

**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 21 JANUARI 2013  
BETREFFENDE  
HET WHOLESALEREFERENTIEAANBOD  
VAN CODITEL**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: 20 februari 2013  
Aanspreekpunt: Thomas Gille, ingenieur-adviseur (02 226 88 55)  
Antwoordadres per e-mail: [Thomas.gille@bipt.be](mailto:Thomas.gille@bipt.be)

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

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>PROCEDURE</b> .....	<b>4</b>
2.1	VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	4
2.2	NATIONALE RAADPLEGING.....	5
2.3	DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	6
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING.....	7
<b>3</b>	<b>REGLEMENTAIR KADER</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN CODITEL</b> ....	<b>12</b>
4.1	VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM) .....	12
4.2	CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI .....	17
4.3	VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	21
4.4	TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.....	24
4.5	VIDEO ON DEMAND (VOD) .....	26
4.6	HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE .....	32
4.7	HET VERSCHIL TUSSEN RETAIL EN WHOLESAL PROFIELEN.....	33
4.8	VERBOD OP IP STREAMING VOOR TV DIENSTEN.....	35
4.9	DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD .....	37
<b>5</b>	<b>ANALYSE VAN DE SLA</b> .....	<b>47</b>
5.1	SLA VALIDATIE.....	48
5.2	SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK .....	49
5.3	SLA REPARATIE.....	51
5.4	HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE .....	52
5.5	HET ONTBREKEN VAN COMPENSATIES .....	53
5.6	DE LEERCURVE .....	57
<b>6</b>	<b>DE IMPLEMENTATIEPERIODE</b> .....	<b>59</b>
6.1	PROBLEEMSTELLING .....	59
6.2	ANALYSE.....	59
6.3	CONCLUSIE .....	60
<b>7</b>	<b>BESLUIT</b> .....	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>BEROEPSMOGELIJKHEDEN</b> .....	<b>64</b>
<b>9</b>	<b>ONDERTEKENING</b> .....	<b>65</b>

## 1 INLEIDING

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

## 2 PROCEDURE

### 2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

5. Vanaf de inwerkingtreding van het CRC besluit aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Coditel zes maanden om een voorstel tot referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Coditel 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 Coditel na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven<sup>1</sup> met grieven opgesteld ten aanzien van Coditel wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden. Daarbij werd Coditel eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschafte elementen.
6. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een pre-consultatie georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT overgemaakt.
7. Teneinde Coditel bij te staan, heeft het BIPT, op vraag van Coditel, een aantal vergaderingen met Coditel over de verschillende elementen van een referentieaanbod gehad op 4 augustus 2011, 18 januari 2012 en 30 maart 2012.
8. Het BIPT heeft een beroep gedaan op een consultant om ondersteund te worden met de analyse van het referentieaanbod zowel op technisch als op operationeel niveau. Bovendien heeft deze consultant de opdracht gekregen om een model van referentieaanbod uit werken op basis van de gekregen informatie van de kabeloperatoren.
9. Het ontwerp van 30 maart 2012 bleek na een volledige analyse van het BIPT nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Daarom heeft het BIPT op 16 augustus 2012 op een niet exhaustieve basis zijn commentaren op het door Coditel voorgelegde referentieaanbod opgesomd, wat bedoeld was om Coditel reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod te wijzen en om het te wijzen op de nog steeds bestaande onvolledigheden van zijn aanbod. Daarnaast heeft het BIPT op dat moment ook een model van referentieaanbod overgemaakt aan Coditel om het 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.
10. Coditel heeft op dat moment de tijd gekregen tot 5 oktober 2012 om zijn referentieaanbod te vervolledigen en werd gevraagd om zijn referentieaanbod aan te passen

---

<sup>1</sup> Brief van het BIPT van 16 februari 2012 aan Coditel.

overeenkomstig de commentaren van het BIPT. Tevens werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren. Tijdens deze periode heeft er nog één vergadering met Coditel plaats gevonden op 26 september 2012. Op vraag van Coditel is een bijkomend uitstel tot 26 oktober 2012 door het BIPT verleend.

11. Op 27 oktober 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Coditel ontvangen. Coditel heeft op 28 november 2012 nog bijkomende aanpassingen aan het BIPT overgemaakt.

## 2.2 NATIONALE RAADPLEGING

### 2.2.1 Wettelijke basis

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

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

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

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

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

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

---

<sup>2</sup> Wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

## 2.2.2 Synthese van de reacties

13. [Wordt later ingevuld]

## 2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

### 2.3.1 Wettelijke basis

14. Op aangeven van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de Federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie<sup>3</sup>.
15. In artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

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

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

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

---

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

### 2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulatoren

16. [Wordt later ingevuld]

## 2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

### 2.4.1 Wettelijke basis

17. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn<sup>4</sup> bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de nationale regelgevende instanties als volgt moeten worden geconsulteerd:

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

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

*van invloed is op de handel tussen de lidstaten,*

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

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

*“Art. 40/13 § 3. Voorzover 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.*

---

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

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

#### **2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging**

19. [Wordt later ingevuld]

### 3 REGLEMENTAIR KADER

20. De wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>5</sup>
21. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>6</sup>
22. 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 Coditel moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Coditel 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 breedbanddiensten.<sup>7</sup> Coditel moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van het CRC besluit aan het BIPT overgemaakt hebben voor wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.<sup>8</sup>
23. Als regulator voor audiovisuele media in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad is het BIPT krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die beslissing.
24. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn.<sup>9</sup> Dergelijke informatie is

---

<sup>5</sup> Artikel 40/11 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

<sup>6</sup> 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.

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

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

<sup>9</sup> 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*

essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.

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

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

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

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

27. Het BIPT zal dus het referentieaanbod controleren en een of meerdere besluiten nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Coditel 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 maken.<sup>11</sup>

28. In de CRC beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt dus onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de

---

*verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.”*

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

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

informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod.<sup>12</sup>

29. Het BIPT zal via het huidige besluit het voorstel van referentieaanbod van Coditel beoordelen. Dit besluit heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

---

<sup>12</sup> 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 CODITEL

### 4.1 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM)

#### 4.1.1 Probleemstelling

30. Betreffende de implementatie van het voorwaardelijk toegangssysteem (CAS systeem)<sup>13</sup> heeft elke kabeloperator voor een verschillende implementatie gekozen:
- 30.1. In het kader van zijn referentieaanbod wil Coditel (sectie 2.2.1) een apart CAS systeem opzetten voor de versleuteling van alle kanalen, wat gedeeld zal worden door alle begunstigden. Bij Coditel worden de begunstigden verantwoordelijk voor de uitbating van dat CAS systeem. Coditel zelf zal instaan voor de activatie van de smart cards en is eveneens bereid om de verantwoordelijkheid op te nemen aangaande de logistiek van de smart cards.
  - 30.2. In het Brutélé referentieaanbod (secties 2.2.1 en 2.2.2.) wordt een apart CAS-systeem uitgebouwd voor de encryptie van alle kanalen. Dat systeem zal worden gedeeld door alle begunstigden. Brutélé kiest voor NAGRA MERLIN als CAS vendor en zal een kloon van het bestaande VOO CAS systeem maken. Brutélé zal het beheer voor zijn rekening nemen. « *Le B  n  ficiaire g  re ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès* ». <sup>14</sup>
  - 30.3. In het referentieaanbod van Telenet (sectie 3.1.3) is voorzien dat alle begunstigden met   n gedeeld CAS systeem van een derde partij moeten werken. De begunstigden staan in voor de commerciële en werkrelatie met de CAS vendor. Dit CAS systeem moet volledig extern worden gehost – dit betekent dat er geen onderdelen in Telenet locaties aanwezig zullen zijn. Alle communicatie tussen het CAS systeem en de Telenet VHE<sup>15</sup> moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.
31. Daarnaast is de informatie in het referentieaanbod van Coditel omtrent het CAS systeem onvoldoende.

---

<sup>13</sup> CAS systeem: het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

<sup>14</sup> Vrije vertaling: “De begunstigde beheert zijn eindklanten via een eigen ‘Subscriber Management System’ (SMS) en sluit zich aan op de wholesale CAS, via een beveiligde verbinding, voor het versturen van rechten op zijn eigen toegangskarten.”

<sup>15</sup> Video Head End: netwerklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

#### 4.1.2 Analyse

32. Het CRC besluit van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen.<sup>16</sup> In die zin is de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem onvoldoende om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht het BIPT dat Coditel zo snel mogelijk de volgende ontbrekende elementen verschaft:

##### 32.1. Network connections and configurations

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

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

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

##### 32.3. VOD session Set-up

De VOD server wordt beheerd door de begunstigde en dus zal dit document beschrijven hoe de VOD server capaciteit op het kabelnetwerk kan reserveren en hoe het IP adres, waarop dit beeldmateriaal kan gestreamd worden, gecommuniceerd wordt aan de VOD server.

---

<sup>16</sup> Paragraaf §942 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigten 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."

#### 32.4. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

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

#### 32.5. Specification for Cable Modem Provisioning

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

#### 32.6. Web Application – description of XML content

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

#### 32.7. Device Monitoring & Management

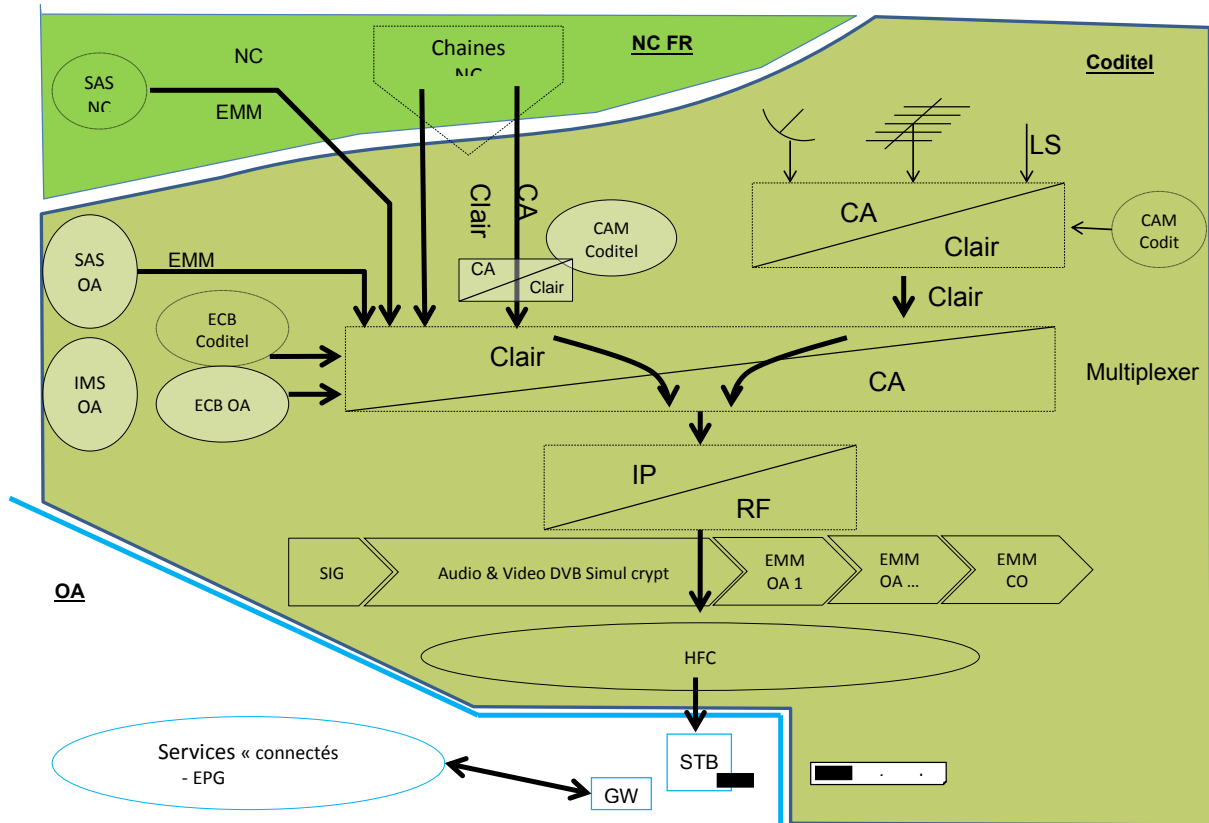
Dit document beschrijft welke toepassingen er voorzien worden door de kabeloperator om de begunstigde toe te laten de modem en de tv decoder bij de klant thuis op te volgen en te beheren.

33. De CRC beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP operatoren de mogelijkheid gelaten om het CAS systeem op drie verschillende wijzen te implementeren.<sup>17</sup> In het volgende deel worden de door de kabeloperatoren voorgestelde keuzes toegelicht en becommentarieerd.

34. Het voorstel van Brutélé en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS systeem (een kloon van het bestaande CAS systeem) voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigten. Dergelijke oplossing is eenvoudig in vergelijking met het voorstel van Telenet omdat het minder operationele opvolging en minder kennis vereist dan het voorstel van Telenet. De uitbating van een CAS systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.

---

<sup>17</sup> Zie paragraaf §892 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.



**Figuur 1 : CAS voorstel van Coditel**

35. Brutélé en Coditel beweren beide dat dit de beste manier is om de integriteit van het netwerk te garanderen. Deze stelling lijkt niet helemaal terecht, gezien de content op geen enkele manier bedreigd kan worden, zolang het voor de begunstigen geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriestandaarden voldoet.
36. Wel bestaat het risico in het voorstel van Brutélé en Coditel dat de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het gebied van content producten, aangezien het CAS systeem een kloon is van het bestaande CAS systeem en de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator dat als tussenpersoon optreedt tussen de leverancier van dit CA systeem en de begunstigen. Het is dus mogelijk dat een dergelijke bijkomende stap de contractuele, commerciële en operationele samenwerking tussen alle partijen zal bemoeilijken en vertragend zal werken.
37. Alle contractuele, commerciële en onderhouds aspecten in verband met het CAS systeem verlopen direct tussen Coditel en de leverancier van het CAS systeem. Dit houdt oa in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Coditel kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
  - Het activeren en deactiveren van smart cards;
  - Alle logistieke processen rond smart cards.

38. Echter voor het bepalen van zijn eigen boeketten moet de begunstigde contact opnemen met Coditel die het CAS systeem zal uitbaten.
39. Het voorstel van Telenet omvat een architectuur waarbij de CA host apparatuur<sup>18</sup> van het CAS systeem niet gecollocerd is in de video head end<sup>19</sup> van Telenet. Het niet samenplaatsen van deze elementen is niet vanzelfsprekend want veel CAS aanbieders en/of content aanbieders kunnen weigeren dit te accepteren vanuit veiligheidsoverwegingen. De betrokken apparatuur is namelijk verantwoordelijk voor het versleutelen van de beelden en belet dat de beelden gepirateerd kunnen worden. Het is dus essentieel dat de hardware die verantwoordelijk is voor de versleuteling maximaal beveiligd wordt. Het CAS systeem bevindt zich vaak in een afgesloten ruimte bij de kabeloperator waar enkel het personeel van de CAS integrator toegang tot heeft. De CA Host functie van dit CAS systeem zou beter in de video head-end geïntegreerd worden op dezelfde manier als de eigen CA host component van Telenet zodat de decryptie van digitale omroepinhoud mogelijk is. Het mechanisme dat daarvoor gebruikt wordt, staat in de industrie bekend als "DVB Simulcrypt".
40. Het Telenet voorstel is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Deze moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS systeem. In praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de "eerstkomende" begunstigde het CAS systeem zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is. Deze oplossing heeft tot gevolg dat de certificatie van het CAS systeem en alle gelieerde systemen moeilijker zal zijn bij Telenet dan de certificatie van de CAS kloon bij Coditel en Brutélé. En dit is net door de grote vrijheid van de begunstigden bij Telenet.
41. Het potentiële voordeel van de Telenet architectuur is dat ze – eens opgezet – de begunstigde(n) toelaat Digitale TV diensten te ontplooiën op de netwerken van de verschillende operatoren (Telenet, Brutélé/Tecteo, Coditel (Numericable)) met eenzelfde CAS systeem. Dit kan dan ook betekenen dat (mits relatief kleine softwareaanpassingen) dezelfde TV decoder<sup>20</sup> gebruikt zou kunnen worden op deze drie netwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigden hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de kabeloperatoren lager.
42. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten ivm het CAS systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS systeem.

---

<sup>18</sup> CA host apparatuur voorziet het beeldmateriaal van een voorwaardelijke toegang zodat enkel de gebruikers met de juiste rechten toegang krijgen tot deze beelden.

<sup>19</sup> 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.

<sup>20</sup> 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.

Dit houdt oa in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS systeem zonder tussenkomst van Telenet kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:

- Het definiëren van boeketten op het CAS systeem;
- Het activeren en deactiveren van smart cards;
- Alle logistieke processen rond smart cards.

#### 4.1.3 Conclusie

43. Op basis van paragraaf 892<sup>21</sup> van de CRC beslissing van 1 juli 2011 worden er aan de SMP operatoren drie mogelijkheden voor wat betreft het CAS systeem gelaten. Hieruit kunnen zij in principe vrij kiezen.<sup>22</sup>
44. De informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS systeem is onvoldoende om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk aan te kunnen bieden. Om een begunstigde toe te laten over te gaan tot implementatie, moet Coditel de elementen verschaffen die in het stuk analyse hierboven vermeld worden.

## 4.2 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

### 4.2.1 Probleemstelling

45. In zijn brief<sup>23</sup> van 18 augustus 2012 heeft het BIPT reeds een aantal opmerkingen gemaakt bij sommige secties van het ontwerp voor referentieaanbod van Coditel betreffende de certificatie van materiaal en technici.
46. In sectie 1.2.<sup>24</sup>, 2.4.<sup>25</sup>, 2.4.1.<sup>26</sup> en 2.4.5.<sup>27</sup> stelt Coditel dat de interne bekabeling en de configuratie van de eindapparatuur onder de verantwoordelijkheid valt van de

---

<sup>21</sup> "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."

<sup>22</sup> Het risico bestaat uiteindelijk dat een Begunstigde die Digitale TV diensten wil aanbieden op de netwerken van Brutélé, Telenet en Coditel op deze manier wel 3 verschillende types TV decoders moet ontwikkelen voor de 3 verschillende CA systemen die worden uitgerold.

<sup>23</sup> Brief van het BIPT van 18 augustus 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

<sup>24</sup> « Le câblage intérieur de la maison en aval du NIU, et les prises associées, seront sous la responsabilité de l'OA sous réserve d'accord avec le propriétaire de ce câblage. »

<sup>25</sup> « Pour pouvoir installer un abonné final suite à la souscription d'une offre de revente, l'OA devra respecter les règles et certifications de Coditel. »

<sup>26</sup> « La configuration interne des équipements et du câblage du client final est à la charge de l'OA »

begunstigde en dat dergelijke installaties door gecertificeerde technici moeten uitgevoerd worden, alvorens de diensten kunnen geleverd worden.

47. Daarenboven bevatten hoofdstuk 2.4 aangaande de installaties bij de klant (met name de secties 2.4.1<sup>28</sup>, 2.4.2<sup>29</sup>, 2.4.4<sup>30</sup>, 2.4.5<sup>31</sup>) en sectie 3.2.3<sup>32</sup> een aantal elementen die moeten uitgebreid worden om dit referentieaanbod te vervolledigen.

#### 4.2.2 Analyse

##### 1° Noodzaak om de interventies te onderscheiden

48. Een eerste opmerking slaat op de secties 1.2, 2.4.1. en 2.4.5. waarin vermeld wordt dat de begunstigde en zijn techniekers zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle techniekers van de begunstigde voorafgaand door Coditel gecertificeerd moeten worden. Het gevolg van deze bepalingen is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.
49. In zijn brief van 16 augustus 2012, opperde het BIPT een tijdelijke oplossing voor een gebrek aan gecertificeerde technici: *“Wanneer het over de toegang tot het digitale TV platform of de doorverkoop van breedbandtoegang gaat, moet er een voorlopige oplossing voorzien worden [...]. Want een dergelijke certificatieprocedure zou het tijdstip van effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk kunnen uitstellen en dus de concurrentie belemmeren. Een voorlopige oplossing zou kunnen bestaan uit het uitvoeren van bestellingen van begunstigden door de technici van Coditel.”* In zijn antwoord van 26 oktober 2012 is Coditel akkoord gegaan met het invoeren van een dergelijke tijdelijke oplossing.
50. Coditel moet een aantal bijkomende maatregelen voorzien om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt en zodat eventuele tijdelijke maatregelen, zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, van zo kort mogelijke duur zijn:

---

<sup>27</sup> « Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8. »

<sup>28</sup> « Celui-ci doit respecter les contraintes établies par Coditel afin de ne pas créer de perturbations sur le réseau HFC de Coditel. »

<sup>29</sup> « Le NIU sera installé par Coditel avant la mise en service des services disponibles à l'OA. .... Coditel prendra alors rendez-vous avec le client final de l'OA pour installer/vérifier le NIU. »

<sup>30</sup> « Celui-ci doit respecter les contraintes de Coditel et être parfaitement neutre vis-à-vis du réseau de Coditel. »

<sup>31</sup> « Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8. »

<sup>32</sup> « Les décodeurs numériques (STB) utilisés devront être conformes aux spécifications DVB et être compatibles avec le CAS retenu. Les STB devront être également être compatibles avec la structure de réseau de Coditel, moyennant test d'acceptance. »

- 50.1. Coditel moet starten met de certificatie voordat het systeem geïmplementeerd is zodat de begunstigde kan starten met installaties van zodra het systeem gebruikt kan worden;
  - 50.2. Er moeten voldoende certificatiesessies voorzien worden;
  - 50.3. Technici die beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen;
  - 50.4. De sessies zijn non-discriminerend tussen installateurs van Coditel-producten en die van de begunstigten.
51. Het voorzien van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van techniekers een knelpunt wordt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat eenmaal het referentieaanbod operationeel is, de begunstigten ook onmiddellijk ervan gebruik zullen kunnen maken en dat op een zo soepel en efficiënt mogelijke manier.

#### *2° Interventies ter plaatse*

52. Er zijn verschillende redenen die een interventie ter plaatse kunnen rechtvaardigen, zeker indien er enkel sprake is van nieuwe klanten zoals tot nu toe het geval was voor Coditel. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Coditel naar een begunstigde. In dat geval, heeft Coditel al de installatie gecontroleerd, een NIU of identificatiepunt geïnstalleerd en een eventuele filter verwijderd. Indien de klant slechts verandert van operator, maar hetzelfde product blijft behouden zijn er geen aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie nodig. Er bestaan verschillende scenario's die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:
- 52.1. De eindklanten die migreren naar het analoge TV aanbod van een begunstigde hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet.
  - 52.2. Eindklanten die migreren naar het digitale TV product zonder interactiviteit, hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft in dit geval aan de distributieve poort van de NIU. De begunstigde moet enkel zijn modem verbinden met de NIU en dan kan de eindklant de digitale kanalen van Coditel bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Coditel.
  - 52.3. Andere activaties zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.

53. Coditel kan een operator niet dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 849 van de CRC beslissing van 1 juli 2011<sup>33</sup> is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.

### 3° Technische beperkingen

54. Voordat de modems en de decoders van de begunstigden toegang kunnen krijgen tot het netwerk van Coditel, moeten zij gecertificeerd worden. Deze certificatie testen zijn gelieerd aan de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigden. Het is dus cruciaal dat begunstigden inzage hebben in de technische specificaties van Coditel zodat zij hun decoders en modems kunnen laten certifiëren.
55. De secties 2.4.1, 2.4.4 en 3.2.3 spreken over de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigde betreffende de binnenhuisbekabeling, de modems en de decoders. Deze specificaties worden echter nergens nader gedefinieerd. In zijn annex 2 - Technical Specifications, geeft Coditel mee dat de ontbrekende informatie zal geleverd worden tijdens de specificatiefase van de implementatie wanneer een begunstigde een wholesale contract heeft gesloten met Coditel. Met andere woorden, een begunstigde kan dus niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Deze houding is in tegenspraak met §934 van de CRC beslissing<sup>34</sup> want deze bepaalt specifiek dat technische beperkingen moeten bepaald worden in het referentieaanbod. Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk aanzienlijk voor de begunstigden omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Coditel gestelde voorwaarden voldoen.

### 4.2.3 Conclusie

56. De voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de technici moeten door Coditel voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt. Bovendien moeten interventies ter plaatse en het installeren van een NIU enkel gebeuren indien dit noodzakelijk is.
57. Een referentieaanbod moet alle noodzakelijke elementen bevatten zodat een begunstigde op een accurate wijze kan inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen om te kunnen genieten van de diensten van Coditel. Bovendien moet het BIPT kunnen inschatten of de elementen van het referentieaanbod redelijk zijn en haar goedkeuring

---

<sup>33</sup> « Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben... »

<sup>34</sup> "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."

geven betreffende wijzigingen aan dit referentieaanbod<sup>35</sup>. Daarom moet Coditel alle relevante technische specificaties opnemen in zijn referentieaanbod.

### 4.3 VOORSPELLINGSSYTEEM

#### 4.3.1 Probleemstelling

58. In de sectie 3.2.8 Forecast<sup>36</sup> van zijn referentieaanbod stelt Coditel dat het de begunstigden kan laten betalen voor bijkomende kosten indien hun bestellingen meer dan 20% afwijken van hun voorspellingen. Daarenboven stelt dezelfde sectie<sup>37</sup> nog dat de begunstigde een indicatieve voorspelling moet maken van het aantal NIU installaties, het volume van het VoD gebruik en het volume van het IP gebruik.
59. In secties 8.4 en 8.5 van annex 4 – SLA geeft Coditel aan dat de afwijking tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand slechts 10%<sup>38</sup> mag zijn en dat het verschil tussen actuele bestellingen en voorspelde bestellingen niet meer dan 10% mag zijn<sup>39</sup> in het geval van een underrun<sup>40</sup>.
60. Tenslotte biedt de bepaling in annex 4 – SLA betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode<sup>41</sup>, zijnde de eerste drie maanden na de lancering van het eerste product, een beperkte tegemoetkoming voor de begunstigden. De SLA voor Coditel treedt pas in werking zes maanden na de lancering, terwijl de begunstigden al na drie maanden forecasts moeten ingeven.

#### 4.3.2 Analyse

61. Het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren is bekend en de integratie ervan door Coditel is normaal in de sector. 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.

---

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> « *En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus.* »

<sup>37</sup> « *L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées.* »

<sup>38</sup> « *For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be - 10 % to + 10 %.* »

<sup>39</sup> « *A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume.* »

<sup>40</sup> Dit wil zeggen dat de begunstigde minder lijnen heeft besteld dan dat hij voorspeld had.

<sup>41</sup> « *For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned.* »

62. Coditel is echter overeenkomstig de CRC beslissing van 1 juli 2011 ook onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting tot toegang tot het netwerk en non-discriminatie.
63. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingsstelsel 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 voorspellingsstelsel dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit gezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt. In die zin moet Coditel zijn voorstel op de volgende vlakken aanpassen:
- 63.1. In annex 4 SLA bepaalt Coditel dat de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen niet groter mag zijn dan 10%. Indien in het voorstel van Coditel het geglobaliseerde volume een grotere afwijking<sup>42</sup> heeft dan die 10% en dit ten gevolge van één enkele operator, dan reserveert Coditel zich het recht om de afwijkingmarge van de voorspellingen van de betrokken begunstigde in de toekomst te beperken tot een door hem bepaald niveau.<sup>43</sup> In die zin is de marge van 10% onredelijk klein. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking van 10% zeer snel bereikt is en waarbij de begunstigde dus niet verzekerd is van een behoorlijke dienstkwaliteit. Dit is problematisch gezien een nieuwe operator zeker in de beginfase een goede dienstverlening moet kunnen aanbieden. Anders zullen nieuwe klanten snel afhaken en zal de reputatie van de nieuwe operator reeds vroeg schade oplopen. Ter vergelijking, andere spelers in de telecomsector hanteren veeleer een marge van 20%. Dit leidt tot de conclusie dat het door Coditel gehanteerde voorspellingsstelsel een afwijking van tenminste 20% moet toestaan, gemutualiseerd over het volume van alle begunstigden samen opdat een redelijk handelende begunstigde op een accurate wijze zijn toekomstige bestellingen kan voorspellen.
- 63.2. Daarenboven bepaalt sectie 3.2.8. Forecast uit de "offre de référence" dat Coditel de opgelopen kosten kan verhalen op de begunstigde indien de afwijking hoger is dan 20%. Deze bepaling verschilt significant van de bepaling uit de vorige paragraaf omdat de drempel van 10% verhoogd wordt naar 20% en omdat er sprake is van een boete indien de afwijking hoger is als 20%. Waarschijnlijk

---

<sup>42</sup> Er wordt in dit geval enkel gesproken van een underrun, dit wil zeggen er zijn minder bestellingen dan gepland.

<sup>43</sup> « *In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel.* »

stamt deze sectie nog uit de eerste versie van de referentieaanbieding. Daarom vraagt het BIPT hierover duidelijkheid aan Coditel.

- 63.3. Het is niet duidelijk op welke wijze de voorspellingen moeten uitgevoerd worden. Enerzijds zijn er de bepalingen in de referentieaanbieding zelf die een segmentatie per product lijken te impliceren<sup>44</sup>. Anderzijds zijn er de bepalingen uit de annex 4 - SLA<sup>45</sup> waarbij alle producten worden geaggregeerd en er slechts een onderscheid wordt gemaakt tussen het installatietype met of zonder technisch bezoek. Gezien beide bepalingen tegenstrijdig zijn, wil het BIPT weten welke bepalingen gebruikt zullen worden bij het berekenen van de SLA's en de bijhorende compensaties. Een segmentering per product is ontoelaatbaar omdat een dergelijk voorspellingssysteem tot fouten leidt die groter kunnen zijn als het geschatte volume zelf. Het is zelfs zo dat hoe kleiner de begunstigde, des te meer kans hij maakt op een extreme procentuele afwijking: het procentueel verschil tussen 10 of 11 bestellingen is 10%, terwijl het gaat over slechts 1 bestelling. Bijgevolg bevoordeelt forecasting vooral grotere spelers.
64. De bepaling betreffende het gebruik van de voorspellingsregels tijdens de startperiode<sup>46</sup> moet versoepeld worden naar de eerste zes maanden na de lancering van het product. Indien een begunstigde operator een nieuw product lanceert, dan geniet Coditel van een leercurve wat betreft de SLA verplichting. Deze gunst wordt ook verleend aan de begunstigde operator die niet-bindende voorspellingen zal maken voor Coditel.
65. 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 Coditel. Het is daarom nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
66. Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 50 lijnen van levensbelang, omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom is het noodzakelijk dat Coditel een dergelijke minimumdrempel hanteert in het referentieaanbod.

---

<sup>44</sup> « L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées. »

<sup>45</sup> « The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined. »

<sup>46</sup> « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

### 4.3.3 Conclusie

67. Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, moet een versoepeld voorspellingssysteem gebruikt worden.
68. Daarenboven moet Coditel een drempel van 50 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden die er zijn tijdens de startfase van een nieuw product.
69. Het BIPT vraagt ook aan de sector om zich uit te spreken over het aangeboden voorspellingssysteem.
70. Volgens paragrafen 853, 933 en 1038 van het CRC besluit van 1 juli 2011 kan Coditel geen bindend voorspellingssysteem opleggen aan de begunstigde operatoren, alhoewel de impact van afwijkende voorspellingen op de SLA verplichtingen kan beschouwd worden als een de facto bindende voorwaarde. In dat opzicht, zijn de opmerkingen van het BIPT redelijk ten opzichte van de verplichtingen van Coditel.

## 4.4 TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.

### 4.4.1 Probleemstelling

71. In een aantal secties zoals 1.1. “Services proposés<sup>47</sup>”, 2.1.2 “Description de l’offre<sup>48</sup>”, 2.1.6 “Evolution de l’offre”, 2.2.2 “Description de l’offre<sup>49</sup>”, 2.2.7. “Evolution de l’offre”, 2.3.2. “Description de l’offre<sup>50</sup>” en 5.1 “Macro planning” spreekt Coditel regelmatig over het aanpassen van het referentieaanbod. Er worden hier echter geen specifieke en duidelijke termijnen voorzien waarin de begunstigten op de hoogte worden gebracht. Deze wijzigingen aan het referentieaanbod lijken unilateraal door Coditel aangebracht te kunnen worden zonder dat het BIPT de kans krijgt om zich hierover uit te spreken.

### 4.4.2 Analyse

72. Elke wijziging van het referentieaanbod moet door het BIPT goedgekeurd worden. Na de goedkeuring van het BIPT, moet Coditel tijdig de wijziging communiceren aan de begunstigten zodat zij nog tijd hebben om hun systemen aan te passen<sup>51</sup>. Dit zorgt ervoor

---

<sup>47</sup> « Cette architecture est amenée à évoluer et Coditel ne peut exclure des impacts opérationnels sur la fourniture des services à l’occasion de ces évolutions. »

<sup>48</sup> « En cas de modification ou de suppression de l’offre, les OA seront informés à l’avance afin de pouvoir informer leurs abonnés dans les mêmes délais que ceux dans lesquels Coditel informera ses propres abonnés. »

<sup>49</sup> « L’offre de chaînes est amenée à être modifiée régulièrement. [...]. En cas de modification de l’offre, les OA seront informés. »

<sup>50</sup> « Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

<sup>51</sup> Overeenkomstig §§ 948 en 1051 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: “Het BIPT beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf kan gebruiken gepubliceerd is opdat de begunstigten in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de

dat er geen discriminatie kan plaats vinden ten opzichte van de begunstigden. De CRC beslissing van 1 juli 2011 bepaalt hier expliciet een termijn van zes maanden voor de begunstigden zodat zij na een wijziging van het referentieaanbod de eigen systemen aan kunnen passen.<sup>52</sup>

73. Voor wat betreft de secties 2.1.2, 2.1.6, 2.2.2, 2.2.7 en 2.3.2 heeft Coditel nagelaten om een termijn te bepalen om de alternatieve operatoren op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen aan de geleverde dienst. Hoewel Coditel stelt dat het het principe van non-discriminatie zal respecteren, wil het BIPT dat Coditel expliciet concrete termijnen gebruikt zodat de begunstigde op accurate wijze zijn eigen operationele processen kan plannen. In dat opzicht zullen concrete termijnen leiden tot een grotere mate van transparantie en overzichtelijkheid en de begunstigde in staat stellen om voorbereid te zijn op eventuele wijzigingen aan het referentieaanbod.
74. Voor wat betreft sectie 5.1. “Macro planning”, de implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Coditel. De termijnen die Coditel in dit stuk vermeldt zijn vaag<sup>53</sup> en lijken in eerste instantie niet overeen te komen met de verplichtingen die worden opgelegd in de CRC beslissing van 1 juli 2011<sup>54</sup>. In dat opzicht is het noodzakelijk dat Coditel de termijnen van het te doorlopen proces specifieker bepaalt. Specifiek voor wat betreft de implementatie van het referentieaanbod en de daarbijhorende termijnen verwijst het BIPT naar sectie 6 “Implementatieperiode” van dit besluit.

#### 4.4.3 Conclusie

75. Rekening houdende met de verplichting tot transparantie en de verplichting tot non-discriminatie moet Coditel gepaste en concrete termijnen in zijn referentieaanbod invoegen met betrekking tot eventuele aanpassingen aan dat referentieaanbod, in overeenstemming met de CRC beslissing van 1 juli 2011.

---

*aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator.”*

<sup>52</sup> Voor wijzigingen met een kleinere impact voorzien de voetnoten 294 en 314 van de CRC beslissing van 1 juli 2011, §§ 949 en 1051 een kortere termijn: *“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.”*

<sup>53</sup> Zo bepaalt de figuur in sectie 5.1 van het referentieaanbod van Coditel termijnen van “6 tot 12 maanden”, “tenminste 12 maanden” en “tenminste 6 tot 9 maanden”.

<sup>54</sup> §850, §930, §1035 uit de CRC beslissing: *“Het referentieaanbod zal operationeel moeten zijn uiterst 6 maanden na de inwerkingtreding van het besluit van het BIPT betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel.”*

76. De termijnen verbonden aan de verschillende stappen van de implementatiefase moeten door Coditel nader bepaald worden. Voor de concrete invulling van dit punt verwijst het BIPT naar sectie 6 “de implementatieperiode” van dit besluit.

## 4.5 VIDEO ON DEMAND (VOD)

### 4.5.1 Probleemstelling

77. Er bestaan in het referentieaanbod van Coditel twee opties voor een begunstigde om VoD aan te bieden aan zijn eindklanten. De eerste door Coditel voorgestelde oplossing voor de VoD architectuur<sup>55</sup> lijkt zeer complex en te duur voor de doelstellingen van een begunstigde. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD netwerk en de onderdelen zelf moet opbouwen terwijl hij slechts een klein marktaandeel beoogt. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten. De tweede mogelijkheid bestaat erin om VoD over IP aan te bieden. 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, creatie van beelden in het geval van catch-up TV,...
78. De eerste optie kan enkel gebruikt worden indien er een contract<sup>56</sup> wordt gesloten tussen de begunstigde, Coditel en Numericable France betreffende het gebruik van de videosever wat niet het geval is bij VoD over IP. Dit is een gevolg van de specifieke VoD implementatie bij Coditel waar Numericable France de opslag voorziet voor de inhoud die de begunstigde wil aanbieden<sup>57</sup>.
79. De tweede optie, die uitgelegd wordt in sectie 2.2.5 “Autres services interactifs<sup>58</sup>”, biedt een alternatief voor VoD via de infrastructuur van Numericable France, met name VoD over IP, wat dus geen interactie met Numericable France noodzaakt. Deze mogelijkheid is echter onderworpen aan de voorwaarde dat Coditel het extra dataverbruik kan factureren en, in geval van netwerkproblemen, kan overgaan tot traffic shaping<sup>59</sup>.

---

<sup>55</sup> De begunstigde moet zelf de opslag van de inhoud voorzien en moet een interface bouwen met de resource manager van Numericable France.

<sup>56</sup> Sectie 2.2 offre de télévision numérique : « La gestion des ressources réseau VOD est faite directement par le « resource manager » de Numericable France. Une interface devra être construite avec ce resource manager. Des accords spécifiques devront donc sur ce point être négociés et obtenus entre l'OA, Coditel et Numericable France. C'est donc sous la réserve d'un éventuel accord de Numericable France (qui n'existe pas à ce jour) que ces éléments sont proposés ci-après dans l'offre de référence.»

<sup>57</sup> « Les serveurs et autres équipements sont propriété et sont gérés à 100% par Numericable France. »

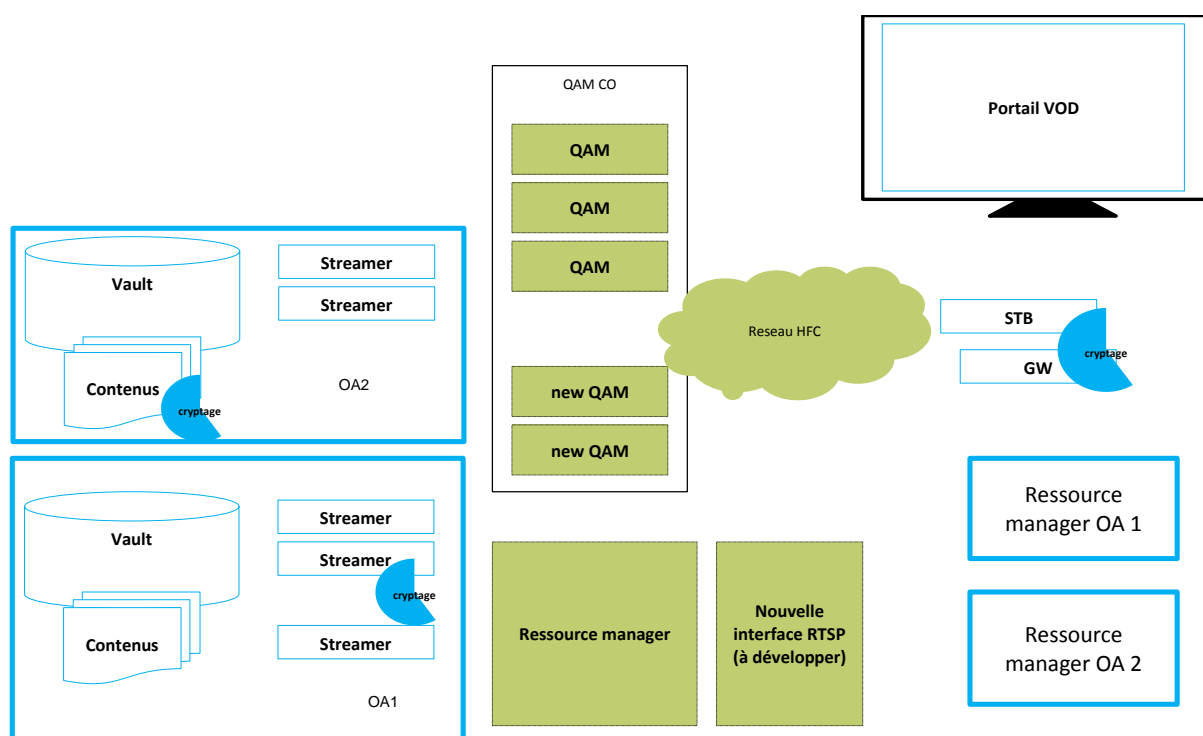
<sup>58</sup> « L'OA aura la possibilité de développer des services interactifs via IP sous condition d'activation de l'option IP/Haut Débit [...]. Nous attirons votre l'attention sur le fait que Coditel se réservera le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau. »

<sup>59</sup> Traffic shaping: het beperken van de bandbreedte van bepaalde diensten waardoor de oorzaak van de instabiliteit van het netwerk wordt weggenomen. Het nadeel is dat de kwaliteit van de betrokken dienst zakt. In dit geval, er zou geen of beperkte VoD mogelijk zijn.

#### 4.5.1 Analyse

##### Optie 1 : VoD via Numéricable France

80. In het voorstel van 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"). Coditel beheert enkel de apparatuur ("Edge QAM's") die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Bovendien vereist deze aanpak een vrij complexe integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de "resource manager" van Numericable France (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).



**Figuur2 : VOD oplossing Coditel**

81. De CRC beslissing van 1 juli 2011 stelt dat Coditel begunstigden toegang moet geven tot het digitale TV platform met inbegrip van interactieve diensten zoals VoD<sup>60</sup>. Het voorstel van Coditel maakt de toegang tot de VoD functionaliteit echter betrekkelijk moeilijk en het vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigden aangezien zij het overgrote deel van dit platform zelf moeten bouwen. De oplossing van Coditel houdt namelijk in dat de begunstigde zelf investeert in streamers, een resource manager en bijkomende netwerkverbindingen.

- 81.1. Een conservatieve schatting voor deze streamers is ongeveer 150€ per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden

<sup>60</sup> Overeenkomstig §883 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskost van één enkele streamer is een veelvoud van 15000€. Vaak worden er meer dan één streamer voorzien om het netwerk van de operator niet plaatselijk te belasten wat de investeringskost voor de begunstigde enkel doet stijgen.

- 81.2. Daarenboven moeten de operatoren nog de resource manager integreren met Numericable France. Deze resource manager regelt het verkeer van alle streamers in het netwerk, maar door de aanwezigheid van streamers van verschillende operatoren wordt dit zeer complex en vergt de implementatie hiervan dus veel tijd. Daarenboven is Numericable France geen gereguleerde operator, zoals Coditel, en het heeft dan ook geen enkele verplichting om in te gaan op een vraag van een begunstigde.
- 81.3. En als derde punt, moet het netwerk van de begunstigde het debiet van deze streamers kunnen leveren aan het netwerk van de Coditel. Een streamer levert ongeveer 3 Gbps waardoor de begunstigde zal moeten investeren in de installatie van glasvezelkabels van zijn streamers, verspreid over zijn gebied, naar het interconnectiepunt met Coditel.
82. Ter vergelijking, het VoD voorstel van Telenet is voor Begunstigden veel eenvoudiger: hierbij zijn de begunstigden eerder “content providers” die hun VoD content aanbod laten beheren op het VoD systeem van Telenet. Dit wil zeggen dat de begunstigde zijn VoD catalogoog ter beschikking moet stellen aan de systemen van Telenet, waarna Telenet de gehele technische infrastructuur, die het transport van de beelden naar de eindklanten regelt, verzorgt.
83. Het voorstel van Telenet noodzaakt bovendien slechts een gelimiteerde investeringskost voor de gereguleerde kabelaanbieder. Indien een begunstigde erin slaagt om het gebruik van de VoD diensten op het netwerk van Coditel met 5% te laten groeien, dan moet Coditel slechts voorzien in 5% extra transport capaciteit. Dit kan door het aanpassen van enkele traffic management of content parameters zoals encoding of kanaaltoewijzigingen en noodzaakt geen onredelijke investeringen voor Coditel noch voor de begunstigde.
84. De complexiteit van de oplossing van Coditel werd bovendien bevestigd tijdens een vergadering met Coditel. Numericable France heeft immers reeds ervaring met het openstellen van zijn VoD netwerk: het staat, op commerciële basis, andere partijen bv zenders zoals TF1 toe om gebruik te maken van de infrastructuur van Numericable France om VoD aan te bieden. Deze diensten gaan verder dan het klassieke catch-up TV zoals gekend in België, want klassieke zenders zoals TF1 kunnen ook films via VoD aanbieden via Numericable France. Deze type van toegang kan vergeleken worden met het voorstel van Telenet waarbij de begunstigde (in het geval van Numericable France zijn dat dan zenders zoals TF1) contact maakt met het netwerk van Telenet (i.c. Numericable France) dat vervolgens de beelden bij de klant van de begunstigde brengt. Numericable France heeft echter ook met Bouygues Telecom een ander commercieel aanbod

uitgebouwd dat technisch gezien dichter aanleunt bij het voorstel van Coditel. Bouygues Telecom kon enkel gebruik maken van de edge QAM architectuur van Numericable France, maar moest alle andere technische elementen zelf uitbouwen. De implementatie van deze oplossing bleek uiteindelijk ettelijke maanden langer te duren dan de eerstgenoemde oplossing door de complexiteit van de technische oplossing.

85. De VoD implementatie bij Coditel kan dus niet vergeleken worden met de implementaties bij Telenet of Brutélé: Coditel heeft geen eigen videosever. Dit is een fundamenteel verschil want daardoor kan het niet zelfstandig een VoD aanbod ontwikkelen. Eventueel zou Coditel server ruimte kunnen huren bij Numericable France waardoor het wel zelf een VoD aanbod kan uitwerken, maar Coditel heeft besloten dit niet te doen. Bijgevolg dient de edge QAM infrastructuur bij Coditel enkel om zijn eindklanten toegang te geven tot het VoD aanbod van Numericable France. Belgische zenders die dus VoD willen aanbieden aan Belgische klanten van Coditel moeten zich dus richten tot Numericable France in plaats van Coditel. Omdat Coditel zelf geen VoD aanbiedt, kan het geen oplossing aanbieden zoals Telenet waarbij de begunstigde toegang kan krijgen tot de VoD servers van Telenet. Omdat Coditel ook geen VoD aanbiedt via het netwerk van Numericable France, kan het bovendien geen oplossing aanbieden waarbij de begunstigde toegang zou krijgen tot de VoD ruimte die Coditel zou huren bij Numericable France. Omdat Numericable France geen enkele verplichting heeft ten opzichte van Coditel of de begunstigde van Coditel, kan Coditel een begunstigde niet garanderen dat deze toegang zou krijgen tot de VoD servers van Numericable France. Met andere woorden, Coditel kan de begunstigde geen toegang geven tot VoD servers omdat ze deze zelf niet heeft. Bijgevolg zal de begunstigde die gebruik wil maken van de edge QAM infrastructuur van Coditel om VoD te leveren aan zijn eindklanten, zelf moeten instaan voor de opslag van zijn VoD inhoud en deze VoD server verbinden met de edge QAM's. Deze oplossing is echter zeer complex maar door de omstandigheden kan Coditel geen andere oplossing aanbieden voor het gebruik van zijn edge QAM's.
  
86. Desalniettemin blijft het BIPT een voorstander van de oplossing zoals door Telenet voorgesteld, aangezien beide voorstellen de betrokkenheid van Numericable France veronderstelt. Het is niet omdat Numericable France geen gereguleerde verplichtingen heeft ten opzichte van de begunstigten van Coditel, dat hij in geen enkel geval een commerciële toegang zal verlenen tot zijn VoD servers. Tenslotte biedt de integratie van deze oplossing voordelen voor alle partijen:
  - 86.1. Coditel blijft verantwoordelijk voor het beheer van de QAM servers maar moet niet investeren in bijkomende comptabiliteitskosten voor de infrastructuur van een begunstigde.
  
  - 86.2. De begunstigde moet niet investeren in de integratie van een resource manager met een niet-gereguleerde operator zoals Numericable France of een interconnectiepunt met het VoD netwerk van Coditel. Hij moet wel nog altijd zijn inhoud overbrengen naar de server van Numericable France. Daarenboven bieden de edge QAM's een gegarandeerde kwaliteit van de beelden.

- 86.3. Numericable France moet niet investeren in een interface van zijn resource manager en krijgt een nieuwe wholesale klant die nieuwe inkomsten zal aanbrengen, gelijkaardig aan bv RTL of TF1.

*Optie 2 : VoD over IP*

87. VoD kan echter ook over IP geleverd worden door de begunstigden. In dit laatste geval is het niet noodzakelijk dat de VoD door Coditel zelf verzorgd wordt, maar wel dat Coditel de mogelijkheid laat aan de OLO om dit zelf via internet over IP aan te leveren. Deze oplossing zal bij sommige begunstigden de voorkeur wegdragen aangezien het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich meebrengt dan video servers te plaatsen in het Coditel netwerk. Bovendien heeft deze optie als voordeel dat de medewerking van Numericable France niet noodzakelijk is. Coditel heeft op vraag van het BIPT de optie VoD over IP toegevoegd aan zijn referentieaanbod.
88. Het BIPT heeft echter wel enkele opmerkingen bij de beperkingen die Coditel hanteert met betrekking tot VoD over IP<sup>61</sup>. Zo zal de begunstigde moeten betalen voor het eventueel excessief dataverbruik ten gevolge van VoD over IP. Dit kan problematisch zijn gezien de huidige datalimieten tussen 30GB voor de laagste aanbiedingen en 90GB voor de hoogste aanbiedingen liggen<sup>62</sup>. Uitgaande van 8GB<sup>63</sup> per film, wil dit zeggen dat men max. tussen 3 en 11 films per maand kan bekijken. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes te bekijken op Youtube, muziek down te loaden via iTunes, veel foto's up te loaden naar facebook of regelmatig het Journaal bekijkt via VoD, dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Bijgevolg stellen de datalimieten een aanzienlijke drempel om VoD over IP evenwaardig te maken aan VoD over QAM. 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 Coditel een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen retail en wholesale klanten.
89. Bovendien bestaat de kans dat Coditel, in het geval dat het gemiddeld verbruikersprofiel van een begunstigde operator het gemiddelde verbruikersprofiel van een retail klant van Coditel overtreft, maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te

---

<sup>61</sup> Zie sectie 2.2.5 van het referentieaanbod van Coditel « VoD via IP » : « *Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation. Nous attirons votre l'attention sur le fait que Coditel se réservera le droit de prendre toute mesure nécessaire afin de préserver la fluidité de son réseau en cas de consommation anormale ou excessive (« trafic shaping ») tel que prévu dans nos conditions générales (voir points 2.3.4). Notons que Coditel ne donnera pas de garantie de qualité sur ce service de VOD via IP.* »

<sup>62</sup> Coditel heeft ook ongelimiteerde voorstellen die uitgaan van een fair use policy waarbij een klant niet meer als 5 keer het gemiddelde downloadvolume over alle Coditel klanten mag gebruiken.

<sup>63</sup> Een HD film heeft een debiet van ongeveer 9Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120min, komt deze schatting uit op  $9 \times 60 \times 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$ .

garanderen<sup>64</sup>. Deze maatregelen houden onder meer de volgende ingrepen in: het beperken of zelfs stopzetten van het verkeer voor VoD over IP<sup>65</sup>. Alhoewel het belang van de stabiliteit van het netwerk niet onderschat kan worden, is de premisse van Coditel dat een klant van een begunstigde operator voor wat betreft dit punt geen verschillende gedrag mag vertonen als een retailklant van Coditel principieel fout. Indien een begunstigde zou opteren voor VoD over IP, dan heeft dit een onvermijdelijke invloed op het gedrag van de klanten van deze begunstigde want alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over IP in plaats van over de Edge QAMs. Bijgevolg zal een klant van deze begunstigde altijd een hoger dataverbruik hebben als de gemiddelde retailklant van Coditel en dus zullen de klanten van de begunstigde quasi zeker onderworpen worden aan de aangekondigde maatregelen. Tenzij Coditel een uitzonderingsregime zou voorzien voor begunstigden die opteren voor VoD over IP, vormt sectie 2.3.4. een grote belemmering voor de uitbouw van een VoD over IP aanbod. Een getrappt systeem waarbij Coditel aangeeft welk verkeer eerst wordt toegeknepen bij verzadiging van zijn netwerk (bv eerst wordt P2P verkeer beperkt en daarna pas VoD over IP) zou een voorbeeld kunnen zijn van een dergelijk uitzonderingsregime.

90. De definitie van non-discriminatie<sup>66</sup> bepaalt dat gelijkwaardige diensten, aangeboden onder gelijkwaardige omstandigheden, gelijkwaardige voorwaarden moeten hebben. Echter in dit geval gaat het niet om gelijkwaardige diensten gezien Coditel zelf niet werkt met een VoD over IP oplossing, terwijl de begunstigde dat wel zal moeten doen, indien hij niet afhankelijk wil zijn van een niet-gereguleerde derde partij (Numericable France). Niet gelijkaardige situaties op een gelijkaardige manier behandelen kan trouwens ook een vorm van discriminatie zijn. In dit geval betekent dit dat de begunstigden recht hebben op andere voorwaarden dan diegene die Coditel haar eindklanten geeft voor wat betreft de VoD dienst. Coditel kan daarom niet eisen dat de wholesaleklanten voldoen aan het gemiddelde profiel van zijn retailklanten.

#### 4.5.2 Conclusie

91. De architectuur die door Coditel wordt voorgesteld en zoals besproken door het BIPT als optie 1, is veel complexer dan technisch wenselijk en verplicht daardoor de begunstigde onredelijke investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.

---

<sup>64</sup> Sectie 2.3.4.: « Outre le débit, le profil d'utilisation moyen des clients de l'OA ne pourra pas excéder le profil d'utilisation moyennne (« bon père de famille ») des clients de Coditel. Dans le cas contraire, Coditel pourra prendre les mesures adaptées afin de garantir le bon fonctionnement de son réseau. »

<sup>65</sup> Sectie 2.3.4 : « Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau... »

<sup>66</sup> Artikel 10.2 van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad inzake toegang tot en interconnectie van elektronische communicatienetwerken en bijhorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) definieert de non-discriminatieverplichting als volgt: « Verplichtingen inzake non-discriminatie moeten er in het bijzonder voor zorgen dat de exploitant ten aanzien van andere ondernemingen die gelijkwaardige diensten aanbieden onder gelijkwaardige omstandigheden gelijkwaardige voorwaarden toepast, en aan anderen diensten en informatie aanbiedt onder dezelfde voorwaarden en van dezelfde kwaliteit als die welke hij zijn eigen diensten of diensten van zijn dochterondernemingen of partners biedt. »

92. Het BIPT is dus een voorstander van het systeem zoals door Telenet voorgesteld waar de begunstigde instaat voor de creatie van het VoD content aanbod, maar de SMP operator instaat voor de technische infrastructuur die het transport van de beelden aan de eindklanten regelt. Een mogelijk probleem, dat blijft bestaan in het geval van Coditel, is dat een dergelijke oplossing een samenwerking met Numericable France noodzaakt.
93. Als alternatief accepteert het BIPT dat Coditel een VoD dienst mogelijk maakt via IP. Het BIPT kan echter niet akkoord gaan met de aanzienlijke beperkingen die Coditel oplegt voor het gebruik van deze dienst zoals het beperken van video verkeer. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over IP gelijkaardig worden aan die van VoD over de QAM servers, maar met het grote voordeel dat de begunstigten niet moeten investeren in de implementatie van een resource manager in overeenstemming met Numericable France of het installeren van dure interconnectiepunten met het VoD netwerk van Coditel.

## 4.6 HET ONTBREKEN VAN EEN MASSA MIGRATIE PROCEDURE

### 4.6.1 Probleemstelling

94. Coditel heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP operatoren een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP operatoren en de begunstigten. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.<sup>67</sup>

### 4.6.2 Analyse

95. De CRC beslissing van 1 juli 2011 geeft een begunstigde veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Dit volgt uit het feit dat het de eerste keer is in België dat kabeloperatoren hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren en omdat het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk verschillend is van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen. Bij een telefonienetwerk beschikt elke eindklant over zijn eigen koperpaar waardoor de invloed van zijn burens veel kleiner is.
96. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Coditel bij het uitbaten van kabelproducten. Het is daarom te verwachten dat veel operatoren deze leercurve op hun eigen tempo willen afleggen en in plaats van te opteren voor de implementatie van een volledig referentieaanbod, voor een aanbod zullen gaan met een beperktere draagwijdte. Ze kunnen er bijvoorbeeld voor opteren om sommige onderdelen van een referentieaanbod zoals bv de Video On Demand functionaliteit door Coditel te

---

<sup>67</sup> Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

laten uitvoeren door middel van een commercieel onderhandeld doorverkoop aanbod, terwijl ze andere aspecten zoals digitale TV zelf kunnen ontwikkelen via het gereguleerd referentieaanbod.

97. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog deel uitmaken van een doorverkoop aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale orders door hun hogere grootteorde. Het gaat hier niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Coditel heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

#### 4.6.3 Besluit

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

## 4.7 HET VERSCHIL TUSSEN RETAIL EN WHOLESAL PROFIELEN

### 4.7.1 Probleemstelling

99. In secties 2.3.2 “Description de l’offre”<sup>68</sup> en 3.2.6 “Maintien des profils d’utilisation”<sup>69</sup> bespreekt Coditel de aangeboden breedbandprofielen en de bijhorende voorwaarden. Het BIPT heeft enkele opmerkingen betreffende de alignering tussen de retail en wholesale profielen en de aanpassingen van deze profielen.

---

<sup>68</sup> « L’offre de revente est constituée de 3 Profils et de 3 Options. Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

<sup>69</sup> « L’OA devra respecter les profils d’utilisation fixés et les règles d’utilisation définies pour les ressources partagées du réseau de Coditel. »

#### 4.7.2 Analyse

100. De CRC beslissing van 1 juli 2011 legt op dat de doorverkochte abonnementen op technisch vlak identiek moeten zijn aan de retail profielen, maar dit impliceert niet dat de alternatieve operator geen ander profiel kan ontwikkelen met een andere snelheid of volume. Deze mogelijkheid om te kunnen differentiëren is expliciet voorzien in de beslissing van de CRC van 1 juli 2011<sup>70</sup>.
101. Het valt op dat de verschillende beschikbare wholesale profielen verschillen van de retail profielen. Dit is niet voldoende om te voldoen aan de verplichtingen uit het CRC besluit van 1 juli 2011 aangezien dat stelt dat de aangeboden wholesale profielen tenminste identiek moeten zijn aan de bestaande retail profielen<sup>71</sup>. Coditel moet in deze zin zijn wholesaleaanbod in overeenstemming brengen met haar retailaanbod.

RETAIL		WHOLESALE	
Internet 30mega	50G	Light 15Mbps	30G
Internet 100mega	100G	Intermédiaire 100Mbps	60G
Triple Play Start	100G	Avancé 120Mbps	90G
Triple Play Extra	Onbeperkt	Option illimité	Fair use policy
Triple Play Max	Onbeperkt		

102. Daarenboven geeft Coditel de indruk dat het eenzijdig zijn referentieaanbod betreffende de doorverkoop van breedbandinternet kan aanpassen zoals het aanpassen van parameters<sup>72</sup> of het verwijderen van bestaande profielen<sup>73</sup>. Nochtans moet elke wijziging van het referentieaanbod aan het BIPT voorgelegd worden zodat het zich kan uitspreken over de redelijkheid van de voorgestelde wijzigingen.<sup>74</sup>
103. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft het BIPT aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Coditel (de historische en de nog verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen

<sup>70</sup> §992 van de CRC beslissing: "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."

<sup>71</sup> §992 van de CRC beslissing: "Conform artikel 40/10, § 10, derde lid, van de wet van 30 maart 1995 moet de dienst voor doorverkoop van abonnementen: op technisch vlak identiek zijn aan het basisbreedbandaanbod dat gedaan wordt door de operator met een sterke machtspositie op de retailmarkten..."

<sup>72</sup> « Les profils et options sont amenés à être modifiés régulièrement. »

<sup>73</sup> « Certains profils peuvent être amenés à être supprimés. »

<sup>74</sup> CRC beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad, §§ 852, 932 en 1037: "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."

maken van alle profielen die in de pool staan. Het aantal profielen in de pool zou niet mogen verminderen. Dus als Coditel een profiel schrapt, dan kan een andere begunstigde of Coditel een profiel bijmaken. Hetzelfde geldt als een begunstigde een profiel schrapt.

#### 4.7.3 Besluit

104. Coditel moet zijn wholesale aanbod in overeenstemming brengen met zijn retail aanbod, waarbij het bovendien ruimte moet laten voor het aanbrenge van nieuwe profielen door de begunstigde. Het BIPT benadrukt dat een referentieaanbieding enkel kan aangepast worden na goedkeuring van het BIPT, zoals bepaald in de CRC beslissing van 1 juli 2011 en artikel 40/11. §8 van de wet van 30 maart 1995.
105. Verder vraagt het BIPT input van de sector omtrent dit voorstel van het BIPT en nodigt de geïnteresseerden uit om zelf voorstellen te doen. Het is daarbij belangrijk dat er gespecificeerd wordt hoeveel en welk type profielen men denkt nodig te hebben en waarom een dergelijke hoeveelheid noodzakelijk is.

### 4.8 VERBOD OP IP STREAMING VOOR TV DIENSTEN

#### 4.8.1 Probleemstelling

106. In sectie 3.2.6 “Maintien des profils d’utilisation”<sup>75</sup> heeft Coditel een sectie behouden die een beduidend obstakel vormt voor de ontwikkeling van VoD over IP en andere audiovisuele diensten.

#### 4.8.2 Analyse

107. De mogelijkheid voor streaming via IP in kader van VoD werd in de laatste versie van referentieaanbod door Coditel toegevoegd op vraag van het BIPT. Coditel is waarschijnlijk vergeten deze paragraaf aan te passen. Te meer daar Coditel in zijn schrijven van 26 oktober 2012 zelf aangeeft dat het VoD over IP toestaat<sup>76</sup> als alternatief voor VoD over QAM:

*“Coditel accepte cette solution alternative et Coditel facturera les Gigabytes supplémentaires en cas de dépassement de certains seuils de consommation.”*

108. Daarnaast kan IP streaming ook gebruikt worden om tv te kijken via laptop of tablet. Dergelijke innovatieve applicaties die aan belang toenemen mogen niet belemmerd worden.

---

<sup>75</sup> « L'OA s'engage à ne pas commercialiser ni encourager ou promouvoir des systèmes de streaming via IP à destination de la télévision. »

<sup>76</sup> Brief van Coditel van 26 oktober 2012 aan het BIPT als antwoord op de brief van 17 augustus 2012 van het BIPT aan Coditel.

#### **4.8.3 Besluit**

109. Het BIPT vraagt dat deze paragraaf aangepast wordt zodat IP streaming voor toepassingen zoals VoD en TV kijken via laptop/tablet mogelijk is.

## 4.9 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

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

### 4.9.1 Beschrijving van de dienst

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
1.	Sectie 2.1.3 Chaînes Analogiques Zenderlijst	De publicatie van een lijst met alle analoge zenders is onontbeerlijk, maar aanpassingen aan het referentieaanbod moeten altijd genotificeerd worden aan het BIPT. De CRC beslissing voorziet dat kabeloperatoren hun analoog signaal mogen aanpassen en dus vrij zijn om de zenders te veranderen met in acht name van een redelijke termijn <sup>77</sup> . Om eventuele vertragingen bij de aanpassing van het analoge aanbod te vermijden, is het beter dat Coditel na dit besluit de zenderlijst publiceert op zijn website, zonder dat dit deel uitmaakt van het referentieaanbod. Op deze manier moet Coditel niet wachten tot het BIPT zijn goed- of afkeuring geeft.	Het BIPT acht het wenselijk dat Coditel een aparte lijst op zijn website plaatst waarop alle analoge zenders vermeld worden.
2.	2.2.9 Sélection des chaînes Numériques Pour des raisons techniques, l'OA devra au minimum reprendre l'ensemble des chaînes numériques reprises au sein du bouquet TV plus de Coditel	Deze beperking van de toegang tot het digitale tv platform is niet in overeenstemming met wat in de CRC beslissing <sup>78</sup> bepaald is. De begunstigde moet immers zelf zijn boeket kunnen samenstellen, wat betekent dat hij kanalen moet kunnen toevoegen of weglaten. Deze paragraaf is dus strijdig met de CRC beslissing.	Coditel moet zijn referentieaanbod aanpassen overeenkomstig de bepalingen van de CRC beslissing.
3.	2.2.11.4 Gestion des ressources partagées Le non-respect des règles d'usage pourra être sanctionné par Coditel qui	La manière non discriminatoire dont Coditel entend gérer les ressources partagées et les règles d'usage à définir dans le cadre des arbitrages à faire pour allouer les ressources limitées doivent être précisées dans l'OR pour garantir le respect de l'obligation de non	In hun antwoord op de brief van 16 augustus 2012 van het BIPT gaat Coditel akkoord met de analyse van het BIPT. Coditel heeft echter nagelaten om het

<sup>77</sup> §853 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 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.”*

<sup>78</sup> §882 de la décision : *« Le bénéficiaire de l'accès à la plateforme numérique pourra définir librement la composition de son bouquet, c'est-à-dire ne pas inclure certaines des chaînes offertes par l'opérateur puissant ou ajouter des chaînes non diffusées par l'opérateur puissant. »*

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
	<p>sera habilité à prendre les mesures nécessaires pour garantir une utilisation correcte du réseau.</p> <p>2.3.9 Gestion des ressources partagées Certaines ressources (CMTS, capacité IP) seront gérées par Coditel de manière non discriminatoire afin de permettre une utilisation correcte et équitable de ces ressources.</p>	<p>discrimination. Coditel moet eveneens duidelijk maken welke exacte maatregelen er genomen kunnen worden om de goede werking van het netwerk te kunnen verzekeren.</p> <p>Het referentieaanbod moet de mogelijkheid bieden om te kunnen verifiëren of Coditel de non-discriminatieverplichting wel naleeft. In die zin moeten alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen worden.</p>	<p>referentieaanbod zelf aan te passen. Het BIPT benadrukt daarom opnieuw dat alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen moeten worden.</p>
4.	<p>2.3.4 Usage Coditel se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation anormale du service de téléphonie fixe (comme quand l'utilisation mensuelle du service dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients sur l'offre illimitée, ou quand le client appelle régulièrement plus de 250 correspondants différents par mois.</p>	<p>Op vraag van het BIPT heeft Coditel in haar op 27 oktober 2012 gewijzigd referentieaanbod gespecificeerd wat verstaan wordt als « abnormaal verbruik ».</p>	<p>In het kader van de raadpleging wordt aan de sector gevraagd of deze definitie voldoet aan de gangbare praktijken binnen de markt omtrent « abnormaal verbruik »</p>

#### 4.9.2 Interfaces SI et processus opérationnels

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
5.	<p>4.5 Facturation</p> <p>L'entrée en facturation de la commande se fait à partir du moment où les services sont actifs sur le réseau de Coditel indépendamment de la vérification du NIU et de l'installation de l'OA.</p>	<p>In zijn schrijven van 16 augustus 2012 heeft het BIPT aangegeven dat deze passage onduidelijk was en heeft het om verduidelijking gevraagd. Coditel heeft in haar schrijven van 27 oktober 2012 aan het BIPT hierop de volgende verduidelijking gegeven: « <i>Ce point ne concerne pas un raccordement client final individuel mais le projet au départ tel que décrit au 5.5 (Contrat) et 5.9 (Facturation de l'offre de référence)</i>»</p> <p>« La commande » uit de gecontesteerde paragraaf slaat dus op de vraag van een begunstigde om toegang te krijgen tot het netwerk van Coditel en niet op de aansluiting van een retailklant van die begunstigde. De facturatie waarvan sprake behandelt de implementatie van deze vraag tot toegang.</p>	<p>Het BIPT vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentieaanbod te verduidelijken.</p>
6.	<p>4.9 Suspension/reactivation et 4.11 Monitoring et trouble shooting</p> <p>Des facturations pour utilisation abusive seront définies.</p>	<p>De term misbruik van de dienst moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de OLO duidelijk is welk soort gedrag gesanctioneerd zal worden. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor het BIPT om te verifiëren om Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie<sup>79</sup> wel heeft nageleefd.</p> <p>Coditel heeft in haar schrijven van 27 oktober 2012 aan het BIPT hierop de volgende verduidelijking gegeven: <i>“Pour les services digitaux, internet et autres interactifs, cela ne pose pas un problème parce que ces interventions ne nécessitent pas de déplacement physique d'un technicien. Concernant la télédistribution chaque suspension/réactivation nécessite un déplacement technicien chez le client ce qui peut à certains moments surcharger certains agendas de manière pas nécessairement anticipée.”</i></p>	<p>Het BIPT vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentieaanbod te verduidelijken.</p>

<sup>79</sup> §1046 van de beslissing : “Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting.”

### 4.9.3 Bijlage General Terms & Conditions

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
7.	De overdraagbaarheid van de overeenkomsten	<p>Coditel heeft geen voorbehoud gemaakt bij een eventuele overdraagbaarheid van de overeenkomsten.</p> <p>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 Coditel en de begunstigde niet aantasten. Fusies en overnames tussen operatoren of de doorverkoop van de referentieaanbiedingen zouden bemoeilijkt kunnen worden door de creatie van een niet-noodzakelijke drempel, wat de concurrentie op de markt zou kunnen verstoren.</p>	Het BIPT neemt er akte van dat het overdragen van overeenkomsten bij Coditel geen probleem lijkt te zijn.
8.	Paragraaf 25 "For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...].Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...]."	<p>Het is noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van Coditel een aantal maanden voordat zij de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf kan gebruiken, gepubliceerd wordt, opdat de begunstigde in staat zou zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van Coditel te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van deze laatste.</p> <p>Het gebruik van de woorden 'Voor zover mogelijk' biedt geen enkele zekerheid noch duidelijkheid in de wijze waarop en de timing waarbinnen de wijzigingen zullen worden meegedeeld aan de begunstigde waardoor de begunstigde ook moeilijkheden zal hebben om zijn eigen retaildiensten te conformeren aan de wijzigingen.</p> <p>Zoals de CRC beslissing stelt, dient de begunstigde te beschikken over zes (6) maanden na de goedkeuring door het BIPT voor wijzigingen met een grote impact, drie (3) maanden voor wijzigingen met een middelgrote impact (en voor wijzigingen met een zeer lage impact kan er eventueel nog een kortere termijn voorgesteld worden).<sup>80</sup>De CRC</p>	Coditel moet de beperking "to the extent possible" betreffende de notificatie termijnen verwijderen.

<sup>80</sup> Overeenkomstig voetnoot 294 en 314 van de CRC beslissing van 1 juli 2011, §§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,

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		beslissing van 1 juli 2011 is dan ook zeer duidelijk in wat de toepassing op het huidig referentieaanbod betreft en voorziet niet in het maken van voorbehouden, zoals deze door Coditel ingevoerd wordt.	
9.	Paragraaf 31: "Coditel will send on a monthly basis a pre-invoice at least on the 2nd Working Day after the starting of the considered month of service. For the beneficiary that is in service, the first pre-invoice shall be based on the average of the invoices or services issued by Coditel during the last three months. For the Beneficiary not yet in service and concluding a new contract, the first pre-invoice shall be based on the valuation of the average of the invoices for services to be issued by Coditel within the first three months of services, and, in particular, on the costs that include for Coditel the implementation of the service requested by the beneficiary and the enforcement of the decisions of the CRC of July 1, 2011 (refer to "5.1. Macro Planning" of the section "5 Etablissement d'un service de revente")	<p>De toevoeging van Coditel strookt niet met de financiële voorwaarden die gelden voor voorschotfacturen. Meer bepaald dient er een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen de implementatiekosten, die kunnen variëren in functie van de te ondernemen werkzaamheden of het aantal begunstigen die ingaan op het referentieaanbod van Coditel, en de voorschotfacturen die betrekking hebben op de werkelijke prestatie van de dienst door Coditel, voor verschillende eindgebruikers van de begunstigde(n). Deze implementatiekosten zullen het voorwerp uitmaken van een besluit van het BIPT betreffende de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel en zullen daarin in detail worden toegelicht.</p> <p>Een bijkomende reden om de implementatiekosten niet op te nemen in de voorschotfacturen is dat er op deze wijze een discriminatie zou ontstaan tussen de bestaande klanten van Coditel, de begunstigde die reeds diensten afneemt van Coditel (zoals vermeld in het eerste deel van de paragraaf), en de nieuwe begunstigen. Gelet op het voorgaande houdt het opnemen van de implementatiekosten een schending van artikel 40/11 § 8 van de wet van 30 maart 1995 in, en dient deze toevoeging geschrapt te worden.</p>	Coditel dient de toevoeging "and, in particular, on the costs that include for Coditel the implementation of the service requested by the beneficiary and the enforcement of the decisions of the CRC of July 1, 2011 (refer to "5.1. Macro Planning" of the section "5 Etablissement d'un service de revente")" te schrappen
10.	Paragraaf 59: "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	<p>De CRC beslissing van 1 juli 2011 voorziet uitdrukkelijk dat de begunstigen de volledige klantenbeheer dienen op zich te kunnen nemen in het kader van de onderschrijving van het referentieaanbod.<sup>81</sup></p> <p>Tevens stelt het referentieaanbod van Coditel dat "l'OA sera en charge</p>	Coditel moet de zinsnede "nor if the End User retains any service directly from Coditel" verwijderen.

*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."*

<sup>81</sup> Zie §§ 789, 796, 899 en 992 van de CRC Beslissing van 1 juli 2011.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
	<p>have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by Coditel personnel. Both Parties agree that Coditel shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Coditel will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced. This provision does not apply if the parties agree to an intervention of Coditel after the Demarcation Point nor if the End User retains any service directly from Coditel.”</p>	<p>des contacts avec les clients finals. En cas de problèmes requérant une compétence technique plus poussée et après qualification/investigation d'un incident, l'OA remontera un ticket qualifiant cet incident vers le Support Niveau 2 de Coditel. L'OA sera responsable de chaque ticket remonté au Niveau 2. Les tickets remontés à tort seront portés à charge de l'OA». <sup>82</sup> Hieruit volgt dat de eindgebruiker, <i>i.e.</i> klant van de begunstigde, geen rechtstreeks contact onderhoudt met Coditel, maar steeds via de begunstigde zal moeten gaan. In het geval een eindgebruiker een verzoek richt aan Coditel, zal deze laatste hem moeten doorverwijzen naar de begunstigde, die dan vervolgens de procedure ingeval van storing zal moeten opvolgen.</p> <p>In het geval dat de eindgebruiker diensten bij zowel Coditel als bij de begunstigde afneemt moet er dus een onderscheid gemaakt worden. In het geval dat de ingreep bij de eindgebruiker verbonden is aan de dienst die hij nog bij Coditel afneemt, kan Coditel zelf elke nuttige ingreep doen het nodig acht. In het andere geval staat de begunstigde dus in voor de uit te voeren ingreep.</p>	
11.	<p>Paragraaf 83 “Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph 57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions. [...]”</p>	<p>Hoewel onrechtmatige bedingen geen toepassing vinden op contractuele relaties tussen handelaars, vormt het kader van de referentieaanbiedingen een bijzondere situatie. Het is immers de rol van het BIPT om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt zijn, en zo niet, kan het hier aanpassingen aan opleggen.</p> <p>Voor wat artikel 6.2.2 betreft, is er enige tegenstelling voor handen is voor wat betreft de schorsing of de ontbinding van de overeenkomst. Zo stelt Coditel in paragraaf 49<sup>83</sup> van haar Algemene Voorwaarden dat zij zich het recht voorbehoudt om de dienstverlening te schorsen in</p>	<p>Voor wat betreft de verwijzing naar artikel 6.2.2 in paragraaf 83, deze verwijzing moet geschrapt worden uit de betrokken paragraaf.</p> <p>Ook de verwijzing naar artikel 6.2.4 dient uit de betrokken paragraaf geschrapt te worden.</p> <p>Hoewel het BIPT a priori geen bezwaren heeft tegen de verwijzing naar paragraaf</p>

<sup>82</sup> Artikel 3.2.7 van de Referentieaanbieding van Coditel.

<sup>83</sup> § 49 General Terms and Conditions of Coditel: “In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to: 1. suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received; 2. reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users.”

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>geval van herhaaldelijke niet- of laattijdige betaling, terwijl ze de laattijdige betaling zoals vermeld in paragraaf 47<sup>84</sup> aanhaalt als een grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving.</p> <p>Ten eerste moet deze inconsistentie door Coditel opgelost worden. Ten tweede is de procedure omschreven in paragraaf 49 de enige redelijke oplossing in het geval de begunstigde bepaalde facturen niet tijdig zou betalen.<sup>85</sup> Een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving is immers een bijzonder strenge en definitieve sanctie. Bovendien is er ten opzichte van de eigen Retail klanten een minder strenge regeling voorzien in het kader van de niet-tijdige betaling van facturen<sup>86</sup>.</p> <p>Bijgevolg is een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst omwille van een laattijdige betaling een onredelijke eis vanwege Coditel. Het is noodzakelijk dat een schorsingsprocedure ingevoerd wordt die een redelijke termijn voorziet na het sturen van een “notice of suspension” waarin de begunstigde de situatie nog kan herstellen. Een dergelijke schorsingsprocedure is niet enkel bij laattijdige betalingen nuttig, maar is in het algemeen een redelijke eerste stap vooraleer Coditel een overeenkomst kan beëindigen. Gelet op de</p>	<p>57, wenst het dit punt volledigheidshalve voor te leggen aan de sector zodat deze zich ten tijde van de openbare raadpleging hierover kan uitspreken.</p> <p>De verwijzing naar artikel 9.3, paragraaf 71 (vermoedelijk betreffende de melding van het ophouden van overmacht) moet eveneens uit de betrokken paragraaf geschrapt worden.</p> <p>Daarnaast moet Coditel de bepaling in kwestie wijzigen overeenkomstig de algemene opmerkingen van het BIPT. Daarbij is het belangrijk dat Coditel een schorsingsprocedure invoert die gebruikt zal worden vooraleer er zal worden overgegaan tot de beëindiging van het contract. Zowel voor wat betreft het schorsen van de overeenkomst als voor wat betreft de beëindiging ervan moet de begunstigde op voorhand gewaarschuwd</p>

<sup>84</sup> § 47 General Terms and Conditions of Coditel: “All invoices need to be paid within 20 calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within 20 calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual interest rate provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, which is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the maturity date of the invoice and run until the full payment date, without prejudice to Coditel’s right to demand a higher amount.”

<sup>85</sup> Ter vergelijking, in paragraaf 84 van het referentieaanbod voorziet Coditel het gebruik van een voorafgaandelijk schorsingsbericht ingeval de Begunstigde illegaal gebruik van de diensten maakt of toelaat. Hier wordt dus gebruik gemaakt van een schorsingsprocedure met kennisgevingstermijn termijn de inbreuk toch zwaarder lijkt dan een laattijdige betaling.

<sup>86</sup> Zo wordt er voor de eigen klanten voorzien in een herinneringsbericht. Indien niet binnen de maand volgend op de betaaldatum van de factuur betaald wordt, kan de dienstverlening beperkt of opgeschort worden. Indien voor het einde van de maand van de opschorting nog steeds niet betaald wordt, kan de overeenkomst ontbonden worden.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		<p>impact dat een beëindiging van de overeenkomst kan hebben op zowel de relatie tussen Coditel en de begunstigde, als de begunstigde en diens eigen klanten is het essentieel dat er een schorsingsprocedure voorzien wordt en dat er termijnen voorzien worden waarin een probleem kan opgelost worden vooraleer er overgegaan wordt tot de schorsing of de beëindiging van de overeenkomst.</p> <p>Eenzelfde inconsistentie kan gevonden worden in het vermelden van paragraaf 54 als grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. Door deze paragraaf hier te vermelden, ontkracht het volledig de werking en het nut van paragraaf 54, met name de mogelijkheid om het geschil voor de hoven en rechtbanken te Brussel te brengen.</p> <p>Voor wat de verwijzing naar artikel 7.2 betreft, is het onduidelijk naar welke paragraaf er precies verwezen wordt. Waarschijnlijk wordt er naar paragraaf 58 verwezen. Het BIPT heeft op dit punt geen verdere opmerkingen.</p> <p>Tenslotte, voor wat artikel 9.3 (paragraaf 71) betreft, merkt het BIPT opnieuw op dat er ofwel een verkeerd artikelnummer opgenomen werd ofwel een verkeerd paragraafnummer. Waarschijnlijk werd paragraaf 73 bedoeld waarin de begunstigde wordt aangemaand om zich te houden aan de veiligheidsmaatregelen. Met het oog op transparantie, dient dit onderdeel van de paragraaf weggelaten te worden, dan wel verder toegelicht.</p> <p>Overeenkomstig de schorsings- en opzeggingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen is het redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van haar bevoegdheid tot toezicht over deze sector<sup>87</sup> is het essentieel</p>	<p>worden en over een redelijke termijn beschikken om het probleem op te lossen<sup>88</sup>.</p> <p>Bovendien moet het BIPT op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing of beëindiging van de diensten.</p>

<sup>87</sup> 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.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		dat het BIPT maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.	
12.	Paragraaf 94ter: "Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary."	<p>Deze paragraaf is in strijd met de CRC beslissing van 1 juli 2011. Meer bepaald rust op Coditel, overeenkomstig de paragrafen 851, 931 en 1036<sup>89</sup> van de CRC beslissing, alsook artikel 40/11 § 8 van de wet van 30 maart 1995, de verplichting om haar referentieaanbod up-to-date te houden. De wijziging van de tarieven houdt dan ook een wijziging van het referentieaanbod in. Coditel kan steeds een wijziging van de tarieven aan het BIPT voorleggen. Dergelijke voorstellen van wijziging zullen door het BIPT geëvalueerd en al dan niet geaccepteerd worden. Geenszins kan Coditel simpelweg de overeenkomst met de begunstigde opzeggen wanneer zij de tarieven niet langer geschikt vindt.</p> <p>Daarnaast dient elke wijziging van het referentieaanbod voorgelegd te worden aan het BIPT ter goedkeuring, overeenkomstig de paragrafen 852, 932 en 1037<sup>90</sup> van de CRC beslissing en artikel 40/11, § 8 van de wet van 30 maart 1995.</p>	Coditel dient deze paragraaf te schrappen.

<sup>88</sup> §§ 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."

<sup>89</sup> §§ 851, 931 en 1036 van de Beslissing: "Het referentieaanbod moet up-to-date worden gehouden. Om dat te bereiken moet het BIPT overeenkomstig artikel 40/11, § 8, derde lid, van de wet van 30 maart 1995 het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde kunnen wijzigen zodat het de evolutie van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken. De operator met een sterke machtspositie is verplicht om deze wijzigingen in zijn aanbod op te nemen."

<sup>90</sup> §§ 852, 932 en 1037 van de 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 concurrentie-noden van de markt."

#### 4.9.4 De andere bijlages

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
13.	Annex 3 - In paragraaf 23 stelt Coditel dat de volgende voorwaarde voldaan moet zijn "Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP" alvorens een netwerkverbinding kan besteld worden. Er wordt echter niet gespecificeerd wat die minimumvereisten zijn.	De term "minimum security requirements" moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de OLO duidelijk is welke voorwaarden van toepassing zijn. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor het BIPT om te verifiëren om Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie <sup>91</sup> wel heeft nageleefd.	Coditel moet dit element verduidelijken in zijn referentieaanbod.
14.	Annex 4 - Over het aanpassen van een gevalideerde bestelling stelt paragraaf 20: "When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid within the SLA."	Een begunstigde moet in staat zijn om een aantal aanpassingen te doen aan een reeds gevalideerde bestelling zoals het veranderen van de installatiedag, het verwijderen van diensten indien er nog geen voorbereidingen zijn gebeurd, het veranderen naar een lagere dienst (bv veranderen van digitale TV naar analoge TV) of het aanpassen van een breedbandprofiel. Daarentegen moet het niet noodzakelijkerwijze mogelijk zijn dat bijkomende diensten toevoegd kunnen worden aan een reeds gevalideerde bestelling.	Coditel moet explicieter definiëren welke aanpassingen aan de gevalideerde bestelling niet mogelijk zijn ermee rekening houdende dat tenminste het wijzigen van de installatiedag, het verwijderen van bijkomende diensten, het veranderen naar een lagere dienst of het aanpassen van een breedbandprofiel mogelijk moet zijn

<sup>91</sup> §1046 van de beslissing : "Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting."

## 5 ANALYSE VAN DE SLA

111. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Coditel heeft in bijlage A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA) een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
112. De CRC beslissing van 1 juli 2011 verplicht Coditel 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 wordt<sup>92</sup>. Met andere woorden houden deze SLA’s een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigten voor wat betreft de diensten die Coditel levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.<sup>93</sup>
113. Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigten die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Coditel om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Coditel 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).
114. 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 installaties op afstand en een installatie die een interventie op locatie benodigen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Coditel als de begunstigten, alsook het BIPT, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal een compensatie voorzien worden. De niet-naleving van deze SLA’s, of desgevallend het niet in acht nemen van de door het BIPT opgelegde criteria en/of waarden, zou het optreden van het BIPT middels het in gebreke stellen van van Coditel kunnen rechtvaardigen.
115. 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

---

<sup>92</sup> Zie §§ 853, 933 en 1038 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

<sup>93</sup> § 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”.

uitspreken over de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, het toepassen van een stopklok principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het gebruik van een leercurve.

## 5.1 SLA VALIDATIE

### 5.1.1 Probleemstelling

116. De door Coditel voorgestelde SLA termijnen voor validatie van een bestelling zijn te lang:

<b>SLA validatie bestelling</b> Percentage van orders die warden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
<b>Doelstellingen dienstniveau</b>	<b>Timers</b>
<b>50%</b>	1 werkdag
<b>95%</b>	5 werkdagen
<b>99%</b>	10 werkdagen

### 5.1.2 Analyse

117. 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. Bovendien zal een groot deel van de bestellingen van een begunstigde een migratie met behoud van hetzelfde product inhouden van Coditel naar de begunstigde operator. Bijgevolg is er een beperkte hoeveelheid van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in een groot deel 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.

118. 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.

119. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met het verschil in grootte tussen Brutélé en Telenet, enerzijds, en Coditel anderzijds omdat de retailklanten van Coditel dezelfde leveringskwaliteit krijgen dan de klanten van Telenet of Brutélé. Wegens de verplichting

tot non-discriminatie, hebben de wholesale klanten van begunstigen van Coditel recht op dezelfde dienstverlening als de retailklanten van Coditel. Daarenboven moeten de percentages en termijnen coherent 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.

120. Daarenboven moet er in het referentieaanbod geen compensatie voorzien worden voor deze SLA waardoor deze SLA vooral een indicatie is voor het gebrek aan dienstverlening aan de begunstigde. Het BIPT kan Coditel echter wel ingebreke stellen indien Coditel zijn SLA voor validaties niet naleeft.

### 5.1.3 Conclusie

121. Coditel 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.

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

## 5.2 SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK

### 5.2.1 Probleemstelling

122. De door Coditel voorgestelde SLA termijnen voor uitvoering van de bestelling zijn in het algemeen te lang:

<b>SLA uitvoering bestelling</b> Percentage van orders die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende
--

uitvoeringstimer	
<b>80%</b>	15 werkdagen
<b>90%</b>	25 werkdagen
<b>100%</b>	35 werkdagen

123. Coditel maakt geen onderscheid tussen bestellingen met en zonder klantenbezoek.

### 5.2.2 Analyse

124. Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een klantenbezoek en bestellingen zonder klantenbezoek – in zijn voorspellingssysteem maakt Coditel trouwens ook dit onderscheid<sup>94</sup> – omdat een installatie zonder klantenbezoek niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.

125. Zulks doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale TV en internet hadden bij Coditel: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen<sup>95</sup> dienen uitgevoerd te worden om digitale TV en internet diensten te kunnen leveren.

126. De voorgestelde waarden voor de 90% 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.

127. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA validatie, zal een groot deel van de bestellingen migraties zijn van Coditel klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

128. Deze SLA termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. Er wordt hierbij geen rekening gehouden met het verschil in grootte tussen Brutélé en Telenet, enerzijds, en Coditel anderzijds omdat de retailklanten van Coditel dezelfde leveringskwaliteit krijgen dan de klanten van Telenet of Brutélé. Wegens de verplichting tot non-discriminatie, hebben de wholesale klanten van begunstigde van Coditel recht op dezelfde dienstverlening als de retailklanten van Coditel. De percentages en termijnen moeten coherent zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die

<sup>94</sup> "The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type,..."

<sup>95</sup> 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.

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.

### 5.2.3 Conclusie

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

<b>SLA uitvoering bestelling</b> Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer		
<b>Doelstellingen dienstniveau</b>	<b>Timers</b>	
<b>Verbintenis</b>	<b>Met klantenbezoek</b>	<b>Zonder klanten bezoek</b>
<b>80%</b>	15 werkdagen	10 werkdagen
<b>95%</b>	20 werkdagen	14 werkdagen
<b>99%</b>	30 werkdagen	20 werkdagen
<b>100%</b>	42 werkdagen	30 werkdagen

## 5.3 SLA REPARATIE

### 5.3.1 Probleemstelling

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

<b>Repair SLA</b> Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer	
<b>80%</b>	Dag van het aanmaken van het reparatieticket + 5 (voor het einde van de

	volgende halve werkdag)
<b>90%</b>	7 werkdagen
<b>100%</b>	18 werkdagen

### 5.3.2 Analyse

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

## 5.4 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE

### 5.4.1 Probleemstelling

132. Coditel voorziet zelf in een stopklokmechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden<sup>96</sup>. Coditel voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor de uitvoering van een bestelling<sup>97</sup> en het opheffen van een storing<sup>98</sup> simpelweg niet van toepassing is.

### 5.4.2 Analyse

133. De omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn<sup>99</sup> is te ruim en dient te worden aangepast door 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.

<sup>96</sup> Zie paragraaf 26 en 29 van Annex 4 - SLA.

<sup>97</sup> Zie paragraaf 25 van de Annex 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

- The installation requires work on Coditel's network outside the End-User premises;
- The installation requires a connection on the End-User premises to Coditel's network;
- Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

<sup>98</sup> Zie paragraaf 28 voor repair SLA:

"Problems arising from or otherwise caused by the following circumstances are excluded from the SLA:

- a. Where the Trouble is caused by third party activities;
- b. Where a Trouble is due to changes in the End-User apparatus;
- c. Where a Trouble is reported and no problem is detected when the service is tested;
- d. Where the Beneficiary fails to operate its services in accordance with Coditel's terms and conditions ;
- e. Failure of the Beneficiary to follow the procedures set out in the SLA."

<sup>99</sup> Zoals hiervoor reeds besproken zijn SLA's immers essentieel voor de begunstigden om een goede en duurzame klantrelatie op te kunnen bouwen met hun eindklanten. Indien de wholesale dienstverlening niet kwaliteitsvol genoeg is, kan de begunstigde zelf nooit een kwalitatief hoogstaand product aan zijn eindklanten leveren.

134. Het gebruik van een stopklok is 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.

135. 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.

### 5.4.3 Conclusie

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

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

## 5.5 HET ONTBREKEN VAN COMPENSATIES

### 5.5.1 Probleemstelling

138. Coditel heeft geen compensatie voorzien voor het niet naleven van de SLA timers. Dit is echter noodzakelijk opdat de SMP operator zou streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening.

### 5.5.2 Analyse

*De verplichting tot het opnemen van een compensatie*

139. In paragrafen 853, 933 en 1038 van het CRC besluit van 1 juli 2011 wordt Coditel verplicht om compensaties voor het niet naleven van de timers op te nemen in het referentieaanbod:

*“In het kader van deze marktanalyse dient het referentieaanbod de volgende domeinen te behandelen:*

*- een SLA voor de installatie en de reparaties met vermelding van de vastgestelde boetes.”*

140. De opgelegde dienstenniveau-overeenkomsten (SLA's) in het referentieaanbod moeten de OLO's in staat stellen zich op een voorspelbare manier te vergewissen van de door Coditel aangeboden dienstkwaliteit (leveringstermijn, herstellingstermijn in geval van panne, enz.) en in staat stellen een retaildienst te verstrekken die gelijkwaardig is aan die van Coditel. Wanneer de begunstigde bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met een inefficiënt bestellingsproces bij de SMP operator kan dit de concurrentie ernstig schaden. In eerste instantie zal de eindklant immers denken dat de laattijdige installatie wordt veroorzaakt door de alternatieve operator, hoewel deze daar niet verantwoordelijk voor is (of slechts gedeeltelijk). Dit heeft als gevolg dat de reputatie van de alternatieve operator beschadigd wordt wegens omstandigheden waarvoor hij niet verantwoordelijk is en waarover hij geen controle heeft. In een dergelijk scenario zijn de rechtstreekse financiële nadelen voor de begunstigde vanzelfsprekend: verlies van (huidige en potentiële) klanten, kosten in verband met investeringen in reclame die minder opbrengen dan verwacht, enz. Er zijn echter ook nadelen die moeilijker in te schatten zijn en die bijzonder moeilijk recht te trekken zijn, namelijk een schadelijke aantasting van de goede reputatie als operator.
141. Het is dus belangrijk dat bepaalde niveau's voor wat betreft de operationele processen tussen Coditel en de begunstigten worden gehaald. Compensaties voor het niet naleven van de SLA's moeten daarom worden opgelegd in het referentieaanbod met als doel de operator met een sterke machtspositie ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau.
142. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is zodat 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.

#### *Het berekenen van de compensatie*

143. 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 begunstigten waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom geeft het BIPT hier een verduidelijking betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.
  - 143.1. Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, moet de volgende methode toegepast worden:

- 143.1.1 Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt<sup>100</sup>;
- 143.1.2 De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
- 143.1.3 De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).
- 143.2. 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.
- 143.3. 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%.
- 143.4. 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 Coditel verstrekt in geval van een tekortkoming van Coditel 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.
- 143.5. De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.

### *De grootte van de compensatie*

---

<sup>100</sup> 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.

144. Het is logisch om de compensatie voor het niet-naleven van de SLA timer voor het opleveren van de bestelling te baseren op de maandelijkse huurprijs omdat dit maandelijks bedrag dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Analoog hieraan kan men argumenteren dat voor de geïmpacteerde klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie en activatie vergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaard praktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs.
145. Bovendien moeten de aangeboden compensaties coherent zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht ligt een compensatie van 5%<sup>101</sup> van de maandelijkse vergoeding meer in lijn met de normen in de sector.
146. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, moeten deze compensatie hoger zijn dan de vergoeding van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Coditel de herstelling niet binnen een redelijk termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Coditel van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Coditel 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.
147. Tenslotte, mag er geen maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA van toepassing zijn. 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 Coditel geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt de afwezigheid van een maximum compensatie ervoor dat alle open bestellingen en reparaties zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installatie en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.

---

<sup>101</sup> 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.

### 5.5.3 Conclusie

148. Coditel moet compensaties voor het niet-naleven van de SLA's toevoegen aan het referentieaanbod en tevens de berekeningswijze van de compensaties zoals door het BIPT uiteengezet overnemen.
149. 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:

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

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

## 5.6 DE LEERCURVE

### 5.6.1 Probleemstelling

150. Het is niet onredelijk om een leercurve te hanteren met betrekking tot de toepassing van de SLA. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigen waarbij geen SLA timers van toepassing zijn.

### 5.6.2 Analyse

151. Niettemin dienen de volgende opmerkingen nageleefd te worden: tijdens deze periode 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. Overeenkomstig de wet van 30 maart 1995<sup>102</sup>, moet elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus de referentieaanbieding, door het BIPT goedgekeurd worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.
152. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Coditel 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.

---

<sup>102</sup> 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."

Het is de taak van Coditel om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.

153. Tenslotte is Coditel volgens de CRC beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een aantal verplichtingen waaronder non-discriminatie en toegang tot het netwerk. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Coditel 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 Coditel om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

### 5.6.3 Conclusie

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

## 6 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

### 6.1 PROBLEEMSTELLING

155. In hoofdstuk 5 « Etablissement d'un service de revente » beschrijft Coditel de procedure die een geïnteresseerde operator moet doorlopen alvorens er een dienst kan opgestart worden. Meer bepaald beschrijven de secties 5.4 « Procédure de négociation » en 5.5 « Contrat » hoe de implementatie verbonden wordt aan de financiering ervan :

*155.1. « Dès l'accord de l'OA sur le financement des travaux, Coditel lancera la phase de spécifications détaillées. Une équipe projet sera établie réunissant les équipes de Coditel et de l'OA sous l'égide d'un chef de projet de Coditel. Un contrat sera établi qui reprendra (1) les éléments de l'offre de référence désirés par l'OA et (2) les détails concernant la phase de développement. »*

*155.2. “Au démarrage de la phase de spécification, les deux parties signeront le contrat de développement qui déclenchera la facturation de la première partie des frais du projet.”*

156. 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 Coditel.

### 6.2 ANALYSE

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

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

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

### 6.3 CONCLUSIE

164. Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een

doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 850, 930 en 1035), zal de implementatietermijn van 6 maanden aanvangen:

- 164.1. ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Coditel en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Coditel een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Coditel om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord.
- 164.1.1 Het bedrag van de forfaitaire som zal op transparante en evenredige wijze worden bepaald door het BIPT in het kader van de goedkeuring van de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel.
- 164.1.2 Coditel zal het sluiten van een dergelijk precontractueel akkoord niet mogen weigeren aan de aanvrager die daarom verzoekt.
- 164.1.3 Coditel zal onmiddellijk enig precontractueel akkoord overmaken aan het BIPT zodat daarvan melding kan worden gemaakt op de website van het BIPT.
- 164.1.4 Indien de aldus aangeknoopte onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Coditel en de aanvrager, zal de forfaitaire som dat betaald is na het precontractuele akkoord, een voorschot vormen dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager verschuldigd is krachtens het toegangscontract van Coditel.
- 164.1.5 Bij mislukking van de onderhandelingen over het toegangscontract, zal de forfaitaire som die voordien werd betaald door de aanvrager, in principe, niet kunnen worden gerecupereerd door deze laatste, tenzij voor de bevoegde rechtbanken het bewijs wordt geleverd van een (precontractuele) fout van Coditel.
- 164.1.6 De ondertekening van een precontractueel akkoord voor een bepaald toegangsproduct van Coditel zal niet langer nodig zijn zodra een eerste dergelijk akkoord zal gesloten zijn. Dit houdt in dat, per toegangsproduct, het sluiten van slechts één precontractueel akkoord tussen Coditel en een begunstigde voldoende zal zijn, opdat de termijn van zes maanden voor het operationeel maken van het referentieaanbod betreffende dat product, in werking zal treden. Dit precontractuele akkoord zal ten aanzien van iedereen hetzelfde effect hebben (*erga omnes*). In het bijzonder zal de implementatietermijn

van 6 maanden die op dat ogenblik gestart is ook voor de eventueel toekomstige begunstigen gelden. Zodoende genieten de volgende begunstigen van een kortere implementatietermijn dan de eerste (die het precontractuele akkoord gesloten heeft). Hieruit volgt ook dat de implementatietermijn van zes maanden, voor de verschillende toegangsproducten, niet noodzakelijk op hetzelfde ogenblik zal aanvangen.

- 164.2. ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Coditel en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.
165. Het BIPT wil tevens de nationale consultatie gebruiken om de sector zich te laten uitspreken over de eventuele noodzaak van een gefaseerde aanpak voor de Video on Demand functionaliteit.

## 7 BESLUIT

166. Vooreerst beslist het BIPT dat het referentieaanbod van Coditel integraal aan de opmerkingen in dit besluit moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidig besluit.
167. Vervolgens, onverminderd de §§ 849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011<sup>103</sup>, beslist het BIPT dat de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Coditel, zal aanvangen:
- 167.1. ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Coditel en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Coditel een **forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Coditel om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord;
- 167.2. ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Coditel en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.
168. Tenslotte wil het BIPT Coditel eraan herinneren dat, overeenkomstig artikel 40/11 § 8, van de wet van 30 maart 1995, het BIPT het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Coditel-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

---

<sup>103</sup> 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.

## 8 BEROEPSMOGELIJKHEDEN

169. Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
170. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

## 9 ONDERTEKENING

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad