interceptie en tapping.

A.3.8. Interactiviteit

599. Interactieve diensten zoals netwerk PVR, tweede scherm, TV widgets, afstandsbediening, enz., moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden door Mobistar over het netwerk van de kabeloperator.
600. In het RO mag er geen enkel verbod staan om tablets, smartphones, pc, e.d. te gebruiken voor second screen applicaties. Mobistar wil het tv signaal hiervoor hergebruiken.
601. De regulatoren zouden een gemeenschappelijke standaard/platform moeten opleggen voor de distributie van catch up content gezien de grote verschillen tussen broadcasters. Mobistar wil gebruik maken van de content die de kabeloperator reeds verzameld heeft.
602. Wat interactiviteit betreft ontbreekt gedetailleerde informatie over het installeren en de specificaties (IP architectuur, routing, interconnectie, service flow parameters,...) van het bidirectioneel return path. Service flow & QoS moeten door Mobistar kunnen beheerd worden.

A.3.9. SLA & Forecasts

A.3.9.1. Forecasts

603. De forecasts mogen niet gebruikt worden om SLA verplichtingen te ontlopen. Het niveau van detail moet op een niet-discriminerende manier worden vastgelegd.
604. De gevraagde forecast is te gedetailleerd en onredelijk. Dezelfde regels als voor retail moeten van toepassing zijn. Een kwartaalforecast voor elke productlijn (analoog, digitaal, breedband) geglobaliseerd over alle spelers is redelijk. Het niet aanbieden van een SLA bij incorrecte forecast is discriminerend.
605. Er moet voldoende vrijheid zijn om originele forecasts aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA verplichtingen leidt.

A.3.9.2. SLA

606. De SLA timers zijn veel te hoog. Op basis van steekproef blijkt dat een retailklant meestal binnen de 2 weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is noodzakelijk. Mobistar stelt lagere waarden voor.
607. Mobistar vraagt bijkomende SLA op de levering van de diensten (validatie, totale tijd om te activeren, respecteren afspraak, respecteren opleveringsdatum, ...)
608. Nood aan bijkomende SLA op de beschikbaarheid (99.5%) & de snelheid van de IT systemen alsook de correctheid van de informatie die door de IT systemen verstrekt wordt.
609. SLA compensaties moeten van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen, voldoende hoog om aan te zetten tot verbetering en de schade te compenseren. Huidige compensaties moeten hoger zijn omdat Mobistar niet alleen de maandelijkse huur verliest, maar daarnaast ook extra operationele kosten en imagoschade heeft. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.
610. Geen SLAs tijdens de eerste 6 maanden betekent het wegvallen van druk om degelijke dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van learning curve gedurende de eerste 2 maanden.
611. De learning curve moet een curve voor de hele markt zijn. Ze begint te lopen van zodra de eerste operator een wholesaledienst afneemt en niet telkens opnieuw bij de volgende operatoren.
612. Voor repair stelt Mobistar voor om 4 prioriteitsniveaus in te voeren met daaraan gekoppeld een verschillende SLA :

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH*	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

* Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

613. De SLA reporting moet gratis publiek gemaakt worden.

614. Bij volgende zaken is een stopklok niet gerechtvaardigd : (i) Installation is not possible, (ii) repair is not possible. Daarnaast moeten volgende zaken verduidelijkt worden: (i) contact-details incomplete or incorrect (een misspelde naam kan geen reden zijn) , (ii) repairs because the installation was not conform (it should be avoided that any reason is misused in order to use a stop-clock).

A.3.9.3. GT&C

615. De kabeloperator mag niet tussenkomen in de contractuele relatie tussen Mobistar en de klant.

616. Wanneer er geen NIU is (bijv. analoog) moet de plaats waar de coaxkabel het huis binnenkomt als scheidingspunt tussen de 2 netwerken gedefinieerd worden.

617. Mobistar bevestigt dat ze "full ownership" van de klant wil en dat ze verantwoordelijk is voor klantenacquisitie.

618. Een LoA is disproportioneel: een ondertekend contract moet voldoende bewijs zijn. Een klant zal nooit klantnummer kabeloperator bij zich hebben in de Mobistar shop.

A.3.9.4. VOD

619. Mobistar vraagt VOD over DOCSIS als oplossing. Op basis van netneutraliteit moet dit mogelijk zijn. VOD over DOCSIS zou op basis van non-discriminatie ook mogelijk moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VOD volume mag niet in rekening genomen worden voor volumelimiet breedband.
620. Indien VoD oplossing over breedband niet lukt, dan is de Tecteo/Brutélé oplossing het meest aangewezen. Een VOD oplossing op basis van het delen van EDGE QAM resources vraagt echter veel integratie.
621. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximum 6 extra VoD sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VOD over DOCSIS aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max 16Mbps, wat minimaal is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer. Het is de efficiëntste en goedkoopste oplossing.
622. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat de belasting van VoD over DOCSIS per node minder wordt.

A.3.10. Specifieke opmerkingen over bepaalde kabeloperatoren

A.3.10.1. Telenet

623. Mobistar vraagt een beter gestructureerd aanbod waar ook de ontbrekende elementen aan toegevoegd worden.
624. Er wordt geen informatie gegeven over hoe de diensten die aan Mobistar klanten geleverd worden, getraceerd & gemonitord worden: bijv. afleveren van de VOD aan de eindklant.
625. Mobistar wil een pre-invoice op basis van de maandelijks gerapporteerde volumes (en niet de forecasts). Er moet duidelijkheid zijn over hoe het dagelijks VoD verbruik & de eenmalige tarieven aangerekend worden.
626. De connectie van de eigen CAS via een specifieke IT interface / proxy architectuur aan HeadEnd van Telenet is veel te complex en onnodig. Een goedkopere oplossing via simulcrypt standaard volstaat.
627. Slechts   n CAS-systeem voor derden toelaten is discriminerend.
628. Onaanvaardbaar dat Telenet alle interactieve diensten verbiedt die verschillend zijn van VOD, Radio&TV en EPG. Dit laat niet toe om te differentiëren.

629. De verplichting om GRE tunneling toe te passen voor al het IP verkeer (breedband, interactiviteit) is disproportioneel en niet in lijn met de DOCSIS specificaties. Daarnaast is het discriminerend omdat het niet voor retail wordt toegepast. Het is een verouderde technologie die in veel apparatuur niet meer ondersteund wordt en voor extra kosten en lagere bandbreedtes zorgt.
630. DOCSIS standaard & modem certificatie door Excentis en de DVB-C standaard & decoder certificatie door CAS verstreker zouden moeten volstaan. "Proof Of Concept" met verdere certificatie door Telenet voor elk nieuw toestel is overbodig.
631. De modem certificatie proces in TLN-WRO-TA-B-C-PAAA is niet relevant van zodra de oplevering gevalideerd werd per regio via een officiële ontvangst.
632. Mobistar moet in staat zijn de modem te controleren. Er is geen reden waarom dit gecontroleerd moet worden door Telenet en via proxies moet verlopen.
633. Telenet moet beschrijven wat de procedures zijn voor klanten die netwerkveiligheid in gevaar brengen. Acties moeten in samenspraak met begunstigde genomen worden.
634. Geen ondergrens van aantal bestellingen voor SLA.
635. Het gebruik van eligibility tool mag niet aangerekend worden aangezien het om basisservice gaat.
636. De tarieven voor analoge TV mogen niet duurder zijn omdat er digitale kanalen meegeleverd worden.
637. De VOD oplossing van Telenet is te complex:
- Een specifieke API moet voorzien worden tussen VOD van Telenet en decoder/CAS van begunstigde wat niet evident is.
 - Slechts 2 onderdelingsniveaus in de catalogus mogelijk.
 - Een specifieke beeldencodering (lichtststerkte, zwartniveau, ...) wordt opgelegd en bandbreedtekwiteit moet dezelfde zijn als Telenet wat onredelijk is.
 - Er moet meer duidelijkheid zijn over het verdelen van de bandbreedte, want RO verdeelt het op basis van "the relative weight of the AO customer base on that node/area." wat onduidelijk is.
 - Geen info over eigen content toevoegen / CMS beschrijving.

A.3.10.2. Coditel

- 638. Een inschatting van aantal NIU installaties is onmogelijk omdat Mobistar geen zicht heeft op hoeveel er reeds geïnstalleerd zijn. Het betalen van penalties voor overschatting van de volumes is onaanvaardbaar.
- 639. Het aantal aanvragen via webservice mag niet beperkt worden tot de gemaakte forecast.
- 640. De voorwaarden in hoofdstuk 5 omtrent implementatiekost en bankgarantie zijn disproportioneel. De implementatietijd is te lang.
- 641. Er moet verduidelijkt worden wat er gebeurt met klanten die nog geen NIU hebben.
- 642. Een publiek statisch IP adres moet een optie blijven, geen standaard instelling.
- 643. Een procedure voor het upgraden van firmware van de tv decoder moet voorzien worden.
- 644. Er moeten minstens twee interconnectiepunten zijn. Eén volstaat niet wegens gebrek aan redundantie.
- 645. Mobistar moet de parameters van de klant (breedbandsnelheid, tv boeketten, ...) kunnen aanpassen zonder tussenkomst kabeloperator.
- 646. Onduidelijk of de activatie timer niet van toepassing is op klantenbezoek of dat de afwezigheid van een klant aanleiding geeft tot stopklok.
- 647. De verplichting om minimaal het digitaal TV basispakket van Coditel met 130 kanalen te nemen is onaanvaardbaar. Een filtering van kanalen kan heel gemakkelijk door de CAS gebeuren. Een aangepaste zenderlijst voor de begunstigde moet mogelijk zijn.

A.3.10.3. Brutélé

- 648. De facturatie mag enkel beginnen na een complete activering van de klant.
- 649. De ontbrekende GT&C sectie is noodzakelijk om het aanbod te kunnen evalueren.
- 650. Het overnemen van de retailclausules van Brutélé in retailcontracten van Mobistar is onaanvaardbaar.
- 651. Er is geen reden waarom Mobistar aansprakelijk is ten aanzien van derden indien het contract wordt stopgezet.
- 652. Zaterdag als "open days" definiëren aangezien winkels open zijn.

653. Een onbetaalde retailfactuur tussen klant en kabelaar mag geen impact hebben op wholesaledienstverlening.
654. Volgende zin is onaanvaardbaar: "De facturering van het abonnement door <Begunstigde> zal ophouden en worden overgedragen aan TECTEO in geval van maatregelen ter bescherming van de continuïteit van de dienst voor de eindgebruiker. "
655. Voor de binnenhuisbekabeling mogen geen merken opgelegd worden enkel nationale/europese standaarden. Dezelfde kabels moeten bruikbaar zijn bij de 3 kabeloperatoren.
656. Een interconnectie met 2 POPs ipv 6 POPs voor nationale dekking zou voldoende moeten zijn.

A.4. KPN GROUP BELGIUM

657. KPN Group Belgium beschikt via SNOW over een basis-aanbod dat zij graag zou uitbreiden met een aanbod gebaseerd op de kabel. Er kijken vandaag nog steeds zowat 3 tot 4 op de vijf huishoudens via hun historische kabeltelevisieoperator. Dit wijst op het blijvende belang van kabel voor de televisiedistributie.
658. Een uitermate snelle uitvoering zonder verdere hindernissen moet gegarandeerd worden. De implementatie (maximum 6 maanden) dient – zoals voorzien in de beslissingen van 1 juli 2011 - onmiddellijk te starten na het definitief worden van minstens het kwalitatief besluit.
659. De implementatie moet onmiddellijk gebeuren door de kabelaars, zonder dat er een precontractuele of contractuele verbintenis getekend wordt. Voorafbetaling is een extra drempel en dit zou de concurrentie afschrikken. In elk geval dient een voorafbetaling afgewogen te worden t.o.v. de noodzaak voor stabiliteit.
660. Er moet vermeden worden dat de kabeloperatoren in een klap en op korte termijn analoge TV gewoon kunnen uitschakelen. Stabiliteit is noodzakelijk om commerciële beslissingen te kunnen nemen.
661. Een volwaardig alternatief voor de uitfasering van analoog moet voorzien worden. Bijvoorbeeld de doorverkoop van een gedigitaliseerd basisaanbod.
662. Er moet vermeden worden dat kabeltelevisieoperatoren "exclusiviteitsdeals" zouden sluiten met zenders om de doorverkoop van analoge kabeltelevisie te belemmeren. Wijzigingen in het zenderaanbod bij de kabelaar hebben een impact op afnemer aanbod door lange termijn contracten met zenders.
663. De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk worden vastgelegd.

664. Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).