

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

VAN 3 SEPTEMBER 2013

**BETREFFENDE DE WHOLESALEREFERENTIEAANBIEDING
VAN CODITEL IN HET NEDERLANDSE TAALGEBIED**

Voorafgaande bepaling

- 1 Deze beslissing 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 20 juni 2013 heeft de VRM aan het BIPT, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied overgezonden, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Overeenkomstig artikel 3, tweede lid, van dat akkoord heeft het BIPT de aanhangig bij de CRC gevraagd op 21 juni 2013.
- 3 Deze beslissing moet dus worden gezien in de context van deze samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door de VRM zijn voorgesteld in het ontwerp van beslissing dat voorgelegd is aan het BIPT, de CSA 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 de VRM aan het BIPT, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied overgemaakt op 20 juni 2013.
- 5 Na ontvangst van dit ontwerp en ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft het BIPT op 21 juni 2013 een verzoek ingediend tot aanhangigmaking bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC).
- 6 Op 28 juni 2013 is de CRC bijeengekomen om, na beraadslaging, de ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet,

Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied aan te nemen om te worden voorgelegd aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere NRI's.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	6
2	PROCEDURE	7
2.1	VERLOOP VAN DE PROCEDURE.....	7
2.2	OPENBARE RAADPLEGING.....	8
2.3	SAMENWERKING MET FEDERALE STAAT EN DE ANDERE GEMEENSCHAPPEN	9
2.4	DE EUROPESE RAADPLEGING	9
3	REGLEMENTAIR KADER	12
4	ANALYSE VAN HET REFERENTIEAANBOD VOOR DE WHOLESALEDIENSTEN VAN CODITEL.....	14
4.1	KENNISGEVING VAN WIJZIGINGEN	14
4.2	VOORWAARDELIJKE TOEGANGSSYSTEEM (CAS SYSTEEM).....	21
4.3	CERTIFICATIE VAN MATERIAAL & TECHNICI	31
4.4	DE OVERDRAAGBAARHEID VAN DE OVEREENKOMSTEN.....	35
4.5	DE DOORVERKOOP VAN DE OVEREENKOMST AAN DE ANDERE OPERATOREN	37
4.6	OVERZICHT VAN ANALOGIE EN DIGITALE KANALEN	39
4.7	VIDEO ON DEMAND (VoD)	41
4.8	INTERACTIVITEIT.....	47
4.9	DE BREEDBANDPROFIELEN	51
4.10	ONTBREKENDE ELEMENTEN	55
4.11	DETAILOPMERKINGEN OVER HET REFERENTIEAANBOD.....	58
5	OPERATIONELE PROCEDURES	66
5.1	DE UITWERKING VAN DE OPERATIONELE PROCESSEN	66
5.2	ACTIVATIE EN DEMARCATIEPUNT	76
5.3	MIGRATIE.....	79
5.4	MASSAMIGRATIEPROCEDURE.....	80
5.5	VOLUMES VOOR INSTALLATIES	83
6	SLA & VOORSPELLINGSSYSTEEM.....	85
6.1	DE LEERCURVE	87
6.2	SLA VALIDATIE	89
6.3	EEN VERSCHILLENDE SLA VOOR DE UITVOERING VAN DE BESTELLING MET EN ZONDER KLANTENBEZOEK.....	90
6.4	SLA-REPARATIE	93
6.5	SLA DONE	97
6.6	HET TOEPASSEN VAN HET 'STOPKLOK'-PRINCIPE	99
6.7	HET ONTBREKEN VAN COMPENSATIES	101
6.8	VOORSPELLINGSSYSTEEM	106
7	DE IMPLEMENTATIEPERIODE	113
7.1	PROBLEEMSTELLING.....	113
7.2	ANALYSE	113
7.3	MODALITEITEN	116

8	BESLUIT.....	121
9	BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	123
10	ONDERTEKENING	124
	BIJLAGE A: VERSLAG VAN DE RESULTATEN VAN DE OPENBARE RAADPLEGING VAN CODITEL.....	125

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 Nederlandse taalgebied. In die beslissing worden een aantal verplichtingen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie (hierna SMP operatoren), zijnde Coditel (Numericable), Tecteo en Telenet. Deze operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door 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 SMP-operatoren ook onderworpen aan een transparantieplichting. Deze verplichting houdt onder andere in dat ze een openbaar referentieaanbod betreffende deze drie wholesale toegangsverplichtingen moeten ontwikkelen zes maanden na de inwerkingtreding van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
9. De VRM is als mediaregulator van de Vlaamse Gemeenschap, bevoegd voor de implementatie van deze beslissing voor de operatoren die in het Nederlandse taalgebied diensten aanbieden, namelijk Telenet, Tecteo en Coditel.
10. Deze beslissing heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Coditel voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 Procedure

2.1 Verloop van de procedure

11. Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep op 1 augustus 2011 had Coditel zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Coditel heeft op 1 februari 2012 een voorstel van referentieaanbod ingediend dat gelijk was aan het referentieaanbod dat op hetzelfde moment ook bij het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT) werd ingediend. De CRC-beslissing voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen¹. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft de VRM geaccepteerd dat Coditel na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Voor het beoordelen van de referentieaanbiedingen heeft de VRM een leidraad opgesteld. Hierbij heeft de VRM zich laten bijstaan door een consultant.
12. Door het BIPT werd op 17 februari 2012 een pre-consultatie over het Coditel-voorstel georganiseerd. Mobistar en Belgacom hebben aan de VRM een kopie van hun reacties bezorgd.
13. De VRM heeft (in het kader van de werkgroepen) een aantal vergaderingen met Coditel gehad over de verschillende elementen van het referentieaanbod: op 10 november 2011 en 30 maart 2012. Coditel heeft op 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod bezorgd.
14. Het voorstel van 30 maart 2012 bleek na een analyse van de VRM, in samenwerking met de andere regulatoren die deel uitmaken van de werkgroep, nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieplichting te voldoen. Het BIPT heeft daarom op 16 augustus 2012, op niet-exhaustieve wijze, opmerkingen gegeven bij het door Coditel voorgelegde referentieaanbod. Dit was bedoeld om Coditel reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod en op de nog steeds bestaande onvolledigheden te wijzen. Tevens heeft het BIPT op dat moment een model van referentieaanbod bezorgd aan Coditel.

¹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 810, 904 en 999. Deze aanpak bevordert een grotere coherentie en een betere kwaliteit van de genomen maatregelen en zal ertoe bijdragen dat de administratieve last die op de operatoren weegt, wordt verlicht, zoals aangegeven in het regelgevingskader, dat overigens uitdrukkelijk de samenwerking onder de nationale regelgevende instanties aanmoedigt.

15. Coditel werd gevraagd om tegen 5 oktober 2012 zijn referentieaanbod te vervolledigen en aan te passen overeenkomstig de opmerkingen. Daarnaast werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren. Op vraag van Coditel is een bijkomend uitstel verleend tot 26 oktober 2012.
16. Op 27 oktober 2012 heeft Coditel een gewijzigde versie van het voorstel van referentieaanbod bezorgd. Coditel heeft hierbij op 28 november 2012 nog aanpassingen bezorgd.

2.2 Openbare raadpleging

2.2.1 Wettelijke basis

17. De openbare raadpleging wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie² (hierna: “het Mediadecreet”), zoals laatst gewijzigd op 13 juli 2012³.

2.2.2 Synthese van de reacties

18. De VRM heeft op 29 januari 2013 een openbare raadpleging georganiseerd met betrekking tot dit ontwerp van beslissing, die liep tot 19 maart 2013. De VRM heeft reacties ontvangen van Belgacom, Mobistar en KPN Belgium.
19. Het verslag van de resultaten van de openbare raadpleging is terug te vinden in Bijlage A.

² Decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, BS 30 april 2009.

³ Decreet van 13 juli 2012 houdende wijziging van diverse bepalingen van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, BS 18 juli 2012.

2.3 Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen

2.3.1 Wettelijke basis

20. Als gevolg van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie⁴.
21. In artikel 3 van dit samenwerkingsakkoord wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

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

[...]

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de andere regulerende instanties

22. Het ontwerp van beslissing is door de VRM overgezonden naar het BIPT, de CSA en de Medienrat op 20 juni 2013. Op 21 juni 2013 heeft het BIPT laten weten dat hij deze zaak wil voorleggen aan de CRC.
23. De CRC is bijeengekomen op 28 juni 2013 om na beraadslaging de tekst van het ontwerp van beslissing betreffende het wholesaleaanbod van Coditel te notificeren aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere nationale regelgevende instanties.

⁴ 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, BS 28 december 2006, p. 75371

2.4 De Europese raadpleging

2.4.1 Wettelijke basis

24. Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn⁵ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.
25. Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

26. De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Coditel 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.

⁵ Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, PB. L. 108, 24 april 2002, 41, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37.

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 de VRM 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. Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken onder meer verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁶.
37. De analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 van de CRC op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
38. De CRC heeft in zijn beslissing van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoeegang die Coditel moet aanbieden. Deze transparantieverplichting houdt onder meer in dat Coditel een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten.⁷ Coditel moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan de VRM bezorgd hebben voor wat betreft het Nederlandse taalgebied.⁸
39. Als regulerende instantie voor de Vlaamse Gemeenschap is de VRM krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die CRC-beslissing.
40. Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden om van de diensten van de SMP-operator te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn.⁹ Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan zouden kunnen opstellen.

⁶ Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

⁷ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 846, 928 en 1031.

⁸ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

⁹ Zie § 941 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."

41. De VRM kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die hij nodig acht¹⁰. De bevoegdheid van de VRM om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing:

“Het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”¹¹

42. De VRM zal dus het referentieaanbod controleren en één of meerdere beslissingen nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Coditel beschikt over een periode van zes maanden vanaf de beslissing van de VRM betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken.¹²
43. In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er ten minste moet behandeld worden in het referentieaanbod: 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 zenderaanbod.¹³
44. De VRM zal via de huidige beslissing het voorstel van referentieaanbod van Coditel beoordelen. Deze beslissing heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

¹⁰ Zie artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet.

¹¹ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

¹² CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

¹³ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 851, 933 en 1036.

4 Analyse van het referentieaanbod voor de wholesalediensten van CODITEL

4.1 Kennisgeving van wijzigingen

4.1.1 Probleemstelling

45. In de hoofdstukken 2.2.2 en 2.3.2 van haar referentieaanbod bepaalt Coditel het volgende:

"Bij een wijziging van het aanbod zullen de OA's op voorhand ingelicht worden om hun abonnees te kunnen inlichten binnen dezelfde termijnen als die waarin Coditel zijn eigen abonnees zal inlichten." (vrije vertaling)

46. Daarnaast is er onduidelijkheid en onzekerheid over aanpassingen aan het IT-systeem in paragraaf 25 van de bijlage General Terms & Conditions door het gebruik van de term "to the extent possible":

"For any changes [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 6 months in advance with a high level description of the impact [...]. Coditel will provide detailed impact and documentation, to the extent possible, 3 months [...]. [...], the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description [...]."

47. Buiten de wijzigingen aan het IT-systeem gaat Coditel niet in op de termijnen die ze wil hanteren en de noodzaak voor de VRM om al dan niet haar goedkeuring te geven voor deze wijzigingen aan het referentieaanbod. De VRM is van mening dat Coditel niet eenzijdig kan beslissen welke elementen onderhevig zijn aan een goedkeuring van de VRM.
48. Coditel geeft bovendien geen informatie aangaande zijn mogelijkheid om het analoge aanbod stop te zetten of zenders toe te voegen of te verwijderen en de procedure waaronder dit kan gebeuren.

4.1.2 Analyse

49. De VRM acht het belangrijk om vooreerst duidelijk te stellen dat hijzelf zal bepalen welke wijzigingen aan het referentieaanbod een goedkeuring nodig hebben van de VRM. De CRC-beslissing stelt immers duidelijk dat: "Het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt."¹⁴

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

50. Krachtens de non-discrimatieverplichting zal Coditel 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 begunstigden voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.
51. De CRC-beslissing schrijft als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden voor na de goedkeuring van de VRM voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁶
52. Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot drie maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is.¹⁷ De VRM 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 geval per geval basis moeten vastgesteld worden waarbij er optimaal rekening kan worden gehouden met de noden van de begunstigden.

¹⁴ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035

¹⁵ Zie §§ 934 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁶ §936 en 1039 van de CRC-beslissing: "Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door de VRM 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 299 en 319 van de CRC-beslissing, §§948 en 1048: "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."

Vrije vertaling: "Bij elke wijziging die een significante impact op het systeem (nieuwe soorten berichten of nieuw uitwisselingsproces) kan hebben, worden de begunstigden ten minste 6 maanden van te voren in kennis gesteld met daarbij een beschrijving op hoog niveau van de impact en met een structuur van de documentatie. [De SMP operator] zal een gedetailleerde impact en documentatie bezorgen 3 maanden voor het begin van

4.1.2.2 *Schrappen en toevoegen van kanalen*

53. De VRM 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 bijhorende rechten) moeten beschikken als Coditel. De toegang tot het digitale televisieplatform verplicht een begunstigde daarentegen niet om alle kanalen van Coditel over te nemen.
54. Om een digitaal kanaal te kunnen blijven uitzenden wanneer Coditel besloten heeft om dit kanaal voor zichzelf te schrappen, moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Coditel richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Coditel geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces¹⁹. In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Coditel te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Coditel 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.
55. Voor wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Coditel acht de VRM 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.

de wijzigingen. Bij kleinere wijzigingen, worden begunstigden ten minste 3 maanden van te voren in kennis gesteld met daarbij beschrijving op hoog niveau van de impact en met een structuur van de documentatie. [De SMP operator] zal een gedetailleerde impact en documentatie bezorgen 1 maand voor het begin van de wijzigingen."

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

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

²⁰ §936 van de CRC-beslissing: "Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door de VRM goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigden over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken."

56. Voor wat betreft het beheer van analoge kanalen bestaat er een groter risico voor de begunstigden. Aangezien het analoge aanbod een pure doorverkoop van het bestaande aanbod van Coditel inhoudt²¹, wil dit zeggen dat de begunstigden over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moet beschikken.
57. Het toevoegen van een analoog kanaal kan de begunstigde dus voor aanzienlijke problemen stellen 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 Coditel 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.
58. 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 analoog kanaal kan hebben op het volledige aanbod van de begunstigde. Het zou niet redelijk noch proportioneel zijn, mocht het niet tijdig kunnen beschikken over de rechten van één analoog kanaal het volledige aanbod van een begunstigde kunnen blokkeren. Het toevoegen van een analoog 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.

²¹ Zie §797 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 bevatten."

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

59. Voor wat betreft het schrappen van een analoog 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 Uutfaseren van het analoge aanbod

60. Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Coditel. Zoals de CRC-beslissing bepaalt, zal in het geval dat Coditel 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.

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

61. Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Coditel 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 Coditel ertoe dergelijke ingrijpende wijzigingen op hetzelfde moment aan de begunstigden te laten weten als aan zijn eigen retail afdeling. Zoals Belgacom correct opmerkt, is het niet altijd even duidelijk wanneer deze informatie binnen de retail afdeling 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 afschakeling, moet in een gepaste kennisgevingstermijn voorzien worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de contentleveranciers moeten herzien, alsook de klantrelatie met de bestaande analoge eindklanten, en er zal voldoende tijd moeten zijn om belangrijke strategische keuzes te maken en om alternatieve oplossingen voor hun klanten uit te werken. In dat opzicht meent de VRM dat een kennisgevingstermijn van zes maanden gerechtvaardigd en proportioneel is²⁴.
62. 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 Coditel 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.

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

63. Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Coditel wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Coditel van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan hij dit altijd bekend maken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of voordat 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 Coditel's recht om te stoppen met het analoge aanbod niet aangetast en verliezen de potentiële alternatieve operatoren geen aanzienlijke sommen geld aan een product dat op korte termijn wordt afgeschaft.
64. 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 Coditel een redelijke kennisgevingstermijn van zes maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²⁵.

4.1.3 Conclusie

65. De CRC-beslissing schrijft als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden voor na de goedkeuring van de VRM voor gewijzigde configuraties van het aanbod. Indien de impact van de wijzigingen op de begunstigde minimaal is dan is een periode van drie maanden toegestaan. De bepalingen in het referentieaanbod moeten hiermee gealigneerd worden.
66. De volgende notificatietermijnen moeten in het referentieaanbod opgenomen worden:
- Toevoegen digitale zender: twee maanden
 - Toevoegen analoge zender: zes maanden
 - Schrappen digitale zender: twee maanden
 - Schrappen analoge zender: twee maanden

²⁵ Overeenkomstig §§ 936 en 1039 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

- Uitmaken analoge aanbod: zes maanden
67. Deze notificatietermijn begint te lopen als de begunstigde en de VRM schriftelijk van de wijziging op de hoogte gesteld worden.
 68. 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 bijhorende som heeft gestort.
 69. Coditel moet in elk geval zijn verplichting tot non-discriminatie nakomen. Dit wil zeggen dat, ongeacht de toepasselijke notificatietermijnen, hij de begunstigde op de hoogte moet brengen van op til zijnde wijzigingen aan zijn aanbod van zodra hij zijn eigen retail afdeling daarvan op de hoogte brengt. De non-discriminatieverplichting zorgt er op die manier voor dat de begunstigde gelijktijdig met Coditel zijn eigen eindklanten op de hoogte kan stellen van eventuele wijzigingen.

4.2 Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS systeem)

4.2.1 Probleemstelling

70. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS-systeem²⁶ op drie verschillende wijzen te implementeren²⁷.
71. 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 begunstigden²⁸ 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.

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.

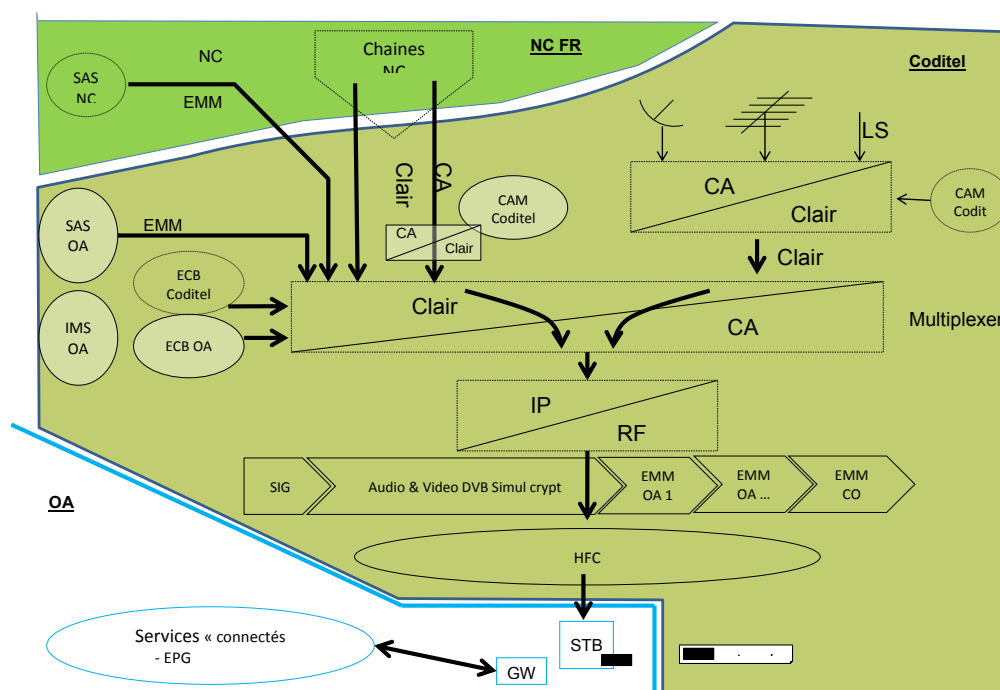
²⁷ Zie paragraaf §894 van de CRC beslissing van 1 juli 2011: "De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen."

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).

72. Waar Telenet³¹ ervoor heeft gekozen om de begunstigten zelf hun CAS te laten selecteren, uitbouwen en beheren, maken Coditel³² en Tecteo³³ zelf deze keuze in plaats van de begunstigten. Het voorstel van Tecteo en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigten. 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).



Figuur 1 : CAS voorstel van Coditel

73. Het risico bestaat dat in het voorstel van Tecteo 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 begunstigten.
74. Mobistar vraagt bovendien in haar reactie op de ontwerpbeslissing de implementatie van een CAS-systeem via Simulcrypt dat ingezet kan worden op de verschillende kabelnetwerken.

³¹ Referentieaanbod Telenet - sectie 3.1.3.

³² Coditel referentieaanbod – sectie 2.2.1.

³³ Tecteo referentieaanbod - secties 2.2.1 en 2.2.2.

4.2.2 Analyse

75. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat het referentieaanbod "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen³⁴. In die zin vindt de VRM 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.
76. De VRM vindt dat het voorstel van Coditel teveel drempels opwerpt die de concurrentie zouden belemmeren:
- 76.1. Er wordt aan de begunstigden een verplichting opgelegd om de CAS-leverancier van Coditel 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.
- 76.2. 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.
77. Coditel stelt dat de veiligheid van het systeem in gedrang zou kunnen komen en gebruikt dat om zijn keuze en de daaraan verbonden beperkingen te rechtvaardigen. De "content security" kan volgens Coditel gecompromitteerd worden indien het door de begunstigde geïntroduceerde CAS-systeem gehackt zou worden omdat het onvoldoende veilig is. Dit argument is te weerleggen door zich te baseren op de DVB-C standaarden die gebruikt worden om de TV-beelden te encoderen en versleutelen.

³⁴ Paragraaf §941 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."

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

78. Het is belangrijk om erop te wijzen dat de Simulcrypt-standaard deel uitmaakt van de technische standaarden voor TV-diensten, zij het langs de satelliet, langs de TV-antenne of langs de kabel. Bij het ontwikkelen van deze technische standaarden werd er vanaf het begin mee rekening gehouden dat het transportmedium (lucht en ruimte in het geval van satelliet TV en terrestrische TV en coaxiale kabel in het geval van kabel TV) gedeeld moet worden door verschillende aanbieders. Dit spreekt natuurlijk voor zich in het geval van satelliet TV en terrestrische TV, maar het is eveneens van toepassing bij kabelnetwerken waar het transportmedium (de coaxiale kabel) de eigendom is van de kabeloperator. Door het aanbieden van diensten werd de kabeloperator ook een dienstenverdelers. Zo is historisch de idee gegroeid dat het kabelnetwerk slechts één verdeler kan dienen. Maar technisch gezien, is al sinds het begin van de standaardisatie voorzien dat de kabelinfrastructuur gedeeld kan worden door verschillende dienstenverdelers. Doordat Simulcrypt ingebed is in de gestandaardiseerde normen, is er bovendien een gegarandeerde interoperabiliteit tussen de verschillende CAS-systemen.
79. 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 Coditel 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 CAS-systeem (Nagra, NagraMerlin, Viaccess,...) en het gebruikte transportmedium (kabel, satelliet, ...).
80. 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 CAS-systeem in het publieke netwerk;
 - Het definiëren van de toegangscriteria van elk kanaal;
 - Het beveiligd transporteren van de encryptiesleutel naar de settopbox met regelmatige updates;
 - Het beveiligd transporteren van de privileges per gebruiker naar elke settopbox.

81. 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-interface³⁵ en ingewikkelde IT-systemen zijn nodig) en laat dus een snellere en vlottere implementatie toe.
82. 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 voort te stimuleren.
83. 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 smartcards;
 - Alle logistieke processen rond smartcards.
84. Daarnaast laat het gebruik van een eigen CAS-systeem de alternatieve operator toe om een zelfde oplossing (decoder en interface op deze decoder) uit te werken voor al zijn klanten op de verschillende kabelnetwerken en om alle mogelijkheden van dat CAS-systeem 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.
85. De Simulcrypt-benadering is goed ingeburgerd na meer dan 10 jaar wijdverspreid gebruik. De kans is groot dat die nog vele jaren zal gebruikt worden aangezien toekomstige evoluties (zoals de Docsis Set-Top Gateway) vooral kabelspecifieke benaderingen voor toegangscontrole in kabelnetwerken behandelen. Maar deze initiatieven raken niet aan de universele standaard en zijn er zelfs combineerbaar mee. Meer nog, ze beogen eigenlijk een eenvoudigere integratie van bijkomende CAS-systemen.

³⁵ 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 Coditel. 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.

86. 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 smartcards 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-verkoper, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het bekomen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de alternatieve operator een duidelijk competitief nadeel.
87. 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 vooraf bepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie beland om goede voorwaarden en tarieven te bekomen.
88. In het geval de alternatieve operator 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 alternatieve operator.
89. Op gebied van content security zijn er vandaag voldoende CAS-systemen commercieel beschikbaar die afdoende beveiliging bieden. De content kan op geen enkele manier bedreigd worden, zolang het voor de begunstigten geïntroduceerde systeem aan de gangbare industrienormen terzake voldoet. Daarnaast wijst Mobistar erop dat vandaag, door de implementatie van controlewoord protectie in combinatie met chipset pairing³⁶ 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.

³⁶ Er wordt door de operator een link gelegd tussen de chipset in de smartcard en de decoder. Enkel wanneer de juiste smartcard in dat specifiek toestel zit, zal het CAS-systeem de klant toegang geven tot de content.

90. 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 gevaar komt. En zelfs Tecteo erkent impliciet dat de optie om de uitbouw en het beheer van het CAS-systeem aan de alternatieve operator over te laten wel degelijk haalbaar is, en bovendien sneller te implementeren dan de kloonoplossing die Tecteo zelf wou implementeren.
91. Op basis van de bovenstaande elementen is de VRM van mening dat elke alternatieve operator een eigen CAS-systeem moet kunnen selecteren en beheren die via Simulcrypt geïntegreerd wordt met het netwerk van de kabeloperator. Het feit dat Tecteo/Brut    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.
92. De VRM is daarnaast van mening dat de alternatieve operator een CAS-systeem moet selecteren dat aan de industrieel gangbare normen op gebied van beveiliging voldoet. In geval van betwisting hierover kan de VRM, indien gewenst, als bemiddelaar optreden.
93. Naast het Nagra systeem gebruikt door de SMP-operatoren kunnen bijvoorbeeld de CAS-systemen van Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (niet-exhaustieve lijst) als voldoende veilig worden beschouwd.

4.2.2.2 Geen beperking van het aantal CAS systemen

94. De VRM acht het noodzakelijk om verder in te gaan op de redelijkheid van de verplichting om elke begunstigde een eigen CAS-systeem en CAS-verkoper te laten kiezen.

95. Het zou een belemmering van de concurrentie zijn moesten alle begunstigden dezelfde CAS-verkoper moeten gebruiken. Deze begunstigden moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS-systeem. In de praktijk zal ervoor moeten worden gezorgd 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' alternatieve operator 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 begunstigden om te kunnen werken met een eigen CAS-systeem zodat zij de commerciële vrijheid behouden om te kunnen differentiëren en zodat er evenwichtige onderhandelingen kunnen gevoerd worden met de verschillende mogelijke CAS-verkopers.
96. Dit is een proportionele maatregel, aangezien er geen beperking in de DVB Standaard aanwezig is wat het aantal CAS-systemen via Simulcrypt betreft. In bepaalde satellietnetwerken (zoals Hotbird) worden populaire zenders (bv. CNN) via DVB Simulcrypt tot zeven maal op een verschillende manier versleuteld. Zoals eerder reeds uitgebreid omschreven, is er door de inbedding van Simulcrypt in de TV-standaarden geen enkele technische reden waarom dit niet via kabel mogelijk zou zijn.
97. Ook wat de beveiliging van content betreft is dit een gerechtvaardigde maatregel. Het gaat immers over een oplossing die voldoende beveiliging bevat om het risico tot een minimum te beperken. Daarnaast is in mechanismes voorzien om de veiligheid parameters snel aan te passen wanneer er een bedreiging is, waardoor de impact van een bedreiging minimaal blijft. Bijgevolg voldoet elke CAS-aanbieder met een uitgebreide referentielijst van installaties aan de voorwaarden voor een CAS-implementatie.

4.2.2.3 *Gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende netwerken*

98. Mobistar heeft tijdens de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing duidelijk zijn interesse bevestigd om diensten te gaan aanbieden 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 hij drie verschillende CAS-systemen moet aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.
99. Door de uitgebreide standaardisatie 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 kabeloperators gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB) standaard, die ook voor satelliet en terrestriële omroep gebruikt wordt. Daardoor zit het concept van interoperabiliteit ingebed in de standaarden, reeds van in de conceptiefase van deze standaarden. Het principe van interoperabiliteit is veel meer ingeburgerd bij satelliet en terrestriële omroep, maar de basisprincipes (“het transportmedium moet gedeeld worden” en “elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft”) zijn dezelfde voor kabel.
100. 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.

101. Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde TV-decoder³⁷ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. Door zelf het CAS-systeem te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigten 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 alternatieve operator in dat geval moet investeren in drie verschillende CAS-systemen. Het is niet gegarandeerd dat bijvoorbeeld het subscriber management system³⁸ van de ene CAS-leverancier kan functioneren met een Simulcrypt-module³⁹ 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.
102. Ook de interfaces tussen het IT-systeem van de begunstigde (bijvoorbeeld zijn klanten-, modem-, of decoderdatabase) en de drie CAS-systemen moeten ontwikkeld worden. Het is al eerder vermeld dat het ontwikkelen van dergelijke interfaces altijd maatwerk is, met een aanzienlijke kans op fouten in de ontwerpfase en een lange testperiode om deze fouten te corrigeren. Het verplicht gebruiken van drie verschillende CAS-systemen zorgt er dan voor dat deze IT-ontwikkelingen verdriedubbelen.

³⁷ 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.

³⁸ Dit controleert de toegangsrechten van elke eindklant.

³⁹ Dit stemt de beelden af op de verschillende toegangsrechten van de eindklanten.

103. Het zou dus bijzonder inefficiënt zijn voor een alternatieve operator om driemaal te moeten investeren in een systeem dat eigenlijk geschikt is om op de verschillende netwerken te gebruiken. Op basis van de bovenstaande elementen is er volgens de VRM geen enkele reden om de vraag van Mobistar te weigeren. Een alternatieve operator moet zijn CAS-systeem dus op de verschillende kabelnetwerken kunnen gebruiken.

4.2.3 Conclusie

104. De begunstigde 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 Coditel.
105. De bijkomende voorwaarden opgelegd aan de integratie, zoals de beperking aangaande het verplicht gebruik door de verschillende begunstigten 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

106. Per brief⁴⁰ van 16 augustus 2012 hebben leden van de werkgroep al een aantal opmerkingen gemaakt bij onderdelen van het ontwerp voor referentieaanbod van Coditel die handelen over de certificatie van materiaal en technici.

⁴⁰ Brief van het BIPT van 16 augustus 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

107. Het gaat meer bepaald over de volgende onderdelen: sectie 1.2.⁴¹, 2.4.⁴², 2.4.1.⁴³ en 2.4.5.⁴⁴. Daarin stelt Coditel dat de interne bekabeling en de configuratie van de eindapparatuur onder de verantwoordelijkheid valt van de begunstigde en dat dergelijke installaties door gecertificeerde technici moeten uitgevoerd worden, alvorens de diensten kunnen geleverd worden.
108. Daarenboven bevatten hoofdstuk 2.4 aangaande de installaties bij de klant (met name de secties 2.4.1⁴⁵ en 2.4.5⁴⁶) en sectie 3.2.3⁴⁷ een aantal elementen die moeten uitgebreid worden om dit referentieaanbod te vervolledigen.
109. In zijn reactie op de consultatie 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 Coditel.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van de technici

110. In de secties 1.2, 2.4.1. en 2.4.5. wordt gesteld dat de begunstigde en zijn technici zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle techniekers van de begunstigde voorafgaand door Coditel gecertificeerd moeten worden. Het gevolg van deze bepalingen is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.

⁴¹ "De binnenhuisbekabeling stroomafwaarts van de NIU en de bijbehorende contactpunten zullen onder de verantwoordelijkheid van de OA vallen, onder voorbehoud van een overeenkomst met de eigenaar van die bekabeling." (vrije vertaling)

⁴² "Voor de installatie van een eindabonnee nadat deze heeft ingetekend voor een doorverkoop aanbod zal de OA de regels en certificaties van Coditel in acht moeten nemen" (vrije vertaling)

⁴³ "De interne configuratie van de apparatuur en van de bekabeling van de eindklant komt ten laste van de OA" (vrije vertaling)

⁴⁴ "De installateurs van de OA zullen gecertificeerd moeten zijn in overeenstemming met de procedure die beschreven is in bijlage 6.8." (vrije vertaling)

⁴⁵ "Deze moet de verplichtingen die Coditel stelt naleven om geen storingen te veroorzaken op het HFC-netwerk van Coditel." (vrije vertaling)

⁴⁶ "De installateurs van de OA zullen gecertificeerd moeten zijn in overeenstemming met de procedure die beschreven is in bijlage 6.8." (vrije vertaling)

⁴⁷ "De digitale decoders (STB) die worden gebruikt, zullen moeten voldoen aan de DVB-specificaties en compatibel zijn met het in aanmerking genomen CAS-systeem. De STB's zullen ook compatibel moeten zijn met de netwerkstructuur van Coditel, mits er een aanvaardingstest wordt doorgevoerd." (vrije vertaling)

111. In zijn brief van 16 augustus 2012, opperde het BIPT een tijdelijke oplossing voor een gebrek aan gecertificeerde technici: *“Wanneer het over de toegang tot het digitale TV-platform of de doorverkoop van breedbandtoegang gaat, moet er een voorlopige oplossing voorzien worden [...]. Want een dergelijke certificatieprocedure zou het tijdstip van effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk kunnen uitstellen en dus de concurrentie belemmeren. Een voorlopige oplossing zou kunnen bestaan uit het uitvoeren van bestellingen van begunstigten door de technici van Coditel.”* In zijn antwoord van 27 oktober 2012 is Coditel akkoord gegaan met het invoeren van een dergelijke tijdelijke oplossing.
112. Coditel moet een aantal bijkomende maatregelen voorzien om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt en zodat eventuele tijdelijke maatregelen, zoals in de voorgaande paragraaf beschreven, van zo kort mogelijke duur zijn:
- 112.1. De certificaties moeten starten voordat de implementatieperiode afgerond is zodat de begunstigde onmiddellijk daarna kan starten met het uitvoeren van installaties;
 - 112.2. Er moeten voldoende certificatiesessies voorzien worden;
 - 112.3. Technici die reeds beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen. Een begunstigde mag dus niet verhinderd worden om technici van onderaannemers te gebruiken die reeds gecertificeerd werden;
 - 112.4. De certificatieprocedure mag niet discriminerend zijn tussen de technici van Coditel en die van de begunstigten.
113. Het voorzien van 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 begunstigten onmiddellijk gebruik kunnen maken van het referentieaanbod wanneer dat operationeel is en dat de doelstellingen van het regelgevende kader bevorderd worden.⁴⁸
114. Coditel mag trouwens niet verbieden dat een begunstigde werkt met dezelfde onderaannemers als Coditel zelf. Het werken met dezelfde onderaannemers is immers efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Coditel netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus soortgelijke handelingen voor zowel Coditel als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.

⁴⁸ Overeenkomstig artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

115. Coditel heeft in haar consultatiereactie toegezegd om tijdig te starten met een dergelijke certificatie zodat er geen vertraging wordt opgelopen:

"Coditel zal met de certificatie beginnen voordat het systeem wordt toegepast, zodat de begunstigde met de installaties kan beginnen zodra het systeem bruikbaar is:

- Er zullen voldoende certificatiesessies worden gepland;*
- De technici die over een certificaat beschikken hoeven de sessie niet over te doen;*
- De sessies maken geen onderscheid tussen de installateurs van Coditel-producten en die van de begunstigten." (vrije vertaling)*

4.3.2.2 Certificatie van de modem en de TV-decoder

116. Alvorens de modems en de decoders van de begunstigten toegang kunnen krijgen tot het netwerk van Coditel, moeten zij gecertificeerd worden. Deze certificatietesten zijn gelieerd aan de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigten in het referentieaanbod⁴⁹.
117. Wat de modem betreft zegt het referentieaanbod in hoofdstuk 3.2.3 dat een certificatie door het onafhankelijk bureau Excentis op basis van de EuroDocsis standaard volstaat, maar een bijlage verstrekt in de consultatiereactie van Coditel voorziet interoperabiliteitstesten in een Coditel labo voor zowel de modem als de TV-decoder. 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 Coditel, vindt de VRM het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigten of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de vereiste tests van Coditel eveneens uitvoeren.

⁴⁹ Hoofdstuk 3.2.3 : "Levering en certificatie van de eindapparatuur" :

"De digitale decoders (STB) die worden gebruikt, zullen moeten voldoen aan de DVB-specificaties en compatibel zijn met het in aanmerking genomen CAS-systeem.

De STB's zullen ook compatibel moeten zijn met de netwerkstructuur van Coditel, mits er een aanvaardingstest wordt doorgevoerd.

De breedbandinternetmodems zullen Eurodocsis 3.0. moeten zijn. De modems zullen gevalideerd moeten worden door Excentis." (vrije vertaling)

118. Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt de VRM de bezorgdheid van Coditel 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 begunstigten op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren.
119. De VRM 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 Coditel zelf, waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. De VRM ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan.
120. De VRM meent dat Coditel al voldoende middelen in handen heeft om begunstigten te verhinderen foutief gecertificeerde modems en TV-decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Coditel in zijn certificatie procedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en TV-decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

4.3.3 Conclusie

121. De VRM acht de voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de technici door Coditel moeten opgenomen worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt. Daarnaast is de VRM van mening dat het werken met een extern onafhankelijk certificatiebureau voldoende garantie geeft wat betreft de certificatie van de modem en de decoder.

4.4 De overdraagbaarheid van de overeenkomsten

4.4.1 Probleemstelling

122. Coditel vermeldt geen modaliteiten met betrekking tot de overdraagbaarheid van de overeenkomst in haar referentieaanbod. Het verbieden van de overdraagbaarheid van de overeenkomst kan een barrière vormen tegen een consolidatie in de sector en kan de normale concurrentiële werking van de markt belemmeren.

4.4.2 Analyse

123. Het referentieaanbod van Coditel vermeldt niets met betrekking tot een mogelijke vorm van overdraagbaarheid van de overeenkomsten. Dit wil zeggen dat het referentieaanbod onvolledig is, wat onduidelijkheid en onzekerheid creëert voor geïnteresseerde operatoren.
124. Nochtans zijn er tal van situaties waarin de overdracht van overeenkomsten zich voordoet en kan bijdragen tot de creatie van nieuwe stimulansen voor de markt. Als voorbeeld verwijst de VRM naar de situatie waarin een begunstigde, die klant is bij Coditel, fuseert met een andere begunstigde of wordt overgenomen.
125. Het feit om elke overdracht van het contract aan een derde te verbieden (die de activiteiten of het kapitaal van de begunstigde geheel of gedeeltelijk zou overnemen) lijkt overdreven ten opzichte van de doelstellingen van het regelgevingskader⁵⁰: het is een rem op de ontwikkeling van de concurrentie, en met name een belemmering voor de ontwikkeling van de alternatieve operatoren. Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische communicatiesector, vaak voorkomende feiten waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Coditel en de begunstigde niet aantasten.
126. Het verbod op overdracht van de overeenkomst druist ook in tegen de belangen van de eindgebruikers, die gedwongen zouden kunnen worden om de kosten te dragen, of op z'n minst, het ongemak te ondergaan dat gepaard gaat met deze verbreking van het wholesalecontract. In die zin is het ook onduidelijk wat er gebeurt met betrekking tot de eindklant indien er toch een overname/fusie zou plaatsvinden van de begunstigde door een derde. Deze bepaling creëert dus onduidelijkheid en onzekerheid over de gevolgen voor de eindklant en is in strijd met de doelstellingen van het regelgevend kader⁵¹.

⁵⁰ Zie artikel 8 van de Kaderrichtlijn

⁵¹ Zo bepaalt artikel 8, 4, c), van de Kaderrichtlijn: "De nationale regelgevende instanties bevorderen de belangen van de burgers van de Europese Unie, onder meer op de volgende wijze: c) zij waarborgen de consument een hoog niveau van bescherming bij zijn transacties met leveranciers [...]."

127. Overeenkomstig de praktijk van Belgacom⁵², vindt de VRM het redelijk dat Coditel, indien gewenst, van de overnemende partij bijkomende voorwaarden kan eisen, zoals bijvoorbeeld het verkrijgen van een schriftelijke bevestiging aangaande het nakomen van de bepalingen van het contract. Deze voorwaarden mogen echter het principe zelf van de overdraagbaarheid van de overeenkomst niet teniet doen. Ook in het referentieaanbod van Tecteo wordt er in het geval van overnames en fusies expliciet in de mogelijkheid om het contract over te dragen voorzien⁵³.

4.4.3 Conclusie

128. De VRM is van mening dat een sectie “overdraagbaarheid” dient ingevoegd te worden in het referentieaanbod van Coditel. Deze sectie mag echter niet gebruikt worden om niet noodzakelijke barrières op te werpen of op onredelijke wijze een overname of fusie te bemoeilijken.

4.5 De doorverkoop van de overeenkomst aan de andere operatoren

4.5.1 Probleemstelling

129. In zijn reactie op de openbare raadpleging stelt Mobistar dat het mogelijk moet zijn om de bestaande, door Coditel geleverde televisie- en breedbandproducten, door te verkopen aan andere operatoren.

4.5.2 Analyse

130. 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 Coditel, lijkt het de VRM wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.

⁵² Zie referentieaanbod Belgacom WBA VDSL2, annex 1 GT&C, punt 15.3.

⁵³ Zie referentieaanbod Tecteo betreffende de doorverkoop van het analoge aanbod, de toegang tot een platform voor digitale televisie en de doorverkoop van breedband, punt 3.2.5 “overdracht van het contract”.

⁵⁴ Voor wat betreft de contractuele situatie verandert er immers niets voor Coditel 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.

131. De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopkanalen van een andere operator kan gebruiken om zijn producten aan de man te brengen. Zo kan de begunstigde op relatief eenvoudige wijze een aanzienlijk groter publiek bereiken. De doorverkoop van producten aan andere operatoren is een wijd verspreide praktijk in de telecomsector (zo verkopen bv. Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van BASE en Generation MTV van Proximus).
132. Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Coditel. De rechten en plichten die tussen Coditel 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 Coditel en de begunstigde.
133. Als de begunstigde een doorverkoopsovereenkomst wil sluiten met een derde operator zal hij er wel voor moeten zorgen dat hij over de nodige auteursrechtelijke toestemmingen beschikt. De begunstigde blijft, in overeenstemming met de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en het referentieaanbod, verantwoordelijk voor het hebben van alle nodige contentrechten.

4.5.3 Conclusie

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

⁵⁵ Het verbieden hiervan daarentegen beperkt de concurrentie eerder en ligt niet in lijn met de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

4.6 Overzicht van analoge en digitale kanalen

4.6.1 Probleemstelling

135. In sectie 2.1.3. en 2.2.3 van zijn referentieaanbod geeft Coditel een overzicht van de analoge en digitale zenders. Hierbij 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

136. Mobistar heeft in zijn reactie op het ontwerp van beslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale TV-kanalen:
- 136.1. Er moet in 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.
 - 136.2. De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.
 - 136.3. Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...) Tecteo moet hem inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.
137. Belgacom stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing dat hij binnen 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing wil dat 'de kabeltelevisieoperator een exhaustief overzicht publiceert met alle analoge radio- en televisiekanalen 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.

138. 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 klanten voldoende kan informeren.
139. Het uitzendraster van Coditel komt ongeveer overeen met wat gevraagd wordt door de operatoren. Er ontbreekt nog wel een opsomming van de gemeentes waarin elk kanaal wordt uitgezonden.
140. Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieplichting die op Coditel rust, is het niet meer dan logisch dat Coditel 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 te kunnen stellen. In die zin moeten ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1 van deze beslissing (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.
141. 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 codering 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 Coditel.⁵⁶

⁵⁶ Overeenkomstig paragraaf 881 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 169)."

4.6.3 Conclusie

142. Coditel moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) op zijn website plaatsen binnen de 30 dagen na de publicatie van de beslissing. Coditel moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden.
143. Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Ten slotte moet Coditel op transparante en overzichtelijke wijze de noodzakelijke informatie over zijn kanalen verschaffen met betrekking tot 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

144. De door Coditel 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 door de resource manager van Numericable France aan de verschillende dienstenverdelers op het netwerk van Coditel, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.
145. Deze VoD-functionaliteit kan enkel gebruikt worden indien er een contract⁵⁷ wordt gesloten tussen de begunstigde, Coditel en Numericable France betreffende het gebruik van de videoserver, in tegenstelling tot een oplossing waarbij VoD over IP aangeboden wordt. Dit is een gevolg van de specifieke VoD-implementatie bij Coditel waar Numericable France het beheer van het VoD-netwerk uitvoert voor de inhoud die de begunstigde wil aanbieden⁵⁸.

⁵⁷ Sectie 2.2 digitale televisieaanbod: "De VoD-netwerkmiddelen worden rechtstreeks beheerd door 'resource manager' van Numericable France. Er zou een interface met deze 'resource manager' tot stand moeten worden gebracht. Er zal dus voor dat punt onderhandeld moeten worden over specifieke overeenkomsten, die bereikt moeten worden tussen de OA, Coditel en Numericable France. Het is dus onder voorbehoud van een eventueel akkoord met Numericable France (dat vandaag niet bestaat) dat deze elementen verder in het referentieaanbod worden voorgesteld." (vrije vertaling)

⁵⁸ Sectie 2.1.1 Technische architectuur en limieten van verantwoordelijkheid : "De VoD zal worden gerealiseerd enerzijds door een interface tot stand te brengen tussen de VoD-servers van de OA en de infrastructuur voor VoD-distributie en QAM van Coditel en anderzijds door de RTSP-interfacing van de resource manager van de l'OA met de resource manager van Numericable France." (vrije vertaling)

146. 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 begunstigten eerder “content providers” die hun VoD-content aanbod laten beheren op het VoD-systeem van Telenet. De voorstellen van Tecteo en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijhorende onderdelen zelf moet opbouwen⁵⁹.
147. Rekening houdend met het principe van de technologische neutraliteit⁶⁰ 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 (en Numéricable France)

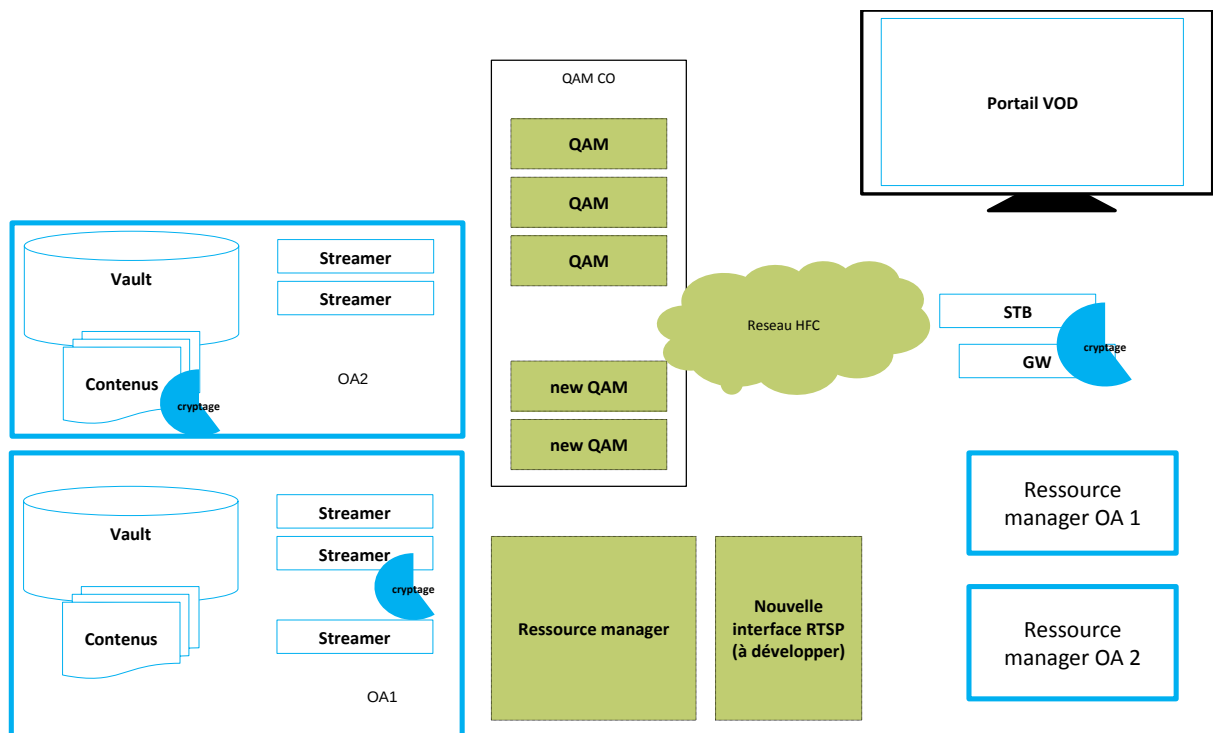
148. In het voorstel van Coditel is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD-architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers (“streamers”). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁶¹ en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator. Coditel beheert enkel de apparatuur (“Edge QAMs”) die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Deze aanpak vereist een vrij complexe en dure integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de “resource manager” van de kabeloperator (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk), in casu Numericable France.

⁵⁹ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

⁶⁰ Overeenkomstig overweging 31 van de Kaderrichtlijn.

⁶¹ Een voorzichtige schatting voor de kostprijs van deze streamers is ongeveer €150 per stream, maar een streamer wordt gebouwd op een capaciteit van enkele honderden gelijktijdige streams. Met andere woorden, de investeringskost van één enkele streamer is een veelvoud van €15.000.

149. De door Coditel 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 Numericable France. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijhorende 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.



Figuur2 : VoD-oplossing Coditel

150. De VoD-implementatie bij Coditel werpt een bijkomende toetredingsdrempel op aangezien Coditel geen eigen VoD-server heeft en geen VoD aanbiedt, moet het een beroep doen op Numericable France. Omdat Numericable France geen enkele verplichting heeft ten opzichte van Coditel of de begunstigde van Coditel, kan Coditel een begunstigde niet garanderen dat deze toegang zou krijgen tot de VoD-servers van Numericable France. Coditel bevestigt in haar consultatiereactie dat Numéricable France haar verzekerd heeft dat de openstelling van het VoD-platform aan een Belgische alternatieve operator op dezelfde manier zal gebeuren als tussen Numéricable France en Coditel.

151. Gezien de complexiteit en verscheidenheid van de verschillende oplossingen die door kabeloperatoren worden voorgesteld, wil Mobistar VoD 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.
152. De VRM 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.
153. De VRM is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt, bv. 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

154. 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, ...
155. VoD over edge QAM (zoals Coditel 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 breedband 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.

156. Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁶², VooMotion van Tecteo) om VoD, opgenomen programma's en lineaire TV aan te bieden op tablets en smartphones (multi-screen optie). Ook Mobistar maakt van breedband gebruik om VoD aan te bieden in combinatie met haar 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 wat de SMP-operatoren betreft, aangezien deze oplossing zo goed als geen investeringen noch handelingen van hun zijde vereist.
157. VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Coditel en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Coditel 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.
158. 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 weinig 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 efficiëntste 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.

⁶² 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 meldde zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."

159. 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 8GB⁶³ per film, wil dit zeggen dat de eindklant max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100GB. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes online te bekijken, grote bestanden te downloaden, ... dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat de kabeloperator een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail en de wholesale klanten.
160. 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 Coditel op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen genieten van de VoD-functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retail afdeling van Coditel opgelegd.

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

161. Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan de VRM 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 Coditel.

4.7.3 Conclusie

162. De VRM 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.
163. De VRM 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 wholesale oplossing uitwerken.
164. 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 m.b.t. VoD-verkeer.

4.8 Interactiviteit

4.8.1 Probleemstelling

165. Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, TV widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.
166. In haar reactie op het ontwerp van beslissing heeft Mobistar gesteld dat het onaanvaardbaar is dat Coditel 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.

167. Mobistar vraagt zich daarnaast af of de TV-beelden ook voor diensten zoals catch-up TV⁶⁴ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multi-screen toepassingen⁶⁵ gebruikt kunnen worden.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 De scope van de interactieve diensten

168. Het doel van de opgelegde verplichting is dat de alternatieve operatoren toegang zouden hebben tot een wholesaleproduct dat functionaliteiten omvat die gelijkwaardig zijn aan degene die de kabeloperator levert voor zijn retaaldiensten⁶⁶. 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 inclusief⁶⁷.
169. 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 1004 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

“Ten eerste merkt de VRM 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 (alook 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.”

⁶⁴ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

⁶⁵ Bekijken van TV-beelden via verschillende schermen zoals tablets, smartphones, draagbare TV's en natuurlijk TV-toestellen.

⁶⁶ CRC-Beslissing van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 “non-discriminatie”.

⁶⁷ Overeenkomstig §881 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 169).”

170. Op basis van bovenstaande elementen beslist de VRM dat Coditel de benodigde informatie moet geven over het retour pad waardoor begunstigden hun eigen interactieve diensten kunnen ontwikkelen en aanbieden.

4.8.2.2 *Hergebruik TV-beelden voor multiscreendiensten, opname in het netwerk en herbekijken van onlangs uitgezonden programma's*

171. Wat het hergebruiken van de TV-beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen betreft (bv. via de Yelo-applicatie van Telenet of de VooMotion-applicatie van Tecteo), is een hercodering⁶⁸ van de TV-beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigden deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.
172. Wat het hergebruik van de TV-beelden voor een opname in het netwerk (nPVR⁶⁹) 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 aangezien zij reeds beschikken 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.

⁶⁸ 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.

⁶⁹ nPVR: network Personal Video Recorder.

173. 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 VoD-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 actualiteitsprogramma's een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het TV-product aantrekkelijker maakt.
174. 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.
175. Dergelijke producten zijn bovendien noodzakelijk om te voldoen aan het veranderende kijkgedrag van de eindgebruiker, want het TV-kijken wordt steeds meer een individuele, interactieve belevenis waarbij de omroepinhoud die traditioneel enkel te bekijken viel op televisie nu ook beschikbaar is op andere apparaten (computer, tablet, smartphone, ...) zowel wat lineair kijken als opvragen van opnames betreft.
176. Indien de alternatieve operatoren deze beelden niet mogen 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.

177. Op basis van bovenstaande elementen is de VRM 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.
178. De VRM 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:
- 178.1. 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 multiscreen toepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.
- 178.2. Ten tweede eist de VRM dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.
179. Bijgevolg vraagt de VRM aan Coditel 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

180. Coditel moet de benodigde informatie betreffende het retour pad publiceren in zijn referentieaanbod zodat de begunstigden hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.
181. 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

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

183. In secties 2.3.2 “Description de l’offre”⁷⁰ en 3.2.6 “Maintien des profils d’utilisation”⁷¹ bespreekt Coditel de aangeboden breedbandprofielen en de bijhorende voorwaarden. De VRM heeft opmerkingen betreffende de alignering tussen de retail en wholesale profielen en de aanpassingen van deze profielen.
184. Daarenboven geeft Coditel de indruk dat het eenzijdig zijn referentieaanbod betreffende de doorverkoop van breedbandinternet kan aanpassen, zoals het aanpassen van parameters⁷² of het verwijderen van bestaande profielen⁷³.

4.9.2 Analyse

185. 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 één of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁷⁴ 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 (bv. Spotify, Youtube).
186. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Coditel voor wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 991:

“De dienst voor doorverkoop van abonnementen [moet]: [...] 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

⁷⁰ “Het doorverkoopaanbod bestaat uit 3 profielen en 3 opties. Het is mogelijk dat bepaalde profielen afgeschaft zullen worden.” (vrije vertaling)

⁷¹ “De OA zal de vastgestelde gebruiksprofielen in acht moeten nemen, alsook de regels inzake gebruik die bepaald zijn voor de gedeelde middelen van het netwerk van Coditel.” (vrije vertaling)

⁷² “De profielen en opties zullen geregeld wijzigingen kunnen ondergaan.” (vrije vertaling)

⁷³ “Het is mogelijk dat bepaalde profielen afgeschaft zullen worden.” (vrije vertaling)

⁷⁴ Ter verduidelijking: een niet door Coditel aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Coditel aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen. [...]”

187. De CRC-beslissing legt dus op dat de doorverkochte abonnementen op technisch vlak identiek moeten zijn aan de retail profielen, maar daarnaast heeft de begunstigde ook de mogelijkheid om te differentiëren.

188. Het valt echter op dat de verschillende beschikbare wholesale profielen verschillen van de retail profielen. Dit is niet voldoende om te beantwoorden aan de verplichtingen uit de CRC-beslissing van 1 juli 2011 aangezien dit stelt dat de aangeboden wholesale profielen tenminste identiek moeten zijn aan de bestaande retail profielen⁷⁵. Coditel moet in deze zin zijn wholesaleaanbod in overeenstemming brengen met haar retailaanbod.

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

189. Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft de VRM aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Coditel (de historische nog actieve en de actuele verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigten zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan.

190. In de raadpleging over de ontwerpbeslissing merkt Coditel op dat er inderdaad een evolutie is van de retailprofielen ten opzichte van de wholesaleprofielen. Coditel stelt dus voor om te wachten op de commentaar van de sector om de profielen af te stemmen op hun wensen.

⁷⁵ §991 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “De dienst voor doorverkoop van abonnementen [moet]: op technisch vlak identiek zijn aan het basisbreedbandaanbod dat gedaan wordt door de operator met een sterke machtspositie op de retailmarkten [...]”

191. Coditel lijkt te bepalen dat het zijn profielen vrij kan aanpassen of terugtrekken, maar deze bepaling is niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Coditel rusten zoals opgelegd door de CRC-beslissing: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstige, dan moet Coditel tenminste de voorziene termijn van zes maanden voor een aanpassing van het referentieaanbod respecteren⁷⁶. Deze aanpassing kan pas doorgevoerd wanneer de VRM het voorstel van Coditel heeft kunnen analyseren, eventueel mits een raadpleging van de sector. Coditel zal dus zijn referentieaanbod overeenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat hij niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.
192. Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS-standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Coditel verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat in acht extra profielen voorzien worden: de vier huidige profielen van het Mobistar aanbod en vier oudere profielen van het Mobistar-aanbod. Deze acht profielen komen bovenop alle bestaande (gepromote en historische) profielen van Coditel.
193. 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 Coditel en Mobistar over de vorm van dergelijke “configuration files”.
194. Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Coditel en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Coditel. De VRM beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Coditel (zowel de profielen die gecommercialiseerd worden als de historische).

⁷⁶ Overeenkomstig §1048 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “De VRM 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 retailediensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retailediensten 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. De VRM 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.”

195. 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 Coditel. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigten geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Coditel.
196. 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 §1034 van de CRC-beslissing van 1 juli 2012, kan de VRM “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.” De VRM 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

197. De VRM beslist dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Coditel (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
198. De VRM benadrukt opnieuw dat Coditel de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.

4.10 Ontbrekende elementen

4.10.1 Probleemstelling

199. Een referentieaanbod moet echter alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen) bevatten voor de begunstigten zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten⁷⁷.

⁷⁷ Artikel 9, tweede lid, van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van de elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37 stelt: “2. *In het bijzonder*

200. In het referentieaanbod wordt verwezen naar een aantal bijlagen die ontbreken. Ook een aantal technische specificaties ontbreken nog in het referentieaanbod.
201. Mobistar merkt op dat meer bepaald, alle technische bijlagen uit hoofdstuk 6 ontbreken.

4.10.2 Analyse

202. Hieronder wordt een niet-exhaustieve opsomming gegeven van de ontbrekende elementen die de VRM geïdentificeerd heeft:

202.1. De technische specificaties ontbreken voor de IP-interconnectie voor breedbanddiensten: type van interface, standaarden, de regels die gebruikt worden voor routing & peering, redundantie, ...

202.2. De secties 2.4.1, 2.4.4 en 3.2.3 spreken over de technische specificaties die Coditel oplegt aan de begunstigde betreffende de binnenhuisbekabeling, de modems en de decoders. Deze specificaties worden echter nergens nader gedefinieerd. In zijn annex 2 - Technical Specifications, geeft Coditel mee dat de ontbrekende informatie zal geleverd worden tijdens de specificatiefase van de implementatie wanneer een begunstigde een wholesale contract heeft gesloten met Coditel.

202.3. Een procedure voor het upgraden van firmware van de TV-decoder moet voorzien worden.

202.4. De bijlagen opgesomd in hoofdstuk 6⁷⁸ zijn nog niet verstrekt. In sommige gevallen zit er reeds high-level informatie in de documenten die door de VRM verstrekt werden in het kader van het voorbeeld van referentieaanbod en dat door Coditel werd overgenomen, maar de details van de specificaties en procedures moeten nog door Coditel zelf ingevuld worden.

203. Omtrent het CAS-systeem ontbreken nog volgende elementen :

wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kunnen de nationale regelgevende instanties van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn, en waarin een beschrijving wordt gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven. De nationale regelgevende instantie kan onder meer eisen dat een referentieofferte wordt gewijzigd om uitvoering te geven aan de uit hoofde van deze richtlijn opgelegde verplichtingen."

⁷⁸ Decoder, modem, interne bekabeling, NIU-uitgang, interconnectiepunten, certificatieprocedures, bestelprocedures, procedures voor activering en installatie, niveaus van technische ondersteuning, tarieven, SLA's, algemene voorwaarden, details van de technische uitvoering, veiligheidsregels, SI-interfaces, forecasts.

- DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme: welke types van video/audio streams worden getransporteerd op het netwerk, hoe worden die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) en hoe worden de streams geordend in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams).
- DTV-specifications for CA-hosting in SMP-operator VHE: hoe de controlewoorden voor de dienst verkregen worden en hoe de versleuteling van het OLO CAS-systeem ingegeven kan worden in de multiplexers van het kabelnetwerk.
- VOD-session Set-up & VOD control Protocol for video streaming: Coditel merkt in haar consultatiedocument op dat het een niet-publiek document betreft dat onder non disclosure agreement zal verstrekt worden.

204. 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 §933 van de CRC-beslissing⁷⁹ dat specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.

205. 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 Coditel gestelde voorwaarden voldoen.

4.10.3 Conclusie

206. 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. Coditel moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen binnen de maand na het publiceren van de beslissing verschaffen.

⁷⁹ “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

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

4.11.1 Beschrijving van de dienst

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
1.	2.2.9 Selectie van de digitale kanalen <i>"Om technische redenen zal de OA ten minste het geheel van de digitale kanalen moeten overnemen die deel uitmaken van het boeket TV plus van Coditel."</i> (vrije vertaling)	Deze beperking van de toegang tot het digitale TV-platform is niet in overeenstemming met wat in de CRC-beslissing ⁸⁰ bepaald is. De begunstigde moet immers zelf zijn boeket kunnen samenstellen, wat betekent dat hij kanalen moet kunnen toevoegen of weglaten. Deze paragraaf is dus strijdig met de CRC-beslissing.	Coditel moet zijn referentieaanbod aanpassen overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing. Coditel heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.
2.	2.2.11.4 Beheer van de gedeelde middelen <i>"De niet-naleving van de regels voor het gebruik zal kunnen worden bestraft door Coditel, dat de nodige maatregelen zal mogen nemen om te zorgen voor een correct gebruik van het netwerk."</i> (vrije vertaling) 2.3.9 Beheer van de gedeelde middelen <i>"Sommige middelen (CMTS, IP-</i>	De niet-discriminerende manier waarop Coditel van plan is de gedeelde middelen te beheren en de regels voor het gebruik die vastgelegd moeten worden in het kader van de arbitrage die moet gebeuren om de beperkte middelen toe te wijzen, moeten in het referentieaanbod worden gepreciseerd om de naleving van de non-discriminatieverplichting te garanderen. Coditel moet eveneens duidelijk maken welke exacte maatregelen er genomen kunnen worden om de goede werking van het netwerk te kunnen verzekeren. Het referentieaanbod moet de mogelijkheid bieden om te kunnen verifiëren of Coditel de non-discriminatieverplichting	In zijn antwoord op de brief van 16 augustus 2012 van het BIPT gaat Coditel akkoord met de analyse van het BIPT. Coditel heeft echter nagelaten om het referentieaanbod zelf aan te passen. De VRM benadrukt daarom opnieuw dat alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen moeten worden.

⁸⁰ §880 van de CRC-beslissing: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform zal vrij de samenstelling van zijn boeket kunnen definiëren, namelijk bepaalde zenders die de operator met een sterke machtspositie aanbiedt weglaten, of zenders toevoegen die de operator met een sterke machtspositie niet uitzendt."

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
	<i>capaciteit) zullen door Coditel op een niet-discriminerende wijze worden beheerd om een correct en billijk gebruik van deze middelen mogelijk te maken."</i> (vrije vertaling)	wel naleeft. In die zin moeten alle voorwaarden die verbonden zijn aan de geleverde diensten expliciet en exhaustief opgenomen worden. Coditel zal de begunstigden inlichten op dezelfde manier als waarop het zijn klanten informeert (klanten weten niet welke maatregelen worden genomen om een correct gebruik van het netwerk te garanderen).	
3.	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 SI-interfaces en operationele processen

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
4.	4.5 Facturering <i>"De bestelling wordt gefactureerd vanaf het ogenblik waarop de diensten actief zijn op het netwerk van Coditel, ongeacht de verificatie van de NIU en van de installatie van de OA."</i>	In zijn schrijven van 16 augustus 2012 heeft het BIPT aangegeven dat deze passage onduidelijk was en heeft het om verduidelijking gevraagd. Coditel heeft in haar schrijven van 27 oktober 2012 hierop de volgende verduidelijking gegeven: <i>"Dit punt slaat niet op een aansluiting van een individuele eindklant maar op het aanvankelijke project zoals beschreven in 5.5 (Contract) en 5.9 (Facturering van het referentieaanbod)"</i> (vrije vertaling) De bestelling uit de gecontesteerde paragraaf slaat dus op de vraag van een begunstigde om toegang te krijgen tot het netwerk van Coditel en niet op de aansluiting van een retailklant van die begunstigde. De facturatie waarvan sprake behandelt de implementatie van deze vraag tot toegang.	De VRM vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het referentieaanbod te verduidelijken. Coditel heeft er in zijn reactie op de ontwerpbeslissing mee ingestemd om deze aanpassingen door te voeren.
5.	4.9 Schorsing/reactivering en 4.11 Monitoring en trouble shooting	De term misbruik van de dienst moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de alternatieve operator duidelijk	De VRM vraagt aan Coditel om dit punt eveneens in het

	Wat? Waar?	Analyse	Actie
	<i>"Factureringen voor onrechtmatig gebruik zullen worden gedefinieerd." (vrije vertaling)</i>	is welk soort gedrag gesanctioneerd zal worden. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor de VRM om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie⁸¹ wel heeft nageleefd. Coditel heeft in haar schrijven van 27 oktober 2012 hierop de volgende verduidelijking gegeven: <i>"Voor de digitale diensten, internet en andere interactieve diensten, vormt dat geen probleem omdat deze interventies geen fysieke verplaatsing van een technicus vergen. In verband met kabeltelevisie vergt elke schorsing/reactivering een verplaatsing van een technicus bij de klant, wat op bepaalde momenten de agenda's kan overbelasten op een manier waarop niet noodzakelijk geanticipeerd is."</i> (vrije vertaling) Coditel verduidelijkt in zijn reactie op de raadpleging: "dezelfde regels die nu worden toegepast op onze particuliere klanten." (vrije vertaling)	referentieaanbod te verduidelijken.

4.11.3 Bijlage General Terms & Conditions

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
6.	Paragraaf 83 <i>"Coditel has the right to terminate the contract without giving notice and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to</i>	Het is de taak van de VRM om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt en de regelgevende verplichtingen zijn, en zo niet, kan hij hier aanpassingen aan opleggen overeenkomstig de CRC-beslissing ⁸² .	Voor wat betreft de verwijzing naar artikel 6.2.2 in paragraaf 83, deze verwijzing moet geschrapt worden uit de betrokken paragraaf.

⁸¹ §1044 van de beslissing : *"Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting."*

⁸² Zie §§850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
	<i>the contract, including breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph 57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions. [...]</i>	De laattijdige betaling, zoals vermeld in paragraaf 47⁸³, zou volgens Coditel een grond kunnen zijn voor een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving. Een onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst zonder voorafgaandelijke kennisgeving omwille van een laattijdige betaling is echter een bijzonder strenge en definitieve sanctie. Deze sanctie is niet proportioneel in vergelijking met de gemaakte fout door de begunstigde en de impact daarvan op Coditel. Zo is de procedure omschreven in paragraaf 49⁸⁴ een veel redelijkere oplossing in het geval de begunstigde bepaalde facturen niet tijdig zou betalen.⁸⁵ Gelet op de impact dat een beëindiging van de overeenkomst kan hebben op zowel de relatie tussen Coditel en de begunstigde, als de begunstigde en diens eigen klanten is het essentieel dat er een schorsingsprocedure voorzien wordt en dat er termijnen voorzien worden waarin het probleem kan opgelost worden vooraleer er overgegaan wordt tot de schorsing van de overeenkomst. Een dergelijke schorsingsprocedure is niet enkel bij laattijdige betalingen nuttig, maar is in het algemeen een redelijke eerste stap vooraleer Coditel een overeenkomst kan beëindigen.	Ook de verwijzing naar artikel 6.2.4 dient uit de betrokken paragraaf geschrapt te worden. Hoewel de VRM a priori geen bezwaren heeft tegen de verwijzing naar paragraaf 57, wenst het dit punt volledigheidshalve voor te leggen aan de sector zodat deze zich ten tijde van de openbare raadpleging hierover kan uitspreken. De verwijzing naar artikel 9.3, paragraaf 71 (vermoedelijk betreffende de melding van het ophouden van overmacht) moet eveneens uit de betrokken paragraaf geschrapt worden. Daarnaast moet Coditel de bepaling in kwestie wijzigen overeenkomstig de algemene opmerkingen van de VRM. Daarbij is het belangrijk dat

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

⁸⁴ §49 General terms and Conditions: "In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to:
- suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received;
- reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users."

⁸⁵ Ter vergelijking, in paragraaf 84 van het referentieaanbod voorziet Coditel het gebruik van een voorafgaandelijk schorsingsbericht ingeval de begunstigde illegaal gebruik van de diensten maakt of toelaat. Hier wordt dus wel gebruik gemaakt van een schorsingsprocedure met kennisgevingstermijn terwijl de inbreuk aanzienlijk zwaarder is dan een laattijdige betaling.

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
		De vermelding van paragraaf 54⁸⁶ als grond voor onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst lijkt de VRM niet gepast. Door deze paragraaf te vermelden als bron voor opzegging van het contract, ontkracht het volledig de werking en het nut van paragraaf 54, met name de mogelijkheid om een geschil voor een rechtbank te brengen. Voor wat de verwijzing naar artikel 7.2 betreft, is het onduidelijk naar welke paragraaf er precies verwezen wordt. Waarschijnlijk wordt er naar paragraaf 58 verwezen. De VRM heeft op dit punt geen verdere opmerkingen. Tenslotte, voor wat artikel 9.3 (paragraaf 71) betreft, merkt de VRM opnieuw op dat er ofwel een verkeerd artikelnummer opgenomen werd ofwel een verkeerd paragraafnummer. Waarschijnlijk werd paragraaf 73 bedoeld waarin de begunstigde wordt aangemaand om zich te houden aan de veiligheidsmaatregelen. Met het oog op transparantie, heeft de VRM in het ontwerp van beslissing gevraagd om dit onderdeel van de paragraaf weg te laten of verder toe te lichten. Coditel heeft hier in zijn reactie op het ontwerp van beslissing niet op gereageerd dus de VRM vraagt nu dat deze onduidelijke verwijzing verwijderd wordt. Overeenkomstig de schorsings- en opzeggingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen is het redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een	Coditel een schorsingsprocedure invoert die gebruikt zal worden vooraleer er zal worden overgegaan tot de beëindiging van het contract. Zowel voor wat betreft het schorsen van de overeenkomst als voor wat betreft de beëindiging ervan moet de begunstigde op voorhand gewaarschuwd worden en over een redelijke termijn beschikken om het probleem op te lossen⁸⁸. Bovendien moet de VRM op de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing of beëindiging van de diensten.

⁸⁶ §54 General terms and Conditions: "When no solution is found within 15 Working Days, or any other period mutually agreed upon by both Parties, after the Beneficiary's reaction, in which Coditel's reaction is rejected, the dispute may be submitted to the Courts of Brussels."

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
		mogelijke opzegging van het contract. In het kader van zijn bevoegdheid tot toezicht over deze sector⁸⁷ is het essentieel dat de VRM maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.	
7.	Paragraaf 94ter: <i>“Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary.”</i>	Coditel heeft in haar reactie op het ontwerp van beslissing toegelicht dat zij het contract met de begunstigde wil kunnen opzeggen omwille van economische redenen, bijvoorbeeld betreffende de stopzetting van analoge televisie wanneer dat niet meer rendabel is. Wat betreft de uitfasering van analoge TV verwijst de VRM naar de desbetreffende sectie van zijn beslissing daarover. Indien Coditel zou stoppen met het aanbieden van digitale TV of breedband aan retailklanten dan geldt dit natuurlijk ook voor de retailklanten van de begunstigde. De VRM vraagt in elk geval wel dat ook in deze gevallen de gepaste notificatietermijnen gehanteerd worden. Aangezien het gaat om wijzigingen met een zeer zware impact is het aangewezen om de begunstigten minstens zes maanden op voorhand op de hoogte te brengen van deze wijziging/stopzetting. Een dergelijke termijn is noodzakelijk voor de begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op de stopzetting en om belangrijke strategische keuzes te kunnen maken. Met betrekking tot de economische aspecten van het referentieaanbod verwijst de VRM naar zijn beslissing betreffende de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Coditel. In die beslissing wordt er overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing	Coditel moet specificeren dat deze paragraaf enkel betrekking heeft op de stopzetting van haar diensten aangaande analoge TV. In elk geval moet Coditel redelijke en gepaste kennisgevingstermijnen hanteren. Wat betreft de tarifiering van de diensten verwijst de VRM naar zijn beslissing aangaande de kwantitatieve elementen van het referentieaanbod van Coditel.

⁸⁸ §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing: *“De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt.”*

⁸⁷ Zie artikel 218 en 234 van het Mediadecreet.

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
		vastgelegd hoe de tarifiering zal gebeuren. De toepasselijke tarieven zullen dus in het referentieaanbod opgenomen worden. Het staat Coditel vrij om wijzigingen aan het referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Elke wijziging aan het referentieaanbod moet door de VRM goedgekeurd worden ⁸⁹ .	

4.11.4 De andere bijlagen

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
8.	Annex 3 - In paragraaf 23 stelt Coditel dat de volgende voorwaarde voldaan moet zijn: <i>"Beneficiary meets the minimum security requirements defined by the SMP"</i> alvorens een netwerkverbinding kan besteld worden. Er wordt echter niet gespecificeerd wat die minimumvereisten zijn.	De term "minimum security requirements" moet explicieter worden gedefinieerd opdat het voor de alternatieve operator duidelijk is welke voorwaarden van toepassing zijn. Het referentieaanbod moet trouwens de begunstigde in staat stellen om alle voorwaarden voor het verkrijgen van de dienst correct in te schatten. Bovendien creëert deze onduidelijkheid de onmogelijkheid voor de VRM om te verifiëren of Coditel zijn verplichting tot non-discriminatie ⁹⁰ wel heeft nageleefd.	Coditel moet dit element verduidelijken in zijn referentieaanbod.
9.	Annex 3 planning & operations - hoofdstuk 6 : Notifications Deze sectie behandelt het type notificatie dat Coditel zal uitvoeren maar het geeft hierbij geen termijnen die Coditel zal hanteren om de begunstigten te contacteren.	In haar consultatiereactie stelt Belgacom dat Coditels waarschuwingstermijn minstens 48u zou moeten zijn. 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 één werkdag. De	Coditel zal de begunstigten minimum 48u op voorhand verwittigen en het zal de betreffende sectie in zijn referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.

⁸⁹ Zie §§850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹⁰ §1044 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod biedt overigens de mogelijkheid om na te gaan dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting."

	Waar ? Wat ?	Analyse	Actie
		VRM vindt het daarom redelijk dat Coditel zijn begunstigen minimum 48u op voorhand verwittigt zodat zij voldoende tijd hebben om hun communicatie voor te bereiden.	
10.	Annex 4 - Over het aanpassen van een gevalideerde bestelling stelt paragraaf 20: <i>"When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid within the SLA."</i>	Een begunstigde moet in staat zijn om een aantal aanpassingen te doen aan een reeds gevalideerde bestelling zoals het veranderen van de installatiedag, het verwijderen van diensten indien er nog geen voorbereidingen zijn gebeurd, het veranderen naar een lagere dienst (bv. veranderen van digitale TV naar analoge TV) of het aanpassen van een breedbandprofiel. Daarentegen moet het niet noodzakelijkerwijze mogelijk zijn dat bijkomende diensten toegevoegd kunnen worden aan een reeds gevalideerde bestelling. Manuele correcties van de bestelling zijn volgens Coditel mogelijk, maar daarvoor zal moeten worden betaald.	Coditel moet explicieter definiëren welke aanpassingen aan de gevalideerde bestelling niet mogelijk zijn, ermee rekening houdende dat ten minste het wijzigen van de installatiedag, het verwijderen van bijkomende diensten, het veranderen naar een lagere dienst of het aanpassen van een breedbandprofiel mogelijk moet zijn.

5 Operationele procedures

5.1 De uitwerking van de operationele processen

5.1.1 Inleiding

208. Uit de reacties op de openbare raadpleging blijkt dat er bij de potentiële afnemers van het wholesaleaanbod van de kabelmaatschappijen veel onduidelijkheid en bezorgdheid heerst over hoe de operationele processen door de kabeloperatoren zullen uitgewerkt worden. Onder operationele processen worden verstaan alle interne processen van de kabeloperator en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabeloperator 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.
209. Door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 zijn er verplichtingen betreffende efficiënte en niet-discriminerende behandeling van bestellen en verstrekken van toegang tot het kabelnetwerk van toepassing op de kabeloperator. Bovendien is Coditel 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 diensten⁹¹.
210. 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 terugkomt⁹². Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.

⁹¹ Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹² 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.

211. 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.
212. 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.
213. 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.

214. 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 de VRM 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. Coditel moet, rekening houdende met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.
215. Vervolgens worden de problemen met activatie en het demarcatiepunt, de migratieprocedure, de massamigratieprocedure en de volumes voor installatie behandeld waar de nodige maatregelen worden opgelegd.

5.1.2 Eligibiliteit

216. 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.
217. Wanneer de klant nooit een kabelaansluiting heeft gehad, kan hij de installatie van zijn product niet zelf uitvoeren en zijn er technische werkzaamheden noodzakelijk (bv. aansluiting van zijn interne bekabeling van zijn woning op de coaxkabel die langs de gevel ligt).
218. 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

219. 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.
220. 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.

221. 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).
222. 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.
223. 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 retailediensten 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 de technicus langs is geweest, 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

224. 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 toegangsuitrustingen⁹³. 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 voor wat betreft de retailafdeling als de wholesaleafdeling.
225. 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.
226. 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.

⁹³ Aansluiten van kabel aan TV en programmeren van de zenders voor wat analoge TV betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van settopbox voor wat digitale TV betreft, aansluiten/configureren routers/modems, pc's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedbandinternet, enz.

227. 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 Coditel) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijke begunstigde), vindt de VRM het redelijk dat Coditel 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 Coditel en de begunstigde gebruik maken van dezelfde onderaannemer die installaties uitvoert voor Coditel 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 Coditel als de begunstigde en is efficiëntieverhogend, gezien de verplaatsingskosten voor dergelijke interventies dan kunnen gedeeld worden tussen Coditel en de begunstigde.

5.1.5 Activatie van de dienst

228. 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 van Coditel 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-systeem) verlopen. Eenmaal de activatie al deze controlesystemen heeft doorlopen, kan de klant genieten van zijn digitale TV en breedband.

5.1.6 Facturatie

229. 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 (bv. de lijninstallatie door een technicus van de kabeloperator of de reparaties) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de toegang tot het kabelnetwerk.
230. 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:
- 230.1. 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.
- 230.2. 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 gaat 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 escalatieprocedure⁹⁴ waarin 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.
- 230.3. 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.

⁹⁴ 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.

230.4. 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 maandelijkse volume overschreden wordt;
- voor eenmalige tarieven i.v.m. installatie en reparatie: de datum van aanvraag en uitvoering.

5.1.7 Reparatie

231. 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.
232. 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.
233. 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 (bv. ping test uitvoeren). Zonder deze elementen, kan de begunstigde geen meetinformatie geven aan Coditel over de storing bij zijn eindklant. Deze meetinformatie kan door de technische diensten van Coditel 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..

234. Indien de kabeloperator de panne kan linken aan een probleem dat betrekking heeft op een gans segment van het netwerk, zal hij onmiddellijk de begunstigden waarschuwen waarbij hij de geschatte reparatietijd preciseert. Zo kan de begunstigde zijn klanten correct informeren op dezelfde manier dan de kabeloperator bij zijn retailklanten.
235. 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 alternatieve operator verstrekte inlichtingen en/of metingen.
236. 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.
237. 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

238. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant zijn product opzegt, verhuist of een ander product wil.
239. 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.
240. 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 dienstverdelers.

241. Het gebruik van een dergelijke migratie procedure is standaard in de telecomsector (Belgacom hanteert een dergelijke procedure al jaren). Ook in de andere netwerkindustrieën (bv. elektriciteit en gas) worden dergelijke procedures gebruikt opdat de eindklant zo min mogelijk hinder zou ondervinden.

5.1.9 IT-systemen

242. De IT-systemen ondersteunen de operationele processen. Aangezien ze een essentiële bouwsteen vormen, moet hun onbeschikbaarheid tot een minimum beperkt worden en moeten onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk buiten de werk- en winkeluren plaats vinden.
243. 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 web applicatie. Een certificatie van het IT-systeem van de alternatieve operator is niet noodzakelijk. Er kan eventueel in 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 hij moet doorlopen alvorens hij de diensten kan afnemen.
244. 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

245. In zijn brief van 16 augustus 2012 heeft het BIPT zich reeds kritisch uitgelaten over sectie 2.4.2⁹⁵ van het main body document van het ontwerp van referentieaanbod van Coditel. Deze sectie behandelt de bepaling van een scheidingspunt in het netwerk tussen het verantwoordelijkheidsgebied van Coditel en dat van de begunstigde. Coditel verplicht hierbij het gebruik van een NIU⁹⁶ en wil de kosten hiervan door de begunstigde laten betalen. Bovendien wil Coditel hierbij rechtstreeks contact opnemen met de einklant van de begunstigde.

5.2.2 Analyse

246. In sectie 2.4.2 stelt Coditel: *“De NIU zal door Coditel worden geïnstalleerd voordat de voor de OA beschikbare diensten in dienst worden gesteld”* (vrije vertaling), dus ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Dit wordt verantwoord omdat de NIU een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Coditel zou vormen.

247. Er zijn verschillende redenen die een interventie ter plaatse kunnen rechtvaardigen, zeker indien er enkel sprake is van nieuwe klanten zoals tot nu toe het geval was voor Coditel. Maar door de opening van de kabel bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Coditel naar een begunstigde. In dat geval, heeft Coditel al de installatie gecontroleerd, een NIU of identificatiepunt geïnstalleerd en een eventuele filter verwijderd. Indien de klant slechts verandert van operator, maar hetzelfde product blijft behouden zijn er geen aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie nodig. De VRM vindt dus dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:

⁹⁵ *“De NIU zal door Coditel worden geïnstalleerd voordat de voor de OA beschikbare diensten in dienst worden gesteld. Coditel zal dan een afspraak maken met de eindklant van de OA om de NIU te installeren/controleren.”* (vrije vertaling)

⁹⁶ 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 een dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

- 247.1. 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.
- 247.2. Eindklanten die migreren naar het digitale TV-product zonder interactiviteit, hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft in dit geval aan de distributieve poort van de NIU. De begunstigde moet enkel zijn modem verbinden met de NIU en dan kan de eindklant de digitale kanalen van Coditel bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Coditel.
248. Andere activiteiten zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.
249. De VRM herinnert eraan dat Coditel een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 847 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁹⁷ is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.
250. Bovendien lijkt er een discriminatoire behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Coditel zelf en die van de begunstigden: Coditel wil voor de eindgebruikers van de begunstigden systematisch een NIU plaatsen daar waar het dit voor zijn eigen klanten met dezelfde diensten niet nodig vindt en bovendien wil Coditel de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of – indirect – diens eindgebruikers. Gezien dat Coditel onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie⁹⁸ is het noodzakelijk dat hij dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod moet verwijderen.

⁹⁷ « Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben »

⁹⁸ Overeenkomstig §§840, 922 en 1025 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

251. In zijn model van referentieaanbod had de VRM een demarcatiepunt gedefinieerd: de NTP⁹⁹. 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 netwerkindegriteit indien de eindklant enkel verandert van operator met behoud van dienst en vormt toch een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de begunstigde en Coditel. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Coditel aangepast worden aan het voorstel van de VRM en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.
252. Wanneer een NIU effectief moet geïnstalleerd worden, is er geen contact tussen Coditel en de eindklant van de begunstigde nodig. De VRM acht het in geen enkele zin noodzakelijk voor Coditel om rechtstreeks contact op te nemen met de klanten van de begunstigde. De contacten tussen de SMP-operator en de klanten van de begunstigten geven vaak aanleiding tot klachten en pogingen kunnen zijn tot het terugwinnen van klanten. De CRC-beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen¹⁰⁰.

5.2.3 Conclusie

253. Coditel moet ervoor zorgen dat er geen discriminatoire behandeling bestaat tussen de eigen retailafdeling en de begunstigten. Dit houdt onder andere in dat het dezelfde voorwaarden moet hanteren voor de plaatsing van een NIU voor wat betreft de eigen klanten en de klanten van de begunstigde.
254. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Coditel aangepast worden overeenkomstig de opmerkingen van de VRM en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

⁹⁹ 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" 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. »

¹⁰⁰ §§ 776, 789 en 992 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

5.3 Migratie

5.3.1 Probleemstelling

- 255. Zowel Belgacom, KPN als Mobistar vragen eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren.
- 256. In het referentieaanbod van Coditel staat niet duidelijk gespecificeerd of er een specifieke migratieprocedure ontwikkeld wordt. Gebeurt dit niet dan moet de klant eerst zijn diensten bij de kabeloperator deactiveren alvorens hij diensten kan afnemen bij een alternatieve operator, wat tot gevolg kan hebben dat de eindklant voor een lange tijd afgesloten wordt.

5.3.2 Analyse

- 257. De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
- 258. 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.
- 259. 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 dienstverdelers.
- 260. Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zo weinig mogelijk hinder zou ondervinden. Hetzelfde geldt bovendien voor alle netwerksectoren (gas/elektriciteit/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.

261. Coditel heeft op 27 oktober 2012, in de gewijzigde versie van haar referentieaanbod en bijlagen, op algemene wijze aangegeven een migratieprocedure te voorzien¹⁰¹. De VRM ziet niet in waarom de eindklant niet zou kunnen genieten van een dergelijke dienstverlening bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk. 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.¹⁰²

5.3.3 Conclusie

262. Coditel 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 Coditel naar de begunstigde en omgekeerd.

5.4 Massamigratieprocedure

5.4.1 Probleemstelling

263. Coditel heeft geen massamigratieprocedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren in 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.¹⁰³

¹⁰¹ Hoofdstuk 9.9 van bijlage 3 P&O Coditel: *"In situations where the End is currently using a Service (CATV, DTV, VOD, Broadband) from another Provider (either SMP operator or another Beneficiary), Beneficiary will issue a Change Provider Order"*.

¹⁰² Overeenkomstig artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

¹⁰³ Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

5.4.2 Analyse

264. 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.
265. Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Coditel bij het uitbaten van kabelproducten. Moest de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst zou willen en kunnen¹⁰⁴ afsluiten met Coditel aangaande een aanbod met een beperktere draagwijdte, dan is het belangrijk dat er in een overgangsprocedure voorzien wordt voor het geval deze operator uiteindelijk toch zou willen overstappen naar het gereguleerde aanbod.
266. In dit scenario gaat de VRM er dus vanuit dat in een eerste stap er nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Coditel 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.

¹⁰⁴ Deze situatie kan zich natuurlijk enkel voordoen wanneer Coditel hier zelf voor open staat.

267. Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Coditel 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. Coditel heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.
268. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt de VRM 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 creëert naast en gebaseerd op het gereguleerd aanbod. In 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 in een dergelijke procedure is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader¹⁰⁵.
269. 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.
270. 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.

¹⁰⁵ Zie artikel 8, 2, b), van de Kaderrichtlijn: *“De nationale regelgevende instanties bevorderen de concurrentie bij de levering van elektronische communicatienetwerken en –diensten en de bijbehorende faciliteiten en diensten, onder meer op de volgende wijze:*

b) zij zorgen ervoor dat er in de sector elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de mededinging is, met inbegrip van de doorgifte van inhoud.”

271. In haar reactie op de openbare raadpleging op het ontwerp van beslissing gaat Coditel akkoord om een massamigratieproces te voorzien wanneer er meer dan 2000 lijnen moeten gemigreerd worden. Er zal dan een specifieke contactpersoon voorzien worden. De onderbreking van de dienstverlening zal minimaal zijn.

5.4.3 Besluit

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

5.5 Volumes voor installaties

5.5.1 Probleemstelling

273. De kabeloperator moet in 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.
274. 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

275. Het is belangrijk dat de kabeloperator in voldoende capaciteit voorziet om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootschalige 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.¹⁰⁶
276. Bovendien is Coditel onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.¹⁰⁷ 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 Coditel 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.
277. 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

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

¹⁰⁶ Overeenkomstig artikel 8, 2, a) en b), van de Kaderrichtlijn: *“De nationale regelgevende instanties bevorderen de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken en –diensten en de bijbehorende faciliteiten en diensten, onder meer op de volgende wijze:*

a) zij zorgen ervoor dat de gebruikers [...] optimaal profiteren wat betreft keuze, prijs en kwaliteit;

b) zij zorgen ervoor dat er in de sector elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de mededinging is, met inbegrip van de doorgifte van inhoud;”

¹⁰⁷ Overeenkomstig de secties 6.3.2, 6.4.2 en 6.5.2 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

6 SLA & Voorspellingssysteem

279. Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Coditel heeft in bijlage A.3 « Niveaux de Service Level Agreement » (SLA) een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
280. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Coditel om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot diens diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien in van een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt¹⁰⁸. Met andere woorden, deze SLA's houden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigden voor wat betreft de diensten die Coditel levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.¹⁰⁹
281. 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 Coditel om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Coditel kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).

¹⁰⁸ Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁰⁹ § 940 van de CRC-beslissing: “Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of “key performance indicators”) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, 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”.

282. Binnen deze SLA's dient er een onderscheid gemaakt te worden in het type van prestaties dat geleverd wordt. Zo dient er bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt te worden tussen een installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie vereisen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Coditel als de begunstigden, alsook de VRM, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal in 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 Coditel 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.
283. De regeling inzake SLA's tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor de VRM om haar bevoegdheden uit te oefenen op grond van het Mediadecreet in geval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
284. Deze SLA-termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.¹¹⁰ De VRM 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 beïnvloedt. 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 en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

¹¹⁰ Zie de beslissing van de VRM met betrekking tot het wholesalereferentieaanbod van Telenet (sectie 7 "SLA en Voorspellingssysteem") en de beslissing van de VRM met betrekking tot het wholesalereferentieaanbod van Tecteo (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

285. 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. De VRM zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.
286. Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die de VRM in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal de VRM 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.

6.1 De leercurve

6.1.1 Probleemstelling

287. De idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA is redelijk en wordt positief onthaald door de VRM. Meer bepaald is er in een leercurve voorzien van zes maanden, met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigten, waarbij geen SLA-timers van toepassing zijn.
288. Volgens Mobistar betekent geen SLA-verplichting gedurende de eerste zes maanden dat de druk wegvalt om deftige dienstverlening te geven. Mobistar is voorstander van een leercurve tijdens de eerste twee maanden.
289. 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

290. 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 de VRM Coditel eraan dat elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus het referentieaanbod, door de VRM goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden.
291. Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Coditel om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde gezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Coditel om in voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
292. Tenslotte is Coditel 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 Coditel leiden tot een belemmering van de concurrentie zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Coditel om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.
293. De VRM vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingssysteem van zes maanden. Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Coditel zijn SLA- en KPI-systeem perfectioneert.
294. De VRM bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts één leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, geniet deze meteen van een SLA aangezien Coditel zijn systeem al op punt heeft gesteld door éénmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

6.1.3 Conclusie

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

6.2 SLA Validatie

6.2.1 Probleemstelling

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

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

6.2.2 Analyse

298. 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 minuten. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Coditel 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 de VRM voorgestelde KPI's redelijk zijn.

299. In sommige gevallen blijven manuele controles noodzakelijk. In dat opzicht acht de VRM 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. Ten slotte 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 vijf werkdagen gevalideerd te hebben.
300. 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.
301. De VRM 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. De VRM zal niettemin de concrete SLA's opvolgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet de VRM op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

6.2.3 Conclusie

302. Coditel moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA Validatie voorzien in zijn referentieaanbod. De VRM 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

303. De VRM vindt de door Coditel voorgestelde SLA-termijnen voor uitvoering van de bestelling in het algemeen te lang:

SLA uitvoering bestelling Percentage van orders die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende uitvoeringstimer	
80%	15 werkdagen
90%	25 werkdagen
100%	35 werkdagen

304. Coditel maakt geen onderscheid tussen bestellingen met en zonder een klantenbezoek.

6.3.2 Analyse

305. Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een klantenbezoek en bestellingen zonder klantenbezoek omdat een installatie zonder klantenbezoek (dat wil zeggen wanneer er geen technische interventie ter plaatse moet gebeuren) niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.
306. Zulks doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale TV en internet hadden bij Coditel: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen¹¹¹ dienen uitgevoerd te worden om digitale TV en internetdiensten te kunnen leveren.
307. De voorgestelde waarden voor de 90% timer zijn weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk.
308. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA-validatie, vermoedt de VRM bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Coditel klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

¹¹¹ Zoals de naam in het billing systeem aanpassen en in het ordering systeem een link leggen tussen het nieuwe adres en de modem en set top box.

309. De SLA-timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen de twee 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).
310. 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 er 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.
311. De VRM gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijhorende waarden herdefiniëren. De definitie van de installatietimer wordt: “de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Coditel 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 validatie-timer. 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.
312. De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens de VRM 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. De VRM vindt daarom dat in 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 Coditel heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.

313. De VRM wijst erop dat hij de concrete SLA's zal opvolgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet de VRM op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerp van beslissing 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 woning) en het feit dat Coditel de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat de VRM akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

6.3.3 Conclusie

314. De VRM 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 Coditel is voltooid.”
315. Coditel moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling voorzien in zijn referentieaanbod.

SLA uitvoering bestelling Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer		
Doelstellingen dienstniveau	Timers	
Verbintenis	Met klantenbezoek	Zonder klantenbezoek
80%	15 werkdagen	10 werkdagen
95%	22 werkdagen	16 werkdagen
99%	35 werkdagen	25 werkdagen

316. Ten slotte wenst de VRM op te merken dat de non-discriminatieverplichting uit de CRC-beslissing van 1 juli 2011 tevens op de dienstlevering van de kabeloperator van toepassing is.

6.4 SLA-Reparatie

6.4.1 Probleemstelling

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

Repair SLA Percentage van bestellingen die werden uitgevoerd binnen de overeenstemmende timer	
80%	Dag van het aanmaken van het reparatieticket + 5 (voor het einde van de volgende halve werkdag)
90%	7 werkdagen
100%	18 werkdagen

6.4.2 Analyse

318. Voor de SLA met betrekking tot herstellingen heeft de VRM in zijn ontwerp van beslissing de door Coditel geleverde gegevens gebruikt met de vraag dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging aan de VRM zouden bezorgen.
319. De VRM had bij de raadpleging het voorstel van Coditel 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 of er een installateur moet komen, de installateur voert 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, aangezien in principe alles zou moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens het remediëren van deze oorzaak. 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.
320. Vanwege deze onzekerheden, had de VRM bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat zij beschouwt als noodzakelijk om een goede dienstverlening te geven aan haar eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Coditel. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing 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* ¹¹²	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

321. 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 Coditel geïmpacteerd zijn. Bijgevolg heeft Coditel er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte SLA-reparatie voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. De VRM benadrukt hierbij dat Coditel bovendien gebonden is aan een non-discriminatie verplichting waarbij hij tweemaandelijks een rapport moet bezorgen aan de VRM waarin hij deze non-discriminatie aantoont.
322. Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Coditel: bv. voor de 90% SLA biedt Coditel 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 Coditel de SLA-waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.

¹¹² * 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.

323. De VRM gaat ervan uit dat het voorstel van Coditel volgt uit een analyse van de reparatietijden die hij haalt voor zijn retailklanten waar hij dan een veiligheidsmarge bovenop heeft toegevoegd. De VRM heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de raadplegingsfase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft de VRM nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil de VRM er ook rekening mee houden dat Coditel tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijhorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht de VRM het redelijk en proportioneel om zijn geconsulteerd voorstel aan te passen en de door Mobistar gevraagde KPI's met betrekking tot de verstoring/verslechtering van de dienst bij één klant te halveren.¹¹³
324. 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.¹¹⁴ 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 de VRM 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.
325. 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.

¹¹³ Overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en §§850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹¹⁴ 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.

326. De VRM gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijhorende 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 Coditel is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatieproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

6.4.3 Conclusie

327. De VRM 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 Coditel is voltooid."
328. De VRM 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 Coditel 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* ¹¹⁵	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

6.5 SLA done

6.5.1 Probleemstelling

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

¹¹⁵ * 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.

“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.”

6.5.2 Analyse

330. De VRM heeft begrip voor de opmerking van Belgacom aangezien 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 hun geheel efficiënter zullen verlopen.
331. 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 Coditel.

332. Zoals Belgacom aangeeft is hij zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de 'Done'-boodschap, zijnde 98% binnen 1 werkdag. 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 de VRM de doelstelling van de SLA Done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

6.5.3 Conclusie

333. De VRM definieert: "de SLA Done is de verlopen tijd tussen het feitelijk afwerken van de bestelling en het bericht dat de installatie door Coditel is voltooid en de bestelling dus klaar is voor gebruik."

334. Coditel moet een kennisgevingstermijn van één (1) werkdag respecteren in 98% van de gevallen. De VRM zal deze timers herevalueren twaalf maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele data beschikbaar zijn.

6.6 Het toepassen van het 'stopklok'-principe

6.6.1 Probleemstelling

335. Coditel voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden¹¹⁶. Coditel voorziet echter ook meerdere gevallen waarin de SLA voor de uitvoering van een bestelling¹¹⁷ en het opheffen van een storing¹¹⁸ simpelweg niet van toepassing is.

¹¹⁶ Zie paragraaf 26 en 29 van Annex 4 - SLA.

¹¹⁷ Zie paragraaf 25 van de Annex 4 SLA :

« No timer will apply in the following circumstances:

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

¹¹⁸ Zie paragraaf 28 voor repair SLA:

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

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

6.6.2 Analyse

336. De VRM kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn¹¹⁹ 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.

337. Volgens de VRM is het gebruik van een stopklok nuttig in de volgende gevallen:

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

338. 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.

¹¹⁹ 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.

6.6.3 Conclusie

- 339. Coditel mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime uitzonderingsbepalingen in zijn referentieaanbod. Coditel moet via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft mag worden.
- 340. Coditel moet op een gedetailleerde en exhaustieve wijze vastleggen voor welke gevallen het een stopklok zal gebruiken. Het gebruik van stopklok zorgt ervoor dat de tijdsmeting opgeschort wordt, en dus niet vanaf nul terug zal beginnen.
- 341. Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Coditel dit documenteren in zijn provisioningsysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

6.7 Het ontbreken van compensaties

6.7.1 Probleemstelling

- 342. Coditel heeft geen compensatie voorzien voor het niet naleven van de SLA-timers. Dit is echter noodzakelijk opdat de SMP-operator zou streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening.
- 343. 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.

6.7.2 Analyse

6.7.2.1 De verplichting tot het opnemen van een compensatie

- 344. In paragrafen 851, 932 en 1036 van het CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt Coditel verplicht om compensaties voor het niet-naleven van de timers op te nemen in het referentieaanbod:

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

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

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

6.7.2.2 *Het berekenen van de compensatie*

348. De VRM 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 de VRM graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

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

- Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹²⁰;
- De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
- De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

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

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

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

¹²⁰ 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.

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

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

6.7.2.3 De grootte van de compensatie

349. Het is logisch om de compensatie voor het niet-naleven van de SLA-timer voor het opleveren van de bestelling te baseren op de maandelijkse huurprijs omdat dit maandelijks bedrag dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Analooq hieraan kan men argumenteren dat voor de geïmpacteerde klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie- en activatievergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaard praktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs.
350. Bovendien is de VRM 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%¹²¹ van de maandelijkse vergoeding redelijk overwegende dat Coditel zich nog in de beginfase van de ontwikkeling van zijn operationele processen bevindt. Daarom moet Coditel zijn SLA-voorstel aanpassen aan het voorstel van de VRM.

¹²¹ 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.

351. Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, moeten deze compensatie hoger zijn dan de vergoeding van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Coditel de herstelling niet binnen een 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 Coditel van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Coditel moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen wat enkel mogelijk is door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert de VRM voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.
352. Tenslotte, mag er geen maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA van toepassing zijn. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Coditel geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt de afwezigheid van een maximum compensatie ervoor dat alle open bestellingen en reparaties alsnog zo snel mogelijk zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installaties en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.
353. 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. De VRM heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik, niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Coditel. De VRM heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.
354. Mobistar ondersteunt het standpunt van de VRM 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. De VRM 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 Coditel de installatie heeft voltooid. Bijgevolg leidt een uitstel van installatie tot minder schade als een laattijdige reparatie.

6.7.3 Conclusie

355. Coditel moet compensaties voor het niet-naleven van de SLA's toevoegen aan het referentieaanbod en tevens de berekeningswijze van de compensaties, zoals door de VRM uiteengezet, overnemen.
356. Bovendien mag er geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

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

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

6.8 Voorspellingssysteem

6.8.1 Probleemstelling

357. In de sectie 3.2.8 Forecast¹²² van zijn referentieaanbod stelt Coditel dat het de begunstigten kan laten betalen voor bijkomende kosten indien hun bestellingen meer dan 20% afwijken van hun voorspellingen. Daarenboven stelt dezelfde sectie¹²³ nog dat de begunstigde een indicatieve voorspelling moet maken van het aantal NIU-installaties, het volume van het VoD-gebruik en het volume van het IP-gebruik.
358. In secties 8.4 en 8.5 van annex 4 – SLA geeft Coditel aan dat de afwijking tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand slechts 10%¹²⁴ mag zijn en dat het verschil tussen actuele bestellingen en voorspelde bestellingen niet meer dan 10% mag zijn¹²⁵ in het geval van een underrun¹²⁶.

¹²² "Bij een afwijking van meer dan 20% van deze forecast, zal Coditel de extra opgelopen kosten mogen ten laste leggen van de OA." (vrije vertaling)

¹²³ "De OA zal een indicatieve forecast vaststellen van het verzoek om NIU-installaties, VoD-gebruik en IP-gebruik om een correcte dimensionering van de gedeelde middelen mogelijk te maken." (vrije vertaling)

¹²⁴ « For each forecasted month common to the 2 successive forecasts, the maximum deviation between the successive forecasts of this month at month M and at month M-1 will be – 10 % to + 10 %. »

¹²⁵ « A reasonable underrun is considered to be no more than a 10% deviation of the forecasted volume. »

¹²⁶ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder lijnen heeft besteld dan dat hij voorspeld had.

359. Tenslotte biedt de bepaling in annex 4 – SLA betreffende de voorspellingsregels tijdens de startperiode¹²⁷, zijnde de eerste drie maanden na de lancering van het eerste product, een beperkte tegemoetkoming voor de begunstigden. De SLA voor Coditel treedt pas in werking zes maanden na de lancering, terwijl de begunstigden al na drie maanden forecasts moeten ingeven.

6.8.2 Analyse

360. Coditel 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 de VRM eraan dat Coditel volgens paragrafen 851, 932 en 1036 van het CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
361. De VRM erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Coditel 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.
362. Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigden in die mate complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit, aangezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt.

¹²⁷ « For the three first series of forecasts of a new Beneficiary, both Parties will enter into good faith discussions about the submitted forecasts and the feasibility to implement the forecasts concerned. »

363. De VRM 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 Coditel 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. Een periode van drie maanden, zoals Coditel zelf voorstelt, lijkt in dat opzicht te kort voor een begunstigde om reeds op inzichtelijke en accurate wijze voorspellingen te maken en te voldoen aan de door Coditel opgelegde voorwaarden.
364. 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.
365. In die zin wil de VRM dat Coditel zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

6.8.2.1 Wijze van voorspellen

366. Het is niet duidelijk op welke wijze de voorspellingen moeten uitgevoerd worden:
- 366.1. Enerzijds zijn er de bepalingen in het referentieaanbod zelf die een segmentatie per product lijken te impliceren¹²⁸ waarbij Mobistar opmerkt dat een inschatting van het aantal NIU-installaties onmogelijk is omdat de begunstigde geen zicht heeft op hoeveel er reeds geïnstalleerd zijn.
- 366.2. Anderzijds zijn er de bepalingen uit de annex 4 - SLA¹²⁹ waarbij alle producten worden geaggregeerd en er slechts een onderscheid wordt gemaakt tussen het installatietype met of zonder technisch bezoek.
- 366.3. Gezien beide bepalingen tegenstrijdig zijn, is het noodzakelijk uit te klaren welke bepalingen gebruikt zullen worden bij het berekenen van de SLA's en de bijhorende compensaties.

¹²⁸ "De OA zal een indicatieve forecast vaststellen van het verzoek om NIU-installaties, VoD-gebruik en IP-gebruik om een correcte dimensionering van de gedeelde middelen mogelijk te maken." (vrije vertaling)

¹²⁹ « The forecasted volumes (new clients and migrations) are ventilated per installation type, all products analog TV, digital TV, interactivity and broadband combined. »

367. Aangezien de begunstigde geen zicht heeft op het aantal reeds geïnstalleerde NIU's is het aangewezen om een voorspelling te vragen van het aantal aanvragen dat de begunstigde gaat plaatsen. Coditel weet zelf hoeveel kabelaansluitingen reeds voorzien zijn van een NIU en kan op basis van dat percentage juist inschatten hoeveel aanvragen van de begunstigde tot een NIU-installatie gaan leiden.
368. Een ver doorgedreven segmentering is ontoelaatbaar omdat een dergelijk voorspellingssysteem tot fouten leidt die groter kunnen zijn dan het geschatte volume zelf. Het is zelfs zo dat hoe kleiner de begunstigde, des te meer kans hij maakt op een extreme procentuele afwijking: het procentueel verschil tussen 10 of 11 bestellingen is 10%, terwijl het gaat over slechts 1 bestelling. Bijgevolg bevoordeelt forecasting vooral grotere spelers.
369. De alternatieve operatoren hebben 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.
370. Kortom: een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie, breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen.

6.8.2.2 *Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen voor dezelfde maand*

371. 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 in beperkte mate 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. Coditel staat hierbij een afwijking van 10% toe, terwijl de industriestandaard 30% is.

372. Coditel heeft geen argumenten gegeven waarom hij 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 30% 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 zeer kleine toegestane afwijking van 10% beperkt de begunstigten in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Coditel dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.
373. De opmerking¹³⁰ van Coditel dat er bepaalde kosten zouden moeten vergoed worden bij een afwijking van meer dan 20% is, volgens de VRM, marktbelemmerend. Dit komt omdat vooral kleinere operatoren hieronder zullen lijden, want door hun kleine klantenbasis zijn zij gevoeliger aan inschattingfouten. De VRM aanvaardt het feit dat een significante underrun niet zonder gevolgen kan blijven, maar het verplicht betalen van de overbodige capaciteit is een onredelijke sanctie. Bovendien bepaalt de CRC-beslissing dat het voorspellingssysteem redelijk moet zijn, een toegevoegde waarde moet bieden voor de begunstigde en dat het niet verplicht aan die begunstigde kan worden opgelegd.¹³¹
374. Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun, de SMP-operator zelf de voorspellingen van zijn wholesaleklant kan aanpassen met betrekking tot de komende drie maanden naar een niveau dat volgens hem meer in lijn ligt met de actuele bestellingen. De VRM vindt dat een dergelijke maatregel de kleinere operatoren minder benadeelt en dus een meer redelijke oplossing vormt voor het probleem van een underrun.

¹³⁰ Sectie 3.2.8 « Forecast » van het hoofddocument : "Bij een afwijking van meer dan 20% van deze forecast, zal Coditel de extra opgelopen kosten mogen ten laste leggen van de OA." (vrije vertaling)

¹³¹ Overeenkomstig §932 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het referentieaanbod kan naar vrije keuze van de begunstigde voorzien in een redelijk voorspellingssysteem als dat een toegevoegde waarde biedt voor de begunstigde. Geen enkel voorspellingssysteem mag aan de begunstigde worden opgelegd."

375. In annex 4 SLA hanteert Coditel trouwens zelf een dergelijk systeem voor wat betreft de situatie van een underrun.¹³² Hierbij wordt echter wel gesteld dat de toegestane afwijkingen bij een underrun niet groter mag zijn dan 10%. Indien het voorspelde volume van een begunstigde een grotere afwijking heeft dan die 10%, dan reserveert Coditel zich het recht om de afwijkingsmarge van de voorspellingen van de betrokken begunstigde in de toekomst te beperken tot een door hem bepaald niveau. De VRM acht de marge van 10% onredelijk laag gezien in het begin de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen zullen doen waarbij een afwijking niet uit te sluiten valt. Indien Coditel dergelijk kleine afwijkingen 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. De VRM acht het redelijk en proportioneel dat Coditel slechts vanaf een underrun van tenminste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.
376. De gevolgen van een overrun¹³³ zijn in elk geval vrij beperkt voor Coditel aangezien het de bestellingen van de begunstigde dan slechts op een best effort basis zal afwerken.¹³⁴ De opmerking van Coditel dat een begunstigde meer zou moeten betalen is in dit opzicht dus niet relevant.
377. Tenslotte merkt Mobistar op dat het aantal aanvragen in de webservice niet mag beperkt worden tot het aantal voorspelde aanvragen. Dit is een onterechte voorwaarde van Coditel aangezien paragrafen 851, 932 en 1036 van het CRC-beslissing van 1 juli 2011 bepalen dat Coditel geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren. Deze extra bestellingen moeten op een best effort basis door Coditel behandeld worden.

¹³² Sectie 8 van bijlage 4 "Service Level Agreement": *"In case of severe underrun (i.e. more than 10%) and in case this underrun was caused by a single Beneficiary who excessively increased the volume proposed by Coditel, Coditel reserves the right to limit the allowed modification for the forecast of the following 3 months for that Beneficiary to a level deemed necessary by Coditel."*

¹³³ Dit wil zeggen dat de begunstigde meer effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

¹³⁴ Deze aanpak wordt bovendien door Coditel zelf bevestigd in sectie 8 van bijlage 4 "Service Level Agreement": *"As from the first order exceeding the globalized forecasted volume, independently of which Beneficiary might be the cause of this overrun, all orders of all Beneficiaries for the remainder of the month will be carried out by Coditel as soon as possible, according to the remaining capacity available."*

6.8.2.3 *Drempel van 50 bestellingen per maand*

378. Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren had de VRM al een aantal drempels weggenomen door o.a. een leercurve op te leggen voor het voorspellingssysteem bij de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Coditel. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
379. Voor de begunstigde echter is deze drempel van 50 lijnen van levensbelang omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht de VRM het noodzakelijk dat Coditel een dergelijke minimumdrempel hanteert in het referentieaanbod.

6.8.3 Conclusie

380. De VRM aanvaardt een voorspelling van het aantal bestellingen per dienst (analoge televisie, digitale televisie en breedband).
381. Voor de beginfase, tijdens de eerste zes maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de VRM het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken.
382. Daarenboven moet Coditel een drempel van 50 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
383. Coditel moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Coditel mag bij een geglobaliseerde underrun van meer dan 20%, de betrokken begunstigde niet beboeten voor de overbodige capaciteit, maar kan hij wel de voorspellingen van de begunstigde aanpassen voor de volgende drie maanden.
384. Ten slotte mag het aantal aanvragen in de webservice niet beperkt worden tot het aantal voorspelde aanvragen. Deze extra bestellingen moeten op een best effort wijze door Coditel behandeld worden.

7 De implementatieperiode

7.1 PROBLEEMSTELLING

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

“Van zodra er een overeenkomst is met de alternatieve operator over de financiering van de werken, zal Coditel gedetailleerde specificaties geven. Een project team, bestaande uit teams van Coditel en de alternatieve operator onder leiding van een projectleider van Coditel, zal worden samengesteld. Er zal een contract opgesteld worden dat zal bevatten (1) de elementen uit het referentieaanbod die gewenst worden door de alternatieve operator en (2) de details over de ontwikkelingsfase.”

“Bij de start van de specificatiefase, zullen de twee partijen het ontwikkelingscontract ondertekenen waarna het eerste deel van de kosten van het project gefactureerd wordt.”

386. Betreffende dit onderdeel zal de VRM zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur.
387. Belgacom, Mobistar en KPN pleiten dat de implementatieperiode van zes maanden moet aanvangen na het aannemen van de beslissing, overeenkomstig de bepalingen uit de CRC-beslissing van 1 juli 2011, zelfs indien er nog aanpassingen aan het referentieaanbod zouden moeten gebeuren naar aanleiding van deze beslissing. Eventuele complexe aanpassingen zouden in parallel kunnen uitgewerkt worden terwijl Coditel start met de implementatie.

7.2 ANALYSE

388. De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Coditel.

389. Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig deze beslissing, verplicht Coditel ertoe aanzienlijke investeringen te doen. Dit zal nodig zijn om zich te schikken naar de verplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technische en commerciële processen aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen zal worden bepaald door de mate van nieuwheid van de gereguleerde toegangsproducten (op reglementair, technisch, operationeel en commercieel vlak). De uitvoering van de CRC-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).
390. De CRC-beslissing van 1 juli 2011 vertoont een andere specificiteit die verbonden is aan de aard van de vraag. De marktanalyse heeft een werkelijke belangstelling van de begunstigden aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren opengesteld te zien voor concurrentie. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Toch kan niet zomaar gegarandeerd worden 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 CRC-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.
391. Hoewel een regulerende instantie 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 toegang te vragen tot de producten die door de CRC-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.

392. 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 CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt gereguleerd, volgens de VRM kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
393. 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 CRC-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.
394. De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC-beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Coditel zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Coditel en zijn wholesaleklanten door het opleggen van een verbintenis tussen Coditel en de wholesaleklant waardoor de investeringen van Coditel gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst¹³⁵. 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 wholesalediensten. Het principe waarbij een voorschot betaald wordt bij een grote aankoop om de intentie tot afname te bekrachtigen is algemeen verspreid.
395. 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 Coditel, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.
396. Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft de VRM besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van deze beslissing, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Coditel.

¹³⁵ Zie ook het ontwerp van beslissing van de VRM met betrekking tot de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied, ter openbare raadpleging voorgelegd op 15 april 2013.

7.3 MODALITEITEN

397. 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 Nederlandse taalgebied, 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 §§ 848, 930 en 1033), treedt deze beslissing in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹³⁶:

397.1. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Coditel 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)

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

¹³⁶ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Coditel te verkrijgen dat het onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

398. 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 ontwerp van beslissing 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.
399. In de twee gevallen bedoeld onder 397.1 en 397.2 zal Coditel zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.
400. 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 (...)

" 137

401. Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

7.3.1 Letter of Intent

402. Wanneer een eerste aanvrager aan Coditel een intentieverklaring (letter of intent) bezorgt, waarin hij zich verbindt om onmiddellijk een vaste som te betalen (waarvan het bedrag varieert naar gelang het of de toegangsproduct(en)) moet Coditel 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.
403. Coditel zal aan de aanvrager de mededeling van een dergelijke intentieverklaring niet mogen weigeren.
404. Coditel zal onmiddellijk elke intentieverklaring meedelen aan de VRM zodat dit kan worden gemeld via publicatie op de website van de VRM.
405. Indien de aldus aangegane onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Coditel 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.
406. 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 Coditel, wanneer dit bedrijf definitief een einde maakt aan de levering van analoge televisiediensten op de retailmarkt (analoge afschakeling) voordat de termijn van zes maanden verstreken is, waarover hij beschikt om zijn referentieaanbod operationeel te maken.

¹³⁷ Artikel 8, §5, d), van de Kaderrichtlijn

407. 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 (bv. op basis van de eventuele precontractuele fout).
408. De mededeling van een intentieverklaring voor een gegeven toegangsproduct van Coditel 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 zes 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

409. Wanneer de aanvrager niet wenst te opteren voor een intentieverklaring, maar een toegangscontract sluit, moet Coditel 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.
410. Wegens het "erga omnes"-effect van de intentieverklaring (zie § 400 hierboven) en ook het eerste toegangscontract dat door Coditel 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 zes maanden) voordat Coditel 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 zes maanden verlopen zijn, zal deze (tweede) aanvrager onmiddellijk recht hebben op het voordeel van het aanbod van Coditel.

7.3.3 Termijnen voor onderhandeling

411. De volgende termijnen zijn van toepassing bij het sluiten van een toegangscontract:

- 411.1. De termijn van drie weken na aanvraag voor opening van de onderhandelingen waarin de onderhandelingen tot een resultaat moeten leiden, zoals bepaald in de §§ 806, 900 en 995 van de CRC-beslissing, gaat in op het moment waarop het referentieaanbod operationeel is, namelijk zes maanden na de inwerkingtreding van de goedgekeurde kwalitatieve elementen ervan.
- 411.2. Overeenkomstig de §§ 804, 898 en 993 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.

8 Besluit

412. Gelet op de Richtlijnen 2002/21/EG, 2002/19/EG en 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad;

Gelet op de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector;

Gelet op de wet van 30 maart 1995 betreffende de elektronische-communicatienetwerken en -diensten en audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad;

Gelet op het decreet van 27 maart 2009 betreffende de radio-omroep en de televisie van de Vlaamse Gemeenschap;

Gelet op het gecoördineerde decreet van 26 maart 2009 over de audiovisuele mediadiensten van de Franse Gemeenschap;

Gelet op het decreet van 27 juni 2005 over de radio-omroep en de filmvoorstellingen van de Duitstalige Gemeenschap;

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;

Gelet op het ontwerp van beslissing van de VRM betreffende het wholesalereferentieaanbod van Coditel in het Nederlandse taalgebied, dat aan openbare raadpleging werd onderworpen op 29 december 2012;

Gelet op het ontwerp van beslissing van de VRM dat op 20 juni 2013 is overgezonden aan het BIPT, de CSA en de Medienrat;

Gelet op de beslissing van het BIPT van 21 juni 2013 om het ontwerp van beslissing aanhangig te maken bij de CRC;

Na beraadslaging beslist de CRC :

- 412.1. het referentieaanbod van Coditel integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van deze beslissing.
- 412.2. onverminderd de §§ 848, 930, 1033 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹³⁸, beslist de VRM dat de implementatietermijn van zes maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Coditel, zal aanvangen:
- 412.2.1 hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Coditel **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen;¹³⁹
- 412.2.2 hetzij op de dag waarop **tussen Coditel en de aanvrager een toegangsovereenkomst** wordt gesloten, als deze laatste niet geopteerd heeft voor een intentieverklaring.
413. Ten slotte wil de CRC Coditel eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹⁴⁰, de VRM het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Coditel-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

¹³⁸ 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.

¹³⁹ De hoogte van deze som hangt af van de gevraagde dienst overeenkomstig §389.1 van deze beslissing.

¹⁴⁰ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 849, 930 en 1034

9 Beroepsmogelijkheden

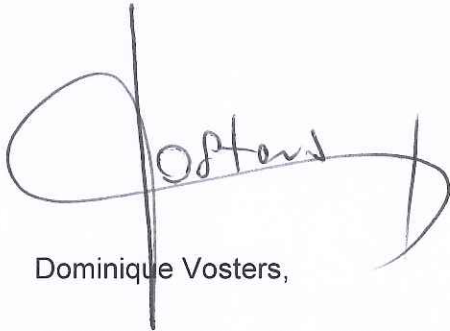
414. Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen 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 deze beslissing 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.

10 Ondertekening

Ondertekening van de beslissing van de Conferentie van de Regulators voor de elektronische Communicatiesector (CRC) betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Coditel in het Nederlandse taalgebied

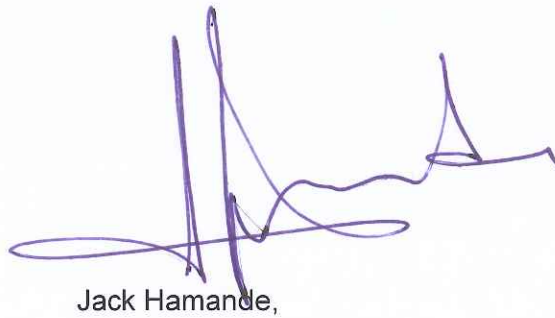
Gedaan te Brussel op 3 september 2013.

Voor de Conferentie,



Dominique Vosters,

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



Jack Hamande,

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

Bijlage A: Verslag van de resultaten van de openbare raadpleging van Coditel

Verslag van de resultaten van de openbare raadpleging rond het ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Numericable

SITUERING

Op 29 januari 2012 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Numericable. Eerder, op 21 december 2012 werd een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Telenet en over dat van Tecteo gepubliceerd.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 30 juni 2006 betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media (Procedurebesluit), gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 8 juni 2007 en gewijzigd bij het besluit van de Vlaamse Regering van 29 januari 2010, stelt in Art.42. septies:

“De Regulator maakt een verslag op van de resultaten van de openbare raadpleging.

Dat verslag wordt op de website van de Regulator gepubliceerd in de maand die volgt op het einde van de openbare raadpleging. Een kopie van dat bericht wordt gelijktijdig door de Regulator via e-mail meegedeeld aan de onderneming bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet, en de instanties vermeld in artikel 92, §3, van dit decreet.”

CHRONOLOGIE

29 januari 2013	Publicatie ontwerptekst op website VRM
29 januari 2013	Verzending per e-mail aan onderneming bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (Numericable)
29 januari 2013	Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (EU en NRI's)
19 maart 2013	Afsluitdatum ontvangst reacties

KORTE SAMENVATTING VAN DE REACTIES

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

Belgacom

KPN

Mobistar

Hieronder volgt een beknopte samenvatting van hun commentaar. In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat¹⁴¹ worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

BELGACOM

Belgacom maakt enerzijds algemene opmerkingen (voor een aantal thema's) en anderzijds een serie punctuele opmerkingen.

Omwille van de uitsluiting van Belgacom op het “digitale” gedeelte legt Belgacom vooral de focus op het deel met betrekking tot de doorverkoop van het analoge tv-aanbod.

Algemene opmerkingen:

Een grote bekommernis van Belgacom betreft de timing. Opmerkingen die verdere aanpassingen noodzaken aan het referentie-aanbod na de kwalitatieve beslissing mogen niet als geldige reden worden ingeroepen om de effectieve implementatie niet aan te vangen.

Het referentie-aanbod dient voldoende gedetailleerd te worden opgesteld en dient voldoende te zijn ontbundeld. Het moet ook worden aangepast tot een overzichtelijk geheel met een beperkt aantal gegroepeerde bijlagen.

Belgacom verzoekt ook om publicatie van een exact overzicht van het volledige dekkinggebied van zijn activiteiten inzake analoge TV.

¹⁴¹ Met deze samenvattingen tracht de administratie de essentie van het standpunt van de respondenten weer te geven. Het is onvermijdelijk dat bepaalde nuances minder aandacht krijgen. De samenvattingen geven geen appreciatie door de VRM weer.

Er is volgens Belgacom geen garantie op non-discriminatie verplichting, noch in de ontwerpbeslissing, noch in het referentie aanbod.

Belgacom vraagt naar het schrappen van verwijzingen naar kwantitatieve aspecten zoals “vergoedingen” en “tarieven” uit het referentieaanbod in het kader van de kwalitatieve beslissing.

Er ontbreekt volgens Belgacom een garantie dat de Chinese Wall zal worden gerespecteerd. Belgacom heeft ook problemen met de term “Eindgebruikers”.

Content-gerelateerde opmerkingen

Er zijn een aantal content-gerelateerde opmerkingen met betrekking tot informatieverstrekking inzake beschikbare radio-en televisiekanalen, de controle op het respecteren van de contentrechten, wijzingen aan het analoge radio- en televisieaanbod (meer bepaald m.b.t. de notificatietermijnen) en het mozaïek- en informatiekanaal

Aansluiting en installaties & certified technicians

Belgacom vraagt een aantal aanpassingen inzake aansluitingen, installaties en certified technicians.

De begrippen installatie en aansluiting moeten beter afgebakend worden en er is een duidelijk onderscheid nodig in de meest gangbare scenario's. Er zijn duidelijke regels nodig in het kader van migratie van eindgebruikers van kabeloperator naar OLO en vice versa, rekening houdend met de meest gangbare scenario's.

Geen enkel proces in verband met klantenovername, aansluiting of installatie mag tot obstructie leiden.

Wat certified technicians betreft, dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de OLO bij analoge doorverkoop: ofwel aansluitingen laten uitvoeren door de kabeloperator, ofwel uitvoeren met eigen techniekers of met een zelfgekozen, uitbestede partij.

Voorspellingssysteem

Bij doorverkoop van analoge TV stelt Belgacom dat dit niet nuttig en zodoende overbodig is. Er is een zeer beperkte omvang van mogelijke technische interventie inzake analoge TV en er is geen noodzaak aan dergelijke informatie om de werklust te kunnen organiseren.

Technische elementen

De technische vereisten mogen niet wezenlijk verschillen van deze van toepassing bij de verkoop van analoge TV aan de eindklant van de kabeltelevisieoperator.

Een mededeling aan de OLO van dezelfde inlichtingen inzake technische specificaties (type kabels...) die worden verstrekt aan de eindklant van de kabeltelevisieoperator volstaat volgens Belgacom.

Bestellingen en web-interface

Belgacom vraagt afstemming van het referentie-aanbod m.b.t. de bestellingsprocedure conform de gangbare regelgevende afspraken in andere domeinen van de elektronische communicatie.

Het wijst op het ontbreken van een volledig overzicht van nodige gedetailleerde gegevens met betrekking tot de web interface.

De Regulator dient volgens Belgacom in het besluit op te leggen dat deze technische specificaties ter beschikking worden gesteld binnen de 2 weken na de kennisgeving van het besluit en dient erop toe te zien dat deze verplichting wordt nagekomen.

General Terms and Conditions

In het algemeen dienen de van toepassing zijnde algemene voorwaarden zo te zijn dat de begunstigde de betrokken wholesale dienst kan afnemen door het contract in het referentieaanbod zonder meer te ondertekenen.

Belgacom verzoekt de Regulator zich te baseren voor de algemene voorwaarden op wat algemeen van toepassing is in de gereguleerde elektronische communicatiediensten die ondertussen in de sector gekend zijn

Implementatie

De invoering van een precontractuele fase en betaling van een forfaitair voorschot is volgens Belgacom strijdig met de principes van de CRC-beslissing.

Daarnaast geeft Belgacom in een tweede document zijn punctuele opmerkingen mee geënt op het Numericable RO. In dit zelfde document gaat Belgacom dieper in op de General Terms en Conditions.

KPN

KPN Group Belgium heeft een reactie gestuurd zonder onderscheid te maken tussen de ontwerpen van beslissing omtrent de Telenet-, Tecteo- of Numericable-referentieaanbiedingen.

KPN lanceerde op 7 februari 2013 “SNOW” (IPTV), een pakket met digitale TV, internet en vaste telefonie, en maakt daarvoor gebruik van een wholesale overeenkomst met Belgacom.

KPN vertoont echter ook interesse in de openstelling van de kabel en stelt dat de uitvoering van de openstelling van de kabel voor digitale en analoge TV uiterst dringend is.

KPN treedt niet sterk in detail, maar vraagt om bij de goedkeuring van het referentieaanbod de focus te leggen op:

1. Een uitermate snelle uitvoering zonder verdere hindernissen. De implementatie moet onmiddellijk gebeuren door de kabelaars, zonder dat er een precontractuele of contractuele commitment getekend wordt door een operator.
2. Operatoren moeten onmiddellijk een redelijke overeenkomst kunnen aangaan en van start kunnen gaan wanneer de referentieaanbiedingen in werking treden zonder tijd te verliezen met verdere onderhandelingen of overeenkomsten.
3. 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.
4. KPN vraagt ook stabiliteit van het aanbod, in de eerste plaats voor wat de analoge doorverkoop betreft.
5. Er moet over gewaakt worden dat er voorzien wordt in een volwaardig alternatief wanneer tot een uitfasering van een onderdeel van het aanbod wordt overgegaan.
6. Contentrechten mogen redelijkerwijs niet als blokkerende factor kunnen worden opgeworpen.
7. De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk opgemaakt worden.
8. Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).

MOBISTAR

Mobistar heeft een reactie ingeleverd die zowel betrekking heeft op het ontwerp van beslissing omtrent de referentieaanbieding van Numericable als op dat van Telenet en Tecteo .

In onderstaande samenvatting worden elementen weergegeven die voor alle referentieaanbiedingen gelden en diegene die enkel op Numericable van toepassing zijn.

Over het algemeen wijst Mobistar op het gebrek aan maturiteit en tekort aan werkbare informatie van de verschillende referentieaanbiedingen.

Daarnaast is er geen eenduidige oplossing voorgesteld om tegelijkertijd toegang te krijgen tot de verschillende netwerken en bevatten de referentieaanbiedingen vaak onaanvaardbare en complexe oplossingen.

Wat het specifieke Numericable referentie-aanbod betreft, oordeelt Mobistar dat het van lage kwaliteit is, maar wel beter gestructureerd is dan de andere referentie-aanbiedingen.

Mobistar vindt dat de beperking dat de regulator een derde partij (Numericable France) niet kan verplichten om bepaalde diensten te leveren, niet correct. Numericable wordt gereguleerd en zal dan ook aan alle verplichtingen moeten voldoen dat het opgelegd krijgt. Mobistar gaat dan ook niet akkoord met een aantal bepalingen die ervoor zorgen dat het doel van een standaard simulcrypt niet bereikt wordt en dat de implementatie en het operationeel maken van een tv-oplossing op groothandelsniveau onmogelijk wordt.

Algemene voorwaarden

Mobistar gaat niet akkoord met de bepaling dat het referentie-aanbod niet meer zou gelden in het geval dat de rechtbank de beslissing m.b.t. de televisieomroepmarkt zou opheffen.

Het bedrijf vermeldt het ontbreken van contactpunten en gaat niet akkoord met de modaliteiten voor de financiële garanties.

Wat de voorafbetaling betreft vraagt het bedrijf een aanpassing naar analogie met Telenet, nl een conventionele standaard interestvoet van de wettelijke jaarlijkse interest + 2%punt.

Nieuwe diensten moeten minstens 6 maanden voor de commercialisatie medegedeeld worden.

De specificaties omtrent vertrouwelijkheid moeten verminderd worden tot 3 jaar i.p.v. 5 jaar.

Prijzen

Mobistar wijst op het ontbreken van wholesaleprijzen.

Markt

De mogelijke verkoopmarkt wordt beperkt tot de residentiële markt en is volgens Mobistar dus discriminatoir vastgelegd.

Upfront fee

De invoering van een upfront fee is volgens Mobistar strijdig met de regulering. Deze fee moet niet-discriminatoir, proportioneel en gerechtvaardigd zijn en mag geen voorwaarde zijn voor het tekenen van een gereguleerd aanbod.

Relatie operator – klanten begunstigden

Er moet een procedure opgemaakt worden voor een weigering omtrent een verzoek om een order uit te voeren.

Voorspellingen

De verplichting om een gedetailleerde forecast (opgesplitst per gebied) op te stellen is niet aanvaardbaar. Mobistar stelt een forecast per dienst (analoge tv, digitale tv, breedband) op kwartaalbasis voor.

NIU

Het demarcatiepunt is volgens Mobistar niet duidelijk gedefinieerd. Het bepalen van de NIU als demarcatiepunt is niet optimaal aangezien er niet steeds een NIU per gebruiker aanwezig is.

Chinese Walls

Er zijn geen bepalingen omtrent veiligheids- en beheersregels om de ‘Chinese walls’ tussen retail en wholesale te garanderen. Mobistar verwacht een apart team op groothandelsniveau.

Tijdgerelateerde bepalingen

Mobistar is van oordeel dat de door Numericable bepaalde termijn van 24 en 36 (go-to-live) maanden voordat de begunstigde gebruik kan maken van de diensten onaanvaardbaar is.

Testen + IT

Mobistar wenst niet te betalen voor de “eligibility tool” aangezien deze noodzakelijk is voor het functioneren van het systeem.

Ontbrekende bepalingen

Een aantal elementen zoals het commercieel beheer van klanten, verkooppunten, klantenwerving en -contracten worden niet vermeld. Mobistar vermeldt wat het hieronder verstaat.

Auteursrechten / analoge en digitale tv

Mobistar heeft een aantal commentaren i.v.m. de behandeling van de auteursrechten, o.a. bij de eis om bewijzen te vragen van onderhandelingen met contentrechtenhouders. Een gewone verklaring i.v.m. de onderhandelingen zou moeten volstaan.

De mededelingstermijn voor het veranderen en de stopzetting van het analoge boeket/signaal is te kort.

Voor Vod worden de auteursrechten door Mobistar geregeld. Voor het gebruik van VOD wordt enkel het transport voorzien. De begunstigde moet volgens het voorstel Numericable France contacteren voor een goede werking van VOD, wat niet aanvaardbaar is voor Mobistar. Mobistar gaat wel akkoord om breedband te gebruiken voor VOD-diensten, maar niet onder alle voorwaarden die Numericable oplegt.

Verder ontbreekt informatie over de beschikbaarheid van andere diensten zoals teletext, audio dubbing, ondertitels en kinderbeveiliging.

Er is een gebrek aan technische specificaties omtrent settopbox.

Mobistar acht het onaanvaardbaar dat begunstigden (minstens) alle digitale zenders van Numericable (minstens 130 zenders) moeten overnemen o.w.v. technische redenen.

Over hoe zenders kunnen worden toegevoegd wordt er in het referentie-aanbod van Numericable niets bepaald. De bepaling dat dit buiten het regelgevend kader behandeld zal worden is tegenstrijdig met de beslissing betreffende de televisieomroepmarkt.

Mobistar vraagt om een "Fast Scan Table" te kunnen installeren om een betere consumentenervaring aan te bieden. Hiervoor zou slechts 50 kbps vereist zijn. De operator moet nog alle codes en alle details omtrent transportstandaarden nog meedelen.

Bovendien is er niets bepaald over de beschikbaarheid van andere diensten zoals teletext, audio dubbing, ondertitels en kinderbeveiliging.

CAS

Er bestaat volgens Mobistar een tegenstrijdige bepaling in het referentieaanbod van Numericable.

Mobistar ziet dit als dat Numericable 1 CAS voor alle begunstigden aanvaardt. Bij geschillen moet er verduidelijking aan de regulatoren gevraagd worden. Mobistar zal de EMM en ECM regelen, hoewel dit in tegenspraak is met de bepaling dat Numericable alle CAS-elementen zal beheren.

Decoder

Er is te weinig informatie beschikbaar, en Mobistar verkiest het gebruik van zijn eigen decoder maar heeft dan wel nood aan meer technische bepalingen.

Bepalingen omtrent de certificatieprocedure bestaan niet. Daarnaast moet het CAS-systeem in de decoder van Mobistar geïnstalleerd worden. Bij elke update moet een (her)certificatie gebeuren door de CAS Vendor, maar dit valt volledig buiten de controle van Mobistar aangezien dit wordt beheerd en behandeld door Numericable. Dit is niet aanvaardbaar voor Mobistar. Mobistar verkiest Viaccess als vendor waardoor bepaalde kosten beperkt kunnen worden.

Bovendien hangt de begunstigde voor de goedkeuring van zijn settopbox volledig af van Numericable via een test.

Interactieve tv

De technische specificaties omtrent het “tv return pad” werden onvoldoende gedetailleerd.

Mobistar stelt dat On demand via EDGE QAM te complex is.

Numericable mag second screen niet blokkeren door bepaalde voorwaarden op te leggen.

Modem

Mobistar gaat akkoord met het gebruik van een eigen modem, maar er ontbreken voldoende technische specificaties.

Breedband

Mobistar gaat akkoord met de DOCSIS-modem, maar kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor schade aan het netwerk t.g.v. defecten aan consumententoestellen.

De (de)activatieprocedure is onduidelijk, en Mobistar wil het behoud van controle over de eigen klanten

Het voorstel is te moeilijk geformuleerd, er is te veel controle door Numericable namens de begunstigde

Duidelijke Chinese Walls moeten gedefinieerd worden

De breedbandprofielen toegewezen aan begunstigten zijn lager dan diegene die Numericable aanbiedt aan zijn retailklanten. Mobistar wil daarom toegang tot de huidige en voorgaande profielen. Bovendien wil het zelf ook profielen kunnen instellen.

Klanten

Mobistar wijdt een gedeelte van zijn kritiek aan de klantenrelatie. Daaronder ressorteren onder andere facturatie, de verkoopsvoordspellingen en het ontbreken van een procedure voor migratie van klanten binnen hetzelfde netwerk .

SLA

Een aantal SLA's ontbreken (bv. geen SLA over IT-instrumenten en het respecteren van data). Het niet hoeven toepassen van de SLA's gedurende 6 maanden vindt Mobistar te lang; het stelt een periode van 2 maanden voor.

Overmacht moet duidelijk gespecificeerd worden.

Er is een vraag naar een apart team op groothandelsniveau door Mobistar en een vraag tot toegang voor een troubleshooting tool. Mobistar vindt het positief dat het controle over de modem krijgt, maar zou toch graag meer info hierover krijgen.

Bij 3^{de}-lijnsproblemen wenst Mobistar 24u/24 en 7d/7 een ticket te kunnen openen bij de operator. Dit moet duidelijker uitgewerkt worden. Boetes mogen niet afhangen van een minimum volume, moeten hoog genoeg zijn en mogen niet omzeilbaar zijn. Het stop clock-principe kan enkel in een beperkt aantal situaties gebruikt worden en de best effort moet duidelijker gesteld worden.

Overige

Verder zijn er nog opmerkingen over de onderhoudswerken aan het netwerk, de goedkeuring van wijzigingen t.o.v. het gereguleerde aanbod en een escalatieproces dat gedetailleerder moet uitgeschreven worden.