

# VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

---

Onafhankelijk toezichthouder voor  
de Vlaamse audiovisuele media

## ALGEMENE KAMER

### ONTWERP VAN BESLISSING BETREFFENDE DE GOEDKEURING VAN DE REFERENTIEAANBIEDING VAN VOO NV IN HET NEDERLANDSE TAALGEBIED

### WHOLESALETOEGANG TOT HET DIGITALE- EN ANALOGE-TV-AANBOD

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot 19 mei 2020  
Aanspreekpunt: Ingrid Kools (02 553 45 83)  
Antwoordadres per e-mail: [vrn@vlaanderen.be](mailto:vrn@vlaanderen.be)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Commentaren dienen bij voorkeur te verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen.

Op de antwoorden moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is. Gelieve ook een openbare, niet-vertrouwelijke versie van het document te bezorgen met het oog op de publicatie ervan op de website van de VRM.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 192, § 3, van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie.

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Procedure.....</b>	<b>6</b>
2.1	Retroacta .....	6
2.2	Openbare raadpleging.....	6
2.3	Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit .....	7
2.4	Samenwerking met de mediaregulatoren .....	7
2.5	Europese raadpleging.....	7
<b>3</b>	<b>Reglementair kader.....</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Structuur van het referentieaanbod .....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Single installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde.....</b>	<b>14</b>
5.1	Inleiding .....	14
5.2	Analyse .....	14
5.3	Conclusie.....	16
<b>6</b>	<b>Eigen kanalen.....</b>	<b>17</b>
6.1	Inleiding .....	17
6.2	Analyse .....	18
6.3	Conclusie.....	19
<b>7</b>	<b>De-activatie.....</b>	<b>21</b>
7.1	Inleiding .....	21
7.2	Analyse .....	21
7.3	Besluit .....	22
<b>8</b>	<b>SLA IT availability.....</b>	<b>23</b>
8.1	Inleiding .....	23
8.2	Analyse .....	23
8.3	Conclusie.....	24
<b>9</b>	<b>SLA Repair en SLA Installatie en hun toepasbaarheid .....</b>	<b>25</b>

9.1	SLA Repair .....	25
9.1.1	Inleiding.....	25
9.1.2	Analyse.....	27
9.1.3	Conclusie .....	30
9.2	SLA Installatie.....	30
9.2.1	Inleiding.....	31
9.2.2	Analyse.....	31
9.2.3	Conclusie .....	33
10	Overige elementen uit het referentieaanbod .....	34
11	Besluit en inwerkingtreding .....	37
12	Beroepsmogelijkheden.....	38
13	Ondertekening.....	39

# 1 Inleiding

- 1 Het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie (hierna: het Mediadecreet) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>1</sup>
- 2 De Conferentie van Regulators van de elektronische Communicatiesector (CRC) heeft op 29 juni 2018 (met een corrigendum van 11 juli 2018) een aantal beslissingen genomen in verband met de analyse van de breedband- en omroepmarkten<sup>2</sup>. In die beslissingen worden een aantal maatregelen opgelegd aan Nethys.<sup>3</sup> De rechten en verplichtingen van Nethys zijn intussen overgedragen aan Voo NV<sup>4</sup>, zoals Voo NV bij brief van 16 juli 2019 aan de VRM heeft laten weten; in de rest van deze beslissing zal naar Voo NV worden verwezen. Voo NV moet haar netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
  - Aan derden toegang verlenen tot bitstream<sup>5</sup>;
  - Toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>6</sup>.
- 3 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die Voo NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Voo NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen

---

<sup>1</sup> Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

<sup>2</sup> Beslissing van de Conferentie van regulators voor de elektronische Communicatiesector (CRC/KRK) van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep; CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, *Décision de la CRC du 29 juin 2018 concernant l'analyse du marché de la radiodiffusion télévisuelle en région de langue française*, *Entscheidung der Konferenz der Regulierungsbehörden für den Bereich der elektronischen Kommunikation (KRK) vom 29. Juni 2018 betreffend die Analyse des Fernsehmarktes im deutschen Sprachgebiet*.

<sup>3</sup> De VRM is bevoegd voor wat betreft de materie "omroep" in het Nederlandse taalgebied. In België zijn de bevoegdheden inzake elektronische communicatie (in de ruime zin) grondwettelijk verdeeld tussen de federale Staat en de gemeenschappen. De Franse Gemeenschap, de Vlaamse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap zijn bevoegd voor radio-omroep en televisie (ofwel de inhoudelijke en technische aspecten van de audiovisuele en de auditieve mediadiensten) als "culturele aangelegenheden" die een toepassingsgebied vormen dat onder de bevoegdheid van de gemeenschappen valt krachtens de Belgische grondwet (artikelen 127 en 130 G.W.). De federale Staat is bevoegd voor de andere vormen van elektronische communicatie, waaronder bitstreamtoegang, en voor audiovisuele diensten in Brussel-Hoofdstad.

<sup>4</sup> De onderneming baat samen met Brutele het commerciële merk 'VOO' uit.

<sup>5</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v.

<sup>6</sup> Meer bepaald §§ 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>7</sup> en van toegang tot bitstream.<sup>8</sup>

- 4 Voo NV diende een voorstel van een aangepast referentieaanbod in op 28 december 2018.
- 5 Deze beslissing analyseert of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van Voo NV conform zijn aan de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> §§ 1031 e.v. van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>8</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2488 e.v.

<sup>9</sup> Voor de analyse of de kwalitatieve aspecten van de referentieaanbieding van Voo NV (met betrekking tot het verlenen van toegang tot bitstream) conform zijn aan de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep wordt verwezen naar het besluit van het BIPT.

## 2 Procedure

### 2.1 Retroacta

- 6 Vanaf de publicatie van de CRC-beslissing op 29 juni 2018 had Voo NV zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen<sup>10</sup>. Voo NV heeft op 6 november 2018 een addendum ingediend met betrekking tot het toevoegen van eigen digitale televisie kanalen en een ontwerp van referentieaanbod voor de overige punten op 28 december 2018.
- 7 De VRM heeft in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 een aantal operationele maatregelen genomen die in samenspraak met de begunstigten moesten omgezet worden in nieuwe en/of aangepaste processen en procedures<sup>11</sup>. Daarenboven moest een aangepast referentieaanbod voorgelegd worden binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing. De VRM, en de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat), startten daarom vanaf 4 september 2018 een intense samenwerking met Voo NV en Orange (als enige huidige begunstigde operator op het netwerk van Voo NV) door middel van maandelijks bilaterale en trilaterale vergaderingen zodat de benodigde informatie soepel en transparant kon uitgewisseld worden met het oog op een kwalitatief hoogstaand referentieaanbod en snelle bijhorende IT-implementatie.
- 8 Naar aanleiding van deze intense samenwerking heeft Voo NV reeds, op verzoek van de VRM, meerdere elementen van haar aanbod aangepast. De VRM voegt voor alle duidelijkheid de laatste versie van het referentieaanbod van Voo NV als bijlage toe bij deze beslissing.

### 2.2 Openbare raadpleging

- 9 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.
- 10 De openbare raadpleging liep van [later in te vullen].

---

<sup>10</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

<sup>11</sup> Zie bijvoorbeeld de paragrafen 940 en 944 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

### **2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit**

- 11 Artikel 16, § 1, van de Kaderrichtlijn bepaalt dat er met de mededingingsinstanties moet worden samengewerkt. Deze bepaling is omgezet door artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 12 Er werd een ontwerp van beslissing voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: BMA) op [later in te vullen].
- 13 De BMA heeft zijn advies uitgebracht op [later in te vullen].

### **2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren**

- 14 Artikel 3 van het Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 voorziet in de raadpleging door een regulerende instantie van de andere regulerende instanties voor elke ontwerpbeslissing die betrekking heeft op elektronische-communicatienetwerken.
- 15 De geraadpleegde regulerende instanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de regulerende instantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde regulerende instanties ook vragen om de ontwerpbeslissing aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
- 16 Een ontwerp van beslissing is aan de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat) meegedeeld op [later in te vullen].
- 17 De andere regulatoren hebben de volgende opmerkingen geformuleerd: [later in te vullen].

### **2.5 Europese raadpleging**

- 18 Artikel 7 van de Kaderrichtlijn bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.

- 19 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 20 In toepassing van deze bepalingen werd een ontwerp van beslissing op [later in te vullen] aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerp van beslissing is geregistreerd onder de code [later in te vullen].
- 21 Het besluit van de Europese Commissie is als bijlage [later in te vullen] opgenomen.



### 3 Reglementair kader

- 22 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>12</sup>
- 23 De CRC-beslissingen van 29 juni 2018 hebben het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Nethys. Deze beslissingen zijn genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>13</sup> Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is de VRM verantwoordelijk voor de uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.<sup>14</sup>
- 24 Deze ontwerpbeslissing wordt aangenomen in uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
- 25 Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.<sup>15</sup> Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
- 26 De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. De VRM let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt de

---

<sup>12</sup> Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

<sup>13</sup> 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, B.S. 28 december 2006, 75317.

<sup>14</sup> Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

<sup>15</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

CRC-beslissing van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.<sup>16</sup>

- 27 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die Voo NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Voo NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>17</sup> en van toegang tot bitstream.<sup>18</sup> Voo NV diende een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing aan de VRM overgemaakt te hebben<sup>19</sup>.
- 28 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.<sup>20</sup> Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 29 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van de VRM om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

*« Het referentieaanbod moet up-to-date gehouden worden door zijn auteur, meer bepaald wat betreft de technische ontwikkelingen en, in het algemeen, naar aanleiding van de evolutie van de elementen die het aanbod uitmaken. De operator met een sterke machtspositie moet geregeld de in het*

---

<sup>16</sup> Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "1023 Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator.

1024 Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

1024.1 de zwakke onderhandelingspositie van de alternatieve operatoren het hoofd te bieden;

1024.2 de leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;

1024.3 de onderhandelingen over akkoorden inzake toegang te vergemakkelijken omdat die onderhandelingen dan kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die alle partijen op voorhand kennen;

1024.4 ervoor te zorgen dat de alternatieve operatoren enkel een service kunnen kopen die ze echt nodig hebben, zonder te betalen voor een service die ze niet menen nodig te hebben;

1024.5 de naleving van de overige verplichtingen te garanderen en te controleren, met name de non-discriminatieverplichting."

<sup>17</sup> Meer bepaald paragrafen 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

<sup>18</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v. en 2878 e.v.

<sup>19</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

<sup>20</sup> De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, § 1033.

*referentieaanbod verstrekte informatie controleren op nauwkeurigheid. Hij moet ze corrigeren indien ze onvolledig is geworden of niet meer klopt of indien ze de lezer kan misleiden. Zodra de auteur van het referentieaanbod vaststelt dat het aanbod achterhaald is of de informatie erin niet meer klopt/fout is, moet hij dit updaten of corrigeren binnen een redelijke termijn.*

*De VRM kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »<sup>21</sup>*

- 30 In de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de colocationdiensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod<sup>22</sup>.
- 31 De VRM zal via de huidige beslissing de wijzigingen aan het referentieaanbod van Voo NV beoordelen in het licht van dit reglementair kader.
- 32 Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop deze beslissing betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat de VRM zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

---

<sup>21</sup> Zie §§ 1034-1035 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>22</sup> Conform Bijlage G in de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

## 4 Structuur van het referentieaanbod

- 33 Het referentieaanbod van Voo NV<sup>23</sup> bestaat uit één centraal document, dat wordt aangevuld met verscheidene juridische, technische, operationele en tarifaire bijlagen. Het centraal document beschrijft het kader van de overeenkomst in algemene termen, terwijl de bijlagen alle nodige details bevatten. Het geheel van documenten beschrijft dus alle technische, operationele, juridische, financiële en tarifaire voorwaarden, processen en procedures die er bestaan tussen Voo NV en een begunstigde operator.
- 34 Naast deze documenten bevat het referentieaanbod een aantal bijlagen. In de tabel hieronder wordt de inhoud van elke bijlage kort beschreven (indeling in categorieën zoals gecreëerd door Voo NV).

Titel	Inhoud
Condition générales	Deze bijlage beschrijft de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen Voo NV en de alternatieve operator.
Plan implémentation	Deze bijlage beschrijft de implementatie- en testactiviteiten die uitgevoerd moeten worden opdat een alternatieve operator kan gebruikmaken van het Voo NV referentieaanbod.
Liste des prix	Deze bijlage bevat de tarieven voor de wholesale diensten van Voo NV.
Aspects tech et op	Deze bijlage beschrijft alle operationele processen die de begunstigde operator in staat stellen om zijn eindgebruikers te beheren, zoals bestelling, (de)activatie, melding storing en dergelijke. Daarnaast bevat ze ook nog een high-level overzicht van de netwerk- en dienstarchitectuur en andere technische specificaties van de CPEs.
Niveaux de SLA	Deze bijlage beschrijft het voorspellingssysteem en de SLA's tussen Voo NV en de begunstigde operator.
Points IC et colocation	Deze bijlage beschrijft de specificaties waaraan de fysieke en logische interconnectie van het backbonenetwerk tussen alternatieve operator en Voo NV moet voldoen.
Colocation	Deze bijlage beschrijft de procedures voor colocatie.

<sup>23</sup> <http://www.nethys.be/fr/regulation>.

35 Dit ontwerp van beslissing bevat enkel de punten waarover de VRM een standpunt inneemt welke het voorwerp uitmaakt van onderhavige beslissing, zijnde:

- Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde
- Bespreking van de technische analyse voor de eigen kanalen
- De inclusie van deactivatie in “Single Installer”
- Aanpassing, uitbreiding van bestaande SLA's en definitie van nieuwe SLA's.
- Overige onderwerpen.

## 5 Single installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde

### 5.1 Inleiding

- 36 Voo NV stelt dat de begunstigde operator verplicht is om een spanstrip te hangen die visueel aangeeft dat de verbinding waarop het is aangebracht, gebruikt wordt door een eindklant van een wholesale operator.<sup>24</sup>

### 5.2 Analyse

- 37 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 stelt dat *“Alternatieve operatoren [...] alle elementen die zij nodig hebben op ontbundelde wijze [moeten] kunnen kopen.”*<sup>25</sup> Dit wil zeggen dat Voo NV een begunstigde niet kan verplichten om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 38 De VRM is van mening dat (in het kader van de Single Installer procedure<sup>26</sup>) Voo NV van de begunstigde enkel handelingen kan vereisen die noodzakelijk zijn voor het leveren van diensten aan klanten. Voo NV moet dus de technische noodzaak van de gevraagde handelingen en metingen voor de begunstigde kunnen aantonen, teneinde zeker te zijn dat deze geen nutteloze handelingen moet uitvoeren, noch onredelijke kosten moet dragen.
- 39 De plaatsing van een spanstrip om op een visuele manier de geleverde diensten te kunnen identificeren mag niet vereist worden van een begunstigde gezien een dergelijke handeling technisch gezien niet noodzakelijk is in het kader van een installatie en van de levering van telecomdiensten.
- 40 Bovendien stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 expliciet dat Voo NV efficiënte en geautomatiseerde operationele ondersteuningssystemen moet implementeren:

*“Overeenkomstig artikel 12, § 1, h), van de Toegangsrichtlijn dient de alternatieve operator voor de invoering van de toegang tot het digitale en*

<sup>24</sup> Zie sectie 4.3 Identification des lignes du Réseau van het Main Body document: *« D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble »*

<sup>25</sup> Zie § 863 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018. Zie ook § 2314 van CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

<sup>26</sup> Zoals bepaald in de secties 16.2.6 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

*analoge televisieaanbod van de SMP-operator toegang te hebben tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om billijke concurrentie bij het aanbieden van televisiediensten (met inbegrip van premium- en themakanalen en interactieve diensten als VOD) te waarborgen. [...] Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel zouden verlopen, is het essentieel dat deze zo accuraat mogelijk zijn en zo veel mogelijk en in elk geval op non-discriminatoire basis geautomatiseerd worden.<sup>27</sup>*

- 41 Indien Voo NV voor eigen doeleinden een dergelijke identificatie wenselijk acht, acht de VRM dat deze visuele identificatie vervangen zou kunnen worden door een geactualiseerde database waarin de diensten die actief zijn op de kabel die aangesloten is op de TAP opgenomen zijn. Een dergelijke oplossing lijkt meer accuraat, transparant én efficiënt en is zelfs reeds in gedeeltelijke mate aanwezig. De VRM is wel van mening dat, in afwachting van de vervolmaking van een dergelijk efficiënt en geautomatiseerd systeem, de begunstigde geen spanstrip moet hangen.
- 42 Voor wat betreft het niet moeten uitvoeren van handelingen aan de TAP in het kader van de Single Install procedure stelt de VRM vast dat er een overeenstemming bereikt is tussen Orange en Voo NV. Er is overeengekomen dat Orange in het kader van Single Install geen techniker naar de TAP moet sturen indien bepaalde voorwaarden vervuld zijn. Deze voorwaarden zijn de volgende:
- 42.1 De afwezigheid van een interventie aan de TAP moet worden beperkt tot het geval van interactieve gebruikers die geactiveerd zijn op het netwerk op het moment van de bestelling en waarvoor geen wijziging (toevoeging of verwijdering) van de televisiefilter nodig is;
  - 42.2 De afwezigheid van een interventie aan de TAP mag alleen van toepassing zijn in het kader van de Single Installer-procedure;
  - 42.3 In geval van reparaties moet de meting van de signaalsterkte op de 5 verschillende frequenties door de OLO worden verstrekt ;

---

<sup>27</sup> Zie §§ 942 en 943 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

42.4 De kosten in verband met onderzoek naar ingress, dat door Voo NV is uitgevoerd, moeten door de OLO aan Voo NV worden terugbetaald in geval de oorzaak bij de klant van deze OLO ligt;

42.5 De OLO die verantwoordelijk is voor de installatie moet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de conformiteit van de verbindingskabel van de klant en voor het oplossen van problemen vanaf de klantuitgang van de TAP.

43 De VRM oordeelt dat deze voorwaarden redelijk zijn om de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure mogelijk te maken.

### 5.3 Conclusie

44 De VRM acht het aanbrengen van een spanstrip ter identificatie van een lijn door een begunstigde niet noodzakelijk, gezien een begunstigde niet kan verplicht worden om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.

45 Voor wat betreft de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure acht de VRM de hierboven aangehaalde voorwaarden redelijk. De VRM vraagt dan ook dat Voo NV deze mogelijkheid tot non-interventie en de daarmee verbonden voorwaarden opneemt in haar referentieaanbod.



## 6 Eigen kanalen

### 6.1 Inleiding

- 46 Een operator meent dat de redelijkheid van tenminste drie eigen kanalen zou moeten vaststaan, rekening houdende met de vele eigen kanalen die Voo NV aanbiedt en het feit dat drie kanalen noodzakelijk zijn bij het effectief willen benutten van exclusieve voetbalrechten (bijvoorbeeld Jupiler League, waar de kabeloperatoren zelf vaak 3 matches tegelijkertijd uitzenden op 3 verschillende kanalen). Bovendien zouden enkel exclusieve<sup>28</sup> kanalen mogen gerekend worden als eigen kanalen. Niet-exclusieve kanalen zijn kanalen die Voo NV ook zou kunnen uitzenden (maar waarvoor Voo NV dus kiest om het niet te doen).
- 47 Een operator stelt dat er een maximum implementatietermijn (end-to-end) moet bestaan van drie maanden om over een eigen kanaal te kunnen beschikken. Daarnaast vermeldt het referentieaanbod meermaals de uitvoering van een niet nader gespecificeerde “feasibility check”, waarbij er verwezen wordt naar eventueel beschikbare capaciteit, en die dus een negatief resultaat kan opleveren.<sup>29</sup> Niet alleen bevat de gevraagde informatie voor deze “feasibility check” concurrentiële informatie zoals de naam van de zender en het aantal kijkers, het zorgt ook voor onduidelijkheid en mogelijk tot aanzienlijke vertragingen.
- 48 Een operator klaagt daarnaast de onduidelijkheid aan met betrekking tot kanalen die zowel een begunstigde als Voo NV uitzenden en waarvan Voo NV besluit om ze niet langer aan te bieden. De onzekerheid over de stopzettingsdatum heeft een impact op het contract dat een begunstigde met de content providers moet sluiten. De noodzaak om afwijkende clausules te moeten sluiten verzwakt immers de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van de content providers.

---

<sup>28</sup> Waarbij de zender en Voo NV een overeenkomst hebben dat enkel en alleen Voo NV de zender mag uitzenden, zoals bv Studio 100 heeft met Proximus.

<sup>29</sup> Zie §73 van het “Main body” document van het referentieaanbod van Voo NV.

## 6.2 Analyse

- 49 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 voorziet er duidelijk in dat een begunstigde recht heeft op tenminste twee eigen kanalen.<sup>30</sup> Het regelgevende kader beperkt het aantal eigen kanalen dus geenszins tot twee, maar stelt dat het verkrijgen van meer dan twee eigen kanalen moet gebeuren via het stellen van een redelijke vraag.<sup>31</sup> Hoewel de hierboven aangehaalde redenen geloofwaardig lijken te zijn, is de CRC-beslissing duidelijk en zal er voor een derde, vierde, etc. eigen kanaal de procedure van de redelijke vraag moeten gevolgd worden.
- 50 Het voorstel van een operator om enkel echt exclusieve kanalen te beschouwen als eigen kanalen klinkt logisch, maar stoot op eventuele beperkingen aangaande de beschikbare capaciteit voor nieuwe kanalen. De prima facie redelijkheid van “slechts” twee eigen kanalen is enkel vastgelegd omwille van de beperkte spectrale ruimte. De CRC heeft wel de mogelijkheid gelaten om een groter aantal eigen kanalen te vragen, waarbij de SMP-operator, onder andere, deze beperkte capaciteit zal moeten aantonen, indien hij het verzoek zou weigeren.
- 51 De VRM acht het redelijk dat er een totale doorlooptermijn bepaald wordt om zekerheid te kunnen bieden aan een begunstigde over wanneer het eigen kanaal uiteindelijk kan uitgezonden worden. Dit is immers een belangrijk aspect bij de onderhandelingen tussen een operator en een content provider en bij het opzetten van marketingcampagnes naar huidige en potentieel nieuwe klanten. De VRM benadrukt daarbij dat de “feasibility check” niet in de weg mag staan van de correcte uitvoering van de toegangsverplichting, die duidelijk bepaalt dat een begunstigde tenminste twee eigen kanalen moet kunnen aanbieden. Deze procedure moet binnen een duidelijke en redelijke termijn afgehandeld worden.<sup>32</sup> De VRM acht een totale termijn van drie maanden dan ook redelijk.
- 52 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet zich beperken tot objectieve technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio

---

<sup>30</sup> Overeenkomstig § 957 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>31</sup> Waarbij de VRM kan tussenkomen indien dit noodzakelijk zou zijn overeenkomstig voetnoot 450 van het de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“Indien nodig zal de VRM de redelijkheid van deze vraag onderzoeken onder andere rekening houdende met een rechtvaardige en niet-discrimatoire verdeling van het aantal kanalen tussen de SMP operator en de begunstigten en met de beschikbare capaciteit en het beheer daarvan door de SMP operator, bijvoorbeeld de toevoegingen en verwijdering van kanalen, de uitzending van exclusieve of quasi-exclusieve kanalen (auto-promotie kanalen of “huis” kanalen) of regionale differentiatie.”*

<sup>32</sup> De noodzaak om dit te benadrukken en een specifieke termijn te bepalen wordt bevestigd door het feit dat Telenet met betrekking tot het aanbieden van eigen kanalen recentelijk veroordeeld is door het Hof van Beroep te Antwerpen (2018/AR/1597) door *“te weigeren in het algemeen redelijke technische, operationele en financiële voorwaarden daarvoor te stellen”*.

codec,... Andere informatie zoals service name, verwacht aantal kijkers,... bevat echter essentiële strategische informatie over het gewenste eigen kanaal van de begunstigde operator en is niet noodzakelijk voor de technische implementatie van dat kanaal door Voo NV. De begunstigde operator kan daarom niet gedwongen worden om deze informatie te geven.

53 Wat betreft het opzeggen van een kanaal door Voo NV en de gevolgen daarvan op een begunstigde heeft de VRM begrip voor het tijdelijke probleem dat daardoor ontstaat. Vooreerst moet er benadrukt worden dat de CRC reeds in het verleden een termijn bepaald heeft voor de opzegging van kanalen:

- Schrappen digitale zender : 6 maanden ;
- Schrappen analoge zender : 2 maanden.<sup>33</sup>

54 Deze kennisgevingstermijn vangt reeds ten dele de gevolgen op voor begunstigten wanneer Voo NV een kanaal schrapt. De meeste contracten met content providers hebben echter een langere duur dan zes maanden en dit systeem van voorafgaande kennisgeving is niet optimaal.<sup>34</sup> Teneinde een beter evenwicht te kunnen bieden in deze voor alle partijen complexe situatie acht de VRM het redelijk om de begunstigde in staat te stellen om tijdelijk een geschrapt kanaal toch nog uit te zenden. Op die manier heeft een begunstigde zeker de tijd om de beschikbare opties te overlopen, eventueel een eigen kanaal aan te vragen of een bestaand eigen kanaal te schrappen. De VRM acht een termijn van zes maanden waarin de begunstigde het kanaal nog kan uitzenden redelijk, rekening houdende met de normale duurtijd van contracten aangaande content rechten en teneinde de onderhandelingspositie van een begunstigde niet te zeer te verzwakken. Volgens de VRM, dient de tijdelijke uitzendtermijn dan ook langer te zijn dan de implementatietermijn voor een eigen kanaal daar de begunstigde voldoende tijd moet hebben om de optie te evalueren om het geschrapte kanaal te beschouwen als een eigen kanaal.

### 6.3 Conclusie

55 Voo NV zal alle onderdelen van het referentieaanbod met betrekking tot eigen kanalen aanpassen overeenkomstig de hierboven vermelde standpunten:

---

<sup>33</sup> Zie CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Tecteo, § 65.

<sup>34</sup> De onderhandelingen tussen Voo NV en content providers kunnen immers aanslepen waardoor het zes maanden op voorhand nog niet duidelijk is of dit kanaal aangeboden zal blijven of niet.

- 55.1 De implementatie van een termijn van zes maanden waarin een begunstigde het afgeschafte kanaal nog kan uitzenden.
- 55.2 De implementatie van een totale doorlooptijd van drie maanden voor het aanvragen van een eigen kanaal.
- 55.3 De gevraagde informatie voor de “feasibility check” moet aangepast worden en zich beperken tot technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,....

## 7 De-activatie

### 7.1 Inleiding

- 56 Het referentieaanbod legt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een de-activatie (en de bijhorende installatie van een filter aan de TAP-uitgang) bij Voo NV.<sup>35</sup>

### 7.2 Analyse

- 57 De activatie en de-activatie van een eindklant maken een integraal deel uit van het beheer van de klantenrelatie, hetgeen volgens de CRC-beslissing van 29 juni 2018 onder de controle staat van de begunstigde. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 duidelijk dat: *“De alternatieve operator beheert de klantenrelatie en de hiermee verbonden technische, operationele en contractuele aspecten. [...] Om dit doel te bereiken, moet de alternatieve operator in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren (waaronder de installatie en reparatie bij de eindklant)”*.<sup>36</sup>
- 58 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 verwijst bovendien specifiek naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om toegang tot de TAP te hebben om een filter te kunnen installeren:
- “Het is belangrijk dat ten minste de volgende elementen daarin mogelijk gemaakt worden: toegang tot de TAP om de filter te verwijderen (of installeren, afhankelijk van de context en afgenomen dienst)”*.<sup>37</sup>
- 59 Hierbij wordt specifiek verwezen naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om een filter te installeren en om dus een de-activatie uit te voeren. Volgens de VRM zijn de bepalingen in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voldoende duidelijk. Een begunstigde operator moet een filter kunnen installeren indien hij dit nuttig acht. De VRM is van oordeel dat deze activiteit wel degelijk een onderdeel is van het Single Installer Project en dus door Voo NV moet geïmplementeerd worden.

---

<sup>35</sup> Zie § 239 van het “main body” document van het referentieaanbod van VOO NV.

<sup>36</sup> Zie in deze zin § 929 en 936 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>37</sup> Zie § 940 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

- 60 De VRM herinnert Voo NV eraan dat de CRC-beslissing van 29 juni 2018 reeds een lange tijd in werking is getreden en benadrukt het belang om dit project zo snel mogelijk op te nemen in de eerstvolgende IT release,<sup>38</sup> zoals reeds meermaals werd aangehaald door de VRM.<sup>39</sup>

### 7.3 Besluit

- 61 Voo NV zal alle paragrafen in het referentieaanbod die het bereik van het Single Installer proces beperken tot de activatieprocedure aanpassen zodat ook de-activatie hiertoe behoort en dat dit kan uitgevoerd worden door een begunstigde.

---

<sup>38</sup> De CRC behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Voo NV voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

<sup>39</sup> De VRM heeft dit standpunt reeds benadrukt in zijn brieven van 7 maart 2019 en 6 mei 2019.

## 8 SLA IT availability



*Figuur 1 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

### 8.1 Inleiding

- 62 Voo NV heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de beschikbaarheid van haar informatiesystemen.

### 8.2 Analyse

- 63 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreements (SLA). De CRC vermeldt in § 951 van deze beslissing specifiek dat een SLA ook van toepassing is op de informatiesystemen (OSS/BSS) van de SMP-operator.
- 64 Volgens de VRM dient ook de beschikbaarheid<sup>40</sup> van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren, voorzien te worden van een passende SLA, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.<sup>41</sup> Dit wordt immers reeds opgelegd in het sinds aanzienlijke tijd inwerking getreden CRC-beslissing van 29 juni 2018.<sup>42</sup>
- 65 Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, moet dit binnen een strikte termijn terug actief worden gezet om zo de verschillende achterliggende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Wanneer deze hinder te lang duurt, heeft de begunstigde operator dan ook recht om een compensatie te verkrijgen ter vergoeding van de opgelopen hinder door deze onbeschikbaarheid.

<sup>40</sup> Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

<sup>41</sup> Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>42</sup> De VRM behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Voo NV voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform de CRC-beslissing van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

### 8.3 Conclusie

- 66 Voo NV moet een passende SLA, inclusief compensatie, voorzien aangaande de beschikbaarheid van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren.
- 67 Deze SLA moet ook een maximale antwoordtijd specificeren waaraan minstens 95% van alle API aanvragen moet aan voldoen. Deze maximale antwoordtijd kan verschillen per type van API aanvraag.



## 9 SLA Repair en SLA Installatie en hun toepasbaarheid

- 68 De SLA repair en de SLA installatie, zoals ze hieronder zijn gedefinieerd, zijn enkel van toepassing voor een begunstigde operator die gekozen heeft voor het principe van “Single Visit”. Bij “Single Visit”, is Voo NV verantwoordelijk voor de installatie en de reparatie bij de eindklant. Om de kwaliteit van dit proces te garanderen, moet er een SLA zijn die dit bewaakt.
- 69 Echter vandaag de dag heeft Voo NV geen begunstigde operatoren die gebruik maken van “Single Visit”. Orange Belgium maakt sinds juli 2019 nl. gebruik van het “Single Installer” proces, waarbij zij zelf verantwoordelijk is om de noodzakelijke ingrepen te doen bij de eindklant thuis in geval van installatie en reparatie. Aangezien de begunstigde bij dit proces dus zelf verantwoordelijk is voor deze werkzaamheden, zijn deze SLA’s dan niet van toepassing op een begunstigde zoals Orange.
- 70 Desalniettemin acht de VRM de implementatie van deze SLA’s nuttig voor nieuwe begunstigde operatoren die zouden kunnen toetreden en opteren voor “Single Visit”.

### 9.1 SLA Repair



*Figuur 2 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

#### 9.1.1 Inleiding

- 71 In de CRC-beslissing van 3 september 2013 berekende de CRC de waarden van de SLA reparatie<sup>43</sup> aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moesten worden.<sup>44</sup> Deze waarden werden als volgt vastgelegd<sup>45</sup>:

<sup>43</sup> Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

<sup>44</sup> Zie § 331 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesareferentieaanbieding van Tecteo.

<sup>45</sup> Paragraaf 336 van de CRC-beslissing van 3 september 2013.

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van onbeschikbaarheid van Storing van	het bij de	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	8 Werkuren		2 Werkdagen
90%	16 Werkuren		3 Werkdagen
95%	2 Werkdagen		4 Werkdagen
99%	4 Werkdagen		8 Werkdagen

*Tabel 1: SLA repair 2013*

- 72 Er zijn twee redenen waarom de hierboven vermelde waarden toe zijn aan een update. In § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aan een begunstigde operator de mogelijkheid gegeven om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Dergelijke reparaties moeten dus niet langer door een SLA gedekt worden. Daarnaast kunnen de huidige SLA niveau's ook herzien worden op basis van de gegevens die momenteel al beschikbaar zijn teneinde een realistisch én voldoende hoog niveau van dienstlevering te verzekeren.

- 74 Voo NV wil de SLA repair aanpassen en stelt de volgende waarden voor (die op een aanzienlijk lager niveau liggen dan diegene die in de CRC-beslissing van 3 september 2013 vastgelegd werden) met betrekking tot de repair tickets die vallen onder haar bevoegdheid:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	5 Werkdagen	6 Werkdagen
90%	7 Werkdagen	9 Werkdagen
95%	11 Werkdagen	16 Werkdagen
99%	15 Werkdagen	20 Werkdagen

*Tabel 2: Voorstel SLA repair Voo NV*

## 9.1.2 Analyse

### *Aangaande de context van de SLA Repair*

- 75 Zoals hierboven vermeld, voorziet de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Repair Single Installer” omvat een nieuw proces, met verantwoordelijkheden voor alle partijen, en wordt reeds voorzien in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Voo NV. In deze context kan het aangewezen zijn om de huidige repair SLA te herzien.
- 76 Volgens de VRM, dienen de repair activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige reparatieproces van probleemmelding door de klant tot oplossing van de oorzaak van het probleem. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Voo NV moet tussenkomen, waardoor Voo NV niet onderworpen moet worden aan een SLA.
- 77 Het probleem kan ook liggen buiten de context van Single Installer, bijvoorbeeld na de TAP of hoger in het netwerk van de SMP-operator of netwerkbeheerder. Hierop kan en mag de techniker van de begunstigde operator geen interventies uitvoeren. Deze “network repair” heeft als kenmerk dat niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook

alle andere klanten aangesloten op dit segment van het netwerk zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstige operator, andere begunstigde operatoren of Voo NV zelf. Door de potentieel zeer grote impact van dit type repair, heeft Voo NV zelf er alle belang bij om deze zo snel mogelijk af te handelen. De publieke schade die Voo NV zou oplopen door het uitstellen van deze reparatie zou ervoor kunnen zorgen dat deze klanten vertrekken naar een andere operator. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze “network repair”, staat de VRM toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.

- 78 Dit betekent wel niet dat er geen repair SLA meer moet gedefinieerd worden in de referentieaanbieding. Volgens de VRM, is er immers nog een categorie van problemen waarvoor het bestaan van een repair SLA relevant is. De begunstigde operator kan er immers ook voor kiezen om de installatie en eventuele latere reparatie niet in eigen beheer uit te voeren (“Single Visit install en repair”). In dit geval, rust de verantwoordelijkheid op Voo NV om het probleem bij de klant op te lossen. Voor deze gevallen dient dus wel een SLA gedefinieerd te worden.
- 79 Volgens de VRM dient er dus nog een repair SLA gedefinieerd te worden voor de “Single Visit repair”.

*Aangaande de niveau's van de SLA Repair*

- 80 In het kader van de goedkeuring van de referentieaanbieding, heeft de VRM bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV om het ingediende voorstel te verifiëren. Deze gegevens zijn geanalyseerd, maar de gepubliceerde cijfers in het KPI rapport van november/december 2018 konden niet worden bevestigd met de brongegevens dewelke Voo NV bezorgde aan de VRM in het kader van de verificatie van de voorgestelde SLA niveau's.

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie / onbeschikbaarheid van de dienst <sup>46</sup>	Wholesale KPI van VOO in november/december 2018
80%	8 Werkuren	15%
90%	16 Werkuren	64%

<sup>46</sup> De VRM merkt op dat Voo NV geen onderscheid maakt in haar KPI rapport tussen het opheffen van storing bij degradatie of bij onbeschikbaarheid.

95%	2 Werkdagen	95%
99%	4 Werkdagen	100%

*Tabel 3: KPI's VOO*

- 81 De waarden uit het KPI rapport verschillen behoorlijk met het SLA voorstel van Voo NV. Zo kan Voo NV 95% van beide types storingen opheffen binnen de 2 werkdagen, terwijl het voorstelt om 95% te behalen binnen de 11 werkdagen voor onbeschikbaarheid van de dienst en binnen de 16 werkdagen voor degradatie van de dienst. Ook op basis van de KPI rapporten van Januari 2019 tot Juni 2019, stelt de VRM grote verschillen vast tussen de werkelijk gepresteerde resultaten en het voorstel van Voo NV.
- 82 Deze significante verschillen worden volgens Voo NV gerechtvaardigd door het feit dat er na de inwerkingtreding van “Single Installer”, enkel complexere reparaties nog zouden behandeld moeten worden door Voo NV. Voo NV schat wel in dat deze aantallen klein zijn.
- 83 Dit is volgens de VRM niet correct. Zoals Voo NV zelf aanhaalt in haar brief van 15 mei 2019, stelt Voo NV voor dat met betrekking tot alle installaties die de begunstigde uitvoert volgens Single Installer, de begunstigde ook de verantwoordelijkheid draagt voor eventuele reparaties van deze aansluiting. Volgens de VRM kan Voo NV dan ook niet voorspellen dat zij enkel nog complexere reparaties zouden moeten behandelen. Doordat een begunstigde operator ook nog steeds zal kunnen kiezen voor installaties volgens Single Visit, ziet de VRM geen reden om aan te nemen dat de complexiteit van reparaties voor of na de ingebruikname van Single Installer zou wijzigen.
- 84 Op basis van de veronderstelling dat de complexiteit van reparaties ongewijzigd zal blijven, is het volgens de VRM redelijk dat de SLA niveau's worden gealigneerd met de cijfers van de KPI rapporten. De VRM stelt daarom volgende SLA voor:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	2 Werkdagen	3 Werkdagen

95%	3 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	5 Werkdagen	8 Werkdagen

*Tabel 4: SLA repair*

85 Tegelijkertijd benadrukt de VRM het belang van een “exception process” voor de repairs die buiten de SLA’s vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Voo NV. Het is daarom noodzakelijk dat Voo NV ook repairs, die buiten de SLA’s vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

### 9.1.3 Conclusie

86 Er dient een repair SLA gedefinieerd te worden voor de “Single Visit repair”. Voo NV moet de SLA Repair als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing van onbeschikbaarheid van de dienst	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie van de dienst
80%	2 Werkdagen	3 Werkdagen
95%	3 Werkdagen	4 Werkdagen
99%	5 Werkdagen	8 Werkdagen

*Tabel 5: SLA repair*

87 Wat betreft de “network repairs” acht de VRM dat er geen SLA moet bepaald worden gezien de impact voor Voo NV en een begunstigde even ernstig is en Voo NV er alle belang bij heeft om deze snel uit te voeren.

## 9.2 SLA Installatie



*Figuur 3 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

## 9.2.1 Inleiding

88 In § 313 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 aangaande het referentieaanbod van Voo NV, legt de CRC volgende SLA op aan VOO NV aangaande het uitvoeren van bestellingen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	15 Werkdagen	10 Werkdagen
95%	22 Werkdagen	16 Werkdagen
99%	35 Werkdagen	25 Werkdagen

*Tabel 6: SLA installatie 2013*

- 89 Net zoals bij de SLA Repair, kan de begunstigde operator ook de keuze maken om bestellingen volledig in eigen beheer uit te voeren, volgens het “Single Installer” proces. Daarnaast, blijft ook de huidige mogelijkheid bestaan dat de begunstigde operator toelaat om de activiteiten aan de TAP niet zelf uit te voeren en dit dus over te laten aan Voo NV (het “Single Visit” proces).
- 90 Voo NV heeft in haar voorstel van referentieaanbieding geen wijziging aangebracht aan deze SLA (de SLA komt dus overeen met hetgeen de CRC in zijn beslissing van 3 september 2013 heeft vastgelegd).

## 9.2.2 Analyse

### *Aangaande de context van de SLA Installatie*

- 91 Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk aangaande SLA Repair, voorziet § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 de mogelijkheid om een installatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Single Installer” omvat een nieuw proces, met nieuwe verantwoordelijkheden voor alle partijen, dat reeds wordt beschreven in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Voo NV.
- 92 Volgens de VRM dienen de installatie activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige installatie proces vanaf de plaatsing van het order door de eindklant bij de begunstigde operator tot het uitvoeren van binnenhuisinstallatie, verwijderen van een eventuele filter

aan de TAP en de metingen aan de TAP. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Voo NV moet tussenkomen waardoor Voo NV niet onderworpen moet worden aan een SLA, bij het gebruik van de “Single Install” procedure. De SLA Installatie heeft dus enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit” proces worden uitgevoerd.

*Aangaande de niveau's van de SLA Installatie*

93 Door deze ontwikkeling zal, net zoals bij SLA Repair, het aantal gevallen waarop de SLA van toepassing is significant dalen. Indien nodig kunnen ook de SLA niveau's herzien worden.

94 Volgens de VRM kan de SLA Installatie dan ook scherper gesteld worden:

- De initiële leercurve is voorbij. Voo NV heeft voldoende operationele kennis opgebouwd;
- Het aantal aanvragen zal drastisch verminderen door de invoering van de “Single Install” procedure.

95 In dat opzicht heeft Orange Belgium de volgende SLA waarden voorgesteld:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	3 Werkdagen	-
95%	5 Werkdagen	-
99%	10 Werkdagen	1 Werkdag

*Tabel 7: SLA voorstel Orange*

96 Daar Voo NV zelf geen aangepaste SLA heeft voorgesteld, acht de VRM het opportuun om het voorstel van Orange Belgium te consulteren.

97 De VRM zal tijdens de consultatieronde dit voorstel verder evalueren, gebruik makende van de meest recente operationele gegevens.

98 Ten slotte benadrukt de VRM het belang van een “exception process” voor de installaties die buiten de SLA's vallen. Elke eindklant heeft recht op een functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Voo NV. Het is daarom noodzakelijk dat Voo NV ook installaties, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt



### 9.2.3 Conclusie

- 99 De toepassing van de SLA Installatie heeft enkel betrekking op de installaties die volgens het "Single Visit" proces worden uitgevoerd.
- 100 De VRM vraagt aan de betrokken partijen om hun reactie te geven op de door Orange voorgestelde SLA, rekening houdende met de verwachting dat de SLA waarden scherper moeten kunnen gesteld worden dan de huidige waarden.

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen zonder klantenbezoek
80%	3 Werkdagen	-
95%	5 Werkdagen	-
99%	10 Werkdagen	1 Werkdag

*Tabel 8: SLA installatie*

## 10 Overige elementen uit het referentieaanbod

101 Dit hoofdstuk beschrijft enkele kleinere elementen uit het referentieaanbod:

Sectie referentieaanbod	Analyse VRM	Conclusie VRM
Annex 1. Main Body 3. « <i>Aspects contractuels</i> »	<p>Het Main Body document van het referentieaanbod bevat een uitgebreide sectie “aspects contractuels” dat onderwerpen zoals rechten en plichten van beide partijen en contractuele onderdelen zoals onderhandeling, aanpassing, stopzetting etc. behandelt. Er bestaat echter eveneens een specifieke bijlage “conditions générales” die ook al deze aspecten behandelt, maar in meer detail.</p> <p>Deze aspecten worden dus twee keer behandeld in het referentieaanbod. Dit is niet aangeraden aangezien dit later omwille van aanpassingen kan leiden tot inconsistenties tussen de twee versies, waarbij één versie wel is aangepast en de andere niet. Hierdoor kan discussie ontstaan over welke vorm van toepassing is. Met andere woorden, deze dubbele vermelding maakt het referentieaanbod minder transparant.<sup>47</sup></p>	Voo NV zal het hoofdstuk 3. Aspects contractuels verwijderen uit het onderdeel “Main Body”.
Annex 1. Main Body §266. « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO.</i> »	De begunstigde operator kan niet gedwongen worden om interne communicatie naar zijn eindklant door te sturen naar Voo NV, aangezien dit aanleiding kan geven tot anti-concurrentieel gedrag vanwege Voo NV, die gebruik kan maken van de kennis uit die interne communicatie. Voo NV zal daarom de bepaling “ <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO</i> ” verwijderen uit haar referentieaanbod.	Voo NV zal de bepaling “ <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO</i> ” verwijderen uit haar referentieaanbod.
Annex 2. Aspects tech et op 20. « <i>En vue de dimensionner, commander et installer au mieux la capacité de réseau nécessaire, le bénéficiaire communiquera au minimum 12 mois à l'avance ses besoins en</i>	Gezien de complexiteit van deze problematiek, lijkt het aangewezen om een bilateraal proces op te zetten waarbij Voo NV en zijn begunstigden in overleg de toekomstige capaciteit bepalen, en vooral, hoe deze capaciteit geleverd zal worden. Het kan zijn dat de toekomstige capaciteit enkel kan geleverd worden mits bijkomende of nieuwe apparatuur en de introductie van extra nieuwe	Voo NV moet een bilateraal proces ontwikkelen voor het bepalen van de interconnectie-capaciteit samen met de begunstigden. Daarna zal Voo NV de beschrijving van dit proces

<sup>47</sup> Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigden van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator: [...]”

• de leesbaarheid van de technische architectuur, de contractuele voorwaarden en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleoperatoren met een sterke machtspositie te garanderen;”

<i>termes de bande passante sous la forme d'un système de prévisions. »</i>	glasvezel tot zelfs de opening van een extra interconnectiepunt. Al deze aspecten vertegenwoordigen een lange implementatietermijn (zo noodzaken nieuwe glasvezels bijvoorbeeld stedenbouwkundige vergunningen). Om al deze aspecten zo transparant en vloeiend mogelijk te behandelen, moet Voo NV een bilateraal proces ontwikkelen samen met de begunstigden.	toevoegen aan haar referentieaanbod.
Annex 4. Points IC et colocation	Overeenkomstig § 1368 <sup>48</sup> van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 moet Voo NV voldoende informatie verschaffen over de technische en operationele aspecten van haar referentieaanbod.  Voo NV specificeert niet hoe de interconnectie wordt gerealiseerd, waardoor een operator over onvoldoende informatie beschikt om te weten hoe hij zich moet verbinden met het netwerk van Voo NV. Op zijn minst moeten het interfacetype, de snelheid, de laag 2-aspecten (tagging, ...) en laag 3-aspecten (IP-adressering, routing op basis van protocollen, redundantie) duidelijk worden gespecificeerd.	Voo NV moet de technische uitwerking van de interconnectie meer specificeren.
Annex 5. Conditions générales 14. <i>« À cet égard, VOO informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable. »</i>	Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 definieert duidelijk de geldende termijnen voor IT aanpassingen en aanpassingen aan het referentieaanbod, waarbij naar gelang het geval een termijn van drie maanden of een termijn van zes maanden moet worden gerespecteerd.  De door Voo NV gehanteerde notificatietermijn van 1 maand is in elk geval niet voldoende. Het referentieaanbod van Voo NV moet de hierboven aangehaalde termijnen respecteren.	Voo NV moet deze passage aanpassen zodat deze conform is aan Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.
Annex 6. Plan d'implémentation et de tests 29. <i>« Un environnement de production et de test seront mis à disposition du Bénéficiaire.</i>	Het is onduidelijk wat Voo NV verstaat onder de twee omgevingen waar een begunstigde toegang tot moet geven. Bovendien toont Voo NV de technische noodzaak niet aan voor een begunstigde om twee verschillende IT-omgevingen	Voo NV moet ofwel deze paragraaf aanpassen ofwel de noodzaak van de gevraagde toegang aantonen.

<sup>48</sup> "De referentieaanbiedingen zouden ten minste de volgende informatie moeten bevatten:

- Een beschrijving, met inbegrip van de technische karakteristieken en voorwaarden, van de netwerkelementen waartoe de toegang wordt aangeboden, de gepaste daarmee gepaard gaande middelen, alsook de informatie in verband met de locatie van de toegangspunten;
- Informatie betreffende de architectuur en de configuratie van het netwerk om een effectief gebruik van de toegang tot het netwerk mogelijk te maken;
- Informatie over de plaatsen van de fysieke aansluitpunten en de beschikbaarheid van aansluitnetwerken en omleidingsnetwerken op bepaalde delen van het toegangsnet;
- De relevante technische normen voor de toegang tot het netwerk (inclusief alle beperkingen op het gebruik en andere veiligheidsproblemen);
- De details van de interoperabiliteitstests;"

<i>Celui-ci devra fournir également deux environnements à VOO. »</i>	te ondersteunen en daar toegang tot te geven. VOO NV moet daarom ofwel deze paragraaf aanpassen ofwel de noodzaak van deze toegang aantonen.	
Annex 8. Colocation Appendix VI SLA	<p>Zoals in §949<sup>49</sup> en §952<sup>50</sup> van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, zijn SLA's noodzakelijk zodat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Aangezien de interconnectie en bijhorende co-locatie een essentieel onderdeel zijn van de dienstverlening, is het belangrijk dat de reparatie-aanvragen voldoende snel behandeld worden.</p> <p>Voo NV definieert de co-location SLA Repair zonder concrete timers. De timers verwijzen enkel naar "Same as for VOO". Zonder concrete timers is dit voorstel onvolledig en kan er ook geen compensatie berekend worden wanneer de SLA niveau's niet worden gehaald.</p>	Voo NV moet concrete timers voorstellen voor alle co-location SLA's.
Annex 8. Colocation Appendix VI SLA	<p>Een compensatiemechanisme is noodzakelijk voor de goede werking van een SLA en moet dus opgenomen worden in het referentieaanbod.<sup>51</sup></p> <p>VOO NV heeft geen compensatieberekening voor de co-location SLA's in het referentieaanbod opgenomen. Zonder een compensatie voor de begunstigde operatoren wanneer een SLA niet wordt gehaald, hebben de SMP-operatoren geen motivatie om de SLA's trachten te bereiken.</p>	Voo NV moet een compensatieberekening toevoegen voor de co-location SLA's.

<sup>49</sup> "De SMP-operatoren dienen het niveau van dienstverlening te handhaven dat wordt gegarandeerd in de service level agreements (SLA), waarin de huidige referentieaanbiedingen voorzien."

<sup>50</sup> "De bestaande verplichtingen aangaande SLA's worden behouden en worden regelmatig geëvalueerd rekening houdende met de maturiteit van de wholesaleoplossingen en de opgedane ervaring van de SMP-operatoren"

<sup>51</sup> Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

## 11 Besluit en inwerkingtreding

- 102 Op [datum] is de Algemene Kamer van de VRM bijeengekomen en heeft zij beslist dat het referentieaanbod van Voo NV integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast. Deze beslissing van de VRM treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van deze beslissing. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van deze beslissing plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn gebruik kunnen maken van deze systemen.
- 103 De VRM keurt het referentieaanbod goed voor zover Voo NV het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 104 Ten slotte benadrukt de VRM dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de aanbiedingen van Voo NV en de verzoeken van de begunstigden, in overeenstemming met de maatregelen die opgelegd worden in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en de doelstellingen van het regelgevende kader.

## 12 Beroepsmogelijkheden

105 [Wordt later ingevuld]

## 13 Ondertekening

106 [Wordt later ingevuld]