

## **Bevraging door CSA, Medienrat en VRM betreffende wholesale breedband/netwerктоegang en omroepdiensten: resultaat**

### ***Inleiding***

In haar Aanbeveling van 17 december 2007 identificeerde de Europese Commissie 7 relevante product- en dienstenmarkten die in aanmerking komen voor ex-ante regelgeving. Bovendien moeten nationale regelgevende instanties nog steeds nagaan of markten die niet in de nieuwe lijst zijn opgenomen op grond van de nationale omstandigheden alsnog voor regelgeving ex-ante in aanmerking komen.

De aan de Gemeenschappen in België toegewezen omroepbevoegdheid omvat zowel inhoudelijke aspecten als de transmissie. Dit impliceert dat de regelgevende instanties van de Gemeenschappen de relevante product- en dienstenmarkt binnen de elektronische communicatiemarkten moeten bepalen, die markten dienen te analyseren en eventueel verplichtingen moeten opleggen.

CSA, Medienrat en VRM beslisten samen een consultatie te organiseren met betrekking tot

(a) markten 4 en 5 (de vroegere markten 11 en 12) van de nieuwe lijst van relevante markten, met name de wholesale (fysieke) toegang tot het netwerk op vaste locatie en wholesale breedbandtoegang en

(b) markt 18 van de vorige Aanbeveling van de Commissie: de "omroepsignaaltransmissiediensten, om content aan eindgebruikers te leveren".

De doelstelling van deze bevraging was te bepalen of, en hoe relevante markten 4 en 5 moeten worden gereguleerd door de gemeenschapsregulatoren en of het mogelijk is om een markt 18 te bepalen die ex-ante moet worden gereguleerd.

Met betrekking tot de analyse van markten 4 en 5 keurde de federale regelgevende instantie BIPT op 10 januari 2008 een besluit goed waarvan een ontwerp eerder werd bezorgd aan de gemeenschapsregulatoren, met de vraag om opmerkingen te geven. Het besluit bepaalt dat een nieuwe marktanalyse vóór mei 2009 zou moeten worden beëindigd.

Deze vragenlijst is onderverdeeld in twee delen. Het eerste deel behandelt breedbandtoegang, het tweede deel concentreert zich op omroepdiensten.

Netwerkeexploitanten, aggregators (of dienstverleners), omroepen (of packagers), eindgebruikers en het grote publiek werd de kans geboden om deze vragen te beantwoorden vóór 30 oktober 2008. Deze termijn werd in onderling overleg tussen de verschillende regulatoren verlengd tot 14 november 2008.

Van volgende respondenten ontvingen de Gemeenschapsregulatoren een antwoord:

Belgacom  
Broadcast Partners  
Cable Belgium  
Gemeenschappelijk standpunt Vlaamse TV-omroepen  
KPN



oplevert. Alternatieve operatoren willen dan ook dringend toegang krijgen tot die markt zodoende hen in staat te stellen een triple play aanbod uit te werken.

### 3. Belang van het kabelnetwerk in de breedbandmarkt

- *Moet het kabelplatform, voor wat betreft breedband, in overweging worden genomen bij het definiëren en analyseren van de markten 4 en/of 5? Gelieve uw antwoord te motiveren.*
- *Is het ontbundelen van kabelnetwerken, volgens u, technisch mogelijk en economisch haalbaar? Gelieve uw antwoord te motiveren.*
- *Hoe significant zijn de omschakelingskosten tussen een DSL-netwerk en een coax kabelnetwerk voor een alternative operator?*

Belgacom is voorstander van opname van de kabel omdat kabel een volwaardig alternatief netwerk biedt, Europa haar terughoudendheid aan het afbouwen is, en kabel opgenomen werd in de analyse van de retailmarkt. Cable Belgium, [REDACTED] en Platform zien niet in waarom kabel zou moeten worden opgenomen, dit onder meer omwille van de volgende redenen: technische moeilijkheden (Cable Belgium), [REDACTED] en geen verandering tav vorig jaar (Platform).

Belgacom zegt over een vertrouwelijke studie te beschikken die stelt dat het openstellen van de kabel technisch en economisch haalbaar is. [REDACTED]

[REDACTED] Cable Belgium zegt dat het technisch noch economisch haalbaar is. Het Platform tenslotte wijst er op dat dergelijke beslissing zou kunnen leiden tot minder verplichtingen van Belgacom, wat ten allen tijde moet worden vermeden.

Belgacom ziet geen reden om aan te nemen dat switching kosten te hoog zouden zijn. Cable Belgium meent dat de investeringen van alternatieve operatoren in DSL netwerken zo hoog zijn dat deze niet geïnteresseerd zullen zijn in een overstap naar kabelnetwerk. [REDACTED] en Platform vinden dat er geen concrete data zijn waarop zij zich kunnen baseren om een gegronde inschatting te maken van de switching kosten.

### 4. Next generation access en next generation networks

- *Wat is uw visie op de ontwikkeling van de markten voor breedbanddiensten in de komende jaren? Wat verwacht u van de regulering in de toekomst?*
- *Wat zullen de technische verschillen zijn tussen het gebruik van DSL (ADSL2+) en NGN/NGA voor omroepdiensten?*

Belgacom investeert in zijn netwerk om de concurrentie te kunnen blijven aangaan met de marktleider van televisie en breedband in Vlaanderen. De overgang naar een all IP netwerk en FTTC zijn daarbij de belangrijkste investeringen.

Belgacom wijst er op dat regulering dergelijke innovaties niet mag tegen gaan of ontmoedigen. Ze vraagt dan ook om bestaande regulering op DSL niet zomaar door te trekken naar nieuwe netwerken zoals VDSL.

Belgacom wijst er ook op dat de technische verschillen van een VDSL netwerk van die aard zijn dat de investeringen in VDSL noodzakelijk zijn om op een volwaardige manier omroepdiensten aan te bieden.

Cable Belgium, Platform en █████ wijzen er op dat de investeringen van Belgacom er niet toe mogen leiden dat de investeringen van de andere alternatieve operatoren teniet worden gedaan, door hen te verplichten over te stappen naar het nieuwe netwerk.

## 5. Verschillende geografische markten in België?

- *Wat is/zijn volgens u de relevante geografische markt(en) (in België)?*
- *In welke mate moet een marktanalyse rekening houden met geografische verschillen?*
- *Welke elementen rechtvaardigen volgens u een geografisch onderscheid?*
- *Denkt u dat regulering dit aspect moet onderzoeken? Gelieve uw antwoord toe te lichten.*

Belgacom meent dat op zijn minst de regio's Vlaanderen, Brussel en Wallonië (met eventueel nog een onderscheiden regio voor de Duitstalige Gemeenschap) als onderscheiden geografische subnationale markt zouden kunnen worden afgebakend in België.

Cable Belgium, █████ en Platform menen dat de markt nationaal is, en verwijzen daarbij naar de nationale dekking van Belgacom, de uniforme nationale prijs, bevindingen van het BIPT en de Raad voor de Mededinging, het feit dat alternatieve operatoren een nationaal aanbod willen (wat de kabel niet kan aanbieden) en de moeilijkheden bij de implementatie van regionaal verschillende regulering.

Belgacom vindt het argument van een uniforme prijs echter niet valabel, en vindt dat er andere factoren zijn die doorslaggevend kunnen zijn voor een uniforme prijs.

## 6. Indirekte Prijsdruk

- *Denkt u dat een indirecte prijsdruk, veroorzaakt door kabeloperatoren, voor DSL operatoren die wholesale-breedbandtoegang aanbieden sterk genoeg is om diens marktmacht te beperken?*
- *Is dit effect aanzienlijk genoeg om de marktmacht van de DSL operator te verminderen tot een lager niveau dan AMM (aanmerkelijke marktmacht)?*

Belgacom vindt dat deze vraag suggereert dat de DSL operator over aanmerkelijke marktmacht beschikt, wat volgens Belgacom eerst nog moet worden aangetoond.

Cable Belgium vindt dat er geen invloed uitgaat van de kabeloperator. [REDACTED] en Platform zijn het daarmee eens, en verwijzen naar het niet dalende marktaandeel van de historische DSL operator, de hoge retailprijzen voor breedband, en de prijsstijgingen.

## 7. Differentiatie van verplichtingen

- *Denkt u dat de verplichtingen moeten worden gedifferentieerd, rekening houdend met verschillende regio's en niveaus van infrastructuurconcurrentie, indien de relevante geografische markt samenvalt met het nationale grondgebied? Kan u uw antwoord verduidelijken?*

Belgacom acht het nodig de mogelijkheid van regionaal verschillende remedies te onderzoeken.

Cable Belgium, [REDACTED] en Platform zien er de noodzaak niet van in, en vrezen dat dit de concurrentiepositie van de alternatieve operatoren verder zal doen verzwakken.

## B. Vragen mbt omroeptransmissie

### 8. Situering van de omroepdiensten binnen de nieuwe Europese Aanbeveling

- *Laat de beslissing van het BIPT omtrent markt 4 en 5, volgens u, alternatieve operatoren toe om WBA (Wholesale Broadband Acces) en LLU (Local Loop Unbundling) te gebruiken voor omroepdiensten?*

- *Wat zijn, economische en technisch gezien, de belangrijkste verschillen tussen markt 4 en 5 aangaande de regulering van wholesale omroepdiensten?*

Volgens Belgacom kan niet besloten worden dat er regelgevende ex ante toegangsverplichting opgelegd werd inzake "omroepdiensten" in de zin van "radio en tv diensten".

Volgens Cable Belgium laat de beslissing van 10 januari 2008 alternatieve operatoren toe om via WBA IPTV aan te bieden, terwijl volgens Platform de beslissing van het BIPT niet verbiedt dat alternatieve operatoren WBA en LLU gaan gebruiken voor omroep, maar er toch actie nodig is van de gemeenschapsregulators om het mogelijk te maken (zij stellen ook dat technische parameters moeten worden opgenomen in BROBA om TV-diensten (en triple play) mogelijk te maken.)

Aangezien -volgens Belgacom- binnen de huidige markten 4 en 5 geen regulering bestaat van Wholesale omroepdiensten in de zin van radio en televisiediensten, kan Belgacom geen verschillen aanhalen omtrent een regulering van dergelijke diensten.

Volgens Cable Belgium zijn de markten 4 en 5 enerzijds, en 18 anderzijds niet te vergelijken.

Volgens TV Vlaanderen is in de praktijk dit alternatief niet levensvatbaar gezien de hoge investeringskosten

## 9. Deelmarkt 4 en 5 of nieuwe ex-markt 18?

- *Denkt u dat omroepdiensten een relevante deelmarkt zouden kunnen zijn binnen markten 4 en 5 of is er nood aan een definitie van markt 18?*

Belgacom acht het minder belangrijk binnen welke officiële markten dergelijke analyse wordt uitgevoerd, op voorwaarde dat alle actoren die actief zijn door middel van deze activiteiten in dergelijke analyse worden betrokken.

Cable Belgium wijst erop dat markten 4 en 5 betrekking hebben op het verkrijgen van toegang door alternatieve operatoren tot een netwerk, terwijl markt 18 de toegang van omroepen tot distributienetwerken betreft. Cable Belgium haalt ook aan dat markt 18 verwijderd is uit de Aanbeveling. Beide opmerkingen worden bijgetreden door Platform en

TV Vlaanderen vindt dat regulering van markten 4 en 5 geen soelaas biedt voor hen als aanbieder van digitale televisie.

Broadcast Partners wenst dat markt 18 op grond van vraag- en aanbodsubstitutie afzonderlijk als relevante markt wordt gedefinieerd omwille van de specifieke kenmerken van de distributie van omroepsignalen via de ether (en radiosignalen in

het bijzonder) en de ontvangst daarvan door de consument. Binnen die markt wensen zij nog een aparte afbakening voor de etherdistributiediensten te voorzien.

Met betrekking tot de transmissie van radiosignalen via FM op de Belgische (Vlaamse) radiomarkt, alsmede om de transmissie van digitale omroep, bevelen ook Q-music en 4FM aan een afzonderlijke markt 18 af te bakenen en daarbinnen een deel van die markt af te bakenen ten behoeve van de transmissie van bedoelde radiosignalen via analoge respectievelijk digitale technieken.

#### 10. Drie criteriatest

- *Welke bezwaren of barrières, zouden u mogelijks verhinderen omroepdiensten aan te bieden via de coaxkabel of DSL? (Technische, economische of wettelijk barrières, praktische haalbaarheid,...?)*
- *Kan de markt volgens u naar een daadwerkelijk concurrerend resultaat evolueren zonder regelgevende interventie?*
- *Volstaat, volgens u, het mededingingsrecht als oplossing voor het marktfalen?*



Broadcast Partners concludeert dat op elk van de 3 criteria een positief antwoord gegeven zou moeten worden (dit geldt ook voor Q-music en 4FM) en dat de ethertransmissiemarkt, inclusief de aanpalende infrastructuurmarkten voor hoge zendtorens en antennesystemen, voor ex ante regulering in aanmerking komt.

Volgens Cable Belgium laat de beslissing van het BIPT van 10 januari 2008 IPTV door alternatieve operatoren toe. Het verwerven van content kan echter moeilijk zijn, aangezien het een zekere klantenbasis vereist. Die is echter voor voldoende alternatieve operatoren aanwezig. Nieuwe platformoperatoren hebben de markt kunnen betreden, steeds meer content wordt via het internet verspreid en de digitale switchover zal de mededinging alleen maar doen toenemen.

Platform ziet als structurele belemmeringen het feit dat de overheid aandeelhouder is van Belgacom -dat veel grotere schaalvoordelen geniet door de historische klantenbasis-, de hoge investeringen die vereist zijn, de verticale integratie van Telenet en Belgacom en het gebrek aan toegang tot content, countervailing buyer

power en gelimiteerde cash flow. Ze ziet volgende wettelijke belemmeringen: geen omroepmogelijkheden voor alternatieve operatoren, de Gemeenschapswetgeving, het Auteursrecht en dienstverlening in bundels. [REDACTED]

TV Vlaanderen stelt dat het financieel onhaalbaar is de bestaande coaxkabel en DSL-infrastructuren te dupliceren. In die zin is er sprake van een structurele belemmering van niet-voorbijgaande aard. TV Vlaanderen acht het bestaande monopolie van de kabel op de televisiemarkt voor analoge televisie structureel van aard en onoverkomelijk. Het generieke mededingingsrecht kan volgens TV Vlaanderen hierin geen enkele oplossing brengen.

### 11. De productmarkt

- *Als markt 18 als een relevante markt kan worden gedefinieerd, denkt u dan dat DSL, coaxkabel, DVB-C, DVB-S, DVB-T en DVB-H als technologieën substitueerbaar zijn en tot dezelfde markt behoren?*

Belgacom vindt dat televisie over DSL of coax op retail vlak weldegelijk met elkaar concurreren. Belgacom vindt beide dan ook voldoende substitueerbaar op het retailniveau. Bijgevolg dient men uit deze substitueerbaarheid op retail niveau tot een gelijkaardige conclusie te komen op wholesaleniveau.

Volgens Broadcast Partners zijn volgende diensten subsubstitueerbaar/complementair met FM-distributie.

AM	Complementair
DSL	Complementair
Coax	Complementair
DVB-C	Complementair
DVB-T	Wel portable, onvoldoende mobiel
DVB-S	Complementair
DVB-H	Zowel portable als mobiele ontvangst
DAB/DAB+/DMB	Zowel portable als mobiele ontvangst en gebaseerd op free to air ontvangst
FMextra	Zowel portable als mobiele ontvangst en gebaseerd op free to air ontvangst

Cable Belgium oordeelt, hierin bijgetreden door Mobistar dat de verschillende platformen concurreren met elkaar, terwijl Platform stelt dat DVB-H geen substituuut is voor IPTV, Coax, en satelliet. [REDACTED] Voor de omroepen zijn de verschillende transmissietechnologieën niet substitueerbaar. Volgens TV Vlaanderen valt niet uit te sluiten dat in de toekomst alle technologieën substitueerbaar zullen zijn, maar op dit moment wordt de markt voor digitale televisie verdeeld.

## 12. Vast versus mobiel of platformconvergentie?

- *Denkt u dat het consumptiepatroon van de consumenten significant zal evolueren (van vast naar mobiel)? In welke mate zou dit de bedrijfsstrategieën van de netwerkkoperatoren kunnen beïnvloeden?*
- *Wat is uw mening over de convergentie van de diensten die door exploitanten worden aangeboden (vast pakket en de mobiele breedbanddiensten)?*
- *Denkt u dat een dvh-h aanbod een reëel en aantrekkelijk alternatief zou kunnen vormen voor digitale televisie (IPTV of kabel)?*

Belgacom heeft onvoldoende ervaring met betrekking tot het gebruik van mobiele tv-diensten om in het kader van een marktanalyse een betekenisvolle impact te kunnen afleiden.

Wat Broadcast Partners betreft kan verwezen worden naar de tabel in voorgaande vraag.

Cable Belgium stelt vast dat consumenten migreren naar meer mobiele toepassingen, inclusief voor televisie. Deze markt is echter eerder complementair aangezien er grote verschillen bestaan met 'vaste' televisie.

De omroepen zien een evolutie naar vast én mobiel waarbij mobiel een aanvulling is op vast. Deze evolutie zal het belang van multiple play pakketten verstevigen.

Platform stelt dat de strategieën van de operatoren worden beïnvloed door convergentie, dat de markt zal evolueren naar quadruple play, waarbij mobiele en vaste diensten als complementair moeten worden beschouwd. DVB-H is geen alternatief voor vaste digitale TV, want er is nog geen commercieel aanbod, het vraagt veel investeringen, het kan niet zomaar interactiviteit leveren en IPTV en iDTV zijn geen substituten voor satelliet-TV, DVB-T, DVB-H, ...

TV Vlaanderen oordeelt dat mobiele diensten, complementair zijn en niet als substituuut voor kabel kunnen fungeren.

## 13. Ontwikkeling van en concurrentie op de markt van de omroeptransmissiediensten: sterk of niet?

- *Hebt u al concrete vragen van alternatieve operatoren ontvangen om een omroepdienst op uw netwerk te lanceren?*
- *Voorziet u in de nabije toekomst een concrete vraag van alternatieve operatoren om een omroepdienst op uw netwerk te lanceren?*

[REDACTED]

Broadcast Partners geeft aan toegang gevraagd te hebben om – namens haar klanten - distributiediensten te lanceren op het netwerk van de VRT.

Cable Belgium is niet op de hoogte van vragen van alternatieve operatoren om hun contentpakketten over de kabel door te geven.

Platform stelt dat de vraag van alternatieve operatoren naar omroeptransmissiediensten afhankelijk is van de acties van de regulatoren.

TV Vlaanderen antwoordt ontkennend op beide deelvragen.

#### 14. Verschillende geografische markten in België

- *Wat is volgens u het relevante geografische werkingsgebied voor markt 18?*

Belgacom meent dat op zijn minst de regio's Vlaanderen, Brussel en Wallonië (met eventueel nog een onderscheiden regio voor de Duitstalige Gemeenschap) als onderscheiden geografische subnationale markt zouden kunnen worden afgebakend in België.

Broadcast Partners oordeelt dat er in België twee geografische markten bestaan, nl Vlaanderen-Brussel en Wallonië-Brussel.

De gezamenlijke Vlaamse omroepen zeggen verschillende geografische markten in België te onderscheiden, en verwijzen naar de besluiten van de Raad voor de Mededinging, verschillen in dekkingsgraad en regelgeving.

Ook Cable Belgium verwijst hiernaar, maar nuanceert dat de markt echter steeds meer nationaal wordt door de ontwikkeling van IPTV en satellietTV bovenop kabelTV en de verkoop van uitzendrechten die los staan van taal, en haalt aan dat de Commissie vond dat de CSA te weinig argumenten had om de IPTV markt te regionaliseren.

[REDACTED]

TV Vlaanderen meent dat er per taalgebied een eigen geografische markt bestaat.

## 15. Marktmacht

- *Denkt u dat een operator zich in België in aanzienlijke mate onafhankelijk van zijn concurrenten, klanten en consumenten kan gedragen, ondanks de compenserende kopersmacht?*
- *Welke invloed heeft de kopersmacht als tegengewicht in België?*
- *Denkt u dat een operator een machtspositie kan verkrijgen en zich onafhankelijk van concurrenten, klanten en consumenten kan gedragen?*

Belgacom denkt dat er afnemers kunnen bestaan met een dermate sterke onderhandelingspositie dat ze de mate waarin een andere onderneming zich onafhankelijk kan gedragen (in de zin van AMM) kunnen beïnvloeden. Maar er bestaat onvoldoende ervaring met betrekking tot het toepassen van een concept als "compenserende kopersmacht" binnen de omroeptransmissiesector om te kunnen beslissen of en in welke mate dergelijk concept een doorslaggevende invloed kan hebben op de marktmacht van bepaalde actoren.

Volgens Broadcast Partners is er niet voldoende kopersmacht aanwezig om de aan de VRT toegedichte AMM op etherdistributiemarkt te counteren.

Cable Belgium oordeelt dat contentleveranciers veel macht hebben en de voorwaarden voor het aanbieden van hun content kunnen bepalen.

De omroepen zien de netwerkoperatoren de markt voor digitale televisie betreden en daarbij steeds meer de rol van aggregator van content, contentprovider en soms producent van content aannemen. Aldus worden zij concurrenten van de omroepen, waarbij moet rekening gehouden worden met het feit dat de netwerkoperatoren belangrijke concurrentiële voordelen genieten ten aanzien van de omroepen.



TV Vlaanderen ziet geen kopersmacht en stelt dat Telenet zich wat analoge televisiediensten betreft volstrekt onafhankelijk van concurrenten, klanten en consumenten kan gedragen. Wat digitale televisie betreft heeft Telenet volgens TV Vlaanderen wel enig tegenwicht van Belgacom.

## 16. Remedies

- *Denkt u dat de situatie in België met betrekking tot markt 18 vergelijkbaar is met deze in een Europese lidstaat die deze markt reeds regelde (b.v. Nederland)? Is het raadzaam om bepaalde remedies op te leggen en zo ja, welke remedies lijken u het meest aangewezen?*

Belgacom vindt het ongepast om lessen te proberen trekken uit een benchmark met andere Europese lidstaten.

Broadcast Partners constateert mededingingsproblemen zoals toegangswegering, vertragingstactieken, onbillijke voorwaarden, en prijsgerelateerde gedragingen. Broadcast Partners stelt volgende verplichtingen ter remediëring voor:

- verplichting tot het verlenen van toegang en collocatie,
- verplichting tot transparantie (oa in prijszetting en toegang tot infrastructuur en technische voorzieningen),
- verplichting inzake non-discriminatie, inzake prijscontrole en kostentoerekening,
- verplichting tot het voeren van een boekhoudkundige scheiding.

Volgens Cable Belgium werden in andere lidstaten bijna enkel terrestriële netwerken gereguleerd.

Q-music en 4FM vinden dat een aantal verplichtingen (primair op de markt voor analoge radiodistributie, maar secundair ook op de markten voor verspreiding van digitale radio, met inbegrip van de verspreiding van DAB- en DVB-frequenties) aan de exploitant zouden moeten worden opgelegd; effectief toegang verlenen, kostengeoriënteerde en non-discriminatoire vergoedingen berekenen, verplichting tot non-discriminatie prijs, beleid en in algemene zin, en tot transparantie prijs, beleid en in algemene zin.

Volgens TV Vlaanderen ondervindt kabel in Nederland meer concurrentie dan in België en zou in Vlaanderen ten minste aan Telenet de verplichting tot een wederverkoop-aanbod van haar analoge pakket, alsmede toegang tot het kabelnetwerk, moeten worden opgelegd.

## C. Vragen voor consumentenorganisaties

### 17. Toepassing van de huidige regelgeving

- *Wat is uw mening betreffende de toepassing en de doeltreffendheid van de huidige regelgeving aangaande de markt voor omroep en breedband?*

Enkel OIVO-CRIOC antwoordt hierop dat in de algemene voorwaarden van Belgische operatoren een aantal onevenwichtige en onrechtmatige bedingen terug te vinden zijn, en dat ook de verplichte informatiestrekking naar de consument/klant meestal niet op correcte manier gebeurt, waarover zij als consumentenorganisatie veel klachten ontvangen.

Zij vinden dat de naleving van de huidige wetgeving te wensen overlaat en pleiten voor een versterking van de controle-instanties en meer gerichte en strenge controles bij alle operatoren.

### 18. Situatie van de retailmarkt: prijzen, penetratie, dienstverlening, snelheden...

- *Wat denkt u over de kwaliteit van de verschillende omroeptransmissiediensten die in België beschikbaar zijn naar aanbod, prijs, dienstverlening, snelheid...?*
- *Denkt u dat op het retailniveau, IPTV, DVB-T, de satelliet en de kabeltelevisie concurrerende diensten zijn?*

Er is volgens OIVO-CRIOC te weinig concurrentie waardoor de prijzen te hoog zijn. Ze vreest dan ook voor kartelvorming.

Zij pleiten voor een dienst naverkoop die bereikbaar zou moeten zijn via een gratis nummer en een betere opvolging van dossiers.

Wat de kwaliteit betreft wijst OIVO-CRIOC op klachten inzake de snelheid van de verbinding en de kracht van het signaal die niet zouden zijn zoals voorgesteld werd, onscherp beeld, ruis, internetverbinding die afgesprongen is, enz. OIVO-CRIOC vreest dat bij het meer en meer aanbieden van triple play de signaalkwaliteit verder achteruit zal gaan.

Wat betreft de inhoud meent OIVO-CRIOC dat op het retailniveau, IPTV, DVB-T, satelliet en kabeltelevisie concurrerende diensten zijn.