

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

VAN 3 SEPTEMBER 2013

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

VOORAFGAANDE BEPALING

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

Resultaten van de raadpleging van de mediaregulators

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

Inhoudsopgave

VOORAFGAANDE BEPALING	2
1 INLEIDING	4
2 PROCEDURE	5
2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	5
2.2 NATIONALE RAADPLEGING.....	6
2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN.....	7
2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING.....	8
3 REGLEMENTAIR KADER	11
4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN BRUTÉLÉ ...	14
4.1 KENNISGEVING VAN WIJZIGINGEN.....	14
4.2 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)	20
4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	33
4.4 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN.....	36
4.5 TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.....	37
4.6 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN	38
4.7 VIDEO ON DEMAND (VOD).....	40
4.8 INTERACTIVITEIT.....	45
4.9 DE BREEDBANDPROFIELEN	49
4.10 ONTBREKENDE DELEN	52
4.11 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD	55
5 OPERATIONELE PROCEDURES	62
5.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN	62
5.2 ACTIVATIE EN DEMARCATIEPUNT	70
5.3 MIGRATIE PROCEDURE	72
5.4 MASSA MIGRATIE PROCEDURE.....	74
5.5 VOLUMES VOOR INSTALLATIES.....	76
6 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM	78
6.1 DE LEERCURVE	80
6.2 SLA-VALIDATIE.....	81
6.3 EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK.....	83
6.4 SLA REPARATIE.....	85
6.5 SLA DONE	89
6.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE	91
6.7 REPORTING & KPIS.....	94
6.8 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES.....	96
6.9 VOORSPELLINGSSYSTEEM	100
7 DE IMPLEMENTATIEPERIODE	109
7.1 PROBLEEMSTELLING	109
7.2 ANALYSE.....	109
7.3 MODALITEITEN	111
BESLUIT	115
BEROEPSMOGELIJKHEDEN	117
ONDERTEKENING	118

1 INLEIDING

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

2 PROCEDURE

2.1 VERLOOP VAN DE PROCEDURE

11. Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing aangaande televisieomroep op 1 augustus 2011 had Brutélé zes maanden om een voorstel tot referentieaanbod aan het BIPT voor te leggen. Brutélé 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 Brutélé na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Niettemin heeft het BIPT op dat moment een officieel schrijven met grieven gericht aan Brutélé wegens de afwezigheid van een aantal elementen die noodzakelijkerwijze in een referentieaanbod moeten opgenomen worden¹. Daarbij werd Brutélé eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschaft elementen.
12. Het BIPT heeft op 17 februari 2012 een voorafgaande raadpleging georganiseerd die geduurd heeft tot 2 maart 2012. Mobistar en Belgacom hebben hun reacties op dit voorstel aan het BIPT bezorgd.
13. Brutélé heeft op 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod aan het BIPT verschaft.
14. Het BIPT heeft een beroep gedaan op een consultant om ondersteund te worden met de analyse van het referentieaanbod zowel op technisch als op operationeel niveau. Bovendien heeft deze consultant de opdracht gekregen om een model van referentieaanbod uit werken op basis van de gekregen informatie van de kabeloperatoren.
15. Het ontwerp van 30 maart 2012 bleek na een volledige analyse van het BIPT nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Daarom heeft het BIPT op 27 juli 2012 op een niet exhaustieve basis zijn commentaren op het door Brutélé voorgelegde referentieaanbod opgesomd, wat bedoeld was om Brutélé 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 toegestuurd aan Brutélé 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.
16. Brutélé heeft op dat moment de tijd gekregen tot 17 september 2012 om zijn referentieaanbod te vervolledigen en werd gevraagd om zijn referentieaanbod aan te passen overeenkomstig de commentaren van het BIPT. Tevens werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren.

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

17. Op 17 september 2012 heeft het BIPT de gewijzigde versie van het referentieaanbod van Brutélé ontvangen. Hierna heeft er nog één vergadering met Brutélé plaats gevonden op 19 september 2012. Brutélé heeft daarop op 17 oktober 2012 nog bijkomende aanpassingen aan het BIPT bezorgd.

2.2 NATIONALE RAADPLEGING

2.2.1 Wettelijke basis

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Verloop van de raadpleging

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

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

2.3 DE RAADPLEGING VAN DE MEDIAREGULATOREN

2.3.1 Wettelijke basis

20. Op aangeven van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de Federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie³.
21. In artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden bezorgd aan 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. »

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de mediaregulatoren

22. Het ontwerpbesluit is door het BIPT overgezonden naar de VRM, de CSA en de Medienrat op 19 juni 2013. Op 21 juni 2013 heeft de Medienrat laten weten dat hij deze zaak wil voorleggen aan de CRC. De CSA heeft dat ook laten weten op 25 juni 2013.

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

23. De CRC is bijeengekomen op 28 juni 2013 om na beraadslaging de tekst van het ontwerpbesluit betreffende het wholesaleaanbod van Brutélé te notificeren aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere nationale regelgevende instanties.

2.4 DE EUROPESE RAADPLEGING

2.4.1 Wettelijke basis

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

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

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

van invloed is op de handel tussen de lidstaten,

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

25. 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.

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

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

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

26. De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Brutélé is op 9 juli 2013 genotificeerd aan de Europese Commissie (hierna "Commissie").
27. Op 24 juli 2013 heeft de Commissie in verband daarmee een verzoek om inlichtingen gericht aan de CRC, die haar antwoord verstuurd heeft op 29 juli 2013.
28. Op 8 augustus 2013 heeft de CRC de commentaar van de Commissie over de ontwerpbeslissing ontvangen.
29. De Commissie herinnert allereerst aan de inhoud van artikel 8,   4, van de Toegangsrichtlijn, volgens hetwelk de door de NRI's opgelegde verplichtingen moeten worden gebaseerd op de aard van het geconstateerde probleem en in het licht van de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn proportioneel toegepast en gerechtvaardigd moeten worden.
30. Ze herinnert vervolgens eraan dat digitale omroep in België terrein wint, terwijl analoge televisie erop achteruitgaat; een tendens die bevestigd wordt sedert de aanneming van de CRC-beslissing van juli 2011.
31. De Commissie is van oordeel dat als een dergelijke evolutie zich voortzet, de reglementaire verplichtingen die worden opgelegd aan de SMP-kabeloperatoren misschien niet meer aangepast zullen zijn, omdat het concurrentievoordeel dat deze operatoren zouden halen uit hun mogelijkheid om analoge tv te verstrekken, zou wegvallen.
32. Bovendien stelt de CRC de verplichting tot doorverkoop van analoge tv voor als de kans voor de alternatieve operatoren om hun klantenbestand te vergroten. Welnu, een van deze operatoren, namelijk Belgacom, heeft verklaard niet meer geïnteresseerd te zijn in de doorverkoop van analoge tv. De Commissie merkt echter op dat de SMP-operatoren niet verplicht zullen zijn om analoge tv te verstrekken wanneer een werkelijke vraag uitblijft.
33. Volgens de Commissie zou een dergelijke verplichting om analoge tv te verstrekken investeringen in digitale infrastructuur alsook de ontwikkeling van innovatieve diensten kunnen ontmoedigen.
34. Gelet op de bovenstaande overwegingen gelast de Commissie de CRC om zodra mogelijk een nieuwe marktanalyse uit te voeren.

35. Om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van de Commissie is het BIPT reeds gestart met de voorbereidingen met het oog op een nieuwe marktanalyse, die zou moeten resulteren in een openbare raadpleging in de loop van 2014.

3 REGLEMENTAIR KADER

36. De wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasering en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁵.
37. De analyse van deze markt is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de omroepmarkt van de CRCop basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.⁶
38. 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 Brutélé moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Brutélé een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten⁷. Brutélé moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan het BIPT bezorgd hebben wat betreft het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad⁸.
39. Als regulator voor audiovisuele media in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad is het BIPT krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die beslissing.

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

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

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

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

40. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden die voldaan moeten worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn⁹. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigen opdat zij een accuraat en rendabel businessplan op kunnen stellen.
41. 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.”

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

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

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

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

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

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

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

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

4 ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN BRUTÉLÉ

4.1 KENNISGEVING VAN WIJZIGINGEN

4.1.1 Probleemstelling

46. In §43 van zijn General Terms & Conditions, bepaalt Brutélé dat “In dit verband brengt Tecteo de Begunstigde op de hoogte van elke wijziging van technische karakteristieken die een wijziging van de Diensten aangeboden aan de Begunstigde met zich brengt, uiterlijk 1 (één) maand voor de toepassing ervan door Tecteo, voor zover het vanuit technisch en materieel standpunt mogelijk is om op voorhand te informeren.”
47. Ook in zijn main body geeft Brutélé een aantal termijnen voor aanpassingen aan het referentieaanbod betreffende analoge of digitale tv-diensten:
 - 47.1. Verwijderen van een analogoog of digitaal kanaal: 1 maand voordat Brutélé het communcieert naar zijn retailklanten.
 - 47.2. Toevoegen van een analogoog kanaal: 2 maanden voordat het toegevoegd wordt. De begunstigde moet tegen dan alle benodigde rechten hebben.

4.1.2 Analyse

48. Het BIPT acht het belangrijk om vooreerst duidelijk te stellen dat zijzelf zal bepalen welke wijzigingen aan het referentieaanbod een goedkeuring nodig hebben van het BIPT.¹³ De CRC-beslissing stelt immers duidelijk dat: “Zoals artikel 40/11, § 8, vierde lid van de wet van 30 maart 1995 voorschrijft, moet het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) door het BIPT worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt.”¹⁴

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

49. Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Brutélé pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) en doorverkoop van breedband kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesaleniveau¹⁵. Dit impliceert dat de begunstigten voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.

¹³ 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.”

¹⁴ §§ 852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁵ Zie §§ 935 en 1039 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

50. De CRC-beslissing bepaalt als algemene regel (wat betreft toegang tot het digitale televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden na de goedkeuring van het BIPT voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁶
51. Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot 3 maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is.¹⁷ Het BIPT is geen voorstander van een exhaustieve opsomming van alle mogelijke scenario's die een notificatietermijn van zes of drie maanden nodig hebben¹⁸. De notificatietermijn zal op een case by case-basis moeten vastgesteld worden waarbij er optimaal rekening kan worden gehouden met de noden van de begunstigden.

4.1.2.2 *Schrappen en toevoegen van kanalen*

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

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

¹⁷ Overeenkomstig voetnoot 294 en 314 van de CRC-beslissing, §§949 en 1051: *“For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications.”*

¹⁸ Het is immers niet mogelijk om op voorhand alle denkbare scenario's op exhaustieve wijze vast te leggen.

53. Om een digitaal kanaal verder uit te kunnen zenden wanneer Brutélé heeft besloten om dit kanaal voor zichzelf te schrappen moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Brutélé richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Brutélé geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces.¹⁹ In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Brutélé te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Brutélé het verzoek zou weigeren. In dat opzicht lijkt de standaard kennisgevingstermijn van zes maanden²⁰ dus geschikt en noodzakelijk opdat de begunstigde zich op voldoende wijze kan voorbereiden op de schrapping van een digitaal kanaal.
54. Wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Brutélé acht het BIPT een kortere termijn van twee maanden voldoende opdat een begunstigde zijn eindklanten op tijd kan inlichten over de veranderingen en opdat hijzelf alle stappen kan ondernemen om zich voor te bereiden op de wijziging. Het laat dus een zekere ruimte aan de begunstigde om te kunnen onderhandelen over het verkrijgen van de auteursrechten betreffende het kanaal in kwestie. Aangezien het echter gaat over het digitale aanbod is de begunstigde niet verplicht om dit kanaal eveneens op te nemen in zijn aanbod. In die zin wordt dus de kortere kennisgevingstermijn gerechtvaardigd.
55. Wat betreft het beheer van analoge kanalen bestaat er een groter risico voor de begunstigden. Aangezien het analoge aanbod een pure doorverkoop van het bestaande aanbod van Brutélé inhoudt²¹ wil dit zeggen dat de begunstigden over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moet beschikken.
56. Het toevoegen van een analoog kanaal kan de begunstigde dus voor aanzienlijke problemen zetten wanneer deze de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten van een nieuw kanaal niet binnen twee maanden heeft kunnen afronden. Een dergelijke situatie werd reeds voorzien in de CRC-beslissing die expliciet stelt dat de termijn voldoende moet zijn opdat de begunstigde over de nodige contentrechten kan beschikken²². Wanneer de onderhandelingen over de rechten van een nieuw kanaal niet binnen de kennisgevingsperiode van twee maanden zijn afgesloten, zou dit kunnen leiden tot de volledige stopzetting van het analoge aanbod van de begunstigde. Zoals de CRC-beslissing stelt, is het immers voor Brutélé technisch niet haalbaar om filters te installeren die specifieke kanalen blokkeren, noch evenredig om versleuteling op te leggen van het analoge aanbod opdat de begunstigden slechts een deel ervan zouden kunnen overnemen.

¹⁹ In tegenstelling tot de procedure die voorzien is in het referentieaanbod van Belgacom aangaande multicast.

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

²¹ Zie §791 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *“[...] het wholesaleaanbod [moet] de door de operator met een machtspositie op retailniveau aangeboden zenders in hun geheel omvatten.”*

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

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

4.1.2.3 *Uitfaseren van het analoge aanbod*

59. Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Brutélé. Zoals de CRC-beslissing stelt, zal in het geval dat Brutélé besluit zijn analoge aanbod stop te zetten ook de verplichting tot doorverkoop van dat aanbod vervallen.²³ Een kennisgevingstermijn van twee maanden voor het schrappen van het totale analoge aanbod is duidelijk te kort gezien het stopzetten van het analoge aanbod een veel grotere impact heeft op de begunstigden.

samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd.

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

60. Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Brutélé dit een aanzienlijke tijd op voorhand plant alvorens effectief tot de stopzetting over te gaan, zodat al zijn afdelingen zich hier tijdig op kunnen voorbereiden door het uitwerken van alternatieve oplossingen of het opzetten van een marketingcampagne om de eindklanten te overtuigen om te migreren. De verplichting tot non-discriminatie samen met de verplichting tot transparantie verplicht Brutélé ertoe dergelijke ingrijpende wijzigingen op hetzelfde moment aan de begunstigden te laten weten als aan zijn eigen retailafdeling. Zoals Belgacom correct opmerkt, is het niet altijd even duidelijk wanneer deze informatie binnen de retailafdeling van de kabeltelevisieoperator gekend is waardoor het onduidelijk is wanneer deze informatie precies zal meegedeeld worden. Gezien de ingrijpende aard voor de begunstigden van een dergelijke analoge "switch off", moet een gepaste kennisgevingstermijn voorzien worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de content leveranciers moeten herzien, alsook de klantrelatie met de bestaande analoge eindklanten en er zal voldoende tijd moeten zijn om belangrijke strategische keuzes te maken en om alternatieve oplossingen voor hun klanten uit te werken. In dat opzicht meent het BIPT dat een kennisgevingstermijn van 6 maanden gerechtvaardigd en proportioneel is²⁴.
61. Dit geldt des te meer aangezien de begunstigden ook zullen moeten bijdragen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod. Indien dit aanbod op korte termijn verdwijnt zullen de door hen betaalde sommen waarschijnlijk niet terugverdiend kunnen worden. In dat opzicht zou het zeer onredelijk zijn dat Brutélé over de mogelijkheid beschikt om de begunstigden te laten betalen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod om het vervolgens op korte termijn af te schaffen.
62. Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Brutélé wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Brutélé van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan zij dit altijd bekend maken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of dat er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld. Dit zou als gevolg hebben dat het analoge aanbod uitgefaseerd wordt vooraleer men heeft moeten investeren in de openstelling van dit aanbod. In dat opzicht wordt Brutélé's recht om te stoppen met het analoge aanbod niet aangetast en verliezen de potentiële alternatieve operatoren geen aanzienlijke sommen geld aan een produkt dat op korte termijn wordt afgeschaft.

²⁴ Overminderd het feit dat zij de begunstigde hier vroeger van op de hoogte moet brengen indien hij dit besluit reeds eerder heeft gemaakt en wil communiceren aan zijn eigen retailafdeling, door de verplichting tot non-discriminatie die op hem rust.

63. Vanaf het moment dat er echter een overeenkomst getekend is, of dat er een letter of intent getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld, zal Brutélé een redelijke kennisgevingstermijn van 6 maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²⁵.

4.1.3 Conclusie

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

²⁵ Overeenkomstig §§ 937 en 1041 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

4.2 VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS-SYSTEEM)

4.2.1 Probleemstelling

69. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS²⁶ systeem op drie verschillende wijzen te implementeren²⁷.
70. De drie SMP-operatoren hebben in hun referentieaanbod alle drie voor dezelfde architectuur gekozen. Ze hebben er namelijk voor gekozen om een apart CAS-systeem te introduceren voor het bedienen van de Eindgebruikers van de OLO(s)²⁸ dat naast het bestaande CAS-systeem voor de eigen eindgebruikers in de VHE²⁹ van de SMP-operator geïntegreerd wordt door middel van het gestandaardiseerde mechanisme van DVB³⁰ Simulcrypt.
71. Waar Telenet³¹ ervoor heeft gekozen om de OLOs zelf hun CAS te laten selecteren, uitbouwen en beheren, maken Coditel³² en Brut  l  ³³ zelf deze keuze in plaats van de OLOs. Het voorstel van Brutélé en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigden. In beide gevallen wordt er een kloon gemaakt van het bestaande CAS-systeem en wordt het beheer gedaan door de kabeloperator (of een subcontractor ervan).

²⁶ Conditional Access System (CAS of voorwaardelijke toegangssysteem): De CAS is de technologie waardoor de toegang tot programma's en diensten zo gecontroleerd wordt dat enkel geautoriseerde kijkers deze kunnen bekijken.

²⁷ Zie paragraaf §892 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *"De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen."*

²⁸ Dit komt overeen met de derde mogelijkheid die in §891 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 beschreven wordt.

²⁹ 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.

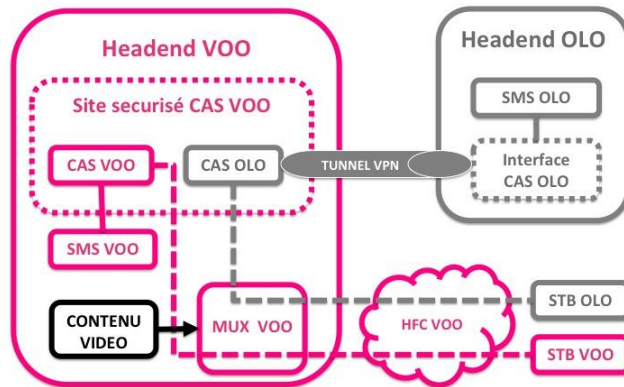
³⁰ DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie. Bij DVB wordt de content beveiligd door een voorwaardelijk toegangssysteem (CAS) via smart cards. De DVB CAS standard wordt gedefinieerd via een aantal specificatie documenten voor DVB-CA (conditional access), DVB-CSA (common scrambling algorithm) en DVB-CI (Common Interface).

³¹ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

³² Coditel referentieaanbod - sectie 2.2.1.

³³ Brutélé referentieaanbod - secties 2.2.1 en 2.2.2.

Integration CAS VOO-OLO



Figuur 1: CAS-voorstel van Brutélé

72. Het risico bestaat dat in het voorstel van Brutélé en Coditel de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het gebied van contentproducten, 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 CAS-leverancier en de begunstigde.
73. Volgens Brutélé klopt dit laatste argument niet: "De begunstigten hebben een directe relatie met de CAS leverancier wat betreft de exploitatievergunningen en volumekortingen, etc... Enkel het versleutelings-gedeelte zal onderhouden worden door Tecteo-Brutélé. In het geval dat het CAS systeem gezamenlijk aangekocht en beheerd zou worden door de begunstigten, zijn de begunstigten natuurlijk de enige verantwoordelijk voor de relaties met de CAS leverancier."³⁴
74. Mobistar vraagt bovendien in zijn reactie op de ontwerpbeslissing de implementatie van een CAS-systeem via Simulcrypt dat ingezet kan worden op de verschillende kabelnetwerken.

³⁴ Brutélé Tecteo, Antwoord van 20 februari 2013 op de raadpleging van de ontwerpbeslissing: "de begunstigten behouden een rechtstreekse relatie met de CAS-leverancier op het niveau van de exploitatievergunningen in de CPE's, van de "volume discount", enz. Enkel het deel encryptie wordt verzekerd door Tecteo-Brutélé. In het geval de CAS zou verworven zijn en beheerd worden door het geheel van begunstigten, zijn de begunstigten natuurlijk als enigen verantwoordelijk voor de betrekkingen met de CAS-leverancier."

75. In zijn reactie op de ontwerpbeslissing verklaart Brutélé dat de begunstigden op hun netwerk een oplossing, gelijkaardig aan het Telenet-voorstel, mogen implementeren indien de opgelegde implementatietermijnen te kort zouden zijn³⁵. Brutélé zou in dat geval dezelfde vereisten als Telenet opleggen:
- 75.1. alle begunstigden moeten dezelfde CAS-oplossing gebruiken;
 - 75.2. deze gezamenlijke CAS moet beheerd worden door een derde partij;
 - 75.3. dit CAS-systeem moet voldoen aan alle technische vereisten en tegemoet komen aan alle kwaliteitseisen ter garantie van de integriteit van het netwerk;
 - 75.4. dit CAS-systeem moet gecertificeerd worden door Brutélé;
 - 75.5. dit CAS-systeem mag enkel gebruikt worden op het netwerk van Brutélé.
 - 75.6. om de veiligheid van het netwerk van Brutélé te garanderen, moet er een "CPPS" oplossing op kosten van de begunstigden ge  implementeerd worden.

4.2.2 Analyse

76. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieding "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen³⁶. In die zin vindt het BIPT dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden.
77. Brutélé heeft in zijn raadplegingsreactie twee CAS-voorstellen gemaakt. Enerzijds houdt het vast aan zijn oorspronkelijk voorstel (een kloon van zijn retail CAS-systeem), anderzijds biedt het een alternatief aan (een volledig apart systeem) indien de implementatieperiode blijft behouden op zes maanden. Het BIPT vindt dat het eerste voorstel teveel drempels opwerpt die de concurrentie zouden belemmeren:

³⁵ Brutélé Tecteo, Antwoord van 20 februari 2013 op de raadpleging van de ontwerpbeslissing, p. 8: *"Indien de regulator daarentegen een te korte deadline oplegt, menen Tecteo en Brutélé dat ze niet redelijkerwijs verplicht kunnen worden om de invoering en het beheer van een wholesale-CAS-systeem op zich te nemen, en dat dit in principe dus de verantwoordelijkheid van de aanvragers van toegang zou moeten zijn. Tecteo en Brutélé behouden zich dan ook het recht voor om ofwel het CAS-systeem zelf in te voeren, indien de toegekende termijn en de beschikbare oplossingen dit mogelijk maken, ofwel deze verantwoordelijkheid aan de aanvrager(s) van toegang te laten."*

³⁶ Paragraaf   942 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: *"Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigden een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."*

- 77.1. Het oorspronkelijke voorstel legt aan de begunstigden een verplichting op om de CAS-leverancier van Brutélé retail te selecteren voor de implementatie. Deze verplichting verzwakt de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van deze CAS-leverancier omdat deze laatste weet dat de operator bij hem het CAS-systeem zal moeten kopen. Het is daarom onmogelijk voor deze operator om een gunstige prijs of een voordelig onderhoudscontract te onderhandelen. Met andere woorden, deze verplichting zorgt voor extra kosten en minder keuzemogelijkheden bij de begunstigde.
 - 77.2. Daarenboven weet de CAS-leverancier dat de begunstigde, een kleine klant, concurreert met Brutélé, een grote klant. De CAS-leverancier heeft dus weinig stimuli om deze kleine operator de best mogelijke dienst te leveren. Vanuit strategisch oogpunt, heeft de begunstigde weinig hefboomen in handen ten opzichte van deze CAS-leverancier. Met andere woorden, deze verplichting kan voor een minder efficiënte dienstverlening zorgen door de CAS-leverancier aan de begunstigde.
78. Brutélé gebruikt de volgende technische argumenten om zijn keuze en de daaraan verbonden beperkingen te rechtvaardigen:
- 78.1. De operationele integriteit van het netwerk en met name van het VHE zou moeilijk te garanderen zijn indien twee verschillende CAS-systemen worden beheerd door twee verschillende partijen;
 - 78.2. De "content security" kan gecompromitteerd worden indien het door de begunstigde geïntroduceerde CAS-systeem gehackt zou worden omdat het onvoldoende veilig is;
 - 78.3. De uitbating van een CAS-systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.
79. Deze drie argumenten zijn te weerleggen door zich te baseren op de DVB-C-standaarden die gebruikt worden om de tv-beelden te encoderen en versleutelen.
80. Het alternatief dat Brutélé voorstelt, indien het BIPT zou blijven vasthouden aan een implementatietermijn van zes maanden zoals in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 vastgelegd is, is bovendien verwonderlijk gezien de begunstigde dan toch zijn eigen CAS-systeem zou kunnen implementeren, met dien verstande dat dit CAS-systeem voldoet aan de eisen van Brutélé. Deze nieuwe eisen lossen echter de door Brutélé eerder aangehaalde technische problemen niet op: (1) een nieuw CAS-systeem vereist nog altijd een toegang tot de VHE waardoor de nieuwe eisen het eerste zogenaamde probleem niet zouden oplossen; (2) de nieuwe eisen verhogen in geen enkel opzicht de bescherming tegen piraterij omdat de Simulcrypt standaard dit al garandeert; (3) het risico op de onvindbaarheid van personeel wordt ook niet aangepakt door de nieuwe eisen. Gezien deze problemen niet behandeld worden in het alternatieve voorstel van Brutélé, bevestigt dit het standpunt van het BIPT dat het belang van de gebruikte technische argumenten ter verdediging van het oorspronkelijke voorstel zeer beperkt is.

81. Het BIPT is dus een voorstander van de tweede oplossing die Brutélé voorstelt in het geval dat de implementatietermijn op zes maanden gehouden wordt³⁷. Deze oplossing ligt betrekkelijk dicht bij het voorstel van Telenet aangaande het CAS-systeem³⁸ en verzekert een grotere mate van vrijheid voor de begunstigde. Het BIPT zal hierna ingaan op de bijkomende voorwaarden die Brutélé verbindt aan dit alternatieve voorstel.

4.2.2.1 *Selectie en beheer van CAS-systeem via Simulcrypt*

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

³⁷ Deze termijn wordt ook inderdaad op zes maanden gehouden hoewel er enkele versoepelingen aangebracht worden; zie deel 7 "Implementatieperiode" van dit besluit.

³⁸ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

85. Een integratie via simulcrypt is dan ook een logische keuze omdat het een inherent onderdeel is van de ontwikkelde tv-standaarden. Daarom veroorzaakt het minder kosten voor de ontwikkeling en de integratie bij de kabeloperator én de alternatieve operator (geen API-interface³⁹ en ingewikkelde IT-systemen nodig) en laat dus een snellere en vlottere implementatie toe.
86. Een eenvoudige, goedkope en snelle implementatie voor zowel de kabeloperator als de alternatieve operator is essentieel om zo snel mogelijk nieuwe spelers toegang te geven tot de markt en de concurrentie verder te stimuleren.
87. Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten in verband met het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van de kabeloperator kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het definiëren van boeketten op het CAS-systeem;
 - Het activeren en deactiveren van smart cards;
 - Alle logistieke processen rond smart cards.
88. Daarnaast stelt het gebruik van een eigen CAS de alternatieve operator in staat om eenzelfde oplossing (decoder en interface op deze decoder) uit te werken voor al zijn klanten op de verschillende kabelnetwerken en om alle mogelijkheden van die CAS te gebruiken. Op die manier heeft de alternatieve operator de commerciële vrijheid om zijn diensten aan de consument gemakkelijker te differentiëren ten opzichte van de kabeloperator en zijn de ontwikkelingskosten lager dan wanneer er gewerkt wordt met API-interfaces en IT-systemen.
89. De simulcrypt benadering is goed ingeburgerd na meer dan 10 jaar wijdverspreid gebruik. De kans is groot dat die nog vele jaren zal gebruikt worden aangezien toekomstige evoluties (zoals de Docsis Set-Top Gateway) vooral kabelspecifieke benaderingen voor toegangscontrole in kabelnetwerken behandelen. Maar deze initiatieven raken niet aan de universele standaard en zijn er zelfs combineerbaar mee. Meer nog, ze beogen eigenlijk een eenvoudiger integratie van bijkomende CAS-systemen.

³⁹ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Brutélé. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen. Dergelijke ontwikkelingen zijn zeer ingewikkeld en duren zeer lang wegens het opsporen en oplossen van alle bugs.

90. Aangezien CAS-integratie in de tv-decoder veel tijd en geld vergt en er een certificatie door de CAS-verkoper nodig is bij elke nieuwe firmware release, is het essentieel dat “elke” alternatieve operator een eigen klantenrelatie opbouwt met een CAS-verkoper, die de DVB-simulcrypt standaard ondersteunt. Het gebrek aan een goede klantenrelatie zal het certificatieproces immers moeilijker maken. Daarnaast is de begunstigde verplicht om zich voor de aankoop van zijn smart cards te wenden tot deze CAS-verkoper. Indien de kabeloperator vooraf de CAS-verkoper bepaalt dan heeft de begunstigde geen enkele commerciële hefboom ten opzichte van de CAS vendor, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het verkrijgen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de OLO een duidelijk concurrentienadeel.
91. Daarnaast is het aangewezen om voldoende concurrentie te creëren tussen verschillende CAS-verkopers. Een alternatieve operator verplichten een CAS-systeem af te nemen bij een voorafbepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie beland om goede voorwaarden en tarieven te verkrijgen.
92. In geval de OLO verplicht wordt met de CAS provider van de SMP-operator te werken ontstaat een risico op discriminatie, omdat de CAS provider – voor wie de SMP-operator een belangrijke bestaande klant is - mogelijks niet geneigd zal zijn samen te werken met de OLO.
93. Op gebied van content security zijn er vandaag voldoende CAS-systemen commercieel beschikbaar die voldoende beveiliging bieden. De content kan op geen enkele manier bedreigd worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriënormen terzake voldoet. Daarnaast wijst Mobistar erop dat vandaag, door de implementatie van controlewoord bescherming in combinatie met chipset pairing⁴⁰ het risico op piraterij drastisch gereduceerd wordt en zelden voorkomt. Het is bijgevolg niet redelijk te stellen dat alleen het eigen CAS-systeem van de kabeloperator hier zou voldoen.
94. Ten slotte is het nuttig om op te merken dat Telenet reeds een simulcrypt oplossing voorstelt. Deze benadering geeft aan dat er weinig risico en complexiteit verbonden is met een CAS-implementatie via DVB Simulcrypt. Het is duidelijk dat dit scenario technisch en operationeel haalbaar is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt.

⁴⁰ Er wordt door de operator een link gelegd tussen de chipset in de smartcard en de decoder. Enkel wanneer de juiste smart card in dat specifiek toestel zit, zal het voorwaardelijk toegangssysteem de klant toegang geven tot de content.

95. Dit standpunt wordt bevestigd door Tecteo/Brutélé in hun antwoord van 20/02/2013 op de raadpleging van de regulatoren (pag 8): "Indien de regulator daarentegen een te korte deadline oplegt, menen Tecteo en Brutélé dat ze niet redelijkerwijs verplicht kunnen worden om de invoering en het beheer van een wholesale-CAS-systeem op zich te nemen, en dat dit in principe dus de verantwoordelijkheid van de aanvragers van toegang zou moeten zijn. Tecteo en Brutélé behouden zich dan ook het recht voor om ofwel het CAS-systeem zelf in te voeren, indien de toegekende termijn en de beschikbare oplossingen dit mogelijk maken, ofwel deze verantwoordelijkheid aan de aanvrager(s) van toegang te laten.
96. Hiermee erkent Brutélé dus impliciet zelf dat de optie om de uitbouw en het beheer van het CAS-systeem aan de OLO over te laten wel degelijk haalbaar is, en bovendien sneller te implementeren dan de kloonoplossing die Brutélé zelf wou implementeren.
97. Op basis van de bovenstaande elementen is het BIPT van mening dat elke alternatieve operator een eigen CAS moet kunnen selecteren en beheren die via simulcrypt geïntegreerd wordt met het netwerk van de kabeloperator. Het feit dat Tecteo/Brutélé deze mogelijkheid openlaten en dat Telenet het voorstelt, geeft aan dat dit scenario technisch en operationeel haalbaar en proportioneel is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt.
98. Het is BIPT is daarnaast van mening dat elke begunstigde een CAS-systeem moet selecteren dat aan de industrieel gangbare normen op gebied van beveiliging voldoet. In geval van betwisting hierover kan het BIPT, indien gewenst, als bemiddelaar optreden. Naast het Nagra systeem gebruikt door de SMP-operatoren kunnen bijvoorbeeld de CAS-systemen van Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (niet exhaustieve lijst) als voldoende veilig worden beschouwd.

4.2.2.2 Geen beperking van het aantal CAS-systemen

99. Het voorstel van Brutélé is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Brutélé verplicht in zijn alternatief voorstel aangaande het gebruik van een eigen CAS-systeem door de begunstigde immers alle begunstigden om van eenzelfde CAS-systeem gebruik te maken.

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

4.2.2.3 Gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken

103. Brutélé stelt dat door verhoogde veiligheidsrisico's een door de OLO gekozen CAS-systeem enkel mag gebruikt worden voor het Brutélé-netwerk. Het verbiedt hiermee dus het gedeeld gebruik van de CAS tussen de verschillende kabelnetwerken. Brutélé geeft echter geen enkele specifieke informatie over deze verhoogde veiligheidsrisico's waardoor het BIPT de vermeende bedreigingen voor het netwerk niet in concreto kan beoordelen. De gebruikte DVB-C en Simulcrypt standaarden zijn echter specifiek ontwikkeld om naast elkaar gebruikt te worden op hetzelfde transportmedium, wat het bestaan van verhoogde veiligheidsrisico's bij het gebruik van één CAS op twee of meerdere netwerken juist moet verhinderen.
104. Mobistar heeft tijdens de raadpleging van de ontwerpbeslissing duidelijk zijn interesse bevestigd om een aanbod te lanceren op de verschillende Belgische kabelnetwerken en om dus een nieuw nationaal aanbod uit te bouwen. Mobistar benadrukt de noodzaak om hetzelfde CAS-systeem te kunnen gebruiken op de verschillende kabelnetwerken om te vermijden dat ze drie verschillende CAS-systemen moeten aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.

105. Door de uitgebreide standardisatie van de tv-standaarden en al hun onderdelen (zoals Simulcrypt) wordt de integriteit van het SMP-netwerk niet bedreigd door het gebruik van een CAS-systeem, dat een alternatieve operator ontplooit op meerdere netwerken. Elk industrieel gangbaar CAS-systeem is immers per definitie al in gebruik en dus uitgebreid getest op andere netwerken in andere landen. Zoals al enkele malen aangehaald, maken de kabeloperatoren gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB) standaard, die ook voor satelliet en terestriële broadcasting gebruikt wordt. Daardoor zit het concept van interoperabiliteit ingebed in de standaarden, al van in de conceptiefase van deze standaarden. Het principe van interoperabiliteit is veel meer ingeburgerd bij satelliet en terestriële broadcasting maar de basisprincipes (“het transportmedium moet gedeeld worden” en “elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft”) zijn dezelfde voor kabel.
106. Zolang het CAS-systeem de redelijke technische vereisten en operationele principes van de kabeloperator respecteert, is er geen enkele reden waarom het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken de integriteit, stabiliteit of veiligheid in gevaar zou brengen. Het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op de verschillende netwerken is dus een redelijke vraag.
107. Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde tv decoder⁴¹ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigen hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de kabeloperatoren lager. Het potentiële voordeel voor de alternatieve operatoren bij het ontplooiën van diensten op de netwerken van de verschillende kabeloperatoren met eenzelfde CAS-systeem is dus groot. De kosten voor een begunstigde om drie verschillende CAS-systemen te moeten implementeren zijn daarentegen groot en de operationele impact van het beheer van drie verschillende systemen is bijzonder zwaar. Dit komt omdat de begunstigde in dat geval moet investeren in drie verschillende CAS-systemen. Het is niet gegarandeerd dat bv. het subscriber management system⁴² van de ene CAS-leverancier kan functioneren met een Simulcrypt module⁴³ van een andere leverancier. Dit wil dus zeggen dat ook alle deelelementen moeten gescheiden worden. De kans op mogelijke synergiën tussen de verschillende leveranciers zijn zeer klein, te meer daar het onderhoud van deze CAS-systemen wordt uitgevoerd door de leverancier. Het onderhoudspersoneel van één leverancier zal geen onderhoud uitvoeren op onderdelen van een andere leverancier. Een CAS-systeem is dus één pakket, dat niet kan opgesplitst en gedeeld worden. Bijgevolg moet de begunstigde ervoor zorgen dat driemaal zoveel personeel, verantwoordelijk voor de installatie en onderhoud van de CAS-systemen, moet beschikbaar zijn.

⁴¹ 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.

⁴² Dit controleert de toestemmingen van elke eindklant

⁴³ Dit mengt de toestemming van de klant met de beelden.

108. Ook de interfaces tussen het IT-systeem van de begunstigde (bijvoorbeeld zijn klanten-, modem-, of decoderdatabase) en de drie CAS-systemen moeten ontwikkeld worden. Het is al eerder vermeld dat het ontwikkelen van dergelijke interfaces altijd maatwerk is, met een grote kans op fouten in de ontwerpfase en een lange testperiode om deze fouten te corrigeren. De voorgestelde verplichting zorgt er dan voor dat deze IT ontwikkelingen verdriedubbelen.
109. Het zou dus bijzonder inefficiënt zijn voor een begunstigde om driemaal te moeten investeren in een systeem dat eigenlijk voorzien is om op de verschillende netwerken te gebruiken. Gezien het verbod van Brutélé de concurrentie op de markt zou belemmeren, kan het BIPT een dergelijke inefficiënte oplossing niet aanvaarden en verplicht het Brutélé hierbij om dit verbod in zijn referentieaanbod te schrappen.

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

110. Zowel Telenet (in zijn referentieaanbod⁴⁴) als Tecteo/Brutélé (in zijn reactie tijdens de raadpleging op de ontwerpbeslissing) geven aan dat de begunstigde de aansturing van zijn CAS-systeem enkel kan doen via de tussenkomst van een zogenaamd "proxy" systeem onder beheer van de SMP teneinde de integriteit van het Brutélé netwerk te kunnen bewaken. De CAS Proxy Provisioning Server (CPPS) bevindt zich tussen de gebruikersdatabase van de begunstigde en zijn CAS-systeem.

111. Brutélé zegt in zijn raadplegingsreactie op pagina 10:

"In deze oplossing is het nodig om, teneinde het netwerk deels te "beveiligen", bij Tecteo/Brutélé een CPPS-oplossing te installeren, zoals bij andere kabeloperatoren, waarvan de kosten voor rekening van de begunstigden moeten komen."

112. De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT-systemen van de begunstigden mag van Brutélé niet rechtstreeks op dit CAS-systeem, maar moet eerst nog via een Brutélé proxy verlopen. Dit houdt echter een potentiële belemmering in van de begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Brutélé nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken. In zijn reactie tijdens de raadpleging van het ontwerpbesluit is Mobistar zeer terughoudend aangaande het gebruik van CPPS en vreest het voor extra kosten en extra systeemrisico's.
113. Vanuit een technisch en een operationeel perspectief zorgt het toevoegen van een bijkomend systeem en een bijkomende interface ervoor dat de ontwikkeling, de integratie en de operationele werking van de CAS-oplossing veel complexer en duurder wordt:

⁴⁴ Telenet, bijlage TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: *"The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up."*

- 113.1. Ten eerste moet de OLO bijkomende API-interfaces⁴⁵ bouwen met het CPPS-systeem van Brutélé. Het ontwikkelen van dergelijke interfaces is complex omdat, door de verspreide natuur van IT-systemen, er veel bugs zijn die moeten opgelost worden alvorens de interface klaar is om geautomatiseerd gebruikt te worden.⁴⁶
- 113.2. Daarnaast is er een integratie tussen Brutélé en de verkoper van het CAS-systeem van de begunstigde noodzakelijk omdat het CPPS systeem zich bevindt tussen de user database van de begunstigde en het subscriber management onderdeel van de CAS van de begunstigde. Dit is niet evident gezien er geen contractuele verbinding tussen Brutélé en de CAS-leverancier van de begunstigde bestaat.
- 113.3. Dergelijke constructie verstoort ook de innovatie die de begunstigde kan invoeren in zijn CAS-systeem. Het contact tussen de CPPS proxy van Brutélé en de CAS-leverancier zorgt ervoor dat Brutélé een zicht krijgt op de discussies tussen de begunstigde en zijn CAS-verkoper over het uitrollen van nieuwe functionaliteiten en diensten wat de innovatie kan belemmeren en de concurrentiële slagkracht van de begunstigde kan verminderen.
114. Voor het opleggen van de ‘‘CPPS’’-oplossing, die in wezen een toegangscontrole van de decoder inhoudt, beroept Brutélé zich op de integriteit van zijn kabelnetwerk. De integriteit van het netwerk wordt echter verzorgd door de Simulcrypt standaard. De Simulcrypt standaard, als onderdeel van de DVB standaarden, is net ontworpen om meerdere dienstverleners toe te laten op   n kabelnetwerk, zonder dat dit de netwerkintegriteit in gevaar brengt en als bescherming tegen piraterij of fraude.
115. Er bestaan voldoende en minder ingrijpende toegangscontroles die een alternatief vormen voor het voorgestelde CPPS systeem. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld het hergebruik van de reporting. Om aan contentleveranciers aan te tonen hoeveel klanten toegang hebben tot de kanalen van deze contentleveranciers, voeren alle dienstverleners een maandelijkse reporting uit met een lijst van decoders en de toegangsmogelijkheden van deze decoders. Andere begunstigden, die toegang krijgen op het netwerk van Brutélé, zullen een gelijkaardige reporting moeten uitwerken voor hun contentleveranciers. Het is dan slechts een kleine stap voor Brutélé om de beschikbare informatie over de decoders in deze reporting om te zetten naar een ex post-controle van de decoders op zijn netwerk. Indien het IT systeem van de begunstigde het toelaat, kan Brutélé overwegen om in plaats van een maandelijkse reporting, een wekelijkse of dagelijkse reporting te vragen zodat ze sneller op de hoogte zijn van eventuele fraude of piraterij.

⁴⁵ API-interface (Application Programming Interface) is een protocol bedoeld om verschillende software componenten met elkaar te laten communiceren. Een alternatieve operator moet bijvoorbeeld zijn systemen verbinden met de systemen van Brutélé. Elke dergelijke verbinding noodzaakt de ontwikkeling van een API tussen deze twee systemen.

⁴⁶ Een interface zorgt voor uitwisselingen tussen het systeem van de begunstigde en van Brutélé. Al de uitgewisselde gegevens moeten in het juiste formaat staan, op dezelfde plaats en met dezelfde eigenschappen. Maar al deze meta-data (formaat, plaats, eigenschappen) verschillen bij de gegevens die komen uit de systemen van Brutélé of van de begunstigde. De begunstigde moet dus in kaart brengen welk formaat, plaats en eigenschap in zijn systeem correspondeert met het formaat, plaats en eigenschap in het systeem van Brutélé. Door het bestaan van verscheidene IT systeemleveranciers en bijbehorende software, is dit in-kaart-brengen een langdurig proces waar veel fouten in voorkomen.

116. Het verplichte gebruik van een CPPS toegangscontrole door de begunstigde lijkt bovendien in strijd met de verplichting tot non-discriminatie, die opgelegd wordt in het besluit van de CRC van 1 juli 2011, gezien Brutélé zelf geen gebruik maakt van een dergelijk systeem. In die zin lijkt deze bijkomende vereiste dan ook eerder een niet noodzakelijke drempel die de begunstigde benadeelt en de concurrentie belemmert.
117. Op basis van bovenstaande elementen is het niet noodzakelijk en onredelijk, gezien de kosten dit voor de begunstigde zal meebrengen, om een dergelijke CPPS-integratie op te leggen.

4.2.2.5 *Certificatie van het CAS*

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

4.2.3 *Conclusie*

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

4.3 CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI

4.3.1 Probleemstelling

121. In zijn brief⁴⁷ van 27 juli 2012 heeft het BIPT reeds een aantal opmerkingen gemaakt bij sommige secties van het ontwerp voor referentieaanbod van Brutélé betreffende de certificatie van materiaal en technici. Het gaat meer bepaald over de volgende onderdelen: sectie 2.1.4⁴⁸ "Installation Intérieure", sectie 2.2.6⁴⁹ "Installation Intérieure" en sectie 4.1.2.⁵⁰ "Activation d'un Service Utilisateur Final" van het main body document. Deze secties bespreken de certificatie van het materiaal dat de begunstigde mag gebruiken bij de binnenhuisinstallaties en de technici die deze installaties uitvoeren.
122. In zijn reactie op de raadpleging van de ontwerpbeslissing heeft Mobistar benadrukt dat de certificatie van technici van Mobistar identiek en niet-discriminerend moet zijn met de certificatie van de technici van Brutélé.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van technici

123. In de secties 2.1.4 en 2.2.6. wordt vermeld dat de begunstigde en zijn techniekers zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle technici van de begunstigde voorafgaand door Brutélé gecertificeerd moeten worden. Het gevolg hiervan is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.
124. Het BIPT is van mening dat een aantal bijkomende maatregelen door Brutélé moeten voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt totdat de technici gecertificeerd zijn:
- 124.1. De certificaties moeten starten voordat de implementatieperiode afgerond is zodat de begunstigde onmiddellijk daarna kan starten met het uitvoeren van installaties;

⁴⁷ Brief van het BIPT van 20 juli 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.

⁴⁸ "De technici die de installatie, het onderhoud en de reparatie van de binneninstallatie uitvoeren, moeten op voorhand gecertificeerd worden door Brutélé op basis van de certificeringsprocedure beschreven in dit referentieaanbod. Zij moeten zich ertoe verbinden om de technische specificaties vastgelegd in de bijlage bij dit aanbod in acht te nemen."

⁴⁹ "De gebruikte decoder(s) en de technici die de installatie, het onderhoud en de herstelling van de binneninstallatie uitvoeren, moeten op voorhand gecertificeerd worden door Brutélé op basis van de certificeringsprocedure beschreven in dit referentieaanbod."

⁵⁰ "Elke daadwerkelijke activering vereist van Brutélé een handeling ter plaatse en in de woning van de Eindklant, meer bepaald voor de validering van de installatie, de installatie of de vervanging van een connectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een teken ter identificatie van de lijn. Voor de activering van elke dienst voor de Eindgebruiker, gevraagd door de Begunstigde, dient een conforme NIU te worden geïnstalleerd bij de Eindklant."

- 124.2. Er moeten voldoende certificatiesessies voorzien worden;
- 124.3. Technici die reeds beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen. Een begunstigde mag dus niet verhinderd worden om techniciens van onderaannemers te gebruiken die reeds gecertificeerd werden;
- 124.4. De certificatieprocedure mag niet discriminerend zijn tussen de technici van Brutélé en die van de begunstigden.
125. Het voorzien in dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van technici een knelpunt wordt en een verstoring van de concurrentie veroorzaakt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat de begunstigden onmiddellijk gebruik kunnen maken van het referentieaanbod wanneer dat operationeel is en dat de doelstellingen van het regelgevende kader bevorderd worden.⁵¹
126. In zijn raadplegingsreactie bevestigt Brutélé dat de begunstigden gecertificeerde onderaannemers mogen gebruiken. Brutélé wil daarentegen intern geen opleidingen organiseren zonder dat er een engagement bestaat van een geïnteresseerde operator. Gezien de bepalingen in sectie 7 “de implementatieperiode” van dit besluit, blijkt ook duidelijk dat dit ook niet de bedoeling is van het BIPT. Het BIPT blijft dus bij zijn standpunt dat Brutélé voldoende, niet-discriminerende certificatiesessies moet organiseren tijdens de implementatiefase zodat na het aflopen van de implementatiefase, de begunstigde kan beschikken over voldoende, gekwalificeerd personeel om zijn producten te lanceren.
127. Brutélé mag trouwens niet verbieden dat een begunstigde werkt met dezelfde onderaannemers als Brutélé zelf. Het werken met dezelfde onderaannemers is immers efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Brutélé netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus soortgelijke handelingen voor zowel Brutélé als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.

⁵¹ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

4.3.2.2 *Certificatie van de modem en de tv decoder*

128. In zijn raadplegingsreactie voegt Brutélé toe dat Excentis moet beschikken over een geschikte testbank om de modems⁵² en decoders⁵³ te certifiëren. Daarenboven wil Brutélé ook zelf de decoders certifiëren. Om te vermijden dat de certificatie van de modem en de tv decoder vertraging oploopt doordat er een flessenhals ontstaat bij de betrokken diensten van Brutélé, vindt het BIPT het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigden of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de door Brutélé vereiste certificatie eveneens uitvoeren.
129. Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt het BIPT de bezorgdheid van Brutélé over de stabiliteit van dit netwerk. Daarenboven heeft elk netwerk zijn eigen specifieke kenmerken waardoor een modem of tv decoder op dit netwerk dus ook specifieke testen moet ondergaan. De regelgevende ervaring met Belgacom betreffende de WBA VDSL2 modems leert dat een SMP-operator een testplan kan ontwikkelen dat de begunstigden op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren.
130. Het BIPT is van mening dat er een certificatie van de tv decoders en de modems uitgevoerd kan worden door een extern certificatiebureau zonder dat er een extra controle moet gebeuren door Brutélé zelf, waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. Het BIPT ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan. Het BIPT ziet niet in waarom Brutélé geen vertrouwen heeft in een certificatie door derde partijen terwijl andere kabeloperatoren wel verwijzen naar het gebruik van een extern certificatiebureau om de certificatie uit te laten voeren.
131. Het BIPT meent dat Brutélé al voldoende middelen in handen heeft om begunstigden te verhinderen foutief gecertificeerde modems en tv decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Brutélé in zijn certificatie procedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en tv decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

4.3.2.3 *De binnenhuisbekabeling*

132. Mobistar merkt in zijn raadplegingsreactie op dat voor de binnenhuisbekabeling door de kabeloperator geen specifieke merken opgelegd mogen worden. Enkel het verplicht gebruik van nationale/Europese standaarden kan gerechtvaardigd worden. Dergelijke standardisatie is voldoende om de veiligheid en integriteit van het netwerk te waarborgen. Op die manier kunnen bovendien dezelfde soorten kabels gebruikt worden voor de drie kabeloperatoren.

⁵² "Een extern, door de sector erkend certificeringsbureau (bijvoorbeeld Excentis) moet nagaan (of moet op voorhand nagegaan zijn) of het Modem overeenstemt met deze technische specificaties."

⁵³ "De Begunstigde zal zich ervan moeten vergewissen dat de Decoder beantwoordt aan de DVB-C-normen en dat het ten minste MPEG 4-decoders zijn (MPEG 2-decoders mogen niet worden gebruikt). Om de ontvangst van de Dienst voor toegang tot het platform voor digitale televisie mogelijk te maken, moet de Decoder bovendien compatibel zijn met de CAS en gecertificeerd worden door de CAS-aanbieder."

133. Het BIPT kan zich vinden in het standpunt van Mobistar: een standaard legt een reeks verplichtingen op aan technologieontwikkelaars waaraan ze moeten voldoen. Een standaard wordt echter niet van bovenaf opgelegd, maar deze wordt in samenwerking met een ganse sector ontwikkeld. Daarom hebben standaarden vaak een breed draagvlak in de sector waarin ze ontwikkeld zijn. Tegelijkertijd treedt er door standardisatie ook een unificatie op: technologie kan zich moeilijker differentiëren omdat het zich moet houden aan de standaard. Bijgevolg verschuift de concurrentiestrategie tussen technologieleveranciers van het aanbieden van technologische voordelen naar het aanbieden van interessante financiële voorwaarden. Het opleggen van bepaalde merken, belet de begunstigden echter om te onderhandelen over de prijzen waardoor zij een concurrentienadeel hebben. De functionele meerwaarde van deze bepaalde merken is door het gebruik van de standaarden bovendien miniem. Het BIPT beslist daarom dat Brutélé het gebruik van bepaalde merken niet mag opleggen, op voorwaarde dat de andere merken ook voldoen aan de nodige standaarden.

4.3.3 Conclusie

134. Het BIPT is van mening dat de door hem voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van technici door Brutélé moeten voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt. Daarnaast is het BIPT van mening dat het werken met een extern onafhankelijk certificatiebureau voldoende garantie geeft wat betreft de certificatie van de modem en de decoder en dat het gebruik van standaarden, in plaats van merken, in relatie tot de binnenhuisbekabeling voldoende is om de veiligheid van het netwerk te verzekeren.

4.4 DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN ANDERE OPERATOREN

4.4.1 Probleemstelling

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

4.4.2 Analyse

136. Hoewel dit strikt gezien niet valt onder de overdraagbaarheid van de overeenkomst⁵⁴ en deze situatie dus niet expliciet behandeld noch verboden wordt in het voorstel van referentieaanbod van Brutélé, lijkt het het BIPT wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.

⁵⁴ Wat betreft de contractuele situatie verandert er immers niets voor Brutélé die als enige gesprekspartner en contractuele tegenpartij de begunstigde houdt. Die begunstigde blijft dus verantwoordelijk voor het nakomen van alle verplichtingen die op de begunstigde rust in overeenstemming met het referentieaanbod.

137. De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopskanalen van een andere operator kan gebruiken om zijn producten aan de man te brengen. Zo kan de begunstigde op relatief eenvoudige wijze een aanzienlijk groter publiek bereiken. De doorverkoop van producten aan andere operatoren is een wijd verspreide praktijk in de telecomsector (zo verkopen bijv Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van BASE en Generation MTV van Proximus).
138. Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Brutélé. De rechten en plichten die tussen Brutélé en de begunstigde gelden blijven onverminderd van toepassing. In dat opzicht is het toestaan van de doorverkoop aan andere operatoren een redelijke en proportionele vraag van een begunstigde⁵⁵. Een dergelijke doorverkoopovereenkomst doet bovendien geen afbreuk aan eventuele geheimhoudingsclausules die zouden bestaan tussen Brutélé en de begunstigde.
139. Als de begunstigde een doorverkoopovereenkomst wil sluiten met een derde operator zal hij er wel voor moeten zorgen dat hij over de nodige auteursrechtelijke toestemmingen beschikt. De begunstigde blijft, in overeenstemming met de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en het referentieaanbod, verantwoordelijk voor het hebben van alle nodige contentrechten.

4.4.3 Conclusie

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

4.5 TERMIJNEN EN ELEMENTEN DIE VERSTREKT MOETEN WORDEN VOOR IMPLEMENTATIE.

4.5.1 Probleemstelling

141. In de sectie 3.4. "Implémentation et tests"⁵⁶ ontbreken er termijnen wat betreft de implementatie van het referentieaanbod. Daarnaast ontbreken ook alle details omtrent de « Plan d'implémentation et de test » in Annex 7.3.

⁵⁵ Het verbieden hiervan daarentegen beperkt de concurrentie eerder en ligt niet in lijn met de doelstellingen van artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

⁵⁶ "Het implementatie- en testplan is een gedetailleerd actieplan waarin alle nodige acties worden beschreven om de infrastructuur van de alternatieve operator aan te sluiten op het netwerk van Brutélé, om het geïnformatiseerde communicatiesysteem te testen, om de apparatuur en de technici van de alternatieve operator te certificeren, om alle interfaces tussen de systemen van de alternatieve operator te testen en om de systemen van Brutélé en, meer algemeen, om elk aspect van de voorgestelde oplossing te valideren."

"De Dienst kan pas worden verstrekt na ondertekening van het Contract en nadat de stappen uit het implementatie- en testplan met succes zijn doorlopen."

4.5.2 Analyse

142. Wat betreft sectie 3.4. “Implémentation et tests”, de implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Brutélé. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt, maar het BIPT wil dat Brutélé de termijnen en de details van het te doorlopen proces toevoegt aan deze sectie zodat de begunstigde een blik heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Brutélé zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieaanbod. Het referentieaanbod moet alle nodige informatie bevatten opdat de begunstigden zich een duidelijk en accuraat beeld kunnen vormen over de te vervullen voorwaarden⁵⁷.

4.5.3 Conclusie

143. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Brutélé de verschillende stappen van de implementatiefase expliciteert en de daarmee verbonden termijnen duidelijk maakt, rekening houdende met een termijn van zes maanden om het referentieaanbod operationeel te maken. Voor de concrete invulling van dit punt verwijst het BIPT naar sectie 7 “De implementatieperiode” van dit besluit.

4.6 OVERZICHT VAN ANALOGE EN DIGITALE KANALEN

4.6.1 Probleemstelling

144. In Appendix A.6 “Liste de chaînes analogiques” somt Brutélé de analoge zenders op die in Brussel te verkrijgen zijn. Het is niet duidelijk of deze lijst volledig en correct is voor alle gemeenten in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad waar Brutélé actief is.⁵⁸ Bovendien zou een bevestiging van de correctheid van deze gegevens pas gegeven worden twee maanden voordat de dienst beschikbaar wordt. Daarnaast heeft Brutélé geen lijst opgesteld met de door hem aangeboden digitale zenders in de verschillende gemeenten van het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

145. Bovendien ontbreekt er informatie over de standaarden die gebruikt worden voor de beeldsignalen alsook over het gebruik van extra informatie in die beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...)

4.6.2 Analyse

146. Mobistar heeft in zijn reactie op de ontwerpbeslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale tv-kanalen:

⁵⁷ Overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

⁵⁸ Referentieaanbod Brutélé, appendix A.6 Lijst van analoge zenders: « *De lijst met analoge zenders is afhankelijk van de gewesten en de gemeenten.* »

- 146.1. Er moet een frequentieplan van de zenders voorzien worden per regio. En de presentatie van dit frequentieplan mag niet enkel via postcode opvraagbaar op een website zijn. In dat frequentieplan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.
- 146.2. De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.
- 146.3. Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...) Brutélé moet hen inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.
147. Belgacom stelt in zijn reactie op de ontwerpbeslissing dat het binnen 14 dagen na de kennisgeving van dit besluit wil dat “de kabeltelevisieoperator een exhaustief overzicht publiceert met alle analoge radio- en televisiekkanalen alsook de contactgegevens.” Bij elk radio- en televisiekanaal uit deze lijst, moet volgens Belgacom de opsomming staan van de betrokken regio’s (postcodes) waar deze worden aangeboden.
148. Per betrokken regio, is het volgens Belgacom noodzakelijk dat de kabeltelevisieoperator het frequentieschema publiceert met de frequenties waarop de betrokken kanalen worden uitgezonden per regio, alsook de volgorde (nummering) van de verschillende zenders bij afname van de signalen, alsook elke wijziging aan het uitzendraster zodat Belgacom zijn klant voldoende kan informeren.
149. De lijst van Brutélé komt niet tegemoet aan de verwachtingen van de operatoren omdat alle deel informatie ontbreekt: er is geen informatie over welke kanalen in welke gemeenten ter beschikking zijn, noch is er een opsomming van de gemeentes waarin dat kanaal wordt uitgezonden. In die zin moet Brutélé de voor een begunstigde noodzakelijke informatie verder uitwerken, zowel wat betreft de analoge als de digitale zenders.
150. Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieplichting die op Brutélé rust, is het niet meer dan logisch dat Brutélé zijn zenderlijst en uitzendraster op een voor de begunstigde overzichtelijke wijze publiceert. Dit is immers essentiële informatie voor een begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op het verkrijgen van de noodzakelijke auteursrechten. Deze strategische informatie is bovendien noodzakelijk voor geïnteresseerde operatoren om zo snel mogelijk een accuraat business plan op kunnen te stellen. In die zin moeten ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1 van dit besluit (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.

151. Om ervoor te zorgen dat het televisieplatform van de begunstigde correct werkt met de door de kabeloperator aangeboden zendersignalen is het noodzakelijk dat de zenderlijst voldoende transparantie geeft over de gebruikte encoding en transportstandaarden van de beeldsignalen. Tevens moet de kabeloperator transparant zijn over het gebruik van bijkomende informatie in die beeldsignalen zodat de begunstigde de eventueel door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d. kan ondersteunen. Dergelijke bijkomende functies zijn immers erg belangrijk voor een begunstigde om op een gelijkwaardige basis te kunnen concurreren met Brutélé.⁵⁹

4.6.3 Conclusie

152. Brutélé moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) met betrekking tot zowel de analoge als de digitale zenders op zijn website plaatsen binnen de 30 dagen na de publicatie van het besluit. Het moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden

153. Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Tenslotte moet Brutélé op transparante en overzichtelijke wijze de noodzakelijke informatie over zijn kanalen verschaffen met betrekking de door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d.

4.7 VIDEO ON DEMAND (VoD)

4.7.1 Probleemstelling

154. De door Brutélé voorgestelde oplossing voor de Video on Demand (VoD) architectuur is gebaseerd op het gebruik van de EDGE QAMs, volgens de DVB-C norm. Dergelijke architectuur is zeer complex omdat de benodigde kanalen in real-time moeten toegewezen worden aan de verschillende dienstverleners op het netwerk van Brutélé, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.

155. De door de SMP-operatoren voorgestelde oplossingen voor de VoD functie verschillen sterk onderling waardoor een begunstigde drie verschillende systemen zou moeten implementeren indien hij deze functie wil kunnen aanbieden in de verschillende dekkingsgebieden. Bij het VoD voorstel van Telenet zijn de begunstigden eerder "content providers" die hun VoD content aanbod laten beheren op het VoD systeem van Telenet. De voorstellen van Brutélé en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen⁶⁰.

⁵⁹ Overeenkomstig §883 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171)."

⁶⁰ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

156. Rekening houdend met het principe van de technologische neutraliteit⁶¹ moet een VOD over breedband oplossing volgens Mobistar mogelijk zijn. Mobistar stelt ook dat VOD over breedband op basis van non-discriminatie ook mogelijk zou moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VOD volume kan er op die manier niet toe leiden dat de volumelimiet voor breedband zou overschreden worden.

4.7.2 Analyse

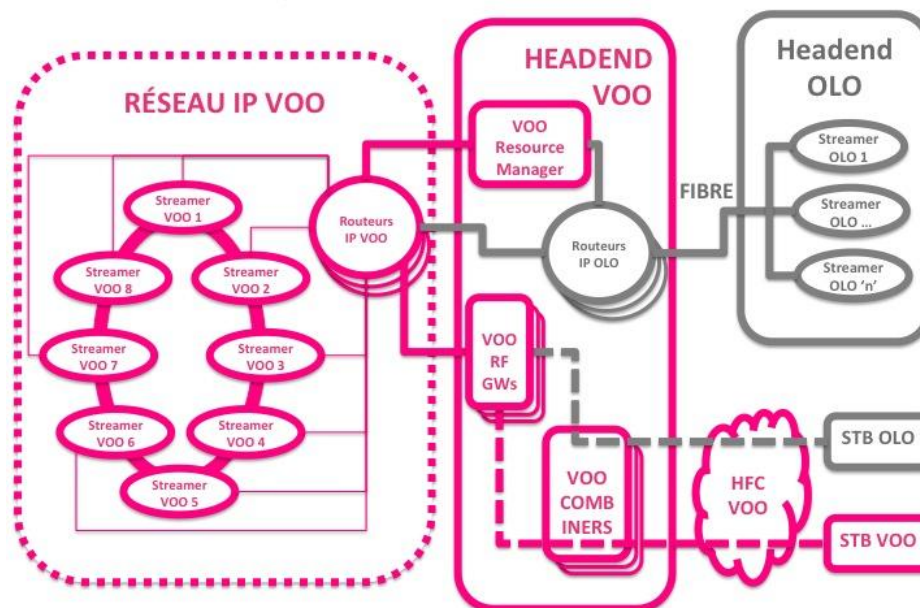
4.7.2.1 VoD via EDGE QAM

157. In het voorstel van Brutélé is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD-architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers ("streamers"). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁶² en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator. Brutélé beheert enkel de apparatuur ("Edge QAMs") 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 Brutélé (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).
158. De door Brutélé voorgestelde oplossing voor de VoD-architectuur lijkt zeer complex en duur voor de doelstellingen van een begunstigde. De begunstigde moet immers zelf de opslag van de inhoud voorzien en moet een interface bouwen met de resource manager van Brutélé. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen terwijl hij in eerste instantie over een beperkt marktaandeel zal beschikken. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten.

⁶¹ Overeenkomstig overweging 31 van Richtlijn 2002/21/EC van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronischecomunicatienetwerken en -diensten ("kaderrichtlijn").

⁶² Een voorzichtige schatting voor de kostprijs van deze streamers is ongeveer   150 per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskosten van   n enkele streamer is een veelvoud van   15000.

Integration VOD VOO-OLO



Figuur 2: VoD voorstel van Brut el 

159. Mobistar merkt op in zijn raadplegingsreactie dat de VOD oplossing van Brut el  een zeer complexe en moeilijk benadering van de implementatie is en dat er tegelijkertijd nauwelijks technische informatie beschikbaar is om de impact te analyseren:
- Er zijn geen details over de infrastructuur, architectuur of interconnectie standaarden;
 - Er zijn geen specificaties over de regels voor de resource allocation manager; Er is geen enkele info over het dataformaat van de beelden (MPEG4? Profielen? Transport parameters?).
160. Brut el  zegt in zijn raadplegingsreactie dat het waarschijnlijk mogelijk is een gelijkaardige oplossing als Telenet uit te werken. Deze oplossing wordt momenteel nog steeds geanalyseerd. Brut el  wenst te vermelden dat deze gelijkaardige oplossing bijkomende kosten met zich zal brengen die ten laste van de begunstigde zouden moeten zijn.
161. Gezien de complexiteit en verscheidenheid van de verschillende oplossingen die door kabeloperatoren worden voorgesteld, wil Mobistar Video on Demand over breedband als alternatief gebruiken. Deze oplossing heeft als voordeel dat het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich meebrengt omdat er geen interconnectie met het VoD-systeem van de kabeloperator moet plaatsvinden en dus ook geen specifieke ontwikkeling voor de ingebruikname ervan nodig is.

162. Het BIPT deelt de mening van Mobistar dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
163. Het BIPT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt, bijvoorbeeld wanneer de begunstigde de voorkeur geeft aan een technisch minder complex alternatief zoals VoD over breedband, dan moet de kabeloperator zelf geen VoD wholesaleoplossing uitwerken.

4.7.2.2 VoD over breedband als alternatief

164. VoD kan echter ook over de breedbandverbinding geleverd worden door de begunstigden. In dit scenario moet de begunstigde zelf instaan voor de ontwikkeling van alle benodigde elementen: internet-portaal, video-server, betalingssysteem, ophalen van de beelden voor de video-server in het geval van films, ...
165. VoD over edge QAM (zoals Brutélé voorstelt) gebruikt een DVB-C-kanaal met een dynamisch kanaaltoewijzingssysteem op elk coax segment. Deze kanalen worden specifiek aan VoD toebedeeld (vergelijkbaar met een lineaire tv zender) waardoor deze capaciteit ongebruikt blijft als geen enkele gebruiker een video aanvraagt. VoD over broadband is internetverkeer over DOCSIS en maakt gebruik van de beschikbare breedbandcapaciteit. Door het progressief downloaden van de video is de applicatie ook beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte.
166. Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁶³, VooMotion van Brutélé) om video on demand, opgenomen programma's en lineaire tv aan te bieden op tablets en smartphones (multi-screen optie). Ook Mobistar maakt van breedband gebruik om video on demand aan te bieden in combinatie met zijn satellietaanbod. Daarnaast zijn er ook andere spelers die streamende videodiensten op aanvraag aanbieden over de breedbandverbinding, zoals iTunes, Sony Video Unlimited, ... Dit toont aan dat een dergelijke oplossing technisch mogelijk is en gemakkelijk te implementeren valt. Dit is des te meer waar voor wat de SMP-operatoren betreft aangezien deze oplossing zo goed als geen investeringen noch handelingen van hun zijde vereist. Gezien dat Brutélé aan zijn retailklanten multi-screen diensten aanbiedt, moet hij zijn wholesale klanten ook de mogelijkheid laten om VoD over breedband te ontwikkelen. Het feit dat het signaal eventueel vertoond wordt op een televisie in plaats van op een ander apparaat zoals een smartphone of een tablet is hier niet relevant, het gaat om het feit dat Brutélé eigenlijk zelf VoD over breedband aanbiedt. Een verbod op dergelijke diensten zou dus discriminerend zijn ten opzichte van de eigen retaildiensten.

⁶³ Zo valt te lezen in het persbericht van Telenet van 3 april 2013: *"Telenet-klanten smaken Yelo TV, waarbij de kijker sinds een maand niet alleen live tv maar ook zijn opnames kan bekijken op pc, tablet of smartphone. 150.000 nieuwe actieve gebruikers meldden zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."*

167. VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Brutélé en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Brutélé relatief eenvoudig houdt. Dit heeft als extra voordeel dat er naast de gewone test- en implementatiefase en de daarbij horende moeilijkheden er niet ook nog eens met een complex ontwikkelingsproces betreffende de VoD moet rekening gehouden worden.
168. Coditel maakt zich zorgen over een mogelijke saturatie van zijn breedbandnetwerk door het gebruik van VoD over breedband. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximum 6 extra VoD sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VoD over breedband aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max. 16Mbps, wat minimaal is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer en is het beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte. Het is de efficienste en goedkoopste oplossing. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat in de toekomst de belasting van VoD over breedband per node minder wordt, waardoor de impact van VoD over breedband enkel kan verkleinen.
169. Mobistar vraagt dat het datavolume van VoD over breedband niet in rekening genomen wordt voor de datalimiet. Indien dit wel gebeurt zal de begunstigde (of zijn eindklant) moeten betalen voor het eventueel excessief dataverbruik ten gevolge van VoD over breedband wanneer het breedbandabonnement een datalimiet heeft die overschreden wordt (wat het geval is voor de goedkopere bundels). Uitgaande van 8GB⁶⁴ per film, wil dit zeggen dat men max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100 GB. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes online te bekijken, grote bestanden te downloaden, ... dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat de kabeloperator een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail en de wholesale klanten.

⁶⁴ Een HD film heeft een debiet van ongeveer 9Mbps nodig. Uitgaande van een film van 120min, komt deze schatting uit op $9 \cdot 60 \cdot 120 / 8 / 1024 = 8\text{GB}$.

170. Daarnaast zal het gemiddeld verbruikersprofiel van een VoD over breedband gebruiker het gemiddelde verbruikersprofiel van een retail klant van de kabeloperator overtreffen aangezien alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over breedband in plaats van over de Edge QAMs. De kans is groot dat in het kader van een fair use policy de kabeloperator maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te garanderen. Opdat de begunstigde een functioneel evenwaardig alternatief zou kunnen bieden, mag een dergelijke fair use policy geen impact hebben op de VoD over IP functionaliteit van de eindgebruiker. Indien dit wel geval zou zijn, zouden de eindgebruikers van Brutélé op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen genieten van de VoD functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retailafdeling van Brutélé opgelegd.
171. Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan het BIPT niet akkoord gaan met onredelijke beperkingen (blokkeren of dichtknijpen van VoD verkeer) die de kabeloperator zou opleggen aangezien dit discriminerend zou zijn ten opzichte van de eigen VoD diensten van de kabeloperator. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over breedband gelijkaardig worden aan die van VoD over de edge QAM servers en kunnen de begunstigden dus op een gelijke basis concurreren met Brutélé.

4.7.3 Conclusie

172. Het BIPT is van mening dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
173. Het BIPT is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd moet gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt dan moet de kabeloperator zelf geen VOD wholesaleoplossing uitwerken.
174. VoD over breedband is een mogelijk alternatief dat door de alternatieve operator zelf kan geïmplementeerd worden zonder tussenkomst van de kabeloperator. Dit moet gebeuren zonder onredelijke beperkingen op te leggen qua VoD-verkeer.

4.8 INTERACTIVITEIT

4.8.1 Probleemstelling

175. Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, tv widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.
176. In zijn reactie op het ontwerpbesluit heeft Mobistar gesteld dat het onaanvaardbaar is dat Brutélé geen enkele informatie geeft over de set-up en de parameters van het DOCSIS retour pad dat gebruikt wordt voor het doorgeven van deze interactieve diensten. Mobistar wil daarbij alle aspecten (downloadsnelheid, buffering, beeldkwaliteit) van invloed op de klantervaring volledig zelf kunnen beheren. .

177. Mobistar vraagt zich daarnaast af of de tv-beelden ook voor diensten zoals catch-up tv⁶⁵ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multi-screen toepassingen⁶⁶ gebruikt kunnen worden.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 De scope van de interactieve diensten

178. Het doel van de opgelegde verplichting is dat de alternatieve operatoren toegang zouden hebben tot een wholesaleproduct dat functionaliteiten omvat die gelijkwaardig zijn aan deze die kabeloperator levert voor zijn retaildiensten⁶⁷. Daarnaast moet de wholesaletoeegang geleverd door de kabeloperator de begunstigde in staat stellen om een geheel van tv-diensten via het digitale televisieplatform te kunnen aanbieden, interactieve diensten inclusief⁶⁸.
179. In sectie 6.5.1.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 werd de doorverkoop van breedbanddiensten trouwens gerechtvaardigd door de noodzaak om interactieve multiscreen televisietoepassingen uit te werken via breedband. Paragraaf 1005 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

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

180. Op basis van bovenstaande elementen beslist het BIPT dat Brutélé de benodigde informatie moet geven over het retourpad waardoor begunstigden hun eigen interactieve diensten kunnen ontwikkelen en aanbieden.

⁶⁵ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

⁶⁶ Bekijken van tv-beelden via verschillende schermen zoals tablets, smartphones, draagbare tv's en natuurlijk tv-toestellen.

⁶⁷ Beslissing van de CRC van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 “non-discriminatie”.

⁶⁸ Overeenkomstig §883 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011: “De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale-televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 171).”

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

181. Wat het hergebruiken van de tv beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen betreft (bijvoorbeeld via de VooMotion applicatie van Brutélé) is een hercodering⁶⁹ van de tv beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigen deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.
182. Wat het hergebruik van de tv beelden voor een opname in het netwerk (nPVR⁷⁰) betreft kunnen de alternatieve operatoren zelf deze functionaliteit ontwikkelen en vraagt Mobistar enkel om de door de kabeloperator aangeleverde beelden te hergebruiken voor de opslag van de beelden. Het is technisch mogelijk om de geëncrypteerde beelden die worden verzonden naar de eindgebruikers, hiervoor te hergebruiken. Dit is geen probleem voor alternatieve operatoren die beschikken over een eigen CAS-systeem want zij beschikken reeds over de sleutels om deze beelden voor dergelijke doeleinden te hergebruiken. De functionaliteit "opname in het netwerk" is belangrijk voor de gebruikerservaring aangezien een consument dan naar zijn opnames kan kijken waar en wanneer hij wil via verschillende schermen.
183. Wat het hergebruik van de tv-beelden voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's betreft, kan de content door de zender zelf aangeboden worden via videobestanden of moet de operator deze videobestanden zelf creëren door de lineaire tv-beelden te knippen en te verpakken in videobestanden die opgevraagd kunnen worden. In het laatste geval is een hergebruik noodzakelijk van de beelden die door de kabeloperator aangeboden worden. Het verkopen van video on demand diensten zoals Net Gemist en iWatch stelt alternatieve operatoren in staat om de gemiddelde opbrengst per klant (ARPU) te verhogen, waardoor de business case positief beïnvloed wordt. Daarnaast is het gratis kunnen opvragen van nieuws- en actuaprogramma's een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het tv product aantrekkelijker maakt.
184. Het hergebruik van deze beelden voor deze toepassingen vraagt geen extra investeringen van de kabeloperator, maar enkel van de begunstigde die zelf een platform moet implementeren om deze beelden te hergebruiken en om nieuwe producten te ontwikkelen. Op deze manier kan de begunstigde zich ook differentiëren van de kabeloperator. In dat opzicht is het verplicht leveren van deze beelden door de SMP-operator een zeer redelijke en proportionele maatregel.

⁶⁹ Deze dienst kan alleen aangeboden worden indien de dienstverlener beschikt over de pure beeldenstroom van de verschillende zenders waarna deze beelden worden geëncodeerd en geëncrypteerd per scherm.

⁷⁰ nPVR: network Personal Video Recorder.

185. Dergelijke producten zijn bovendien noodzakelijk om te voldoen aan het veranderende kijkgedrag van de eindgebruiker, want het tv-kijken wordt steeds meer een individuele, interactieve beleving waarbij de omroepinhoud die traditioneel enkel te bekijken viel op televisie nu ook beschikbaar is op andere apparaten (computer, tablet, smartphone, ...) zowel wat lineair kijken als opvragen van opnames betreft.
186. Indien de alternatieve operator deze beelden niet mag hergebruiken dan moeten ze deze gemeenschappelijke zenders alsnog zelf capteren en worden er extra kosten gegenereerd. Om te capteren zijn er immers twee mogelijkheden: ofwel (1) mag de begunstigde een dataverbinding leggen naar de server van de zender zodat deze zijn beelden kan doorsturen (indien de zender daartoe bereid is) ofwel (2) moet de begunstigde zelf een server installeren bij elke zender om de beelden continu op te nemen zodat hij de beelden zelf naar zijn netwerk kan versturen wanneer de eindgebruiker een opname in het netwerk opvraagt. De kosten voor een dergelijke installatie zijn niet te onderschatten waardoor het efficiënter lijkt om dezelfde beelden te gebruiken en zo de schaalvoordelen van de kabeloperator (waar de begunstigde niet over beschikt) uit te spelen.
187. Op basis van bovenstaande elementen is het BIPT van mening dat de tv beelden moeten kunnen gebruikt worden door alternatieve operatoren die deze beelden willen gebruiken om via hun eigen platform deze bijkomende diensten zelf te ontwikkelen en te commercialiseren.
188. Het BIPT staat erop om twee elementen aangaande de verplichting aan de kabeloperator om de beelden ter beschikking te stellen van de begunstigde zeer duidelijk te maken:
- 188.1. Ten eerste geeft deze sectie aan de begunstigden enkel de toestemming om de bestaande beelden te gebruiken om zelf nieuwe diensten te ontwikkelen. Het is geenszins een verplichting aan kabeloperator om nPVR, catch-up tv of multi-screen toepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.
- 188.2. Ten tweede eist het BIPT dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.
189. Bijgevolg vraagt het BIPT aan Brutélé om alle passages in het referentieaanbod, gelieerd aan het verbod op het gebruik van de beelden voor de eigen ontwikkeling van nieuwe diensten, aan te passen zodanig dat deze geen obstakel meer vormen voor het gebruik van deze beelden.

4.8.3 Conclusie

190. Brutélé moet de benodigde informatie betreffende het retour pad publiceren in zijn referentieaanbod zodat de alternatieve operatoren hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.

191. Daarnaast moet de begunstigde de tv beelden kunnen hergebruiken voor multiscreen toepassingen en opnames in het netwerk. Ook het hergebruik van streams voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's moet opgenomen worden in het referentieaanbod.

4.9 DE BREEDBANDPROFIELEN

4.9.1 Probleemstelling

192. In sectie 2.3.1 "Service de base"⁷¹ krijgt de begunstigde de mogelijkheid om nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen, rekening houdende met een aantal voorwaarden.
193. De internetsnelheid en het downloadvolume moeten volgens Mobistar in grote mate differentieerbaar zijn.

4.9.2 Analyse

194. Een profiel wordt gedefinieerd door drie parameters: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume. De definitie van een eigen profiel is een profiel dat in een of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁷² Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een begunstigde zou opteren voor een trage snelheid met betrekking tot het breedbandaanbod maar met een ongelimiteerd volume aan een lagere prijs als bij zijn concurrenten. Dit profiel zou dan geschikt zijn voor gebruikers die veel bestanden downloaden of gebruik maken van diensten voor het streamen van muziek of video (bijv. spotify, youtube).
195. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Brutélé wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 992:

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

⁷¹ "De Begunstigde kan andere profielen vragen in termen van snelheid."

⁷² Ter verduidelijking: een niet door Brutélé aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Brutélé aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

196. Brutélé heeft tijdens een vergadering zijn bezorgdheid geuit wat betreft het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Brutélé aanzienlijk bemoeilijken.
197. 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 Brutélé (de historische nog actieve en de actuele verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan.
198. Brutélé legt uit dat de profielen die toegankelijk zullen zijn voor de begunstigden de 5 gecommmercialiseerde profielen zijn voor de particuliere klanten die dateren van 20/02/2013 en die binnenkort zullen worden gewijzigd. Deze nieuwe profielen zullen deze zijn die ter beschikking worden gesteld van de begunstigden. Brutélé meent dat het cruciaal is om het aantal profielen te beperken en dat het niet mogelijk is om historische profielen toe te voegen omdat nog geen enkele commerciële referentie klaar is en deze profielen geleidelijk aan zullen worden teruggetrokken. Tussentijdse profielen zijn niet mogelijk omdat er geen overeenkomstige retailprijs bestaat.
199. Wat betreft de toevoeging van profielen in een beperkte pool, vraagt Brutélé zich af hoe een dergelijke willekeurige keuze zal worden gemaakt, overwegende dat geen enkele procedure werd vastgelegd. Brutélé wenst dus als enige verantwoordelijk te zijn voor het bijhouden van de lijst van profielen.
200. Brutélé bepaalt dat het zijn profielen vrij kan aanpassen of terugtrekken maar deze bepaling is niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Brutélé rusten zoals opgelegd door de beslissing van de CRC: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstigde, dan moet Brutélé tenminste de voorziene termijn van 6 maanden voor een aanpassing van het referentieaanbod respecteren⁷³. Deze aanpassing kan pas doorgevoerd wanneer het BIPT het voorstel van Brutélé heeft kunnen analyseren, eventueel mits een raadpleging van de sector. Brutélé zal dus zijn referentieaanbod overeenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat het niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.

⁷³ Overeenkomstig §1051 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het BIPT beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. Het BIPT is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband."

201. Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS-standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Brutélé verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat 8 extra profielen voorzien worden: de 4 huidige profielen van het Mobistar aanbod en 4 oudere profielen van het Mobistar aanbod. Deze 8 profielen komen bovenop alle bestaande (gepromote en historische) profielen van Brutélé.
202. Om al deze profielen te beheren, biedt Mobistar aan om zelf de "modem configuration files" te beheren voor zijn eigen DOCSIS modem via de TFTP server. Er moet dan wel overleg komen tussen Brutélé en Mobistar over de vorm van dergelijke "configuration files".
203. Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Brutélé en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Brutélé. Het BIPT beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van 5 gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Brutélé (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
204. Een historisch profiel is een profiel dat in het verleden gecommmercialiseerd werd en tegenwoordig nog slechts in stand wordt gehouden voor bestaande klanten, die niet willen migreren naar andere profielen. De parameters van dit historisch profiel bestaan daarom nog wel op technisch niveau maar zijn onvindbaar in de commerciële aanbiedingen van Brutélé. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigden geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Brutélé.
205. Het is onmogelijk om te voorspellen welke diensten er nog zullen ontwikkeld en aangeboden worden, waardoor het kan zijn dat twee eigen profielen en/of vijf gemeenschappelijk profielen in de toekomst onvoldoende blijken. Volgens  1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2012, kan het BIPT "het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde (...) wijzigen zodat het de ontwikkeling van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken." Het BIPT kan dus later het aantal eigen en/of gemeenschappelijke profielen aanpassen aan de concurrentienoden van de markt indien dit noodzakelijk zou blijken.

4.9.3 Conclusie

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

4.10 ONTBREKENDE DELEN

4.10.1 Probleemstelling

208. Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigten zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten⁷⁴.
209. Mobistar vindt dat het referentieaanbod van Brutélé de installatie procedure voor nieuwe klanten onvoldoende gedetailleerd beschrijft. Mobistar vraagt een duidelijke procedure met alle uitzonderingen en met duidelijk aangeduide verantwoordelijkheden en verwachtingen van elke partij (bijvoorbeeld: hoe worden de afspraken met eindklanten georganiseerd? Hoe zullen de installateurs rapporteren dat de installatie compleet is?).
210. Ook voor het certificeren van zijn technici vraagt Mobistar zo snel mogelijk alle details van de certificatie procedure, de timing en de inhoud van de certificatie (en eventueel de kosten). Een duidelijke definitie van de kennis en know-how die gecertificeerd wordt, moet voorhanden zijn
211. Een ander ontbrekend element volgens Mobistar is een fall-back procedure in geval dat het IT-systeem in panne valt.

⁷⁴ Overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: "Wanneer voor een operator verplichtingen inzake niet-discriminatie gelden, kan het Instituut van die operator eisen dat hij een referentieaanbod publiceert dat voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. Daarin wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven."

212. Verder volgens Mobistar, is de (de)activatie procedure onduidelijk. De schema's en de uitleg ervan zijn niet gedetailleerd genoeg om te begrijpen hoe de provisioning of (de)activatie van een klant wordt gedaan.

4.10.2 Analyse

213. In de reactie op de raadpleging zegt Brutélé dat de ontbrekende elementen pas later zullen aangevuld worden⁷⁵. Het BIPT heeft dus geen bijkomende informatie gekregen en herhaalt bij deze, een niet-exhaustieve, lijst van elementen die ontbreken.

214. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat de referentieaanbieder "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen⁷⁶. In die zin vindt het BIPT dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht het BIPT dat Brutélé de volgende ontbrekende elementen verschaft:

214.1. 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.

214.2. 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.

214.3. Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

⁷⁵ Brutélé zal de nodige documenten verstrekken zodra de technische oplossing nauwkeurig zal zijn vastgelegd (wat nog niet het geval is aangezien er nog steeds technische onzekerheden bestaan).

⁷⁶ 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."

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.

214.4. 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.

214.5. 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.

214.6. 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.

215. Naast deze elementen, moet Brutélé ook alle noodzakelijke operationele elementen die ontbreken verder uitwerken. Zonder bovenstaande informatie kan een begunstigde niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Dit tekort aan informatie is in tegenspraak met §934 van de CRC-beslissing⁷⁷ dat specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.

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

4.10.3 Conclusie

217. Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten. Brutélé moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen binnen de maand na het publiceren van het besluit verschaffen.

⁷⁷ “De operator met een sterke machtspositie moet in zijn referentieaanbod eveneens bepalingen opnemen in verband met de technische beperkingen en de migratie van de eindgebruikers: Alleen technische beperkingen, die uitdrukkelijk moeten worden gepreciseerd en die te wijten zijn aan de gebruikte apparatuur of aan de betreffende versie ervan, mogen door de operator met een sterke machtspositie in aanmerking worden genomen.”

4.11 DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD

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

4.11.1 Operationele aspecten

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
1.	<p>4.1 Traitement des commandes van de Main Body, Appendix 5: LoA & Annex 4.1.2</p> <p>« Voor elke bestelling geplaatst door de Begunstigde bij Brutélé, moet de Begunstigde op voorhand vanwege de Eindklant een brief tot toestemming ("IOA") ontvangen waarvan de inhoud als bijlage wordt verstrekt, naar behoren ondertekend en gedateerd, en waarvan hij een kopie bij zijn bestelling voegt.</p> <p>In het geval dat het een actieve klant van Brutélé betreft, moet de toestemmingsbrief het nummer van de klant van Brutélé vermelden.»</p>	<p>§ 900 van de CRC-beslissing stelt dat: <i>“De begunstigde zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om toegang tot het digitale platform te doen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de begunstigde worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde). Het dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.”</i></p> <p>Het is dus duidelijk dat de eindklant op een eenvoudige (elektronische) manier zijn bestelling moeten kunnen plaatsen bij de begunstigde. Artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en § 901 van de CRC-beslissing beperken deze vrijheid enigszins. Deze bepalingen vragen immers een uitdrukkelijke en schriftelijke vastgelegde toestemming van de eindgebruiker.</p> <p>Het is echter belangrijk om de context van deze bepalingen goed te schetsen. Zij zijn immers gecreëerd om te verhelpen aan een specifieke problematiek, zijnde slamming. Dit is de overschakeling van één operator naar een andere zonder dat de eindgebruiker daar een uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.</p> <p>Artikel 111/2 heeft als doel de consument te beschermen en in dat opzicht is het dus belangrijk dat de begunstigde beschikt over de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker. Zo beschikt de begunstigde over een bewijs dat er wel degelijk een vraag naar de overdracht van diensten is geweest. De enige verplichting die uit deze bepaling vloeit is dus dat de begunstigde over een schriftelijke toestemming moet beschikken. Het</p>	<p>Overeenkomstig het CRC-besluit moet Brutélé verduidelijken dat het toestemmingsformulier elektronisch kan worden verkregen (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde). Het is dus niet noodzakelijk dat de begunstigde elke keer een LoA stuurt naar Brutélé wanneer hij een bestelling plaatst. De begunstigde moet enkel in het geval van problemen kunnen aantonen dat hij over de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker beschikt.</p> <p>Het BIPT wil benadrukken dat indien een klant van een begunstigde na een bepaalde termijn naar Brutélé wil overstappen, een zelfde niet-discriminerende procedure moet toegepast worden.</p>

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
		<p>verplicht de begunstigde daarentegen niet om deze toestemming in elk geval a priori te versturen naar de SMP-operator van wie hij diensten afneemt. Een dergelijke interpretatie zou een grote beperking zijn wat betreft de vlotheid van operationele processen en zou de bestelprocedure tussen de begunstigde en Brutélé op niet noodzakelijke wijze vertragen.</p>	
2.	<p>Main body document §4.1.2:</p> <p><i>"De activering van de Eindklant zal rechtstreeks aan de Begunstigde worden gefactureerd, ook wanneer de activering niet volledig kon worden verwezenlijkt binnen de overeengekomen termijn wegens redenen die niet met Brutélé te maken hebben. De Begunstigde zal een nieuwe aanvraag moeten indienen voor de activering."</i></p>	<p>Brutélé bepaalt dat de begunstigden een activatievergoeding moeten betalen, ook indien de activatie niet kon uitgevoerd worden wegens redenen die niet aan Brutélé lagen. Mobistar interpreteert de sectie als dat Brutélé ook de facturatie zal starten na een niet-afgewerkte activatie.</p> <p>Het is redelijk en proportioneel dat brutélé een eenmalige activatievergoeding vraagt als compensatie voor een éénmalige, onnodige verplaatsing. Het zou niet redelijk zijn indien Brutélé ook al de facturatie van de dienst zou starten alhoewel noch de eindklant, noch de begunstigde kan genieten van de dienst.</p>	<p>Het referentieaanbod van Brutélé moet zodanig verduidelijkt worden dat de facturatie pas start nadat de activatie voltooid is, zelfs indien een aanvraag voor activatie niet kon voltooid worden wegens redenen buiten de verantwoordelijkheid van Brutélé.</p>
3.	<p>Main body document Point 4.5.1.3 - Maintenance programmée</p> <p><i>"Voor het beheer, het onderhoud en de reparatie van het netwerk van BRUTELE zijn soms werkzaamheden nodig die een onderbreking van de dienst teweeg brengen voor sommige klanten. In het geval dat BRUTELE een dienstonderbreking verwacht en zijn klanten daarover op voorhand inlicht, zal BRUTELE eveneens de Begunstigde inlichten ten minste een (1) Werkdag voordat het zijn eigen klanten informeert, zodat hij de Eindklanten op de hoogte kan</i></p>	<p>Brutélé stelt voor om de begunstigden minimum één dag vroeger dan zijn eigen retailklanten, op de hoogte te brengen van werken op zijn netwerk waardoor de gebruikers van dat netwerk tijdelijk geen diensten kunnen krijgen. Belgacom reageert hierop dat een waarschuwingstermijn van 1 dag te kort is en dat dit minimum 48u zou moeten zijn.</p> <p>Het voorbereiden van een dergelijke communicatie omvat verscheidene stappen: opstellen van inhoud, vertaling in de landstalen, goedkeuring door het verantwoordelijk management, selectie van de geadresseerden,... Deze stappen kunnen niet voltooid worden binnen 1 werkdag. Het BIPT vindt het daarom redelijk dat Brutélé zijn begunstigden minimum 48u op voorhand verwittigd zodat zij voldoende tijd hebben om hun communicatie voor te bereiden.</p>	<p>Brutélé zal de begunstigden minimum 48u op voorhand verwittigen en het zal de betreffende sectie in zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.</p>

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
	<i>brengen. Dienstonderbrekingen voor de door BRUTELE geplande en aangekondigde werkzaamheden mogen niet worden beschouwd als een panne en elke melding van panne door de Begunstigde in een gelijkaardig geval zal door BRUTELE worden behandeld als een foutieve melding van panne."</i>		
4.	De kabeloperator moet voldoende transparantie geven over hoe er met vragen voor legale interceptie en melding van fraudegevallen wordt omgegaan.	De begunstigde moet op transparante wijze op de hoogte zijn van deze procedures zodat de begunstigde zijn wettelijke verplichtingen kan nakomen.	De kabeloperator moet de alternatieve operator voldoende inlichten.

4.11.2 Bijlage General Terms and Conditions

219. Mits naleving van de volgende opmerkingen aanvaardt het BIPT de algemene voorwaarden van Brutélé. De randopmerkingen en bedenkingen die Brutélé zelf nog heeft gemaakt bij de tekst moeten verwijderd worden in het finale document. Verdere wijzigingen aan deze algemene voorwaarden zullen aan het BIPT moeten voorgelegd worden overeenkomstig de bepalingen van de beslissing van de CRC⁷⁸ en de wet van 30 maart 1995⁷⁹.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT

⁷⁸ Zie §§852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁷⁹ Overeenkomstig artikel 40/11, § 8, van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

Nr	Beschrijving	Analyse van het BIPT	Conclusie BIPT
5.	<p>3.2 Conclusion, entrée en vigueur et durée du contrat</p> <p><i>"De dienst wordt ter beschikking gesteld van de Begunstigde voor een onbepaalde duur. De Begunstigde kan vervolgens het Contract stopzetten na Brutélé daarover te hebben ingelicht via aangetekende brieven ten minste drie (3) maanden voor de dag van verjaring van de ondertekening van het Contract."</i></p>	<p>Door de opzegmogelijkheid van het contract te verbinden aan de oorspronkelijke ondertekeningdatum van de overeenkomst beperkt Brutélé de concurrentie op een niet noodzakelijke wijze. Het BIPT ziet niet in waarom de mogelijkheid tot opzeggen slechts eenmaal per jaar kan plaatsvinden indien een opzegging voldoende op voorhand aangekondigd wordt. In dat opzicht lijkt het het BIPT redelijk om te werken met een opzegperiode van drie tot zes maanden.</p>	<p>Brutélé moet voorzien dat het contract mits naleving van een redelijke notificatieperiode door de begunstigde opgezegd kan worden.</p>
6.	<p>5.1 Obligations du bénéficiaire</p> <p><i>"In het licht van de interventies vereist vanwege Brutélé, deelt de Begunstigde te goeder trouw aan Brutélé, op diens eerste verzoek en op exhaustieve wijze, alle informatie mee die nodig is opdat Brutélé de Diensten zou kunnen verstrekken"</i></p>	<p>Het BIPT begrijpt dat Brutélé de efficiëntie van de operationele processen probeert te verhogen door te vragen aan de begunstigde om vanaf het begin alle nodige informatie te voegen bij een verzoek om een handeling te ondernemen. Het moet in dat geval echter wel duidelijk zijn wat alle benodigde informatie inhoudt. Het referentieaanbod moet zo transparant mogelijk zijn en dergelijke bepalingen mogen niet leiden tot onnodige vertragingen doordat het voor de begunstigde niet duidelijk is welke informatie er van hem verwacht wordt.</p>	<p>Brutélé moet verduidelijken welke specifieke informatie het van de begunstigde verwacht en dat in het referentieaanbod opnemen.</p>

4.11.3 Probleemstelling over verschillende punten in de annex en appendices

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
7.	<p>Appendix 5: LoA</p> <p><i>"In het geval dat het een actieve klant van BRUTÉLÉ betreft, moet de toestemmingsbrief het nummer van de klant van BRUTÉLÉ vermelden."</i></p>	<p>Het BIPT vindt deze vraag van Brutélé onredelijk. Deze vraag vormt een drempel voor een nieuwe operator en ligt niet in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader⁸⁰. Weinig personen hebben immers het klantnummer van hun telecomprovider bij de hand waardoor het inschrijven van een eindklant op het product van een begunstigde moeilijker wordt. Volgens het BIPT is een handtekening van de eindklant in combinatie met de andere gevraagde gegevens voldoende ter bevestiging van zijn toestemming.</p>	<p>Deze zin moet verwijderd worden uit de tekst en uit het voorbeeld van een LoA dat zich in dezelfde bijlage bevindt aangezien dit het overstappen van operator zou bemoeilijken.</p> <p>De alternatieve operator kan in kader van installatieaanvraag facultatief het klantnummer geven om bepaalde situaties te verduidelijken.</p>
8.	<p>Annexes specifications techniques et procédures opérationnelles §4.1.2:</p> <p><i>"Een bestelling voor activering van Eindgebruikersdiensten zal pas worden aanvaard wanneer de Eindklant geen uitstaande facturen meer heeft bij Brutélé voor de dienst van analoge televisie. Deze voorwaarde is vereist want de enige manier om de dienst van analoge televisie stop te zetten is om de verbinding fysiek te onderbreken, waarbij alle andere Eindgebruikersdiensten van gelijk welke operator ook zouden worden onderbroken."</i></p>	<p>Brutélé bepaalt dat er geen activaties zullen worden uitgevoerd bij klanten die nog openstaande facturen zouden hebben bij hen. Mobistar gaat niet akkoord met deze stelling.</p> <p>Deze clause is onredelijk want ze belemmert de concurrentie. De begunstigten zijn geen betrokken partij bij de discussies over dergelijke openstaande facturen en moeten dus vrij deze klanten kunnen verwerven. Brutélé beschikt trouwens over voldoende middelen om deze klanten toch nog aan te zetten tot betaling zonder dat dit een impact moet hebben op een begunstigde en de concurrentie verstoort.</p>	<p>Deze clause moet verwijderd worden uit het referentieaanbod van Brutélé.</p>
9.	<p>Annexes specifications techniques et</p>	<p>Brutélé specificeert dat het onderhoud van de webapplicatie kan plaatsvinden tijdens de werkuren. Voor Mobistar is dit onaanvaardbaar</p>	<p>Brutélé moet zijn referentieaanbieding aanpassen zodat alle geplande</p>

⁸⁰ Zie artikel 40/9 §2 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
	<p>procédures opérationnelles §3.1.1:</p> <p><i>“Brutélé is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de steun en het onderhoud van de webtoepassing. In sommige gevallen kan het voor deze werkzaamheden nodig zijn om de webtoepassing buiten dienst te stellen. Indien de webtoepassing een onderhoud moet krijgen dat kan worden gepland en dit plaatsvindt binnen een Werkdag, zal Brutélé de Begunstigde hierover inlichten ten minste 5 Werkdagen op voorhand.”</i></p>	<p>omdat dit een directe impact heeft op hun klantenwerving. Het is redelijk om te verwachten dat geplande onderhoudswerken enkel uitgevoerd worden buiten de werkuren</p> <p>De paragraaf van Brutélé belemmert de concurrentie omdat de webapplicatie gebruikt wordt tijdens het klantenwervingsproces om te controleren of een klant toegang heeft tot een bepaalde dienst. Indien deze tool enkele uren niet zou werken, zij het door een storing of door een gepland onderhoud, dan kan de eindklant van de begunstigde geen bestellingen, lijkt het alsof er een slechte dienstverlening door de begunstigde geleverd wordt en zal het imago van de begunstigde aangetast worden. Met andere woorden, de klantenwerving valt tijdelijk stil omdat de begunstigde niet beschikt over de benodigde informatie.</p> <p>Ter vergelijking, bij andere netwerkinfrastructuren gebeuren dergelijke onderhoudswerken ook 's nachts of op zondag om de impact op de klant zo klein mogelijk te houden. Bijgevolg vindt het BIPT dat het referentieaanbod van Brutélé moet aangepast worden.</p>	<p>onderhoudsbeurten van de webapplicatie die een directe impact hebben op de eindgebruikers van de begunstigten buiten de werkuren plaats vinden.</p>
10.	<p>Belgacom stelt in zijn reactie dat er een duidelijk onderscheid moet komen tussen elementen die behoren tot het analoge aanbod en elementen die behoren tot het digitale aanbod.</p>	<p>De vraag van Belgacom past binnen de transparantieverplichting waardoor Brutélé een duidelijk referentieaanbod dient uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die voor hem relevant zijn⁸¹. Indien een begunstigde dus enkel analoge zenders wil of mag afnemen, dan moet dit mogelijk zijn zonder dat hij extra betaalt voor eventueel meegeleverde digitale kanalen.</p> <p>Het BIPT wil daarom dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de analoge diensten en de toegang tot het digitale platform. Omwille van transparantie vraagt het BIPT dat Brutélé in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking</p>	<p>Brutélé moet in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.</p>

⁸¹ §§849, 929 en 1034 van de CRC-beslissing: *“Het referentieaanbod dient de begunstigten in staat te stellen enkel die verrichtingen te kopen die ze nodig hebben.”*

	Waar ? Wat ?	Analyse van het BIPT	Actie
		hebben op het analoge aanbod.	
11.	<p>Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §4.2 et 4.3:</p> <p><i>"In het geval het een wijziging betreft inzake de verandering van installatiedatum die is gepland binnen de 24 uur (Werkdagen) voor de geplande installatiedatum, zal het tarief voor "Wijziging van een verzoek om activering binnen 24 uur voor de geplande interventiedatum" van toepassing zijn. "</i></p> <p><i>"In het geval het een annulering betreft binnen de 48 uur (Werkdagen) voor de geplande installatiedatum, zal het tarief voor "Annulering van een verzoek om activering binnen 48 uur voor de geplande interventiedatum" van toepassing zijn. "</i></p>	<p>Brutélé stelt dat het een vergoeding zal vragen indien een installatieaanvraag wordt aangepast binnen de 24u voor de effectieve installatie of geannuleerd binnen de 48u voor de installatie.</p> <p>Belgacom vindt dat beide timers 24u moeten zijn om het risico over discussie omtrent de toepassing van de juiste timer te vermijden. Daarenboven passen zowel Belgacom als Telenet dezelfde timer toe in hun respectievelijke referentieaanbiedingen.</p> <p>Het BIPT ziet geen reden voor een gedifferentieerde waarschuwingstermijn tussen een aanpassing en een annulatie. Tenslotte heeft in beide gevallen, Brutélé nog geen werken moeten uitvoeren om de bestelling te installeren waardoor de schade in beide gevallen hetzelfde blijft. Daarenboven beschikt Brutélé over de mogelijkheid om overcapaciteit te compenseren bij voorspellingen voor de volgende maanden. Het BIPT vindt dat er voldoende evenwicht in het referentieaanbod bestaat en dat het voorstel van Brutélé dus niet gerechtvaardigd is.</p>	Brutélé moet de annulatietermijn van 48u aanpassen naar 24u.

5 OPERATIONELE PROCEDURES

5.1 DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN

5.1.1 Inleiding

220. Uit de raadplegingsreacties blijkt dat er bij de potentiële afnemers van het wholesaleaanbod van de kabelmaatschappijen veel onduidelijkheid en bezorgdheid heerst over hoe de operationele processen door de kabeloperatoren zullen uitwerkt worden. Onder operationele processen worden verstaan alle interne processen van de kabelaar en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabelaar en die begunstigde die noodzakelijk zijn vanaf de vraag van een eindgebruiker van een begunstigde voor een product tot de installatie van dat product inclusief facturatie en reparatie.
221. Door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 zijn er verplichtingen betreffende efficiënte en niet-discriminerende behandeling van bestellen en verstrekken van toegang tot kabelnetwerk van toepassing op de kabeloperator. Bovendien is Brutélé ook verplicht om toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten⁸².
222. Een belangrijk onderdeel van het succes van een onderneming ligt in de klantenervaring: een tevreden klant komt vaak terug, terwijl een ontevreden klant vaak niet terugkomt⁸³. Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.

⁸² Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

⁸³ Zelfs wanneer een klant tevreden is, bestaat er nog altijd een gevaar dat deze van operator verandert. Het is echter redelijk te denken dat dit risico klein is, in elk geval kleiner dan wanneer een klant ontevreden is. De kans dat een ontevreden klant van operator verandert ligt immers dicht bij 100% op voorwaarde dat hij geen belemmeringen ondervindt om te vertrekken.

223. Een alternatieve operator die te maken krijgt met operationele problemen waartegen hij niet of in heel beperkte mate kan optreden, loopt het gevaar een belangrijk nadeel op te lopen binnen zijn handelsactiviteit. Zo zal immers een eindklant die te maken krijgt met een lange wachttijd en met problemen bij de installatie van zijn lijn, deze inefficiëntie de facto toeschrijven aan de alternatieve operator (diegene waarmee hij een contract wil sluiten of reeds heeft gesloten), zelfs wanneer deze inefficiëntie het resultaat is van een verslechtering van de wholesaledienstverlening van de kabeloperator. De klant is zich namelijk niet noodzakelijk bewust van de reglementaire procedures die ingesteld zijn om zijn operator in staat te stellen op de Belgische markt aanwezig te zijn (bv. de verplichting tot doorverkoop in hoofde van de kabeloperator). Bovendien is enkel de alternatieve operator juridisch aansprakelijk tegenover zijn klant; in geval van klachten is de klant verplicht zich te wenden tot de alternatieve operator met wie hij een contract heeft gesloten. Om het concurrentievoordeel te beletten dat de kabeloperator kan trekken uit de verslechtering van de toegang tot de gereguleerde wholesaleaanbiedingen, moet er dus voor worden gezorgd dat de verplichtingen tot non-discriminatie en transparantie ook nageleefd worden.
224. De producten, de marktpositie en de investeringen van de alternatieve operatoren hangen in zeer ruime mate af van de kwaliteit van de toegangsdienst die de operator met een sterke machtspositie aan de alternatieve operator aanbiedt. Het is belangrijk om te benadrukken dat de limiet inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die de kabeloperator levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf. Daarbij kan de klantenervaring bijvoorbeeld een doorslaggevend element zijn in de strategische marketingdoelstellingen van elke operator.
225. Een alternatieve operator moet zijn strategie kunnen richten op elementen die in ruime mate afhankelijk zijn van de kwaliteit van de toegangsdiensten, zoals de klantenervaring of de betrouwbare toekenning van Service Level Agreements (SLA's) aan zijn klant, wanneer hij zich op de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van de kabeloperator baseert. In dat perspectief is de ontwikkeling van goed functionerende operationele processen voor wholesalediensten noodzakelijk om de concurrentie te stimuleren.
226. Gezien de beperkte ervaring die de kabeloperatoren hebben met het organiseren van dergelijke processen en de vaak beperkte mate van detaillering van hun referentieaanbiedingen aangaande deze processen wil het BIPT vooreerst door middel van de secties 5.1.2 tot en met 5.1.9, algemene richtsnoeren aanreiken betreffende de inhoud van de geïdentificeerde processen en de wijze waarop deze verschillende processen zouden moeten verlopen. Brutélé moet, rekening houdende met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.
227. Vervolgens worden de problemen met activatie en het demarcatiepunt, de migratieprocedure, de massamigratieprocedure en de volumes voor installatie behandeld en worden de nodige maatregelen opgelegd.

5.1.2 Eligibiliteit

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

5.1.3 Bestelling valideren

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

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

5.1.4 Installatie

236. De installatie is de derde fase, waarin de werkelijke installatie wordt uitgevoerd op de gevraagde lijn. Dat proces omvat bijvoorbeeld de aansluiting op het netwerk en de installatie en de configuratie van de toegangsuitrustingen⁸⁴. In sommige situaties is een interventie ter hoogte van de communicatieapparatuur van de kabeloperator die geïnstalleerd is in de lokalen van de kabeloperator (centrales of straathoek) voldoende. In andere gevallen moet de technicus een deel van zijn interventie bij de klant uitvoeren. De technicus moet in dat geval dus de klant thuis bezoeken. Deze interventies moeten op niet-discriminerende wijze (dezelfde dagen en uren) gebeuren wat betreft de retailafdeling als de wholesaleafdeling.

237. In uitvoering van de toegangsverplichting zou elke lijninstallatie moeten overeenstemmen met wat bij de bestelling gespecificeerd is en operationeel moeten zijn op het ogenblik van de levering zonder dat daarbij vanwege de kabeloperator nog andere interventies nodig zijn, zoals herstellingen.

238. Indien er een bezoek van een technicus van de kabeloperator noodzakelijk is bij de klant van de alternatieve operator om bijvoorbeeld een kabelaansluiting te voorzien, dan moet die technicus correct de merknaam van de betrokkenen alternatieve operator vermelden in de contacten met de klanten.

⁸⁴ Aansluiten van kabel aan tv en programmeren van de zenders voor wat analoge tv betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van setup box voor wat digitale tv betreft, aansluiten/configureren routers/modems, PC's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedband internet, enz.

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

5.1.5 Activatie van de dienst

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

5.1.6 Facturatie

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

242.2. Betwisting van de facturen: De kabeloperator dient op duidelijke wijze in het referentieaanbod mee te geven op welke manier de alternatieve operator de factuur dient te betwisten ingeval de alternatieve operator onjuistheden vaststelt of niet akkoord is met de gefactureerde gegevens. In een eerste fase zal deze alternatieve operator een contactpersoon toegewezen worden die hem zal kunnen bijstaan in het beantwoorden van zijn vragen omtrent facturatie. Indien geen oplossing of akkoord gevonden kan worden, kan de alternatieve operator overgaan tot de officiële betwisting van de factuur, overeenkomstig de escalatieprocedure⁸⁵ die voorzien wordt in het referentieaanbod. De kabeloperator dient de ontvangst van de officiële betwisting te bevestigen, zodat de betalingstermijn van het betwiste bedrag opgeschort kan worden, en een redelijke termijn voor de verdere behandeling van de betwisting kan aanvangen.

242.3. De voorschotfactuur wordt berekend op basis van een gemiddelde van de facturen van de afgelopen maanden. Tijdens de eerste maanden van de afname van het aanbod mag de voorspelling van de alternatieve operator als basis voor de prefacturatie gebruikt worden.

242.4. De factuur moet voldoende gedetailleerd zijn zodat de alternatieve operator kan nagaan of er geen onterechte elementen aangerekend worden. Zo dient de factuur onder andere aan te geven per kabelaansluiting:

- voor VoD gebruik: datum en tijdstip, hoeveelheid en eenheidsprijs (nieuwe films zullen duurder in aankoop zijn dan oudere films);
- voor datagebruik: hoeveelheid per maand, eenheidsprijs wanneer het maandelijks volume overschreden wordt;
- voor eenmalige tarieven i.v.m. installatie en reparatie: de datum van aanvraag en uitvoering.

5.1.7 Reparatie

243. Reparatie beschrijft de te volgen werkwijze wanneer de gevraagde dienst niet meer werkt. Dit proces omvat alle aspecten in verband met de opsporing van een defect, de interventie om het defect te herstellen en eventueel de samenwerking met de alternatieve operator als die nodig blijkt. Deze interventies moeten op een niet-discriminerende wijze gebeuren ten opzichte van de retailafdeling van de kabeloperator.

244. De alternatieve operator moet over één of meerdere snelle en efficiënte communicatiemiddelen kunnen beschikken om een defect te melden aan de kabeloperator. De kabeloperator moet duidelijk specificeren welke informatie vermeld moet worden in een reparatieaanvraag.

⁸⁵ Bijvoorbeeld zal de alternatieve operator, binnen de termijn en op de wijze aangegeven in de algemene voorwaarden van het referentieaanbod, die tevens op de achterzijde van de factuur vermeld staan, overgaan tot de officiële betwisting van de factuur. Indien, na een redelijke periode, nog steeds geen oplossing of akkoord werd gevonden, zal het geschil op een hoger hiërarchisch niveau behandeld worden, enz.

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

5.1.8 Migratie

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

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

5.1.9 IT systemen

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

5.2 ACTIVATIE EN DEMARCATIEPUNT

5.2.1 Probleemstelling

257. In zijn brief⁸⁶ van 27 juli 2012 heeft het BIPT zich reeds kritisch uitgelaten over sectie 4.1.2.⁸⁷ "Activation d'un Service Utilisateur Final" van het main body document van het ontwerp van referentieaanbod van Brutélé. Deze sectie behandelt de bepaling van een scheidingspunt in het netwerk tussen het verantwoordelijkheidsgebied van Brutélé en dat van de begunstigde. Brutélé verplicht hierbij het gebruik van een NIU⁸⁸ en wil de kosten hiervan door de begunstigde laten betalen.

5.2.2 Analyse

258. In sectie 4.1.2 stelt Brutélé: elke activatie noodzaakt een interventie ter plaatse⁸⁹, ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Daarenboven moet er bij elke activatie een NIU geïnstalleerd worden omdat dit een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Brutélé zou vormen.

259. 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 Brutélé. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Brutélé naar een begunstigde. In dat geval, heeft Brutélé 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. Het BIPT vindt dus dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:

259.1. De eindklanten die migreren naar het analoge tv aanbod van een begunstigde hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft immers aan de distributieve poort van de NIU. Zelfs indien de klant, voor dit product, nog niet beschikt over een NIU, dan heeft deze nog altijd geen NIU nodig en dus is er geen installatie nodig.

⁸⁶ Brief van het BIPT van 20 juli 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.

⁸⁷ "Elke daadwerkelijke activering vereist van Brutélé een handeling ter plaatse en in de woning van de Eindklant, meer bepaald voor de validering van de installatie, de installatie of de vervanging van een connectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een teken ter identificatie van de lijn.

Voor de activering van elke dienst voor de eindgebruiker, gevraagd door de Begunstigde, dient een conforme NIU te worden geïnstalleerd bij de Eindklant. "

⁸⁸ NIU: Network Interface Unit - Toestel dat geplaatst wordt op het punt waar de coaxkabel het huis binnenkomt en dat als demarcatiepunt gebruikt wordt tussen de binnenhuisbekabeling en het coaxnetwerk van de kabeloperator. In het geval van analoge televisie is dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

⁸⁹ Met name voor de validering van de installatie, het installeren of vervangen van het interconnectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een identificatie indicator.

- 259.2. 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 Brutélé bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Brutélé.
- 259.3. Andere activaties zoals nieuwe klanten die tv en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.
260. Het BIPT herinnert eraan dat Brutélé een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 849 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁹⁰ is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.
261. Bovendien lijkt er een discriminerende behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Brutélé zelf en die van de begunstigten: Brutélé wil voor de eindgebruikers van de begunstigten systematisch een NIU plaatsen daar waar het dit voor zijn eigen klanten met dezelfde diensten niet nodig vindt en bovendien wil Brutélé de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of –indirect – diens eindgebruikers. Gezien dat Brutélé onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie⁹¹ is het noodzakelijk dat zij dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod moet verwijderen.
262. Brutélé argumenteert in zijn reactie op het ontwerpbesluit dat de NIU altijd moet geïnstalleerd worden omdat het noodzakelijk zou zijn om een onderscheid te kunnen maken tussen het deel van het netwerk waar Brutélé voor verantwoordelijk is en dat waar de begunstigde voor verantwoordelijk is.
263. In zijn model van referentieaanbod had het BIPT een demarcatiepunt gedefinieerd: de NTP⁹². Deze NTP definieerde duidelijk dat een demarcatiepunt niet hetzelfde moet zijn als een NIU, maar ook een muurstekker kon zijn. Deze definitie werd naderhand ook overgenomen door Telenet en Coditel. Deze definitie vormt geen enkel gevaar voor de netwerkintegriteit indien de eindklant enkel verandert van operator met behoud van dienst en vormt toch een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de begunstigde en Brutélé. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Brutélé aangepast worden aan het voorstel van het BIPT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

⁹⁰ « *Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben* »

⁹¹ Overeenkomstig   842, 921 en 1026 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹² Uittreksel uit het main body van het model: « *The NTP belongs to and terminates the SMP-operator Network. This NTP can be either:*

A Network NIU (Network Interface Unit), typically consisting of several “ports”: “distributive” ports for “unidirectional” services (CATV, downstream component for DTV) and “interactive” ports for “bidirectional”

5.2.3 Conclusie

264. Brutélé moet ervoor zorgen dat er geen discriminerende behandeling bestaat tussen de eigen retailafdeling en de begunstigden. Dit houdt onder andere in dat het dezelfde voorwaarden moet hanteren voor de plaatsing van een NIU wat betreft de eigen klanten en de klanten van de begunstigde.
265. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Brutélé aangepast worden overeenkomstig de opmerkingen van het BIPT en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

5.3 MIGRATIE PROCEDURE

5.3.1 Probleemstelling

266. Brut  l  ⁹³ specificeert dat een begunstigde een aanpassing kan aanvragen met betrekking tot een bepaalde eindklant en geeft daarbij als voorbeeld een verandering van modem of een toevoeging van een decoder. Brutélé geeft echter geen informatie over een eventuele migratieprocedure waarbij er speciale aandacht voor het minimaliseren van de dienstonderbreking bestaat. Een migratieprocedure beschouwen als een ongecoördineerde deactivatie-activatie is onvoldoende. Dit zou immers nadelig zijn voor de eindklant en beperkt de concurrentie door het creëren van drempels voor het overstappen van operator.

5.3.2 Analyse

267. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
268. Bij eender welke verandering van zijn aanbod, moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.

services (broadband internet, telephony, iDTV return channel). Please note that on the Coditel's network, there is no NIU with distributive ports, all ports are always interactive, except the FM port that is rarely used.

If no NIU is present - this is the typical legacy case in Houses where no additional services like DTV, Broadband Internet, Telephony, etc... over cable have been delivered yet: the first network element encountered;

Or in the absence of network elements: the Wall Outlet, from where connection to the CPE (usually a Television set) can be made with Coax patch cord.

Beyond the NTP, the IHN (In Home Network) starts. »

⁹³ Het geinformatiseerde communicatiesysteem dat ter beschikking wordt gesteld van de Begunstigde maakt het mogelijk om de geactiveerde Eindgebruikerdienst(en) te wijzigen. Een voorbeeld van wijziging is de toevoeging van een decoder, de wijziging van een Modem en het beheer van de verschillende processen in verband met de Eindgebruikersdienst.

269. Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstverlener.
270. Belgacom stelt in zijn reactie op de ontwerpbeslissing dat: “Belgacom wenst dat het non discriminatie principe volledig speelt inzake verhuis van analoge televisie klanten. Dezelfde verhuisprocedure dient te worden toegepast. Vergoedingen die niet bestaan bij een eindklant van Brutélé kunnen niet opgelegd worden aan een Begunstigde, wanneer deze een klant ziet verhuizen.” Ook Mobistar heeft opgemerkt dat de migratieprocedures wat hem betreft volledig afwezig zijn.
271. Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zou weinig mogelijk geïmpacteerd wordt. Hetzelfde geldt bovendien voor alle netwerksectoren (gas/electriciteit/water). Daarin worden de voornoemde migraties (veranderen van operator, veranderen van product of verhuis) ook behandeld volgens een specifiek proces dat ervoor zorgt dat de klant een minimale onderbreking heeft. Brutélé heeft geen enkele reden gegeven waarom dat bij hem anders zou zijn.
272. Het BIPT ziet niet in waarom de eindklant niet zou kunnen genieten van een dergelijke dienstverlening bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk en verplicht Brutélé dus om een dergelijke procedure uit te werken. Het bestaan van een dergelijke procedure is bovendien bevorderlijk voor de concurrentie op de markt en ligt in lijn met de doelstellingen van het regelgevend kader.⁹⁴

5.3.3 Conclusie

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

⁹⁴ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

5.4 MASSA MIGRATIE PROCEDURE

5.4.1 Probleemstelling

274. Brutélé heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP-operatoren en de begunstigden. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.⁹⁵

5.4.2 Analyse

275. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 geeft een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Dit volgt uit het feit dat het de eerste keer is in België dat kabeloperatoren hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren en omdat het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk verschillend is van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen.
276. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Brutélé bij het uitbaten van kabelproducten. Moest de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst willen en kunnen⁹⁶ afsluiten met Brutélé aangaande een aanbod met een beperktere draagwijdte, dan is het belangrijk dat er een overgangsprocedure voorzien wordt voor het geval deze operator uiteindelijk toch zou willen overstappen naar het gereguleerde aanbod.
277. In dit scenario gaat het BIPT er dus vanuit dat in een eerste stap er nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Brutélé zelf verzorgd worden. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog vallen onder het commerciële aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale bestellingen door hun hogere grootteorde. Het gaat in een dergelijk geval niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Deze migratie moet zo snel mogelijk voltooid zijn omwille van de duidelijkheid voor de eindklant en de werking van de begunstigde.

⁹⁵ Zie    853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹⁶ Deze situatie kan zich natuurlijk enkel voordoen wanneer Brutélé hier zelf voor open staat.

278. Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Brutélé aanbieden. Indien hij echter gebruik maakt van het gereguleerde referentieaanbod, kan hij zelf producten ontwikkelen. Met andere woorden, de aangeboden producten van de begunstigde moeten een overgang maken van de doorverkochte producten naar de zelf ontwikkelde producten. Opdat een begunstigde dit op een vlotte en efficiënte manier kan doen is het essentieel dat deze overstap op een snelle manier kan plaats vinden. Brutélé heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.
279. Mobistar & KPN beklemtonen in hun raadplegingsreactie de noodzaak van een dergelijk migratieproces. Brutélé vindt dat een procedure voor massamigratie niet binnen het kader van de dienst valt. Daarenboven vindt Brutélé dat elke migratie een installatie ter plaatse noodzaakt zelfs indien de eindklant voorheen gebruik maakte van een commercieel wholesale aanbod omdat het in dat geval om twee verschillende configuraties gaat. Hiermee wordt bedoeld dat een doorverkoper gebruik zou maken van het CAS-systeem van Brutélé en een begunstigde een eigen CAS-systeem uitbaat. Dit doet echter niet terzake gezien deze verschillende CAS-systemen geen invloed hebben op de installatie bij de eindklant zelf. De impact van deze verschillende configuraties bij de eindklant ligt erin dat de klant moet veranderen van modem en decoder, wat kan uitgevoerd worden door de begunstigde. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt het BIPT zorgvuldig en vooruitziend om toch reeds een dergelijke procedure te voorzien. Het verleden (bv. met Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) toont namelijk aan dat de gereguleerde operator vaak een commercieel aanbod cree  rt naast en gebaseerd op het gereguleerd aanbod. Een migratiepad voorzien tussen het commerciële en het gereguleerde aanbod moet voorkomen dat er drempels ontstaan waardoor de begunstigde vast zit in een commercieel aanbod. Het voorzien van een dergelijke procedure is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader⁹⁷.
280. Een massamigratie wordt nooit op basis van het verzoek van een klant uitgevoerd, maar op basis van de strategische keuzes van de operator met een sterke machtspositie en/of van de alternatieve operator. Daarom moeten deze massamigraties zo transparant mogelijk zijn voor de klant en moet de duur van de onbeschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk worden beperkt. Mocht de massamigratie inefficiënt of weinig transparant voor de klant blijken te zijn, dan zou deze een beduidende impact kunnen hebben op de ervaring van de klant en dus op de reputatie van de alternatieve operator en de concurrentie.

⁹⁷ Zie artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *“Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze:
2   het zorgt ervoor dat er in de sector van de elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de concurrentie is.”*

281. Vanuit het oogpunt van de eindklantenervaring en de operationele werking van de begunstigde is het noodzakelijk dat de migratieperiode zo kort mogelijk is en dit is enkel mogelijk mits een gespecialiseerde massamigratieprocedure die de capaciteit van de normale migratieprocedure overschrijdt.

5.4.3 Conclusie

282. Het BIPT acht het noodzakelijk dat Brutélé een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:

283. Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk vooraleer men kan spreken van een massamigratie. Zo vindt het BIPT bijvoorbeeld 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimum vereiste;

284. Beide partijen zullen een specifieke contactpersoon aanstellen voor een dergelijke migratie wat bijdraagt tot een snelle en efficiënte communicatie;

285. 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.

5.5 VOLUMES VOOR INSTALLATIES

5.5.1 Probleemstelling

286. De kabeloperator moet voldoende capaciteit voorzien voor een nieuwe speler die de markt betreedt of een bestaande speler die al zijn klanten verhuist van het DSL-wholesaleaanbod naar het kabelaanbod.

287. Indien de volumes voor nieuwe installaties niet toereikend zijn, dan kan de marktbetreding van de begunstigde ernstig belemmerd worden wanneer de klanten van de begunstigde niet voldoende snel aangesloten worden op het netwerk van de kabeloperator.

5.5.2 Analyse

288. Het is belangrijk dat de kabeloperator voldoende capaciteit voorziet om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootse mediacampagne. Indien deze campagne een succes is, moet de operator in kwestie capabel zijn om deze gebruikers zo snel mogelijk aan te sluiten. De oplevering van het wholesaleaanbod moet dus vlot en snel verlopen om te vermijden dat de begunstigde een negatief imago oploopt bij zijn klant qua dienstverlening. Een dergelijke vereiste is trouwens volledig in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader.⁹⁸

⁹⁸ Overeenkomstig artikel 40/9 van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-

289. Bovendien is Brutélé onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.⁹⁹ Dit houdt in dat het zijn eigen retaildiensten niet mag bevoordelen ten opzichte van een eventuele begunstigde, waardoor de concurrentie zou worden vervalst. Zo is Brutélé bijvoorbeeld reeds in staat gebleken grote volumes van klanten over te zetten van analoge televisie naar digitale televisie. Uit een vergelijking met andere soortgelijke situaties blijkt trouwens ook dat het mogelijk is om snel klanten van de ene operator naar de andere over te zetten. Zo heeft Telenet bv. vlot de klanten van Indi & UPC overgenomen, Coditel heeft AIESH overgenomen en Belgacom heeft Scarlet overgenomen.
290. Indien het over grote volumes gaat, dan is het aangewezen dat een begunstigde de volumes op voorhand communiceert aan de kabeloperator zodat die de nodige voorzieningen kan treffen om met dergelijke volumes om te gaan.

5.5.3 Conclusie

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

Hoofdstad: “§ 2. Bij de uitvoering van de taken die aan het Instituut krachtens deze wet zijn opgelegd, bevordert het de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken, van elektronische-communicatiediensten en van bijbehorende faciliteiten, op de volgende wijze:

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

⁹⁹ Overeenkomstig de secties 6.3.2, 6.4.2 en 6.5.2 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011.

6 SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM

292. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Brutélé heeft in bijlage OR_Brutele_v 1.3_Appendice A3_SLA, een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
293. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Brutélé 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 wordt¹⁰⁰. Met andere woorden, deze SLA’s houden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden wat betreft de diensten die Brutélé levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.¹⁰¹
294. Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigden die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Brutélé om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Brutélé 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).
295. 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 wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Brutélé als de begunstigden, alsook het BIPT, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal een compensatie voorzien worden. Compensaties zijn enkel toepasselijk bij de niet-naleving van de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek en de SLA aangaande reparatie. De andere SLA's verschaffen dus enkel informatie over de door Brutélé geleverde dienstkwaliteit en tonen dus eventuele problemen in de operationele processen zonder dat de begunstigde een vergoeding kan vragen indien de SLA niet gehaald wordt.

¹⁰⁰ Zie    853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁰¹    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”.

296. De regeling inzake SLAs tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor het BIPT om zijn bevoegdheden uit te oefenen op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector in geval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
297. Deze SLA-termijnen worden door het BIPT ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.¹⁰² Het BIPT vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers impacteert. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.
298. Daarenboven zouden eindklanten van een begunstigde, die aanwezig is op verschillende kabelnetwerken, op verschillende wijze behandeld worden door een eventueel verschil in SLA-termijnen op deze verschillende kabelnetwerken. Alle klanten van deze begunstigde hebben recht op dezelfde kwalitatieve dienstverlening, onafhankelijk van hun woonplaats. Een begunstigde moet dus in staat kunnen zijn om dezelfde voorwaarden aan zijn eindklanten aan te bieden ongeacht het gebruikte kabelnetwerk. Bijgevolg is het proportioneel dat alle kabeloperatoren onderworpen zijn aan dezelfde SLA's en KPI's. Het BIPT zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.
299. Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die het BIPT in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal het BIPT zich uitspreken over het gebruik van een leercurve, de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, de SLA aangaande het beëindigen van een installatie, het toepassen van een stopklok principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het voorspellingssysteem.

¹⁰² Zie besluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Telenet (sectie 7 "SLA en Voorspellingssysteem") en het besluit van het BIPT van [datum] aangaande het referentieaanbod van Coditel (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

6.1 DE LEERCURVE

6.1.1 Probleemstelling

300. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA is redelijk en wordt positief onthaald door het BIPT.. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigden waarbij geen SLA-timers van toepassing zijn.
301. Volgens Mobistar betekent geen SLA verplichting gedurende de eerste 6 maanden dat de druk wegvalt om deftige dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van een leercurve tijdens de eerste 2 maanden.
302. Mobistar merkt tevens op dat de leercurve voor de hele markt moet zijn. Ze begint te lopen van zodra de eerste operator een wholesaledienst afneemt en niet telkens opnieuw bij de volgende operatoren.

6.1.2 Analyse

303. Tijdens de leercurve van zes maanden moet er gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn.. De gemeten installatie- en repair timers zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode, de bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Tevens herinnert het BIPT Brutélé eraan dat, overeenkomstig de wet van 30 maart 1995¹⁰³, elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus de referentieaanbieding, door het BIPT goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.
304. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Brutélé om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde gezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Brutélé om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
305. Tenslotte is Brutélé volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een verplichting tot non-discriminatie. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Brutélé 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 Brutélé om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

¹⁰³ Overeenkomstig artikel 40/11 § 8. Van de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en de uitoefening van omroepactiviteiten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad: *“Elk referentieaanbod wordt, voordat het gepubliceerd wordt, door het Instituut goedgekeurd.”*

306. Het BIPT vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingsstelsel van zes maanden¹⁰⁴. Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Brutélé zijn SLA en KPI stelsel perfectioneert.
307. Het BIPT bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts   n leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, geniet deze meteen van een SLA aangezien Brutélé zijn stelsel al op punt heeft gesteld door   nmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

6.1.3 Conclusie

308. Het BIPT steunt het idee van een leercurve maar benadrukt dat dit geen vrijgeleide is voor Brutélé om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigden te verwaarlozen. Het BIPT verwacht dat Brutélé al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.
309. De SLA is onmiddellijk van toepassing op alle nieuwe operatoren die het aanbod afnemen nadat Brutélé reeds eenmaal de leercurve doorlopen heeft.

6.2 SLA-VALIDATIE

6.2.1 Probleemstelling

310. Het BIPT vindt de door Brutélé voorgestelde SLA-termijnen voor validatie van een bestelling te lang:

Niveau SLA « validation »	
60%	Binnen 1 werkdag
90%	Binnen 5 werkdagen
99%	Binnen 10 werkdagen

6.2.2 Analyse

311. Volgens Brutélé is de validatie van een bestelling complexer dan voorgesteld in het ontwerpbesluit gezien het vaak over de bestelling van gebundelde producten gaat. Rekening houdend bovendien met het feit dat andere IT-systemen worden gebruikt door de verschillende operatoren, is een vergelijking niet relevant. Toch stelt Brutélé voor om de SLA als volgt aan te passen: 50% binnen de werkdag; 95% binnen de 3 werkdagen en 99% binnen de 5 werkdagen.

¹⁰⁴ Zie sectie 6.9 "Voorspellingsstelsel" van dit besluit.

312. 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. De opmerking van Brutélé aangaande de grotere complexiteit van de bestelling van gebundelde producten is incorrect. Indien een klant immers interactieve digitale televisie wil en kan bestellen, beschikt hij technisch gezien ook zeker over een breedbandaansluiting. Het validatieproces wordt dus hierdoor in geen enkele zin vertraagd. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Brutélé naar de begunstigde operator. Bijgevolg is er een minimum van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in het merendeel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door het BIPT voorgestelde KPI's redelijk zijn.
313. Het BIPT ontkent echter niet dat manuele controles in sommige gevallen noodzakelijk blijven. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Tenslotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties uitzonderingen wat zich vertaalt in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
314. De niet-naleving van deze SLA wordt niet gesanctioneerd door de verplichte betaling van compensaties. Dit wil zeggen dat deze SLA enkel een indicatie is van de goede of slechte werking van dit specifieke operationele proces.
315. Het BIPT wijst erop dat er tijdens de eerste zes maanden in elk geval een leercurve van toepassing is en er geen compensaties verbonden zijn aan deze SLA. Het BIPT zal niettemin de concrete SLA's opvolgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet het BIPT op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

6.2.3 Conclusie

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

SLA-validatie bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	30 minuten

95%	2 werkdagen
99%	5 werkdagen

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

6.3.1 Probleemstelling

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

Niveau SLA « activatie met bezoek »	
80%	Binnen 15 werkdagen
90%	Binnen 25 werkdagen
100%	Binnen 55 werkdagen

Niveau SLA « activatie zonder bezoek »	
80%	Binnen 10 werkdagen
90%	Binnen 16 werkdagen
100%	Binnen 22 werkdagen

6.3.2 Analyse

318. Het BIPT acht een splitsing tussen een SLA met klantenbezoek en zonder klantenbezoek zoals Brutélé voorgesteld heeft een goede manier om een SLA te definiëren die zo dicht mogelijk aanleunt bij de realiteit en die nuttige elementen verschaft om de geleverde dienstkwaliteit zo goed mogelijk te meten.

319. De voorgestelde waarden zijn echter weinig ambitieus (behalve wat betreft de timer aangaande 100% van de gevallen) en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA-validatie, vermoedt het BIPT bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Brutélé-klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

320. De SLA-timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen de 2 weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is volgens Mobistar noodzakelijk. Mobistar wil lagere timers en een SLA die gedifferentieerd wordt voor de verschillende processtappen (bevestiging van de ontvangst van de bestelling, validatie, totale activatieduur, het respecteren van de gewenste activatiedatum, afspraakdatum en initiële opleverdatum, het geven van info over het afspraaktijdslot, de correctheid van de elegibiliteitscheck).
321. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het bestellingsproces de procedure ernstig vertragen. Zo is bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen de validatie en het starten van de installatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de validatie in de installatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
322. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de installatietimer wordt: “de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Brutélé is voltooid.” Hierdoor zit het volledige bestellingsproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale installatieduur. Hierdoor worden de afwijkingen op bepaalde deel SLA's, zoals validatie, ook in de praktijk beperkt. De SLA-timers worden door deze uitbreiding van de definitie verlengd met de validatietimer. Bijvoorbeeld de 99% timer voor installatie zonder bezoek wordt verlengd met een 99% timer van de SLA-validatie van 5 werkdagen en stijgt daardoor van 20 naar 25 werkdagen.
323. De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens het BIPT nog te vroeg voor een systeem dat zich nog moet ontwikkelen. Het is inderdaad duidelijk dat enkel een grondige controle van het begin tot einde van alle processen een vlotte klantenbediening kan garanderen. Het BIPT vindt daarom dat een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Brutélé heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.
324. Het BIPT wijst erop dat het de concrete SLA's zal opvolgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet het BIPT op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerpbesluit nu al bij te stellen, uitgezonderd de 100% regel. Gezien de zeldzaamheid van bepaalde gevallen (bv. de vervanging van een specifieke kabel of de installatie van een kabel van de straat naar de bewoning) en het feit dat Brutélé de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat het BIPT akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

6.3.3 Conclusie

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

SLA uitvoering bestelling Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klanten bezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen
95%	22 werkdagen	16 werkdagen
99%	35 werkdagen	25 werkdagen

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

6.4 SLA REPARATIE

6.4.1 Probleemstelling

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

Niveau SLA « Oplossing stoornissen» in geval van geheel verlies van de eindgebruikersdienst	
80%	Binnen 3 werkdagen
90%	Binnen 6 werkdagen
100%	Binnen 15 werkdagen

Niveau SLA « Oplossing stoornissen» in geval van waliteitsvermindering van de eindgebruikersdienst	
80%	Binnen 5 werkdagen
90%	Binnen 7 werkdagen
100%	Binnen 18 werkdagen

6.4.2 Analyse

329. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen heeft het BIPT in zijn ontwerpbesluit de door Brutélé geleverde gegevens gebruikt met de vraag dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging aan het BIPT zouden overmaken.
330. Het BIPT had in zijn raadpleging het voorstel van Brutélé overgenomen omdat het reparatieproces fundamenteel verschilt van het installatieproces. Veel installaties verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voor de nodige werken uit, etc... kortom het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke vakjes, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen want in principe zou alles moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens deze oorzaak remediëren. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties.
331. Vanwege deze onzekerheden, had het BIPT bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat zij beschouwd als noodzakelijk om een goede dienstverlening te geven aan hun eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Brutélé. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerpbesluit voor om een SLA met 4 prioriteitsniveaus in te voeren:

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH* ¹⁰⁵	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

332. Door de gedeelde natuur van het kabelnetwerk is er een strikte non-discriminatie in geval van een onderbreking/verslechtering bij meerdere klanten. Met andere woorden, indien Mobistar dit zou observeren, dan is de kans groot dat ook andere klanten (zij het retail, zij het wholesale) van Brutélé geïmpacteerd zijn. Bijgevolg heeft Brutélé er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte reparatie SLA voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. Het BIPT benadrukt hierbij dat Brutélé bovendien gebonden is aan een non-discriminatie verplichting waarbij het twee-maandelijks een rapport moet overmaken aan het BIPT waarin het deze non-discriminatie aantoont.
333. Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Brutélé: bijv. voor de 90% SLA biedt Brutélé 6/7 werkdagen terwijl Mobistar de KPI van 8 werkuren of 2 werkdagen wil overnemen uit het wholesaleaanbod van Belgacom. Bij de implementatie van nieuwe wholesaleprocessen met betrekking tot een nieuwe wholesaledienst kan echter niet onder alle omstandigheden verwacht worden dat Brutélé de SLA waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.

¹⁰⁵ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

334. Het BIPT gaat ervan uit dat het voorstel van Brutélé volgt uit een analyse van de reparatietijden die zij halen voor hun retailklanten waar zij dan een veiligheidsmarge bovenop hebben toegevoegd. Het BIPT heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de consultatiefase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft het BIPT nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil het BIPT er ook rekening mee houden dat Brutélé tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijbehorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht het BIPT het redelijk en proportioneel om zijn geconsulteerd voorstel aan te passen en de door Mobistar gevraagde KPI's met betrekking tot de verstoring/verslechtering van de dienst bij   n klant te halveren¹⁰⁶.
335. De voorgestelde reparatie timer maakt een onderscheid tussen een verslechtering en een onderbreking van een dienst. Een beeld dat regelmatig onderbroken wordt of storingen (zoals horizontale of verticale strepen) ondervindt, heeft een gematigde impact omdat de gebruikservaring toch aangetast wordt.¹⁰⁷ Het is voor de klant immers niet aangenaam om te kijken naar verstoorde beelden. Als de dienst echter niet meer werkt is de impact logischerwijze veel groter. Als de eindklant vaak of voor lange perioden niet zou kunnen gebruik maken van zijn televisiediensten dan zal de relatie die de begunstigde heeft met de eindklant snel verslechteren. Om deze redenen vindt het BIPT het redelijk en proportioneel om een onderscheid te maken tussen de verslechtering en de onderbreking van een dienst en om voor beiden een specifieke SLA op te leggen.
336. Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het reparatieproces de procedure ernstig vertragen. Zo is er bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen het ontvangen van de melding van een storing en de start van de reparatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de ontvangst van de melding in de reparatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
337. Het BIPT gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de reparatietimer wordt: "de verlopen tijd tussen het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Brutélé is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatieproces vervat in   n, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

¹⁰⁶ Dus overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en    852, 932 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangaande de analyse van de markt voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel Hoofdstad.

¹⁰⁷ Dit is bijvoorbeeld veel minder een probleem bij het leveren van breedbanddiensten. Daar zullen storingen leiden tot tragere surfsnelheden, maar dat zal waarschijnlijk niet elke eindklant opmerken of noodzakelijkerwijze verbinden aan een slechte dienstverlening door zijn operator.

6.4.3 Conclusie

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

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH* ¹⁰⁸	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

6.5 SLA DONE

6.5.1 Probleemstelling

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

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

¹⁰⁸ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

6.5.2 Analyse

341. Het BIPT heeft begrip voor de opmerking van Belgacom gezien het gaat om een belangrijk onderdeel van het bestellingsproces dat niet gecontroleerd wordt door een SLA en KPI. Zoals beschreven in het algemeen inleidend hoofdstuk 6.1 behoort de activatie ook tot de essentiële keten van handelingen die het bestellingsproces beschrijven. Deze schakel wordt gekarakteriseerd door het uitsturen van een bevestigingsboodschap aan de begunstigde (en ook intern) met betrekking tot een uitgevoerde opdracht. Dit heeft als doel dat er geen administratieve vertragingen optreden wanneer de bestelling eigenlijk al klaar is en zorgt er dus voor dat de operationele processen in zijn geheel efficiënter zullen verlopen.
342. De SLA done is gebaseerd op de doorstroming van informatie via het IT systeem en is dus vergelijkbaar met de SLA-validatie. Van zodra de installateur de installatie heeft beëindigd, vinkt hij dit adres/eindklant aan in zijn persoonlijk systeem, dat vervolgens een aantal elementen in het IT systeem aanstuurt. Dit wil zeggen dat het teken wordt gegeven aan alle bij deze dienst betrokken databases dat de dienst beschikbaar gemaakt moet worden: bijvoorbeeld de modem en de decoder moeten toegang krijgen tot het netwerk, de CMTS moet verkeer doorlaten naar die modem, etc... Met andere woorden, het signaal is essentieel voor een snelle en efficiënte dienstverlening van de begunstigde en het vergt slechts een beperkte inspanning van de zijde van Brutélé.
343. Zoals Belgacom aangeeft is ze zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de done boodschap, zijnde 98% binnen 1werkdag. Vergeleken met de SLA-validatie (50% in 30min; 95% in 2WD) lijkt de SLA done veel strikter te zijn. Er is echter een belangrijk onderscheid: voor het naleven van de SLA-validatie moeten er een aantal databases onderzocht worden alvorens er een antwoord kan gegeven worden op de vraag of de dienst kan geleverd worden, terwijl voor het naleven van de SLA done er enkel een doorstroming van informatie moet gebeuren. Bijgevolg vindt het BIPT de doelstelling van de SLA done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

6.5.3 Conclusie

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

6.6 HET TOEPASSEN VAN HET STOPKLOK PRINCIPE

6.6.1 Probleemstelling

346. De beperkingen die Brutélé hanteert met betrekking tot de toepasbaarheid van de SLA voor de uitvoering van bestellingen en het opheffen van de storingen zijn talrijk en creëren een vrijgeleide om deze timers te omzeilen¹⁰⁹.

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

¹⁰⁹ Zie Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement ».

6.6.2 Analyse

348. Brut el  voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden¹¹⁰. Brut el  voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor installatie¹¹¹ en herstelling¹¹² simpelweg niet van toepassing is. Het BIPT kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn¹¹³ en is een voorstander van een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de stopklok procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP-operator geen macht over heeft.

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

- De klant verplaatst het bezoek;
- De klant is afwezig;
- De klant weigert de installatie;
- De klant is niet klaar;
- De klant annuleert het order;
- De locatie is niet toegankelijk;

¹¹⁰ Zie bijvoorbeeld punt 3.3 in Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA): *"De termijn om pannes op te lossen wordt opgeschort in volgende niet-exhaustieve gevallen:*

- *Voor de reparatie is een afspraak nodig met de Eindklant maar de Begunstigde of de Eindklant aanvaardt de door BRUTELE voor de afspraak voorgestelde datum niet of de Begunstigde kan de Eindklant niet bereiken;*
- *De reparatie vereist een afspraak met de Eindklant maar de datum van de afspraak wordt verplaatst op verzoek van de Begunstigde of van de Eindklant;*

Op de datum van de afspraak is de Eindklant niet beschikbaar of heeft BRUTELE geen toegang tot het deel van het Netwerk dat zich bij de Eindklant bevindt, of BRUTELE kan de reparatie niet voltooiën om redenen buiten de wil van BRUTELE."

¹¹¹ Zie punt 3.2 van Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA): *"Er is geen enkele termijn van toepassing in de volgende niet-exhaustieve gevallen:*

- *De Begunstigde heeft een verkeerde installatie gevraagd;*
- *Voor de verwezenlijking van de installatie zijn voorafgaande werkzaamheden aan het kabelnetwerk van BRUTELE vereist;*

Elk geval van overmacht."

¹¹² Zie punt 3.3 van Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA): *"In volgende gevallen is geen enkele termijn van toepassing om pannes op te lossen:*

- *De informatie die de Begunstigde heeft verstrekt is niet correct;*
- *Het betreft een verkeerde melding van een panne of een beschadiging van het BRUTELE-netwerk buiten de wil van BRUTELE;*
- *De panne is van onregelmatige aard en moeilijk identificeerbaar;*
- *De panne vereist werkzaamheden van burgerlijke bouwkunde;*
- *De panne is te wijten aan een Netwerkprobleem waarbij verscheidene klanten zijn betrokken.*
- *Elk geval van overmacht.*

Conform paragraaf 2.6, zijn de SLA-niveaus niet van toepassing op de pannes waarvoor een interventie nodig is op het niveau van de aansluiting van de woning van de Eindklant op het netwerk van BRUTELE."

¹¹³ 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.

- 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.
350. 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.
351. Brutélé aanvaardt het principe van een stop-clocksysteem in de gevallen uiteengezet door het BIPT, maar meent dat de voorwaarden toch zouden moeten worden gepreciseerd. Brutélé begrijpt het niet en zou een argumentatie willen krijgen van 'grote beperkingen': welke beperkingen worden als gepast geacht? Brutélé heeft enkel aangeduid in welke precieze gevallen de berekening van de termijnen in een SLA niet van toepassing zijn.
352. De SLA is altijd van toepassing maar de kans bestaat dat omstandigheden Brutélé beletten om de KPI te halen. In plaats van de meting voor de KPI stop te zetten, waardoor deze bestelling of reparatie het risico loopt om vergeten te worden omdat er toch geen SLA meer van toepassing is, wordt de KPI verlengd door een stopklokprocedure. Kortom, deze procedure zorgt er net voor dat de SLA's altijd van toepassing zijn net omdat ze uitzondering toelaten.

6.6.3 Conclusie

353. Brutélé mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Brutélé kan via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.
354. Brutélé moet op een gedetailleerde en exhaustieve wijze vast leggen voor welke gevallen het een stop klok zal gebruiken. Het gebruik van stopklok zorgt ervoor dat de tijdsmeting opgeschort wordt, en dus niet vanaf nul terug zal beginnen.
355. Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Brutélé dit documenteren in zijn provisioningsysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

6.7 REPORTING & KPIS

6.7.1 Probleemstelling

356. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Brutélé in de paragrafen 856, 941 en 1045 om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (i.e. KPI's of Key performance Indicators) te publiceren¹¹⁴. Echter, er wordt door Brutélé geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

6.7.2 Analyse

357. Er worden compensaties opgenomen in het referentieaanbod (voor het geval Brutélé zijn SLA's niet nakomt) met als doel ervoor te zorgen dat Brutélé voldoende stimulansen heeft om een hoog niveau van dienstverlening te hanteren. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is opdat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren. Dit moet voorkomen worden via de publicatie van SLA-rapporten.

358. Door uitvoerige tweemaandelijks rapporten te publiceren over de vervulling van de verplichtingen die in de SLA's opgenomen zijn, waarin onder andere brutogegevens staan alsook de gemeten waarden van de indicatoren, kan Brutélé aan het BIPT en aan de begunstigten bewijzen dat het zijn verplichtingen nakomt en dat het een redelijke toegang verleent. Dankzij deze methode wordt de transparantie gewaarborgd en wordt voor een stimulans voor Brutélé gezorgd om aan zijn verplichtingen te voldoen. Het BIPT is dus van mening dat deze informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de noden van de markt en verplicht Brutélé om dit mee te delen overeenkomstig artikel 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995¹¹⁵.

359. De relevante KPI's zijn de volgende:

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

¹¹⁴ §856, 941, 1043 CRC-beslissing: "Op basis daarvan verplicht het BIPT om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen het BIPT, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLAs van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen".

¹¹⁵ Art. 40/11 §8 van de wet van 30 maart 1995: "[...] Het Instituut preciseert welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd zij moet zijn en op welke wijze zij moet worden gepubliceerd. [...]"

- KPI done: het percentage van het aantal afgewerkte bestellingen die binnen de SLA timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van 2 maanden.
- KPI Repair: het percentage van het aantal reparatie-aanvragen die binnen de SLA timer werden hersteld ten opzichte van het totaal aantal reparatie-aanvragen onder SLA.

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

6.7.3 Conclusie

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

6.8 HET BEREKENEN VAN DE COMPENSATIES

6.8.1 Probleemstelling

364. Het BIPT heeft een aantal opmerkingen bij Brutélés berekeningswijze van de compensatie voor het niet halen van de SLA-timers¹¹⁶. De compensaties worden beperkt door Brutélé tot 100% van de maandelijkse rental fee of de activatievergoeding voor alle SLA's zodat er na het verlopen van deze periode geen stimulans meer is voor een snelle afhandeling van de reparaties of installaties. Daarenboven zijn de compensaties enkel van toepassing op de 100% doelstelling van de SLA's, en niet op de lagerliggende doelen zoals 99%, 95% of 80%. Bovendien wordt er weinig informatie verschaft over de manier waarop deze compensaties zullen berekend worden.
365. Volgens Mobistar moeten SLA compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.

6.8.2 Analyse

6.8.2.1 *Het berekenen van de compensatie*

366. Het BIPT heeft uit ervaring met de referentieaanbiedingen van Belgacom geleerd dat het berekenen van compensaties een zeer ingewikkelde zaak kan zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigden waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom wil het BIPT graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.
- 366.1. Om het aantal orders/tickets te bepalen onderhevig aan compensatie, moet de volgende methode toegepast worden:
- 366.2. Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹¹⁷;
- 366.3. De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;

¹¹⁶ Zie punt 3.4 van Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA): In geval het SLA-niveau "activering ter plaatse" wordt overschreden ("activering van op afstand"), "100% van de gevallen", zal de Begunstigde een compensatie kunnen vragen. Deze compensatie zal 4,5% (4,25%) bedragen van het tarief "Activering ter plaatse zonder installatie/vervanging van een NIU" voor elke activering waarvoor het Dienstniveau wordt overschreden, per Werkdag van overschrijding, evenwel beperkt tot 100% van de maandelijkse service fee. In geval het SLA-niveau "verhelping van pannes" "100% van de gevallen" wordt overschreden, zal de Begunstigde een compensatie kunnen vragen. Deze compensatie zal 4,25% bedragen van de maandelijkse Service Fee van elke Eindgebruikersdienst waarvoor het Dienstniveau wordt overschreden, per Werkdag van overschrijding, evenwel beperkt tot 100% van de maandelijkse Service Fee.

¹¹⁷ 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.

367. De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).
368. 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.
369. 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%.
370. 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 Brutélé verstrekt in geval van een tekortkoming van Brutélé 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.
371. De SMP-operator moet zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.

6.8.2.2 De grootte van de compensatie

372. Daarnaast wil het BIPT ingaan op het feit dat Brutélé een compensatie voorstelt die gebaseerd is op de activatievergoeding, nl. 4,25 of 4.5% van de activatievergoeding, al naargelang het een installatie met of zonder bezoek is. Het BIPT begrijpt niet waarom deze compensatie gebaseerd is op de activatievergoeding. Alle andere gereguleerde operatoren baseren deze vergoeding op de maandelijkse huurprijs en dit is inderdaad veel logischer; de activatievergoeding wordt namelijk betaald om de dienst op te starten en bestaat uit een eenmalige vergoeding die dient om de opstart-kosten te vergoeden. De maandelijkse huurprijs daartegen dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Een compensatie voor een laattijdige installatie van deze dienst of een herstelling ervan ligt dan meer in lijn met een gebrek aan dienstverlening dan met het stopzetten en heropstarten van een dienst. Analoog hieraan kan men dan 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 in plaats van op de activatie vergoedingen.
373. Bovendien is het BIPT van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's op eenvoudige wijze de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht is een compensatie van 5%¹¹⁸ van de maandelijkse vergoeding redelijk overwegende dat Brutélé zich nog in de beginfase van de ontwikkeling van zijn operationele processen bevindt. Daarom moet Brutélé zijn SLA voorstel aanpassen aan het voorstel van het BIPT.
374. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, meent het BIPT dat deze compensatie hoger moet zijn dan het vergoeden van de dagelijkse rental fee aangezien de reëele schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Brutélé de herstelling niet binnen een redelijke termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Brutélé van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Brutélé 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.

¹¹⁸ 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.

375. Tenslotte, heeft het BIPT nog een opmerking over de maximum compensatie die Brutélé in zijn referentieaanbod beschrijft. Het BIPT is niet akkoord met het bepalen van een maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Brutélé geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt het verwijderen van de maximale drempel ervoor dat alle open bestellingen en reparaties alsnog zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installaties en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden
376. Mobistar vraagt dat er compensaties van toepassing zijn op 100% van de validaties na 8 werkdagen. Volgens Mobistar moeten de SLA compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. Het BIPT heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Brutélé. Het BIPT heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.
377. Mobistar ondersteunt het standpunt van het BIPT waarbij de compensaties hoger zijn dan de maandelijkse huur. Alleen vindt Mobistar dat het daar ook recht op heeft tijdens de installatie en niet alleen bij reparatie. Het BIPT gaat niet akkoord met die visie omdat de eindklant zijn abonnement pas betaalt bij Mobistar wanneer zijn dienst start en omdat Mobistar pas een maandelijkse vergoeding betaalt wanneer Brutélé de installatie heeft voltooid. Bijgevolg lijdt een uitstel van installatie tot minder schade als een laattijdige reparatie.

6.8.3 Conclusie

378. Brutélé moet de bepalingen in zijn referentieaanbod aangaande de compensaties voor het niet-naleven van de SLA's in overeenstemming brengen met de opmerkingen die het BIPT hierboven gemaakt heeft en de berekeningswijze van de compensaties zoals door het BIPT uiteengezet overnemen.
379. Bovendien mag er geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

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

<i>Compensatie voor reparatie-SLA</i>
--

6.9 VOORSPELLINGSSYSTEEM

6.9.1 Probleemstelling

380. In de secties 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »¹¹⁹, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »¹²⁰, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »¹²¹ en 4.6 van het referentieaanbod¹²² en in sectie 3 van Appendix 3 (SLA) en sectie 3 van appendix 7 (prévisions) geeft Brutélé zichzelf het recht om de SLA niet toe te passen indien de forecasting verschilt van de realiteit.

381. Daarenboven heeft het BIPT een aantal opmerkingen bij het voorgestelde voorspellingssysteem zoals voorgesteld in sectie 2.1¹²³ van de appendix 7: "prévisions des volumes" en dan meer bepaald, betreffende:

- de opsplitsing per breedbandprofiel;
- de voorspellingshorizon;
- de toegestane afwijkingen aan opeenvolgende voorspellingen;
- de learning curve tijdens de startperiode;
- de statistische drempel;
- de NIU installaties.

¹¹⁹ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes, voor het eerste jaar van Doorverkoop van het Analoge Aanbod, per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹²⁰ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes voor het eerste jaar van Doorverkoop van de Toegang tot het Platform voor Digitale Televisie, VoD-toegang inbegrepen, per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹²¹ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes voor het eerste jaar van Doorverkoop van het Aanbod voor Breedbandtoegang, per type van Profiel en per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹²² In geval de werkelijke volumes verschillen van de voorspellingen verstrekt door de Begunstigde, zijn de SLA-niveaus niet van toepassing.

¹²³ Per trimester moet de voorspelling worden gedifferentieerd per product en per geografische zone naargelang van de verwachte volumes. De specifieke regels worden hieronder beschreven in het deel "Detailniveau van de volumevoorspelling".

6.9.2 Analyse

382. Brutélé is overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting om toegang te verlenen tot zijn netwerk en de verplichting tot non-discriminatie. Bovendien herinnert het BIPT eraan dat Brutélé volgens paragrafen 853, 933 en 1038 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
383. Het BIPT erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Brutélé een voorspellingssysteem wenst te integreren. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in zijn referentieaanbiedingen.
384. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigten in die mate complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit, gezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt.
385. Het BIPT acht het redelijk om tijdens de eerste zes maanden de begunstigde te laten genieten van een leercurve. Dit wil zeggen dat een begunstigde in die periode wel voorspellingen moet geven, maar dat deze niet bindend zijn. Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Brutélé de eerste zes maanden op een best effort basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen. Bovendien is deze beginperiode noodzakelijk voor de begunstigde om een correcte inschatting te kunnen maken van het verwachte aantal bestellingen.
386. Volgens Mobistar is de gevraagde voorspelling te gedetailleerd en onredelijk en zouden dezelfde regels als voor retail van toepassing moeten zijn. Kortom een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie, breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen. Bovendien moet er volgens Mobistar voldoende vrijheid zijn om de originele voorspellingen aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA-verplichtingen leidt.
387. In die zin wil het BIPT dat Brutélé zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

6.9.2.1 Opsplitsing per regio

388. Brutélé vraagt een opsplitsing van de voorspellingen over de drie regio's¹²⁴ waarin ze actief zijn.
389. Uit zijn ervaring met andere operatoren, weet het BIPT dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbaar   afwijkingen. Deze afwijkingen leiden in sommige gebieden tot een serieuze overschatting waardoor de alternatieve operator daar zou moeten betalen voor de overdreven capaciteit omdat zijn afwijking meer dan 20% zou zijn¹²⁵. Terwijl in andere gebieden er een onderschatting optreedt waardoor de SLA daar niet van toepassing is. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt waardoor de procentuele afwijking vaak groter is. Met andere woorden, in tegenstelling tot wat Brutélé beweert, leidt een opsplitsing vaak tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA.
390. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Brutélé. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Brutélé om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Brutélé kan het BIPT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

6.9.2.2 Opsplitsing per breedbandprofiel

391. Het BIPT acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Brutélé een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde volumes in kleinere subcategori  n zal alleen maar leiden tot onwerkbaar   afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.
392. Selon Brutélé, il est critique que les profils internet soient limit  s aux offres commerciales de Brutélé pour lesquelles l'impact sur la capacit   du réseau est connu et que des prévisions soient données par profil et zone géographique.

¹²⁴ In het kader van de volumevoorspellingen, moeten de voorspellingen worden gedifferentieerd per geografische zone: Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gedekt door BRUTELE, Regio's van Waver, Charleroi en Rochefort.

¹²⁵ Bijlage A.7 Volumevoorspellingen, 2.5 Maximale afwijkingen van de voorspellingen: "deze maxima zijn (...) Q_{i+1} : +-10% ; Q_{i+2} : +-15% ; Q_{i+3} : +-20% ; Q_{i+4} : +-25% ; $Q_{i+5} - Q_{i+12}$: +-30%."

393. In zijn raadplegingsreactie gaat Brutélé verder: "In de eerste plaats, (...) is de techniek voor dimensionering van het netwerk totaal verschillend voor een kabelnetwerk ten opzichte van het Belgacom-netwerk (...) een verkeerde dimensionering heeft negatieve gevolgen voor alle klanten. Het is bijgevolg cruciaal dat de voorspellingen op gedetailleerde wijze gebeuren per geografische zone en per type van internetprofiel. TECTEO/BRUTELE kent tot op heden niet de commerciële plannen van alternatieve operatoren. Deze zouden best wel kunnen toetreden en enkel de grootste profielen in een welbepaalde zone kunnen voorstellen en daardoor de bandbreedte van alle andere breedbandaansluitingen kunnen beperken. Naargelang van de toegepaste commerciële aanbiedingen kan het netwerk grote wijzigingen ondergaan. Wanneer TECTEO/BRUTELE (VOO-dienst) bijvoorbeeld zijn snelheden had verdubbeld op 15/01/2011, is het internetverkeer op het netwerk beduidend toegenomen (cf. grafiek). Een dergelijke toename van verkeer kon enkel worden geabsorbeerd omdat Tecteo en Brutélé deze wijziging voldoende ver op voorhand hadden gepland. Dit toont aan dat het cruciaal is dat de aangeboden internetprofielen worden beperkt tot de profielen die commercieel worden aangeboden door Tecteo/Brutélé en waarvoor de impact op de netwerkcapaciteit bekend is en het is essentieel dat de voorspellingen worden gegeven per internetprofiel en per geografische zone."
394. Het belang van de dimensionering voor een kabelnetwerk mag niet onderschat worden omdat een foute dimensionering een impact heeft op alle gebruikers van de getroffen node, maar de impact van de begunstigden op deze dimensionering is zo goed als verwaarloosbaar. De begunstigden zullen in de startfase immers een klein marktaandeel hebben waardoor hun effect op het netwerk minimaal is, zelfs indien ze een lokaal aanbod zouden lanceren.
395. Daarenboven haalt Brutélé een voorbeeld uit de praktijk aan¹²⁶ om te bewijzen dat het belangrijk is om te dimensioneren, maar de vergelijking met de gevolgen van dit besluit gaat niet op: Brutélé spreekt van een verdubbeling van zijn snelheden wat een immense impact had op hun netwerk die ze hebben kunnen opvangen door een goede dimensionering. Maar een begunstigde kan nooit eigenhandig zijn maximale snelheden verdubbelen, in tegenstelling tot de kabeloperator. Daarnaast is de schaal van de begunstigde veel kleiner dus zelfs moest er verdubbeling van de snelheid plaatsvinden, dan nog is de impact nooit zo groot als wanneer Brutélé dat zou doen.

¹²⁶ "Wanneer TECTEO/BRUTELE (VOO-dienst) bijvoorbeeld zijn snelheden had verdubbeld op 15/01/2011, is het internetverkeer op het netwerk beduidend toegenomen (cf. grafiek). Een dergelijke toename van verkeer kon enkel worden geabsorbeerd omdat Tecteo en Brutélé deze wijziging voldoende ver op voorhand hadden gepland."

396. De reacties van de kabeloperatoren bevatten geen andere doorslaggevende argumenten die het standpunt van het BIPT kunnen weerleggen. De alternatieve operatoren hebben immers een te klein aantal klanten ten opzichte van de kabeloperatoren om de prioriteiten van de uitbreidingen van de capaciteit van het netwerk, zeker in het beginstadium, te kunnen beïnvloeden. Zoals we in het vorige punt reeds beargumenteerd hebben, leidt een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen tot onwerkbare afwijkingen. Daarenboven voorziet de CRC-beslissing dat Brutélé alle profielen, boven zijn maximum profiel, mag weigeren, net om het risico op onvoorzienbare storingen op zijn netwerk te verwijderen. Elke profiel van een begunstigde zal daarom een kleinere of gelijke impact hebben als het maximum profiel van Brutélé waardoor de impact van de begunstigde op het netwerk beperkt is.
397. De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Brutélé. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Brutélé om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde producten en dat dit leidt tot operationele problemen bij Brutélé kan het BIPT nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

6.9.2.3 *Voorspellingshorizon*

398. Daarenboven is een voorspellingshorizon van 12 trimesters, zijnde 3 jaar, onredelijk lang. Geen enkele operator heeft een accurate visie op het aantal klanten hij normalerwijze zal kunnen aantrekken over een periode van 3 jaar. Zelfs met een toegestane foutenmarge van 30% is het onredelijk om te verwachten dat een operator een dergelijke berekening kan uitvoeren. Een dergelijk lange voorspellingsperiode impliceert immers dat een operator nu al weet welke promoties of andere commerciële campagnes hij zal willen uitvoeren over 2,5 jaar en wat daar de te verwachten impact van zal zijn op zijn klantenbestand. De toepassing van een dergelijk systeem is trouwens zeker onredelijk specifiek in de sector van elektronische communicatie en audiovisuele diensten gezien de omvangrijke en vaak snelle technologische veranderingen waaraan deze sector onderworpen is. Een operator kan op dit moment niet voorspellen welke veranderingen de markt zal ondergaan over een dergelijke periode en wat daar de impact van zal zijn op zijn businessplan. De normale praktijk in de telecomsector is een rollende maandelijkse voorspelling voor de komende 6 maanden. In vergelijking met deze praktijk is een voorspelling voor de 12 komende trimesters zeer uitzonderlijk en dus een onredelijke eis. Daarom besluit het BIPT dat een voorspellingshorizon van zes maanden voldoet om Brutélé op redelijke wijze in te kunnen laten schatten wat de werklust zal zijn in de toekomst en aan de begunstigde geen onredelijke eisen op te leggen wat betreft het correct kunnen inschatten van toekomstige bestellingen.

6.9.2.4 Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen

399. In het systeem dat Brutélé voorstelt kunnen er elk trimester wijzigingen aangebracht worden aan het voorspelde volume. De mogelijkheid tot trimesteri  le wijzigingen is gebaseerd op de totale voorspellingshorizon die Brutélé hanteert, zijnde 12 trimesters. Gezien het BIPT van mening is dat deze totale voorspellingshorizon moet ingekort worden tot 6 maanden, is het logischer om te werken met een systeem dat maandelijks wijzigingen toelaat aan het voorspelde volume. Indien het BIPT zou vasthouden aan de trimesteri  le voorspellingen, dan heeft dit tot gevolg dat de begunstigde slechts op twee momenten zijn voorspellingen kan aanpassen nl   nmaal zes maanden voor de start van het betrokken trimester,   nmaal drie maanden ervoor. Dit systeem biedt de begunstigten en Brutélé te weinig flexibiliteit bij het berekenen en reserveren van de installatiecapaciteit. Daarom vindt het BIPT dat alle bepalingen in de forecasting annex moeten aangepast worden aan maandelijks waarden: bv in plaats van een maximaal dagelijks volume van installaties van 3% in het kader van het trimesteri  le voorspellingsysteem wordt dit een maximaal dagelijks volume van 10% in het kader van het voorspellingsysteem met maandelijks wijzigingen. Daarenboven is een maandelijks systeem de standaard in de sector: Belgacom en Telenet hanteren allebei een maandelijks voorspellingsysteem.
400. Omdat de rollende voorspellingen over een periode van zes maanden lopen, moet de begunstigde zes voorspellingen geven voor een bepaalde maand. In principe zouden deze voorspellingen elke keer dichterbij het exacte aantal aanvragen moeten komen, maar in de praktijk ziet men een dergelijke evolutie niet omdat het effectieve aantal aanvragen afhankelijk is van een veelvoud van oorzaken waarover de begunstigde slechts een beperkte mate van controle heeft. De begunstigde kan enkel een grootteorde definiëren. Het gevolg hiervan is dat de opeenvolgende voorspellingen voor een bepaalde maand van elkaar zullen afwijken.

401. Brutélé vernauwt geleidelijk de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende trimestriële voorspellingen van 30% naar 25%, 20%, 15%, tot 10%. Bijvoorbeeld als de eerste voorspelling (in het voorstel van Brutélé is dit de periode van 12 tot 6 trimesters voor het beoogde trimester) 100 lijnen was, dan mag bij de volgende voorspelling (in dit geval 5 trimesters voor het beoogde trimester) deze waarde aangepast worden naar een getal tussen 70 en 130. Hoe dichter het voorspelde trimester bij de installatiedatum komt, des te kleiner de toegestane afwijking waardoor de intervallen verkleinen naar 53-163 (4 trimesters voor het beoogde trimester), 42-196 (3 trimesters voor het beoogde trimester), 36-225 (2 trimesters voor het beoogde trimester), 32¹²⁷-248¹²⁸ (1 trimester voor het beoogde trimester). Brutélé verplicht dus de begunstigden in de laatste stadia om in die mate correcte voorspellingen uit te voeren dat er slechts een afwijking van 10% of 15% mag bestaan terwijl afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen in de sector standaard rond 30% liggen.
402. Brutélé heeft geen argumenten gegeven waarom zij een strengere bepaling zou nodig hebben dan de sectorstandaard. Nochtans zijn de gevolgen voor hem lichter als voor de begunstigde: de begunstigde kan bijvoorbeeld besluiten om een promotiecampagne te lanceren, naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis. Maar indien deze campagne al binnen drie maanden wordt gelanceerd, heeft de begunstigde slechts een marge van maximum 20% om zijn voorspellingen aan te passen. Indien uit klantenbevragingen zou blijken dat de promotie een groot succes zou worden, dan wordt de begunstigde beperkt door een plafond waardoor zijn klanten zullen moeten wachten op hun installatie en dus geconfronteerd worden met een slechte dienstverlening. Met andere woorden, de over de tijd kleiner wordende afwijkingen beperken de begunstigden in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Brutélé dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.

¹²⁷ $70 = (1-0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $53 = (1-0,25) \times 70$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $42 = (1-0,2) \times 53$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $36 = (1-0,15) \times 42$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $32 = (1-0,1) \times 36$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

¹²⁸ $130 = (1+0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $163 = (1+0,25) \times 130$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $196 = (1+0,2) \times 163$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $225 = (1+0,15) \times 196$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $248 = (1+0,1) \times 225$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

403. Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun¹²⁹, de SMP-operator zelf de voorspellingen van zijn wholesaleklant kan aanpassen met betrekking tot de komende drie maanden naar een niveau dat volgens hem meer in lijn ligt met de actuele bestellingen. Brutélé voorziet in Appendix A.7 “volume voorspellingen” een dergelijk systeem. Hierbij lijkt het echter zo dat Brutélé in elk geval van underrun (ongeacht of het gaat om 5% of 50%) de voorspellingen voor de begunstigde voor de komende periode kan aanpassen. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking niet uit sluiten valt. Indien Brutélé elke afwijking onmiddellijk zou kunnen gebruiken om de voorspellingen van de begunstigde aan te passen, zou dat een zware impact hebben op de operationele werking en vrijheid van de begunstigde. Het BIPT acht het redelijk en proportioneel dat Brutélé slechts vanaf een underrun van tenminste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.

6.9.2.5 Drempel

404. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren heeft 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 Brutélé. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.

405. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 150 lijnen per maand voor het dekkingsgebied van Brutélé. Het BIPT acht dat dit een redelijke bepaling is gezien de verwaarloosbaarheid van een drempel van 150 lijnen in verhouding tot de klantenbasis van Brutélé¹³⁰.

406. Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 50 lijnen per zone van levensbelang omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht het BIPT het noodzakelijk een dergelijke drempel gehanteerd wordt in het referentieaanbod.

407. Brutélé kan er mee akkoord gaan dat wanneer een Begunstigde minder dan 50 lijnen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.

6.9.3 Conclusie

408. Het BIPT heeft in deze sectie een aantal opmerkingen geformuleerd betreffende de totale voorspellingstermijn van 12 trimesters, de trimestriële voorspellingen en de toegestane deviaties. Brutélé moet de voorgestelde aanpassingen aanbrenge in zijn referentieaanbieding.

¹²⁹ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

¹³⁰ Uit het jaarverslag van 2011 van Brutélé blijkt dat zij over 245.839 abonnees beschikt.

409. Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht het BIPT het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken. In zijn raadplegingsreactie¹³¹ lijkt Brutélé deze paragraaf te interpreteren alsof ze niet verplicht zijn om te voldoen aan de opgelegde SLA's en KPI's. Het BIPT wil echter het volgende verduidelijken: het versoepeld voorspellingssysteem slaat op het feit dat de voorspellingen van de begunstigden niet-bindend zijn, net als dat de opgelegde SLA's en KPI's nog niet beboet kunnen worden tijdens deze leerperiode. Desalniettemin is het wel degelijk de bedoeling dat Brutélé zich richt naar deze opgelegde SLA's en KPI's en zoals aangegeven in de desbetreffende secties, zal het BIPT erop toezien dat de SLA's en KPI's gevolgd worden.
410. Daarenboven moet Brutélé een drempel van 150 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
411. Brutélé moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Tenslotte mag Brutélé bij een geglobaliseerde underrun van meer dan 20%, de betrokken begunstigde niet beboeten voor de overbodige capaciteit, maar kan wel de voorspellingen van de begunstigde aanpassen voor de volgende drie maanden.

¹³¹ "De nadere bepalingen en voorwaarden zijn van toepassing na een periode van 6 maanden vanaf de ontvangst van de eerste bestellingen van de Begunstigde. Tijdens deze initiële periode van 6 maanden, zal de Begunstigde de regels en nadere bepalingen hanteren die hieronder worden voorgesteld op een "best effort"-basis."

7 DE IMPLEMENTATIEPERIODE

7.1 PROBLEEMSTELLING

412. In sectie 3.2.2. « Demande de négociation » geeft Brutélé aan dat een geïnteresseerde operator tenminste het volgende element op papier moet bevestigen: “Een betalingsverbintenis van de upfront fee (zie Appendice A.10) (is) noodzakelijk voor het verloop van de onderhandelingen en voor het starten van de implementatie en het testen van de diensten met de alternatieve operator.” Betreffende dit onderdeel zal het BIPT zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur.
413. Belgacom, Mobistar en KPN pleiten dat de implementatieperiode van zes maanden moet aanvangen na het aannemen van het besluit, overeenkomstig de bepalingen uit de CRC beslissingen, zelfs indien er nog aanpassingen aan het referentieaanbod zouden moeten gebeuren naar aanleiding van dit besluit. Eventuele complexe aanpassingen zouden in parallel kunnen uitgewerkt worden terwijl Brutélé start met de implementatie.

7.2 ANALYSE

414. De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Brutélé.
415. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig dit besluit, verplicht Brutélé ertoe aanzienlijke investeringen te doen. Dit zal nodig zijn om zich te schikken naar de verplichtingen die eraan worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technische en commerciële processen aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen zal worden bepaald door de mate van nieuwigheid van de gereguleerde toegangsproducten (op reglementair, technisch, operationeel en commercieel vlak). De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 is daarom anders dan die van de overige regulerende maatregelen waaraan de kabeloperatoren vroeger onderworpen waren in het kader van hun activiteiten inzake elektronische communicatie (bv. tarieven van de gespreksafgifte voor de vaste telefonie).
416. De beslissing van de CRC van 1 juli 2011 vertoont een andere specificiteit, die verbonden is aan de aard van de vraag. De marktanalyse heeft een werkelijke belangstelling van de begunstigten aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren opengesteld te zien voor concurrentie. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Toch kan niet zomaar met zekerheid worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten waarop deze beslissing betrekking heeft. Bovendien rijst een soortgelijke vraag wat betreft de optie van toegang tot de dienst Video on Demand.

417. Hoewel een regulator de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan deze niet handelen in plaats van de alternatieve operatoren. Deze laatsten zijn de enigen die kunnen beslissen om de toegang te vragen tot de producten die door de beslissing van 1 juli 2011 worden gereguleerd. Het risico dat een kabeloperator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), kan dus momenteel niet worden uitgesloten.
418. De nieuwheid van een regulering rechtvaardigt op zichzelf geen specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan. Daartegenover staat dat de nieuwheid gecombineerd met de omvang van de investeringen en met de structuur van de vraag, die kenmerkend zijn voor de situatie van de markt die door de beslissing van 1 juli 2011 wordt gereguleerd, volgens het BIPT kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
419. Dergelijke maatregelen beogen een tweevoudig doel: enerzijds het financiële risico beperken dat de gereguleerde operatoren moeten dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigden van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aansporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen, met de ernst die wordt opgedrongen door de technische en financiële inzet die verbonden is aan de openstelling van de netwerken voor de concurrentie.
420. De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Brutélé zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Brutélé en zijn wholesale klanten door het opleggen van een verbintenis tussen Brutélé en de wholesale klant waardoor de investeringen van Brutélé gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst.¹³² De forfaitaire som, op zich, is onvoldoende om de gevraagde investeringen te recupereren. Het doel van de som is voornamelijk om ervoor te zorgen dat de interesse van een eventuele begunstigde daadwerkelijk zal resulteren in de afname van de wholesale diensten. Het principe waarbij een voorschot betaald wordt bij een grote aankoop om de intentie tot afname te bekrachtigen is algemeen verspreid.
421. Bovendien is het niet uitgesloten dat er zich onder de aanvragers van toegang operatoren bevinden met een financieel vermogen dat groter is dan dat van Brutélé, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.

¹³² Zie ook het ontwerpbesluit van de Raad van het BIPT betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad, geconsulteerd op 2 april 2013.

422. Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft het BIPT besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van dit besluit, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Brutélé.

7.3 MODALITEITEN

423. 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 doorverkoopaanbod van het analoge-televisieaanbod, (2  ) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3  ) de toegang tot een doorverkoopaanbod van het breedbandtoegangs-aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie    850, 930 en 1035), treedt dit besluit in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹³³:

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

- 200.000 euro voor de doorverkoop van enkel het analoge-televisieaanbod;
- 500.000 euro voor de doorverkoop van het analoge-televisieaanbod gecombineerd met de toegang tot het platform voor digitale televisie;
- 600.000 euro voor de drie gereguleerde producten samen (doorverkoop van het analoge-televisieaanbod, toegang tot het platform voor digitale televisie en doorverkoop van het aanbod van breedbandtoegang)

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

¹³³ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Brutele te verkrijgen dat het onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

424. Na de openbare raadpleging is de hoogte van het bedrag van de vaste sommen die bij de overhandiging van de intentieverklaring vereffend moeten worden, opgetrokken naar een niveau dat dicht in de buurt zou moeten liggen van dat van de bijdrage in de aanvankelijke kosten voor de door de begunstigde gevraagde uitvoering, zoals deze kosten geraamd zijn in het ontwerpbesluit betreffende de tarifaire aspecten van de referentieaanbiedingen. Op die manier kan een groter deel van deze uitvoeringskosten worden gerecupereerd door de kabeloperator, zodra die effectief met deze uitvoering begint. Dit zou het mogelijk moeten maken om de financiële risico's die de kabeloperatoren nemen, beter te compenseren, zonder de mogelijke begunstigten te ontmoedigen door te hoge toegangsdrempels (rekening houdende met het financiële vermogen van de ondernemingen die hun belangstelling hebben laten blijken), maar waarbij ze toch worden verplicht om een vaststaande belangstelling uit te drukken voor de aanbiedingen van de kabeloperatoren voordat ze deze laatsten verplichten om te investeren in de openstelling van hun netwerk voor de concurrentie.
425. In de twee gevallen bedoeld onder 418.1 en 418.2 zal Brutélé zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.
426. Dit betere beheer van het risico verbonden aan de investeringen heeft de aandacht gekregen van de Europese wetgever in het kader van de aanleg van de nieuwe-generatienetwerken, maar kan grotendeels worden overgezet op de openstelling van de kabel:

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

(...)

*d) zij bevorderen efficiënte investeringen (...) door te zorgen dat er in de toegangsverplichtingen voldoende rekening wordt gehouden met het door de investering genomen risico en door verschillende samenwerkingsafspraken tussen investeerders en partijen die toegang willen hebben, toe te staan om het investeringsrisico te spreiden (...)"*¹³⁴

427. Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

¹³⁴ Kaderrichtlijn, art. 8, § 5, d).

7.3.1 Letter of Intent

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

7.3.2 Het toegangscontract

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

7.3.3 Termijnen voor onderhandeling

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

BESLUIT

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

- 449.1. het referentieaanbod van Brutélé moet integraal aan de opmerkingen in dit besluit worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van het huidig besluit.
- 449.2. onverminderd de    849, 929, 1034 van de beslissing van de CRC van 1 juli 2011¹³⁵, zal de implementatietermijn van 6 maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Brutélé aanvangen:
- 449.3. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Brutélé een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt onmiddellijk een vaste som te betalen;¹³⁶
- 449.4. hetzij de dag waarop tussen Brutélé en de aanvrager een toegangsovereenkomst wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.
450. Ten slotte wil de CRC Brutélé eraan herinneren dat het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen gewijzigd worden door het BIPT om rekening te houden met de ontwikkeling van de Brutélé-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

¹³⁵ 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.

¹³⁶ De hoogte van deze som hangt af van de gevraagde dienst overeenkomstig   418.1 van deze beslissing.

BEROEPSMOGELIJKHEDEN

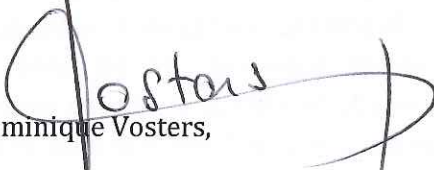
451. Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen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

ONDERTEKENING

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

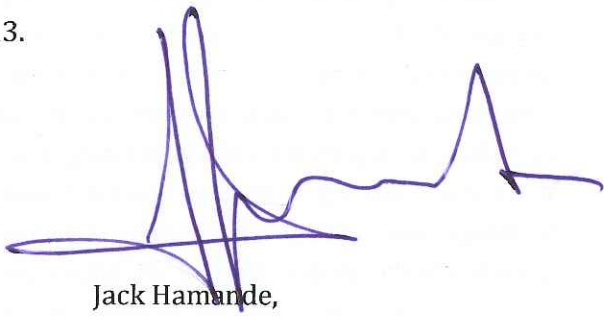
Gedaan te Brussel op 3 september 2013.

Voor de Conferentie,



Dominique Vosters,

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



Jack Hamande,

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

Annexe A. SAMENVATTING VAN DE CONSULTATIEREACTIES

A.1. BELGACOM

A.1.1. Algemeen

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

A.1.2. Content gerelateerde aspecten

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

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

A.1.3. Aansluiting en installaties & certified technicians

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

A.1.4. Voorspellingssysteem

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

A.1.5. Technische elementen

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

A.1.6. Bestellingen en web-interface

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

A.1.7. General terms and conditions

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

A.1.8. LOA

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

A.1.9. Implementatie

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

A.2. MOBISTAR

A.2.1. Algemene Opmerkingen

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

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

A.2.2. Implementatie

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

A.2.3. Zenders

A.2.3.1. Contentrechten

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

A.2.3.2. Eigen Zenders

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

A.2.3.3. Zenderlijst & Specificaties

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

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

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

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

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

A.2.3.4. Aanpassing zenderaanbod

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

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

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

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

A.2.4. Certificatie

498. Er is geen nood aan lange certificatieprocedures aangezien DVB-C en DOCSIS volwassen genoeg en goed gekende standaarden zijn.
499. Indien de kabeloperator bijkomende certificatietesten van de decoder vraagt bovenop de standaard, dan moeten die relevant, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn.
500. Mobistar wil EuroDocsis als certificatiepartner gebruiken. Mobistar wil ook de mogelijkheid hebben om dezelfde modem te gebruiken als de kabeloperator. Daarom moeten de technische specificaties & de tarifiering van die modem opgenomen worden in het aanbod.
501. De technische specificaties (interoperability standards, DVB requirements, DOCSIS inside modem specifications, upgrade mechanism, ...) van de decoder alsook de certificatieprocedure door CAS vendor moeten zo snel mogelijk verstrekt worden

A.2.5. CAS

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

A.2.6. P&O

508. Een speciale verhuisprocedure moet uitgewerkt worden. Een procedure met 2 stappen is niet aanvaardbaar wanneer de klant in hetzelfde dekkingsgebied blijft.

509. Toegang tot de centrale van kabeloperator moet geregeld worden indien daar Mobistar equipment (video server, CAS,...) moet geplaatst worden.

A.2.6.1. **Installatie**

510. Mobistar moet een aansluiting kunnen aanvragen via wholesale voor een klant die nog geen kabelaansluiting heeft.

511. Mobistar vraagt om maximaal één klantenbezoek te doen voor alle installatietaken of reparatietaken samen. Mobistar kan daarvoor techniciens gebruiken die ze zelf certificeert of de reeds door de kabelaar gecertificeerde subcontractors gebruiken. Dit certificatieproces moet in detail zo snel mogelijk gecommuniceerd worden (procedure, noodzakelijke kennis, timing, kosten) en moet identiek zijn voor zowel retail als wholesale.

512. Een gecertificeerde technicien moet in staat zijn 95% van de taken alleen te doen (SNA, NIU installatie, SNR aanpassing, deactivatie, ...).

513. Er is geen NIU installatie nodig wanneer klanten reeds een NIU (digitaal & breedband) hebben of geen NIU nodig (analoog) hebben. Een self install optie moet aanwezig zijn in het geval de eindgebruiker reeds gelijkaardige diensten afnam op het kabelnetwerk.

514. De installateur moet de klant 3 dagen voor het klantenbezoek opbellen/smsen om de installatiedatum te bevestigen. De klant wordt 30min voor het bezoek gebeld.

515. Een installatiedatum moet via een geautomatiseerde interface kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden. Dit geldt tevens voor een follow-up klantenbezoek dat in samenspraak met de eindgebruiker moet vastgelegd worden ter plaatse. Net zoals voor retail moet het mogelijk zijn om te installeren op zaterdag en tijdslot indicatie AM/PM te krijgen.

516. Er moet in detail gedefinieerd worden wat er omvat zit in een standaardinstallatie en wat de kostprijs van de mogelijke extra's is. Een standaardinstallatie omvat volgens Mobistar alle werken tot aan de NIU inclusief, 10m coax & 10m netwerkkabel bij de begunstigde. De installatie van elektriciteitsaansluitingen of muuraansluitingen is niet redelijk.

517. Op einde van installatie moet rapport gemaakt worden met kwaliteitparameters van de lijn, bevestiging van goede werking, handtekening klant, extra opties gekozen door klant, ...

A.2.6.2. **Repair**

518. Bij repair onderscheid maken tussen onderbreken & degraderen van een dienst. Wanneer er een impact op regionaal niveau is, moet het ook buiten business uren opgelost worden.

519. Helpdeskuren moeten zelfde zijn als voor retail.

520. Een preventief onderhoud moet 5 dagen op voorhand gecommuniceerd worden.
521. Wat netwerk supervisie en monitoring betreft, moet er duidelijk zijn welke elementen hieronder vallen en van waar de verantwoordelijkheid voor Mobistar begint. Voor supervisie- en probleemoplossing moet Mobistar via het netwerk van de kabelaar de toegang krijgen tot real-time modeminfo (software release, profile, kanalen, signaalniveaus), de modem kunnen herstarten en de performantie meten.

A.2.6.3. IT

522. Om problemen bij de klant op te lossen, moet Mobistar via de remote management console toegang o.a. de volgende zaken kunnen checken : Signaalniveaus, Service parameters (service flow, speed,...) & IP connectivity ("remote ping").
523. De eligibility tool moet voldoende nauwkeurig zijn om foute verkopen te vermijden en moet 24/7 beschikbaar zijn voor webverkoop. De tool moet naast de beschikbare diensten ook info geven over de beschikbare kanalen, de aanwezigheid van NIU, de beschikbare breedbandsnelheid. Als er reeds een modem aanwezig is dan moeten de uitgelezen snelheid, SNR & round trip delay getoond worden.
524. Aanpassingen aan IT interface en processen moeten 3 à 12 maanden op voorhand gecommuniceerd worden afhankelijk van de impact van de verandering. Een tabel moet toegevoegd worden aan RO met alle mogelijke veranderingen die kunnen optreden, waarbij er tevens indeling gemaakt wordt op basis van impact.
525. IT maintenance mag niet gebeuren tijdens shopuren. Dit zou een zware impact op verkoop kunnen hebben.
526. Er moet een fall back procedure zijn wanneer IT systeem down is.

A.2.6.4. Massamigratie

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

A.2.6.5. Billing

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

A.2.7. Breedband

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

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

A.2.8. Interactiviteit

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

A.2.9. SLA & Forecasts

A.2.9.1. Forecasts

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

A.2.9.2. SLA

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

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

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

550. De SLA reporting moet gratis publiek gemaakt worden.

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

A.2.9.3. GT&C

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

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

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

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

A.2.9.4. VOD

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

A.2.10. Specifieke opmerkingen over bepaalde kabeloperatoren

A.2.10.1. Telenet

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

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

A.2.10.2. Coditel

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

A.2.10.3. Brutélé

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

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

A.3. KPN GROUP BELGIUM

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

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

A.4. BRUTÉLÉ

A.4.1. Algemeen

A.4.1.1. Wijzigingen aan het referentieaanbod, te verstrekken documenten

602. Brutélé meent dat bepaalde van de documenten uit de lijst van de documenten die bijkomend moeten worden verstrekt, niet nodig zijn voor de Begunstigde om de configuratie uit te voeren. Brutélé zal de nodige documenten verstrekken zodra de technische oplossing nauwkeurig zal zijn vastgelegd (wat nog niet het geval is aangezien er nog steeds technische onzekerheden bestaan).

A.4.1.2. Implementatieperiode en -termijn - upfront fee

603. Brutélé vindt deze implementatietermijn van 6 maanden onredelijk. De tenuitvoerbrenging vergt inderdaad technische aanpassingen (zoals de invoering van een CAS-systeem, een VOD-oplossing, installatie- en reparatieprocedures, nieuwe wholesalediensten, grondige en complexe wijzigingen op IT-niveau. De tenuitvoerbrenging van het referentieaanbod moet worden ingepast in de bestaande IT-planning, die een reeks projecten omvat tot in 2016. Er is geen sprake van dat Brutélé zijn eigen ontwikkelingsprojecten zou laten vallen want dat zou aanzienlijke verliezen betekenen op de markten die het momenteel ontwikkelt, zowel voor de vaste diensten als voor de mobiele.
604. Hoewel het ontwerpbesluit in twee mogelijkheden voorziet voor de start van de tenuitvoerbrenging (een initiatief van het BIPT dat Brutélé toejuicht), blijft de termijn van 6 maanden bijzonder kort. Brutélé meent dat een minimumtermijn van 2 jaar redelijker zou zijn om een operationele dienst te kunnen garanderen met de nodige garanties wat betreft de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Brutélé herinnert het BIPT eraan dat Belgacom nooit zo korte termijnen heeft opgelegd gekregen in het kader van veel eenvoudigere verplichtingen.
605. Overigens vestigt Brutélé de aandacht op de §§ 849, 929 en 1034 van de CRC-beslissing volgens welke het verplicht wordt om een contract te ondertekenen (op verzoek conform het RA), binnen een termijn van 3 weken na de inwerkingtreding van het besluit van het BIPT, en het zijn operationele RA moet geven binnen een termijn van 6 maanden na de ondertekening van het contract. Bijgevolg blijft de termijn van 6 maanden, ongeacht de oplossing die wordt gekozen, bijzonder kort.
606. Ten slotte moet de upfront fee de volledige implementatiekosten dekken.

A.4.1.3. Kwantitatief besluit

607. We betreuren dat er tot op heden geen enkele vergadering werd belegd betreffende de kwantitatieve voorwaarden, die onontbeerlijk zijn om de kwalitatieve elementen te bepalen. Het is overigens absoluut noodzakelijk om de methode te kennen die werd gevolgd om de implementatiekosten te bepalen.
608. De opdeling van de uitvoeringsmaatregelen in een kwalitatief besluit en een kwantitatief besluit waarvan de timing niet bekend is tot op heden, vormt een probleem want beide aspecten houden intrinsiek verband met elkaar (het kwalitatieve aspect bepaalt het kwantitatieve).
609. Wat dat betreft, vraagt Brutélé aan de regulator om een aantal punten te verduidelijken:
- 609.1. Hoe deze 100 consultants vinden die bevoegd zijn voor de beoogde aspecten en in het bijzonder voor de software zoals ons provisioningplatform (acbis)?
- 609.2. Hoe deze 100 consultants laten werken op een systeem dat nog in volle ontwikkeling zit, rekening houdend met het feit dat, gezien de economische veroudering van onze huidige BSS-software, we een groot project van 3 jaar hebben gelanceerd waarbij we een samenwerking vragen met tal van externe consultants.
- 609.3. Wie zal de kosten voor deze 100 consultants op zich nemen (vergoeding, opleidingskader, coördinatie, enz.) Volgens Brutélé kan dit enkel gebeuren door de operatoren die van plan zijn om de dienst in kwestie te gebruiken.
610. Brutélé heeft ten slotte nog geen antwoord ontvangen op zijn vraag in verband met de berekening van de 'retail-minus'prijs. Een eenvoudige regel van drie is niet realistisch aangezien er verschillende variabelen zijn: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume.

A.4.1.4. Geldigheid van het besluit van het BIPT

611. Rekening houdend met de recente wijzigingen op het niveau van de nietigverklaring van de samenstelling van de Raad, behoudt Brutélé zich het recht voor om de geldigheid van de aangenomen kaderbesluiten en de nieuwe besluiten bij gebrek aan nieuwe benoeming van de Raadsleden in vraag te stellen.

A.4.2. Technische elementen

A.4.2.1. CAS-systeem

612. Wat het CAS-systeem betreft, lijkt er een misverstand te zijn: de begunstigden behouden een rechtstreekse relatie met de CAS-leverancier op het niveau van de exploitatievergunningen in de CPE's, van de "volume discount", enz. Enkel het deel encryptie wordt verzekerd door Tecteo-Brutélé. In het geval de CAS zou verworven zijn en beheerd worden door het geheel van begunstigden, zijn de begunstigden natuurlijk als enigen verantwoordelijk voor de betrekkingen met de CAS-leverancier.

613. Brutélé zal zich er niet toe kunnen verbinden om de voorgestelde CAS-oplossing in te voeren binnen een termijn van slechts 6 maanden. De regulatoren hebben in de CRC-beslissing bepaald dat enkel een RA beschikbaar zou moeten zijn binnen de 6 maanden en niet de daadwerkelijke invoering van de oplossing. Indien een te korte deadline wordt opgelegd, meent Brutélé dat het niet redelijkerwijs verplicht kan worden om de invoering en het beheer van een wholesale-CAS-systeem op zich te nemen, en dat dit derhalve de verantwoordelijkheid van de aanvragers van toegang zou moeten zijn. In dat laatste geval is het onmogelijk om verscheidene systemen tegelijk te hebben en zal het dus nodig zijn om   n gemeenschappelijk CAS-systeem te hebben voor alle begunstigden.
614. De oplossing zou erin kunnen bestaan dat de verwerving, de implementatie en het beheer van het CAS-systeem van de begunstigden worden verzorgd door een derde partij in overleg met Brutélé. Deze CAS zou moeten voldoen aan de technische en kwalitatieve eisen van Brutélé die de integriteit garanderen en dat een "CPPS"-oplossing zou moeten worden ingevoerd om het netwerk deels te beveiligen. Brutélé zal niet tussenbeide komen in de commerciële en professionele relatie met de leverancier van het CAS-systeem.
615. Brutélé stemt niet in met paragraaf 35 van het ontwerp: "de inhoud kan geenszins worden bedreigd zolang de installatie beantwoordt aan de normen van toepassing op de sector voor het systeem ingevoerd door de begunstigden". Brutélé beschikt niet over systemen die de integriteit van het netwerk garanderen zoals andere operatoren misschien hebben. Bijgevolg, indien de externe CAS verbonden met het Brutélé-netwerk een technisch probleem zou hebben zoals een encryptieprobleem, zouden alle Brutélé-klanten hetzelfde probleem ondervinden. Om die redenen dient de CAS te beantwoorden aan kwaliteitsniveaus die een aantasting van de netwerkintegriteit van de klanten vermijden en Brutélé zal dus de certificering van een eventuele externe CAS moeten garanderen.
616. Er lijkt een misverstand te zijn in hoofde van de regulator in paragraaf 36 van het project. Het betreft een systeem eigen aan de begunstigden dat niet helemaal een kloon is van de Brutélé-CAS. De CAS van de begunstigden zou bijvoorbeeld niet de 'customizations' voor het historische park van de Brutélé-decoders overnemen. Ze zouden dus geenszins geremd zijn in de tenuitvoerbrenging van een vernieuwende oplossing. In de voorgestelde oplossing behouden de begunstigden een rechtstreekse relatie met de CAS-leverancier op het niveau van de exploitatievergunningen in de CPE's, van de "volume discount", enz. Enkel het deel encryptie wordt verzekerd door Brutélé. In het geval de CAS zou verworven zijn en beheerd worden door het geheel van begunstigden, zouden deze laatsten als enigen verantwoordelijk zijn voor de betrekkingen met de leverancier.

A.4.2.2. **Certificering van het materiaal, opleiding en certificering van de techniciens**

(a) Opleiding

617. Wat betreft de organisatie, en momenteel de opleiding, is het onmogelijk om deze opleidingen te houden door een gebrek aan menselijke en financiële middelen en de vraag naar een grootse organisatorische roll-out. Overigens is het voor Brutélé niet mogelijk om zijn eigen technici ter beschikking te stellen maar het heeft er geen enkel probleem mee dat dit door onderaannemers zou gebeuren.

(b) Scheidingslijn

618. De keuze van de scheidingslijn van Brutélé wordt niet geïnspireerd door financiële overwegingen maar door de erkenning van verantwoordelijkheden. De NIU is nodig als scheidingslijn tussen het netwerk van de operator en het thuisnetwerk van de abonnee, door te pogen de toegang te blokkeren alsook de ruis die in het netwerk zou kunnen doordringen. Het is dan ook nodig dat Brutélé ter plaatse gaat om de NIU te installeren, voor elk type van dienstactivering. De installatie van een NIU maakt het mogelijk om de filter achterwege te laten.

(c) Certificering van decoders

619. Het is noodzakelijk voor Brutélé dat Excentis over een gelijkaardige testbank als het Brutélé-netwerk beschikt. De decoders moeten worden gecertificeerd door Brutélé.

A.4.2.3. VOD-architectuur

620. Onder voorbehoud van uiteindelijke validering zou Brutélé echter in staat kunnen zijn om een gelijkaardige oplossing voor te stellen als die van Telenet. Deze oplossing wordt momenteel nog steeds geanalyseerd. Brutélé wenst te vermelden dat deze gelijkaardige oplossing bijkomende kosten met zich zal brengen die ten laste van de begunstigde zouden moeten zijn.

A.4.3. Operationele elementen

A.4.3.1. Voorspellingsregels

621. In de kabelsector is de techniek van overbooking op de 'access lines' niet mogelijk en de dimensionering is gemeenschappelijk voor alle operatoren en klanten. Een slechte netwerkdimensionering brengt negatieve gevolgen teweeg voor alle klanten. Het is bijgevolg cruciaal dat de voorspellingen op gedetailleerde wijze gebeuren per geografische zone en per type van internetprofiel.
622. Tot op heden zijn de commerciële plannen van de OLO's niet bekend. Deze zouden enkel de grootste profielen in een welbepaalde zone kunnen voorstellen en daardoor de bandbreedte van alle andere breedbandaansluitingen kunnen beperken. Het is dus cruciaal dat de internetprofielen worden beperkt tot de commerciële aanbiedingen van Brutélé waarvoor de impact op de capaciteit van het netwerk bekend is en dat de voorspellingen per profiel en per geografische zone worden gegeven. Brutélé wil dus een opsplitsing tussen de profielen behouden.

623. De werkplanning om te zorgen voor een gepaste bandbreedte wordt zelden een week op voorhand opgemaakt, vandaar het verzoek van Brutélé voor een voorspelling in de tijd. Brutélé heeft in zijn aanbod een paragraaf opgenomen betreffende de eerste 6 maanden en meent dat zijn aanbod conform het besluit van de regulator is.

A.4.3.2. Breedbandprofielen

624. De profielen die toegankelijk zullen zijn voor de begunstigden zijn de 5 gecommmercialiseerde profielen voor de particuliere klanten die dateren van 20/02/2013 en die binnenkort zullen worden gewijzigd. Deze nieuwe profielen zullen deze zijn die ter beschikking worden gesteld van de begunstigden. Brutélé meent dat het cruciaal is om het aantal profielen te beperken en dat het niet mogelijk is om historische profielen toe te voegen omdat nog geen enkele commerciële referentie klaar is en deze profielen geleidelijk aan zullen worden teruggetrokken. Tussentijdse profielen zijn niet mogelijk omdat er geen overeenkomstige retailprijs bestaat.
625. Wat betreft de toevoeging van profielen in een beperkte pool, vraagt Brutélé zich af hoe een dergelijke willekeurige keuze zal worden gemaakt, overwegende dat geen enkele procedure werd vastgelegd. Brutélé wenst dus als enige verantwoordelijk te zijn voor het bijhouden van de lijst van profielen.

A.4.3.3. Tests en implementatiefasen

626. Bovendien bevestigt Brutélé dat het onmogelijk is om de termijnen mee te delen voor de implementatiefase en de tests.

A.4.3.4. Migratie en massamigratie

627. Volgens Brutélé heeft een migratieprocedure enkel zin in het kader van de dienst in kwestie. Tijdens de migratie moet de klant geactiveerd zijn op netwerk- en infrastructuurniveau, op dezelfde manier als met een nieuwe klant, aangezien telkens een verplaatsing ter plaatse en de installatie van een NIU nodig zijn. We begrijpen de kwestie van een aggregatiepunt ingevoerd door de regulator die een minimumdrempel zou aanduiden niet. Brutélé herhaalt dat elke verbinding een individuele behandeling vereist van Brutélé en een installatie ter plaatse. Het contactpunt zal dat punt blijven dat werd toegewezen aan de Begunstigde.

A.4.3.5. SLA - KPI reporting

(a) SLA Validatie bestelling

628. Volgens Brutélé is de validatie van een bestelling complexer dan voorgesteld in het ontwerpbesluit. Rekening houdend met het feit dat andere IT-systemen worden gebruikt door de verschillende operatoren, is een vergelijking niet relevant. Toch stelt Brutélé voor om de SLA als volgt aan te passen: 50% binnen de werkdag; 95% binnen de 3 werkdagen en 99% binnen de 5 werkdagen.

(b) SLA uitvoering bestelling ter plaatse of van op een afstand

629. Dezelfde opmerking als hierboven is van toepassing. Toch aanvaardt Brutélé om de SLA's te wijzigen zoals voorgesteld door het BIPT.

(c) Stop-clock

630. Brutélé aanvaardt het principe van een stop-clock-systeem in de gevallen uiteengezet door het BIPT; maar meent dat de voorwaarden toch zouden moeten worden gepreciseerd. Brutélé begrijpt § 123 niet en zou een argumentatie willen krijgen van 'grote beperkingen': welke beperkingen worden als gepast geacht? Brutélé heeft enkel aangeduid in welke precieze gevallen de berekening van de termijnen in een SLA niet van toepassing zijn.

(d) KPI-verslag

631. Brutélé zal zijn best doen om een KPI-verslag beschikbaar te maken. Het verslag zal beschikbaar zijn tegen een prijs vastgelegd op basis van de prijzen van de consultants voor dat soort van ontwikkeling.

A.4.3.6. Compensaties

632. Brutélé meent dat het onaanvaardbaar is om geen maximale compensatie te vermelden in geval van berekening van compensaties.

A.4.4. Opmerkingen van details

A.4.4.1. Opstelling van algemene voorwaarden

633. De reden dat er geen algemene voorwaarden zijn, is dat deze moeten worden opgesteld naargelang van de definitieve OR. Overigens meent Brutélé dat deze algemene voorwaarden niet nodig zijn voor de begunstigden om hun eventuele belangstelling voor kabel te bepalen. De algemene voorwaarden zijn inderdaad enkel nodig in geval van een geschil tussen de partijen, i.e. wanneer de dienst reeds ter beschikking is gesteld.
634. Wat betreft de algemene voorwaarden opgesteld door het BIPT, gaat Brutélé akkoord om de basis ervan over te nemen maar daar wel wijzigingen in aan te brengen om ze coherent te maken met het RA van Brutélé:
- 634.1. Aanpassing van de algemene voorwaarden naargelang van de relevante wetgeving voor het betrokken grondgebied;
 - 634.2. Een clause bepalen dat in geval van tegenstelling de specifieke voorwaarden van de Main Body voorrang krijgen op de algemene voorwaarden en dat deze moeten worden geïnterpreteerd in het licht van de Main Body;
 - 634.3. Zinloos om de definities vermeld in de Main Body te herhalen;
 - 634.4. De voorwaarden voor opzegging van de diensten preciseren en de eventuele vergoedingen in hoofde van de begunstigde;

- 634.5. Clausules toevoegen die de overdracht van contract door Brutélé zonder toestemming van de begunstigde mogelijk maken. Vice-versa kan de overdracht van contract of wijziging van controle niet gebeuren zonder voorafgaande instemming van Brutélé;
- 634.6. Een clause toevoegen om de aansprakelijkheid te beperken tot een maximumbedrag;
- 634.7. de aanvragen voor contractuele vergoedingen beperken tot een periode die is beperkt in de tijd.
635. Zo stelt Brutélé een coherentie voor in het glossarium en stelt het voor om de dubbels (Main Body - Algemene Voorwaarden) te schrappen, om de term 'geaggregeerde operator' te gebruiken in het RA alsook begunstigde, om de mogelijkheden om overmacht in te roepen voor de begunstigde uit te breiden.
636. Overigens heeft Brutélé de volgende conflicten vastgesteld en zal het als volgt verder handelen:
- 636.1. terminologie 'dienst';
- 636.2. hoofdstuk 3 van het RA zal moeten worden aangepast door bepaalde punten van de AV toe te voegen;
- 636.3. facturering/betaling ontbreekt in het RA: het voorstel voor vooruitbetaling lijkt complex en er zal een analyse worden gedaan om de best mogelijke oplossing voor te stellen;
- 636.4. wat betreft de schorsing van betaling in geval van betwisting, zou het beter geschikt zijn om te voorzien in de betaling gevolgd door een terugbetaling via creditnota; afdeling 15.4 is in tegenspraak met het RA van Brutélé aangezien de certificering van de decoders moet gebeuren door Brutélé;
- 636.5. § 39 noodzaakt een aangetekende brief;
- 636.6. § 40 moet worden aangepast; 6) de verplichting waarin § 44 voorziet wordt niet overgenomen in het huidige RA en dit moet dus worden aangepast, maar de termijn van 3 maanden is niet aanvaardbaar;
- 636.7. De verplichting vermeld in § 55 wordt niet overgenomen in het RA maar is evenmin aanvaardbaar;
- 636.8. er dient een stuk zin te worden toegevoegd aan § 56;
- 636.9. aanpassing van een zin in § 59;
637. Ten slotte meent Brutélé dat het nodig is om § 112 te schrappen: 'De begunstigde heeft het recht om de dienst te beëindigen'.

