



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

VAN 24 JUNI 2021

BETREFFENDE DE ANALYSE VAN DE ENIGE
HEFFINGEN (“ONE-TIME FEES”) VAN DE
REFERENTIEAANBIEDINGEN VAN TELENET
EN VOO NV IN
HET NEDERLANDSE TAALGEBIED

WHOLESALETOEGANG TOT HET DIGITALE-
EN ANALOGE-TV-AANBOD

Publieke versie

Inhoud

Voorafgaande bepaling.....	5
Deel 1. Juridische en methodische aspecten.....	6
1 Inleiding.....	7
2 Reglementair kader	10
3 Procedure.....	12
3.1 Openbare raadpleging.....	12
3.2 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit.....	12
3.3 Raadpleging andere regulerende instanties.....	12
3.4 Europese raadpleging.....	13
Deel 2. Analyse van de kostenmodellen voor toegang tot het coax aansluitnetwerk.....	14
4 Introductie tot de kostenmodellen.....	15
4.1 Tariefbepaling.....	15
4.2 Niet-gemodelleerde diensten.....	19
4.2.1 Implementatiekosten.....	20
4.2.1.1 Inleiding.....	20
4.2.1.2 Principe van de implementatiekosten.....	21
4.2.1.3 “Standaard” aanvragen.....	24
4.2.1.4 “Specifieke” aanvragen of voorafgaande informatie.....	30
5 Analyse van de direct toewijsbare personeelskosten	32
5.1 Activatie en installatie.....	32
5.1.1 Introductie	32
5.1.2 Analyse.....	35
5.1.2.1 Specifieke opmerkingen over de berekening van de gemodelleerde diensten.....	35
5.1.2.2 Het toevoegen van een “clawback” mechanisme.....	35
5.1.2.3 Activatie van een nieuwe lijn bij VOO NV	36
5.1.2.4 Installatie van een nieuwe lijn bij VOO NV	36
5.1.2.5 De installatiefrequentie van de NTP bij “Dual Visit” installaties bij VOO NV	37
5.1.2.6 “Complexe” aansluitingen bij VOO NV	37
5.1.2.7 Het opstellen van een bestek voor een “complexe” aansluiting bij VOO NV	38

5.1.2.8	Installatie van een standaard dropkabel bij VOO NV	38
5.1.3	Conclusie.....	39
5.2	De-activatie en de-installatie.....	39
5.2.1	Introductie	39
5.2.2	Analyse.....	40
5.2.2.1	De-activatie van een lijn bij VOO NV	40
5.2.2.2	Het ontbreken van een tarief voor de-installatie door een begunstigde operator.....	40
5.2.2.3	Verschil tussen kost voor installatie en de-installatie binnen Single Visit.....	41
5.2.3	Conclusie.....	41
5.3	Reparatie.....	42
5.3.1	Introductie	42
5.3.2	Analyse.....	43
5.3.2.1	Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen.....	43
5.3.2.2	Aanpassing van het “Wrongful Repair Request” tarief bij Telenet	45
5.3.2.3	Een opsplitsing van het “Wrongful Repair Request” tarief.....	45
5.3.3	Conclusie.....	45
5.4	Co-locatie/co-mingling.....	46
5.4.1	Introductie	46
5.4.2	Analyse.....	46
5.4.3	Conclusie.....	47
5.5	Ondersteunende diensten	47
5.5.1	Introductie	47
5.5.2	Analyse.....	48
5.5.2.1	Migraties en configuraties van profielen en producten.....	48
5.5.2.2	Het annuleren en herinboeken van een technikerbezoek	49
5.5.2.3	Useless visit	50
5.5.2.4	Massamigraties	50
5.5.2.5	Technische ondersteuning.....	51
5.5.3	Conclusie.....	52
5.6	Ondersteunende diensten voor digitale tv-kanalen	53
5.6.1	Introductie	53
5.6.2	Analyse.....	54
5.6.2.1	De uurtarieven van de interne werknemers voor de implementatie van een eigen en gedeeld tv- kanaal	54
5.6.2.2	Het toevoegen van een gedeeld tv-kanaal.....	54
5.6.2.3	Het toevoegen van een eigen tv-kanaal.....	55

5.6.3	Conclusie.....	57
6	Analyse van de overhead- en IT-kosten.....	59
7	Tarifering.....	61
7.1	De (de-)activatiediensten.....	61
7.1.1	Activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Single Installer”	62
7.1.2	Activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Single Visit”	63
7.1.3	Activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Dual Visit”	64
7.1.4	Installatie van een standaard dropkabel met activatie binnen “Single Visit/Dual Visit”	65
7.1.5	Complexe installatie van een dropkabel met activatie.....	66
7.1.6	De-activatie van een lijn binnen “Single Installer”	67
7.1.7	De-activatie van een lijn binnen “Single Visit”	68
7.1.8	Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk.....	69
7.1.9	Connect My Home.....	71
7.1.9.1	Conclusie.....	74
7.2	Ondersteunende diensten voor installaties.....	75
7.2.1	Wijziging van profiel	75
7.2.2	Wijziging van product.....	75
7.3	Reparaties.....	77
7.3.1	Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen.....	77
7.3.2	Reparatie door de kabeloperator van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage” 78	
8	Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen.....	81
8.1	Besluit en inwerkingtreding.....	81
8.2	Beroepsmogelijkheden.....	83
8.3	Ondertekening.....	84
Deel 3. Bijlagen		85
Bijlage 1. Samenvatting van de reacties op de openbare raadpleging.....		86
	Orange	86
	Proximus	86
	Telenet	87
	VOO NV en Brutélé.....	88

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 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.
- 2 Op 27 april 2021 heeft de VRM aan de CSA, het BIPT en de Medienrat zijn ontwerp van beslissing betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA repair” van de referentieaanbiedingen van Telenet en VOO NV in het Nederlandse taalgebied (wholesaaletoegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod) overgemaakt, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Conform artikel 3, tweede paragraaf, van dat akkoord, heeft het BIPT op 28 april 2021 gevraagd om het ontwerp van beslissing voor te leggen aan de CRC.
- 3 Op 12 mei 2021 is de CRC bijeengekomen om, na overleg, de ontwerpen van beslissing, in voorkomend geval, betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA Pro repair” van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren, aan te nemen om ze voor te leggen aan de Europese Commissie, BEREC en de andere NRI’s.
- 4 Dit ontwerp van beslissing moet dus worden gezien in het kader van die samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door de VRM zijn voorgesteld in het ontwerp van beslissing dat voorgelegd is aan de CSA, het BIPT en de Medienrat tot de hare, maar met, indien van toepassing, de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking tussen de regulators.

Deel 1. Juridische en methodische aspecten

1 Inleiding

- 5 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.¹
- 6 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 omroepmarkten². In die beslissingen worden een aantal maatregelen opgelegd aan Telenet, VOO NV en Brutélé.³ Zij moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
- Aan derden toegang verlenen tot bitstream⁴;
 - Toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod⁵.

De rechten en verplichtingen van Nethys zijn intussen overgedragen aan VOO NV⁶, 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.

- 7 Bovendien zijn Telenet, VOO NV en Brutélé onderworpen aan een verplichting inzake prijscontrole en kostentoe rekening aangaande hun wholesaleprijzen.⁷ Deze beslissing stelt de tarieven op die gefactureerd worden aan de alternatieve

¹ Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

² 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*.

³ 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.

⁴ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v.

⁵ 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").

⁶ De onderneming baat samen met Brutele het commerciële merk 'VOO' uit.

⁷ CRC-beslissing van 29 juni 2018, sectie 16.5. Zie met name ook de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, secties 31.5 en 40.5.

operatoren voor prestaties uitgevoerd door Telenet en VOO NV in het kader van hun referentieaanbiedingen voor toegang tot het televisieaanbod.⁸

- 8 Deze beslissing is een maatregel ter uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied en behandelt alleen de referentieaanbiedingen van Telenet en VOO NV (hierna ook de kabeloperatoren genoemd).
- 9 In samenspraak met Telenet, VOO NV en de betrokken operatoren werd beslist om het opstellen van de tarieven te beperken tot de volgende activiteiten:
 - 9.1 Activatie van een (nieuwe) lijn;
 - 9.2 Installatie van een (nieuwe) lijn (door een techniker van de kabeloperator of door een gecertificeerde techniker);
 - 9.3 Installatie van een nieuwe dropkabel of vervanging van een bestaande dropkabel door een techniker van de kabeloperator;
 - 9.4 De-activatie en de-installatie;
 - 9.5 SLA Pro Repair;
 - 9.6 Verschillende diensten gerelateerd aan co-locatie/co-mingling;
 - 9.7 Ondersteunende diensten voor installaties (“Wrongful Repair Request”, “Useless Visit”, “Appointment Change”, Migratie van profielen of producten...);
 - 9.8 Ondersteunende diensten voor tv-kanalen;
- 10 Door de omvang en complexiteit van deze kostenmodellen werd beslist om beroep te doen op een consultant voor bijstand met deze analyse. Axon Partners (hierna “Axon”) werd als beste bevonden na een algemene offerteaanvraag met Europese bekendmaking door het BIPT.
- 11 Ter voorbereiding van het opstellen van de kostenmodellen werden verscheidene dataverzoeken verstuurd naar Telenet en VOO NV. De bezorgde gegevens dienden voldoende onderbouwd te worden door hen; er is steeds op gelet dat dit het

⁸ Voor wat betreft elementen die enkel toegang tot het breedbandaanbod aangaan, zoals interconnectiekosten, wordt verwezen naar het gelijkaardig CRC-besluit van 24 juni 2021 betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA Pro Repair” van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren voor toegang tot het televisieaanbod in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad en voor toegang tot het breedbandaanbod.

geval was. Wanneer er twijfel ontstond over bepaalde gegevens werd gekeken naar alternatieven, zoals benchmarks bij andere operatoren.

- 12 Op basis van de bezorgde gegevens van Telenet en VOO NV werd een kostenmodel opgesteld voor de hierboven besproken diensten. De resultaten hiervan worden nu in deze beslissing besproken.
- 13 Na de consultatie van het ontwerp van beslissing, ontving de VRM verscheidene reacties van operatoren aangaande de wijze waarop de verschillende tarieven dienen toegepast te worden. De VRM heeft daarom beslist om de structuur van de finale beslissing aan te passen.
- 14 In hoofdstuk 4. Introductie tot de kostenmodellen wordt nu verduidelijkt welke kostelementen in rekening worden genomen om de totale kosten te berekenen. Vervolgens worden in hoofdstuk 5. Analyse van de direct toewijsbare personeelskosten de kostelementen die relevant zijn voor de verschillende diensten besproken. In hoofdstuk 6. Analyse van de overhead- en IT-kosten worden de markups besproken die nog bovenop de kostenelementen in rekening dienen genomen te worden. Het laatste hoofdstuk 7. Tarifiering beschrijft de exacte manier waarop de tarieven moeten gecombineerd worden en onder welke voorwaarden deze tarieven mogen aangerekend worden.
- 15 Met betrekking tot de verwijzingen in deze beslissing naar de artikelen en delen van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren voor toegang tot het televisieaanbod en voor toegang tot het breedbandaanbod verwijst deze beslissing de lezer naar de versies van de referentieaanbiedingen die werden geconsulteerd door de VRM en de andere betrokken regulatoren op 14 april 2020, en de beslissingen van de CRC van 25 maart 2021 aangaande de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Brutélé, VOO NV en Telenet voor toegang tot het televisieaanbod en voor toegang tot het breedbandaanbod (hierna de "beslissingen aangaande de referentieaanbiedingen van Brutélé, VOO NV en Telenet").

2 Reglementair kader

- 16 Conform artikel 192, § 1, 6°, van het Mediadecreet kunnen verplichtingen tot prijscontrole en kostentoerekeningssystemen worden opgelegd aan ondernemingen die aangewezen zijn als beschikkende over een sterke machtspositie op de markt.

“De Vlaamse Regulator voor de Media kan aan elke onderneming met aanmerkelijke marktmacht een of meer van de volgende verplichtingen opleggen: [...] 6° verplichtingen inzake het terugverdienen van kosten en prijscontrole, inclusief onder meer verplichtingen inzake kostenoriëntering van prijzen en kostentoerekeningssystemen inzake efficiënte kosten en inzake mededingingsbeperkende tarieven.”⁹

- 17 Overeenkomstig de CRC-beslissing van 29 juni 2018 zijn de kabeloperatoren verplicht om toegang te geven tot hun netwerk voor wat betreft het televisieaanbod.¹⁰ Deze beslissing legt eveneens een verplichting inzake prijscontrole en kostentoerekening aangaande de wholesaleprijzen op aan Telenet en VOO NV.¹¹ Verder voorziet dezelfde beslissing ook in een verplichting tot transparantie en non-discriminatie, wat de verplichting met zich meebrengt om een referentieaanbod op te stellen.
- 18 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 voorziet bovendien specifiek dat de tarieven voor de verwante diensten zoals de enige heffingen kostengeoriënteerd moeten zijn. De verplichting inzake kostenoriëntering zal ten uitvoer worden gebracht aan de hand van een bottom-up LRIC-kostenmodel dat de kosten van een efficiënte operator weerspiegelt.¹² De VRM zal hierbij zoveel mogelijk rekening houden met de methode voor de berekening van de kosten die de Europese Commissie aanbeveelt.¹³

⁹ Zie ook artikel 13 van de Toegangsrichtlijn (Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronischecommunicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, *Pb. L.* 108 24 april 2002, p. 7).

En artikel 74 van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie, *Pb. L.* 321 17 december 2018, p. 36 (hierna: het Europees wetboek voor elektronische communicatie).

Deze laatste Richtlijn dient ten laatste tegen 21 december 2020 omgezet te worden in nationaal recht. De Richtlijnen 2002/19; 2002/20; 2002/21 en 2002/22 worden ingetrokken en vervangen door het wetboek op 21 december 2020 (zie artikel 124 en 125).

¹⁰ Zie hoofdstuk 16. Wat de verplichting betreft om toegang te geven tot hun netwerk voor het breedbandaanbod zie de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2488 e.v.

¹¹ Hierbij wordt er rekening gehouden met de kosten verbonden aan een efficiënte dienstverlening.

¹² Overeenkomstig § 1097-1098 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

¹³ Aanbeveling van de Commissie van 11 september 2013 over consistente verplichtingen tot nondiscriminatie en kostenmethodologieën om de concurrentie te bevorderen en investeringen in breedband aantrekkelijker te maken (2013/466/EU).

- 19 Verder stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 expliciet dat de VRM de methode voor de berekening van de kosten zal kunnen wijzigen, aanpassen of preciseren, op zijn eigen initiatief of op het gerechtvaardigd verzoek van de marktspelers, op voorwaarde dat dergelijke wijzigingen nodig zouden zijn geworden door bijvoorbeeld technische ontwikkelingen, de evolutie van de kosten, ontwikkelingen op de markt of reglementaire aanpassingen. De VRM zal rekening houden met de behoefte om de stabiliteit te bewaren op de omroepmarkt.¹⁴
- 20 Deze verplichting is van toepassing op alle diensten die de kabeloperatoren factureren aan de alternatieve operatoren voor centrale toegang tot het kabelnetwerk en toegang tot hun televisieplatform, de verwante diensten inbegrepen (waaronder de co-locatie of de enige heffingen).
- 21 Op basis van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en de recent verkregen gegevens zal de VRM de eenmalige kosten en analyseren en de gepaste tarieven hierbij vastleggen.

¹⁴ Zie § 1103 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

3 Procedure

3.1 Openbare raadpleging

- 22 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn¹⁵ en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.
- 23 De openbare raadpleging liep van 8 oktober 2020 tot 12 november 2020.
- 24 De bijdragen werden samengevat in Bijlage 1. Samenvatting van de reacties op de openbare raadpleging.

3.2 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit

- 25 Artikel 16, § 1, van de Kaderrichtlijn¹⁶ bepaalt dat er met de mededingingsinstanties moet worden samengewerkt. Deze bepaling is omgezet door artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 26 Er werd een ontwerp van beslissing voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: BMA) op 26 maart 2021. De BMA heeft op 9 april 2021 haar advies hieromtrent aan de VRM bezorgd.
- 27 De BMA is van mening dat de bepalingen van het ontwerp van beslissing redelijk lijken en geen specifieke commentaar behoeven van haar kant.

3.3 Raadpleging andere regulerende instanties

- 28 Artikel 3 van het Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006¹⁷ voorziet in de raadpleging door een regulerende instantie van de andere regulerende instanties voor elke ontwerpbeslissing die betrekking heeft op elektronische-communicatienetwerken.
- 29 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

¹⁵ 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, p. 33. Zie ook artikel 23 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

¹⁶ Zie ook artikel 67 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

¹⁷ 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, 75371.

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.

- 30 Een ontwerp van beslissing is aan de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat) meegedeeld op 27 april 2021.

3.4 Europese raadpleging

- 31 Artikel 7 van de Kaderrichtlijn¹⁸ bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.
- 32 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 33 In toepassing van deze bepalingen werd een ontwerp van beslissing op 12 mei 2021 aan de Europese Commissie genotificeerd. Het ontwerp van beslissing is geregistreerd onder de code BE/2021/2320.
- 34 De Europese Commissie heeft haar advies verstrekt op 11 juni 2021 en heeft geen opmerkingen.

¹⁸ Zie ook artikel 32 van van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

Deel 2. Analyse van de kostenmodellen voor toegang tot het coax aansluitnetwerk

4 Introductie tot de kostenmodellen

4.1 Tariefbepaling

- 35 Voor de bepaling van deze tarieven wordt gebruik gemaakt van een bottom-up activity-based kostenmodel.
- 36 In de praktijk betekent dit dat voor elke eenmalige kost, in de mate van het mogelijke, alle handelingen en eventuele andere kostelementen zijn geïdentificeerd die noodzakelijk zijn voor de efficiënte uitvoering van de desbetreffende taken. Hierbij wordt rekening gehouden met bepaalde praktische aspecten van het netwerk en de interne organisatiestructuur van de kabeloperatoren.
- 37 Hierbij wordt ook rekening gehouden met andere aspecten van een efficiënte bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld het feit dat het automatiseren van vaak voorkomende handelingen efficiënt is. Op de opmerking van Orange Belgium en [vertrouwelijk] dat het onduidelijk is hoe de VRM de efficiëntie beoordeeld heeft, antwoordt de VRM dat, wanneer bij het opstellen van de kosten aanzienlijke verschillen optraden tussen de kabeloperatoren en indien deze uitsluitend te wijten waren aan verschillen in efficiëntie, door de VRM een alternatieve kost werd bepaald op basis van de meest efficiënte operator.¹⁹ De VRM bevestigt dat de kosten die in rekening worden genomen enkel de manuele handelingen betreffen die nog dienen uitgevoerd te worden in het kader van elke betrokken dienst. De kosten voor de automatisatie van vaak voorkomende handelingen worden in rekening genomen via de IT-markup (zie hoofdstuk 6. Analyse van de overhead- en IT-kosten).
- 38 Tijdens de preconsultatie over de kostenmodellen heeft Orange Belgium opgemerkt dat efficiëntiewinsten eveneens in rekening moeten gebracht worden. Zij verwijst hiervoor naar enkele kostenmodellen van andere regulatoren. De VRM is van mening dat, door een efficiënte operator te beschouwen, reeds rekening

¹⁹ Zie in die zin ook Brussel, 16 mei 2012 - 2010/AR/2003 ; 2010/AR/2005 ; 2010/AR/2290 ; 2010/AR/2291 ; 2010/AR/2303 ; 2010/AR/2314 : « Le pouvoir d'appréciation discrétionnaire dont dispose l'IBPT implique, lorsqu'il s'agit d'un modèle, la possibilité pour l'IBPT de modéliser la réalité sur la base de certaines hypothèses, projections, estimations ou approximations. Les hypothèses et projections peuvent être guidées par les objectifs de la régulation, par exemple lorsqu'il s'agit d'hypothèses d'efficacité des opérateurs, et peuvent dans cette mesure s'écarter de la réalité observée. » (Vrije vertaling: "De discretionaire beoordelingsbevoegdheid waarover het BIPT beschikt impliceert wanneer het om een model gaat, de mogelijkheid voor het BIPT om de werkelijkheid te modelleren op basis van bepaalde hypothesen, projecties, ramingen of benaderingen. De hypothesen en projecties kunnen gestuurd worden door de doelstellingen van de regulering, wanneer het bijvoorbeeld gaat om hypothesen inzake efficiëntie van de operatoren, en kunnen in die mate afwijken van de waargenomen werkelijkheid.")

wordt gehouden met deze efficiëntiewinsten. Bovendien worden voor eenmalige tarieven typisch geen toekomstige efficiëntiewinsten in rekening gebracht, aangezien deze samen met de veranderende HMC-tarieven²⁰ moeten bekeken worden. Het is niet duidelijk of de kostenmodellen waarnaar Orange Belgium verwijst, ook eenmalige tarieven behandelen.

- 39 In zijn reactie op de consultatie, vraagt Orange Belgium om een jaarlijkse controle uit te voeren, waarbij de verschillende parameters van de kostenmodellen worden nagekeken en waarbij wordt nagegaan of er rekening moet worden gehouden met operationele verbeteringen die een invloed op de tarieven zouden kunnen hebben. De VRM benadrukt dat, indien er significante operationele wijzigingen plaatsvinden dewelke een invloed (stijging of daling) zouden hebben op de tarieven uit deze beslissing, de VRM deze zeker zal onderzoeken en aanpassen indien dit gerechtvaardigd is. In die zin meent de VRM dat een vaste jaarlijkse herziening niet aan de orde is.
- 40 Daarnaast wordt er ook naar gestreefd om de tariefstructuur niet onnodig complex te maken.
- 41 Elke one-time fee omvat (eventueel) de volgende kostencomponenten:
 - 41.1 Direct toewijsbare personeelskosten: dit zijn alle tijdsbestedingen voor administratieve en operationele handelingen, technische interventies, verplaatsingstijden, e.d. die rechtstreeks toewijsbaar zijn aan de desbetreffende interventie. De duurtijd van elke handeling wordt vermenigvuldigd met het HMC-tarief van de werknemer van de kabeloperator die de handeling uitvoert. Indien de activiteit(en) in onderaanneming wordt uitgevoerd, zal het relevante tarief uit het contract met de onderaannemer worden gebruikt als kost voor deze activiteit;
 - 41.2 Indien van toepassing: materiaalkosten;
 - 41.3 Overhead- & IT-kosten: er wordt een uniform percentage, zijnde de som van de IT & overhead mark-up, toegepast op de som van de hierboven vermelde kosten;

²⁰ HMC of Hourly Man Cost: het uurtarief van een werkkraacht.

- 42 Deze componenten worden in de volgende hoofdstukken van deze beslissing besproken. De eventuele materiaalkosten worden behandeld samen met de direct toewijsbare personeelskosten.
- 43 Telenet beschikt niet over eigen techniekers voor wat betreft interventies op haar netwerk, maar zij werkt met twee verschillende onderaannemers, die elk op een gescheiden onderdeel van het kabelnetwerk actief zijn:
- 43.1 In de gemeentes waar het kabelnetwerk eigendom is van Telenet zelf, werkt Telenet met de onderaannemer “Unit-T”;
- 43.2 In de gemeentes waar het kabelnetwerk niet het eigendom is van Telenet, maar van de desbetreffende intercommunales, werkt Telenet samen met “Fluvius System Operator CV” (afgekort tot Fluvius) om de activiteit uit te voeren.
- 44 De VRM stelt in deze beslissing bij Telenet één tarief voor elke activiteit voor, onafhankelijk in welk deel van het kabelnetwerk van Telenet de activiteit plaatsvindt. Om het tarief te bepalen houdt de VRM rekening met eventuele verschillen tussen beide gebieden en wordt er een gewogen gemiddelde gebruikt, op basis van het aantal lijnen in elk gebied.
- 45 VOO NV beschikt eveneens niet over eigen techniekers voor wat betreft interventies op haar netwerk gezien ze alleen met onderaannemers werkt.
- 46 Wanneer in deze beslissing sprake is van een “technieker van de kabeloperator”, bedoelt de VRM ofwel een “Telenet technieker” (zijnde één van de twee soorten hierboven vermelde techniekers in § 43), ofwel een “VOO NV technieker” naargelang van de kabeloperator die actief is op de locatie waar de activiteit uitgevoerd wordt.
- 47 De VRM maakt gebruik van de gegevens die de kabeloperatoren hebben aangeleverd in de verschillende dataverzoeken om de one-time fees te bepalen. Indien de VRM geen, onvolledige of niet pertinente gegevens heeft ontvangen en bijgevolg niet in staat is om op een duidelijke en transparante wijze de one-time fees vast te leggen, zal de VRM alternatieven (zoals vergelijkbare tarieven bij andere operatoren of benchmarks) onderzoeken. De VRM wil evenwel benadrukken dat, tijdens een volgende herziening en indien er bruikbare gegevens beschikbaar zijn, de relevante tarieven zullen worden herrekend op basis van de beschikbare gegevens.

- 48 Orange Belgium merkte tijdens de raadpleging over de kostenmodellen op dat het niet vanzelfsprekend is om Proximus te beschouwen als een goede benadering van een efficiënte operator: kabeloperatoren kunnen efficiënter zijn aangezien het coaxnetwerk recenter is. De VRM antwoordt hierop dat Proximus reeds een stuk langer dan de kabeloperatoren gereguleerd wordt en dus deze gereguleerde wholesalediensten aanbiedt. Het is dus niet onlogisch te beschouwen dat Proximus door deze langere regulering reeds een mate van efficiëntie heeft bereikt die compenseert voor het feit dat het kopernetwerk ouder is dan het kabelnetwerk.
- 49 De niet-vertrouwelijke informatie voorgesteld in deze beslissing beoogt om de geïnteresseerde partijen voldoende transparantie te bieden over de methodes, inputs en kostenresultaten. Deze informatie houdt evenwel rekening met de absolute noodzaak voor de VRM om de informatie die hem wordt meegedeeld vertrouwelijk te behandelen, conform artikel 235 van het Mediadecreet. Dit artikel onderwerpt de leden alsook het personeel van de VRM aan het *“beroepsgeheim”* en verplicht de VRM in zijn geheel om er voor te zorgen *“dat de vertrouwelijkheid van de gegevens die door bedrijven worden verstrekt en die door het bedrijf als vertrouwelijke ondernemingsen fabricagegegevens worden beschouwd, verzekerd blijft”*.
- 50 De concrete waarden van alle noodzakelijke handelingen, zoals die worden weergegeven in de berekeningsheets van het kostenmodel (Exceltabellen), betreft hoogst sensitieve bedrijfsinformatie aangaande de dagdagelijkse operationele werking en kosten van de SMP-operatoren en van zijn onderaannemers. Het is volstrekt begrijpelijk dat operatoren dergelijke informatie kwalificeren als vertrouwelijk. Het is echter ook noodzakelijk voor de VRM om zich hierop te baseren om de verplichting tot kostenoriëntatie door middel van een bottom-up LRIC kostenmodel uit te voeren.²¹ De verwijzingen die worden gemaakt naar de resultaten van dat model in de motivering van deze beslissing, dringen zich op door deze vertrouwelijkheid.

²¹ Overeenkomstig §§ 1097-1098 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“De tarieven voor de verwante diensten zoals de eenmalige heffingen moeten kostengeoriënteerd zijn. Deze verplichtingen zullen worden geverifieerd aan de hand van een bottom-up LRIC-kostenmodel (of BULRIC) dat de kosten van een efficiënte operator weerspiegelt”*.

4.2 Niet-gemodelleerde diensten

- 51 De kostenmodellen werden opgesteld voor de diensten die in § 9 worden aangehaald. De VRM herhaalt dat deze lijst werd opgemaakt in samenspraak met Telenet, VOO NV en de betrokken begunstigde operatoren.
- 52 In de CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoegang tot de netwerken van de kabeloperatoren worden de recurrente tarieven vastgelegd voor de toegang tot het kabelnetwerk van de kabeloperatoren. Deze tarieven vergoeden de kabeloperatoren voor de netwerkgerelateerde kosten, dit zijn de investeringsuitgaven (CAPEX) en exploitatiekosten (OPEX) nodig om het netwerk uit te rollen en te onderhouden.²² De eenmalige tarieven, zoals bepaald in de huidige beslissing, hebben als doel eenmalige activiteiten te vergoeden die niet meteen gekoppeld zijn aan de uitrol en het onderhoud van het kabelnetwerk.
- 53 Soms is het onderscheid minder duidelijk en dient een afweging te worden gemaakt. Zo heeft de VRM met betrekking tot de aanleg van de dropkabel²³ (op het publieke domein) besloten om dit te behandelen als een eenmalig tarief, ook al zijn deze kosten gerelateerd aan de uitrol van het kabelnetwerk. Dit werd zo besloten omwille van het feit dat de frequentie ervan relatief laag is, waardoor een eenmalig tarief beter geschikt is²⁴.
- 54 Tijdens de preconsultatie over de kostenmodellen en de openbare raadpleging in de huidige beslissing werd de opmerking gemaakt dat ook voor de implementatiekosten en de interconnectiekosten een eenmalig tarief diende te worden bepaald. De opmerking over de implementatiekosten wordt hieronder behandeld.²⁵

²² Zie paragraaf 76 in de CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoegang tot de netwerken van de kabeloperatoren voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna de CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoegang tot de netwerken van de kabeloperatoren).

²³ De introductiekabel of "drop cable" is de kabel van de binnenkant van het gebouw van de eindgebruiker tot het punt van aansluiting op het netwerk van de operator (doorgaans "distributiepunt" geheten, de "TAP" in het kader van de kabelnetwerken).

²⁴ Zie sectie 11.3 van de CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoegang tot de netwerken van de kabeloperatoren.

²⁵ Voor wat betreft de interconnectiekosten, wordt verwezen naar het CRC-besluit van 24 juni 2021 betreffende de analyse van de enige heffingen ("one-time fees") en de maandelijkse huurprijs "SLA Pro Repair" van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren voor toegang tot het televisieaanbod in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad en voor toegang tot het breedbandaanbod.

4.2.1 Implementatiekosten

4.2.1.1 Inleiding

- 55 Bij de preconsultatie hebben een aantal respondenten erop gewezen dat er geen tarieven waren vastgesteld om de implementatiekosten te dekken voor de verstrekking van wholesalediensten aan een nieuwkomer.
- 56 In het verleden heeft de CRC een forfaitaire heffing goedgekeurd om de implementatiekosten te dekken (zie de beslissing van de CRC van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetten in het Nederlandse taalgebied). Deze beslissing van 11 december 2013 werd evenwel op 25 oktober 2017²⁶ vernietigd door het Marktenhof. De aanrekening van implementatiekosten leek gerechtvaardigd toen de kabel werd opengesteld voor de concurrentie, gelet op de toenmalige onzekerheid over een concrete aanvraag voor kabeltoegang; zo'n situatie bestaat vandaag niet meer²⁷.
- 57 Bijgevolg is er vandaag geen juridische grondslag waarop de toepassing van de tarieven die gedefinieerd zijn in het "retail minus"-besluit van 2013 kan worden gebaseerd.
- 58 Het stelsel dat nu van kracht is wat betreft prijscontrole en kostentoe rekening, wordt gedefinieerd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, die in de verplichting voorziet om billijke prijzen te hanteren²⁸. Deze CRC-beslissing bepaalt nergens dat de initiële implementatiekosten mogen worden gefactureerd. De ontwikkelingen op informaticagebied en van de processen die nodig zijn voor de initiële invoering van de wholesaletoeegang zijn destijds verwezenlijkt.
- 59 In hun reacties op de openbare raadpleging vragen de kabeloperatoren niet de herinvoering van implementatiekosten die ze initieel gedragen hebben voor de implementatie van de wholesaletoeegang. De kabeloperatoren vragen evenwel dat er implementatiekosten mogen worden aangerekend om nieuwkomers op hun netwerken te ontvangen.

59.1 Volgens Telenet zouden de implementatiekosten in verband met de toevoeging van een begunstigde operator minstens € 850.000 bedragen.

²⁶ Brussel, 25 oktober 2017, 2014/AR/331, 2014/AR/399, 2014/AR/426, 2014/AR/465, 2016/AR/650, 2016/AR/739, 2016/AR/746 en 2016/AR/753.

²⁷ Dat deze onzekerheid aangaande het werkelijke gebruik doorslaggevend was om in 2013 op uitzonderlijke basis implementatiekosten te aanvaarden, blijkt ook zeer duidelijk uit de CRC-beslissingen van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Brutélé (zie hoofdstuk Implementatieperiode).

²⁸ Zie hoofdstuk 16.5 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

De helft van dat bedrag heeft te maken met de IT-implementatie die nodig is per begunstigde en de andere helft dekt de kosten van netwerkelementen. Het gaat volgens Telenet om kosten die verbonden zijn aan de invoering van een nieuwe begunstigde; die kosten zouden dus niet inbegrepen zijn in de initiële implementatiekosten die nodig waren voor de invoering van het wholesalesysteem.

59.2 VOO NV acht het dan weer opportuun dat voorzien wordt in een mechanisme voor de terugwinning van de uitvoerings- of implementatiekosten verbonden met de nieuwe specifieke aanvragen van een nieuwkomer (bijv. op basis van de facturering van een aantal werkuren).

4.2.1.2 Principe van de implementatiekosten

60 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep schrijft het volgende voor:

“Wat betreft de betaling van een implementation fee vindt het BIPT ten eerste dat zo’n vergoeding niet gerechtvaardigd is voor een operator die al het voordeel krijgt van wholesalebreedbanddiensten via de kabel. De uitbreiding van het huidige wholesalebreedbandaanbod naar een bitstreamaanbod impliceert immers maar een minimale inspanning. Het BIPT herinnert er overigens aan dat de betaling van een implementation fee een eerder uitzonderlijke praktijk is (er is bijvoorbeeld nooit een implementation fee ingevoerd voor de toegang tot de wholesalediensten van Proximus en Proximus vraagt geen implementation fee om toegang te krijgen tot zijn commerciële FTTH-aanbod). Bovendien leert de ervaring dat de toepassing van deze praktijk het aantal nieuwkomers beperkt: slechts één operator (vertrouwelijk) en één operator (Orange) heeft een implementation fee kunnen betalen om het voordeel van een gereguleerde toegang tot de kabelnetwerken te krijgen. Mocht blijken dat er rekening moet worden gehouden met implementatiekosten, zouden die worden behandeld in het kader van de ontwikkeling van de kostenmodellen en van eventuele onderliggende besluiten met betrekking tot de tarifiering van de wholesalediensten.”²⁹

²⁹ CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, § 2601.

- 61 In zijn reactie op de raadpleging is Telenet van oordeel dat de CRC-beslissing van 29 juni 2018 een wettelijke grondslag vormt voor de facturering van een compensatie voor de implementatiekosten. Een dergelijke compensatie moet voldoen aan de principes die vermeld zijn in de beslissing van 29 juni 2018, namelijk dat ze kostengeoriënteerd moeten zijn en geen drempel mogen vormen voor het indienen van een aanvraag tot toegang.
- 62 De VRM erkent dat de beslissing van 29 juni 2018 eventueel een geschikte basis zou kunnen vormen om een dergelijke compensatie in te voeren. Dat betekent echter daarom niet dat de facturering van een dergelijke compensatie in de huidige omstandigheden opportuun of gerechtvaardigd is.
- 63 De VRM merkt op dat de argumenten van de beslissing van 29 juni 2018 die tegen implementatiekosten pleitten, nog altijd overeind blijven (zie § 60 hierboven). Het gaat om een eerder uitzonderlijke praktijk. Er is bijvoorbeeld nooit een “implementation fee” ingevoerd voor de toegang tot de gereguleerde wholesalebreedbanddiensten van Proximus; Proximus vraagt een dergelijke compensatie evenmin voor de toegang tot zijn commerciële FTTH-aanbod³⁰ en zo een compensatie ontbreekt ook in het gereguleerde referentieaanbod voor FTTH. De kabeloperatoren en hun eventuele dochterondernemingen of geassocieerde vennootschappen hebben nooit aanzienlijke bijdragen betaald om toegang te hebben tot de wholesalediensten voor breedbandtoegang van Proximus. Bovendien blijft het risico hoog dat er een toegangsdrempel wordt gecreëerd, in het bijzonder ten opzichte van kleine potentiële begunstigden.
- 64 In zijn reactie op de raadpleging betwist Telenet het feit dat er geen implementatiekosten zouden gelden voor de gereguleerde aanbiedingen van Proximus en Telenet verwijst met name naar de tariefbijlage bij de referentieaanbiedingen van Proximus, waarin een aantal heffingen in verband met de uitvoering zijn bepaald. VOO NV geeft ook aan dat zijn situatie niet kan worden vergeleken met die van Proximus, dat al sedert 1998 gereguleerde wholesalediensten aanbiedt aan talrijke alternatieve operatoren en voor een groot aantal producten.
- 65 In verband met de voorbeelden die Telenet aanhaalt, lijkt deze zich te vergissen over de scope van de databases die verkocht worden door Proximus, dat hij als

³⁰ *Idem.*

voorbeeld vermeldt. In tegenstelling tot wat Telenet laat uitschijnen, is die databank die door Proximus wordt verkocht, optioneel en de aankoop ervan is niet absoluut noodzakelijk om het MSO-bestellingssysteem van Proximus te gebruiken. Het gaat dus niet in eigenlijke zin over voorafgaande implementatiekosten die strikt noodzakelijk zijn voor het gebruik van de wholesalediensten die door Proximus worden verstrekt. Wat betreft de prijs per uur die als voorbeeld wordt aangehaald, verwijst de VRM naar deel 4.2.1.4 hieronder. In elk geval merkt de VRM op dat de bedragen in kwestie in de aanbiedingen van Proximus totaal niet vergelijkbaar zijn met die welke Telenet wenst te hanteren; deze lijken trouwens duidelijk buitensporig (zie hieronder, § 83 en volgende).

- 66 In verband met de opmerking van VOO NV klopt het weliswaar dat het gamma van producten dat deze operatoren aanbieden beperkter is dan dat van Proximus, maar de VRM vindt dat geen voldoende reden om een andere aanpak te rechtvaardigen dan diegene die voor Proximus is gevolgd. VOO NV is sedert 2011 aangewezen als SMP-operator en ondertussen verstrekt hij al jarenlang wholesalediensten zowel voor de breedbandmarkt als voor de omroepmarkt.
- 67 In zijn reactie op de raadpleging betwist VOO NV het feit dat de invoering van implementatiekosten het aantal nieuwkomers zou beperken. Volgens hem vormt het feit dat de enige toetreding tot de markt plaatsgevonden heeft toen een dergelijk factureringselement nog van toepassing was, het bewijs dat dit element niet zou ontmoedigen om kabeltoegang aan te vragen.
- 68 Hoewel de VRM wat dat betreft niet uitsluit dat andere factoren ontmoedigend kunnen werken, blijft het toch zo dat hoge implementatiekosten een toegangsdrempel kunnen vormen, in het bijzonder ten opzichte van potentiële begunstigden van kleine omvang.
- 69 Hierna werkt de VRM zijn standpunt verder uit voor wat betreft twee situaties: de “standaard” toegangsaanvragen, die passen binnen het kader van de gereguleerde referentieaanbiedingen, en de “specifieke aanvragen” die hier buiten vallen.

4.2.1.3 “Standaard” aanvragen

De eventuele implementatiekosten moeten worden overwogen rekening houdende met de verplichtingen die rusten op de kabeloperatoren en vanuit het oogpunt van een efficiënte operator

- 70 De noodzaak tot integratie van een nieuwe begunstigde in de wholesalesystemen van de SMP-operatoren is op zich het rechtstreekse gevolg van de toegangsverplichting die aan de SMP-operatoren is opgelegd. Deze integratie zorgt ervoor dat de begunstigde uit deze toegangsverplichting voordeel kan halen. Een dergelijke integratie vormt dus geen “specifieke” vraag die buiten het kader van de referentieaanbiedingen zou vallen.
- 71 Het door de CRC ingestelde regelgevingskader is bedoeld om de concurrentie te verhogen door het voor de alternatieve operatoren mogelijk te maken om onder gereguleerde voorwaarden toegang te krijgen tot de netwerken van de operatoren die als SMP-operator zijn aangewezen. Het is precies de doelstelling van de regulering op de telecommarkt om concurrentie te stimuleren en de toegangsverplichting moet het mogelijk maken voor elke potentiële geïnteresseerde toegangsoverzoeker om de markt te betreden, dit is ook het uitgangspunt van onder meer artikel 73 van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie dat stelt dat aan de operatoren kan worden opgelegd om toegang te verlenen aan derden (meervoud). Vanaf de openstelling van de kabel in 2011 was er sprake van om de kabeloperatoren een verplichting op te leggen om “derden” toegang te verlenen. Vergelijkbare verplichtingen opgelegd aan Proximus hebben er immers ook voor gezorgd dat vele verschillende alternatieve operatoren door de jaren heen gebruik hebben kunnen maken van het netwerk van Proximus, waaronder trouwens Telenet en WIN (onder controle van Nethys, zoals ook VOO NV). Het is duidelijk de bedoeling van de toegangsverplichting om alle geïnteresseerde partijen de kans te geven de markt te betreden via de netwerken van de kabeloperatoren.³¹ De kabeloperatoren zijn dus sedert 2011 verplicht om toegang tot hun netwerken te verlenen aan elke operator die erom verzoekt.

³¹ Zie § 865 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018. Zie ook titel 31.2.2. “Aan derden toegang verlenen tot bitstream” van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep en § 2312 van dezelfde beslissing: “De SMP-operator moet voldoen aan alle redelijke verzoeken om bitstreamtoegang om de alternatieve operatoren in staat te stellen om de collectie en distributie uit te voeren van de hogesnelheidsstromen naar de eindgebruikers die aangesloten zijn op het netwerk.” (eigen onderlijning)

- 72 Telenet en VOO NV hebben daartoe de nodige wholesalesysteem ontwikkeld, getuige daarvan het feit dat ze toegang hebben kunnen geven aan Orange. Wat betreft een eventuele aanpassing van die systemen met het oog op de integratie van extra begunstigden, stelt de VRM vast dat VOO NV in zijn reactie op de raadpleging meldt dat de implementatiekosten voor een kleine operator die geen specifieke aanvraag heeft, heel laag zouden zijn.
- 73 Op basis van die overwegingen, zou het in strijd zijn geweest met hun verplichtingen en inefficiënt vanwege de gereguleerde operatoren om een systeem te ontwikkelen dat het mogelijk maakt om slechts één alternatieve operator te aanvaarden.
- 74 Overeenkomstig artikel 192, § 1, 6°, van het Mediadecreet, wanneer de VRM een verplichting oplegt in verband met de terugwinning van de kosten en met de prijscontrole, zijn de kosten waarmee rekening wordt gehouden de kosten die verband houden met de levering van een efficiënte verrichting. Het is dus niet gerechtvaardigd dat de SMP-operatoren kosten terugwinnen die de kosten van een efficiënte operator overstijgen, in het bijzonder in de veronderstelling dat de kosten die vandaag door de SMP-operatoren worden gevraagd, het gevolg zouden zijn van inefficiënte keuzes die zijn gemaakt bij de initiële implementatie van de wholesaletoeegang.
- 75 Als de systemen voor de wholesalesaleverkoop niet in die optiek werden ontwikkeld, zou het aldus niet aanvaardbaar zijn om aan een operator met een machtspositie toe te staan om compensaties te eisen om vandaag een “normale” situatie in te voeren waarbij verschillende potentiële begunstigden kunnen gebruikmaken van de toegangsverplichting (terwijl die situatie op efficiëntere wijze ingesteld had kunnen en moeten zijn toen de operator met een machtspositie de systemen in kwestie ontwikkelde).
- 76 In zijn reactie op de raadpleging detailleert Telenet de verschillende stappen die nodig zijn voor de integratie van een nieuwe begunstigde in zijn IT-systemen. Op basis van wat voorafgaat, is de VRM van mening dat de implementatiewijze die Telenet initieel hiervoor voorzien heeft, niet efficiënt kan genoemd worden wanneer hij bij de initiële opzet van de IT-systemen geen rekening heeft gehouden met de mogelijkheid dat meerdere begunstigde operatoren toegang zouden vragen. Zo haalt Telenet bijvoorbeeld aan dat er specifieke kosten zijn voor het opzetten van een nieuw orderingproces, een nieuwe user interface of

facturatie per begunstigde. Daarbij is het frappant vast te stellen dat Telenet in zijn reactie aangeeft: *“vandaag zijn de transacties/interacties op onze API’s voorzien voor 1 begunstigde operator”* en dat dus hiermee geen enkele rekening werd gehouden tijdens de initiële opzet van het wholesale IT-systeem om een bijkomende begunstigde operator toe te voegen. Het is evenzeer verwonderlijk dat Telenet in staat is om maar één begunstigde operator te factureren (*“Vandaag hebben we maar één WHS klant die een maandafrekening krijgt en we dienen per nieuwe begunstigde operator deze te configureren”*).

Er moet rekening worden gehouden met de bilaterale aard van de kosten

- 77 De VRM is van oordeel dat bepaalde kosten die als implementatiekosten kunnen worden beschouwd, bilateraal van aard zijn en dus opgelopen worden door beide partijen. De principes van kostendrukking, daadwerkelijke mededinging en winstverdeling moeten in acht worden genomen. Deze principes bevelen aan dat de implementatiekosten die specifiek verbonden zijn aan de gereguleerde wholesaletoegangsproducten, gezamenlijk ten laste worden genomen door zowel de operatoren met aanmerkelijke marktmacht, als door de operatoren die van deze producten gebruikmaken. Rekening houdende met de bilaterale aard van deze kosten, is de VRM daarom van mening dat elke operator zijn eigen kosten moet dragen en dat er geen reden is om te voorzien in specifieke eenmalige kosten voor de uitvoering van een wholesaletoeegang voor een nieuwkomer.
- 78 Het gaat met name over bepaalde kosten die de begunstigde operator eveneens zal dragen, zoals eigen projectkosten of ontwikkelingskosten (zoals de E2E-³² en security-testen³³ waarnaar Telenet ook verwijst in zijn reactie); daarom lijkt het evenwichtig dat wanneer het nodig is om een nieuwkomer aan te sluiten op het netwerk, elke operator (de kabeloperator en de nieuwkomer) zijn eigen kosten draagt.
- 79 In zijn reactie op de raadpleging is VOO NV van mening dat het niet correct is te redeneren dat de kosten bilateraal zijn, aangezien de begunstigde operator de hoofdspeler is in de aanvraag en in het project.
- 80 De VRM stelt vast dat VOO NV evenwel niet betwist dat de begunstigde operator ook geconfronteerd wordt met implementatiekosten. Daarenboven vermeldt

³² Bij het verrichten van de “end to end” tests zijn per definitie beide partijen betrokken.

³³ De bilaterale aard van de totstandbrenging van de beveiliging blijkt overigens uit de verklaringen van Telenet: “Om data uitwisseling mogelijk te maken dienen er afspraken gemaakt te worden om op een secure wijze deze informatie uit te wisselen”.

VOO NV het risico dat het project niet slaagt en dat de kosten uiteindelijk niet terugverdiend worden. De VRM benadrukt overigens dat in tegenstelling tot wat VOO NV lijkt te insinueren, het niet erom gaat een “nieuw” platform te ontwikkelen. De IT-systemen bestaan al en enkel de integratie van een nieuwe begunstigde is nodig. VOO NV erkent overigens uitdrukkelijk dat de implementatiekosten voor een kleine operator die geen specifieke aanvraag heeft, heel laag zouden zijn. In dergelijke omstandigheden is de VRM van oordeel dat het risico van verzonken kosten betrekkelijk beperkt is, althans wanneer het om “standaard”-aanvragen gaat. Wat eventuele specifieke aanvragen betreft, verwijst de VRM naar deel 4.2.1.4 hieronder. Zoals hierboven is vermeld, als het project slaagt, is het ten slotte mogelijk dat ten gunste van de kabeloperatoren wholesale-inkomsten worden gegeneerd.

- 81 In zijn reactie op de raadpleging betwist Telenet dat de invoering van een nieuwe begunstigde enig voordeel voor Telenet kan opleveren in de vorm van de verkoop van bijkomende wholesalediensten. Het niveau van de implementatiekosten voor een nieuwkomer zou dus niet gelijke tred houden met de toename van nieuwe wholesaleklanten en de overeenstemmende inkomsten.
- 82 De VRM is van mening dat dit aspect rechtstreeks afhangt van de wholesalestrategie van de gereuleerde operator. Een efficiënte operator heeft er alle belang bij om de take-upgraad van zijn netwerk te verhogen om zijn inkomsten te verhogen; zo een strategie kan gericht zijn op zowel retail- als wholesaleklanten. Telenet bevestigt dit zelf op zijn website³⁴ alsook in zijn verklaringen tegenover financieel analisten³⁵.

De kosten die Telenet oppert zijn onvoldoende gerechtvaardigd en duidelijk buitensporig

- 83 De VRM heeft hierboven reeds aangetoond waarom hij vindt dat er geen implementatiekosten kunnen aangerekend worden voor wat betreft standaard-toegangs aanvragen. Voor de volledigheid zal de VRM eveneens ingaan op de excessieve aard van de door Telenet voorgestelde kosten.

³⁴ Zie in verband hiermee de website van Telenet: “Telenet is the perfect partner for national and international operators and service providers who want to offer their customers local access to networks, internet and voice services”. Cf. <https://www2.telenet.be/en/>

³⁵ In het kader van de telefonische conferentie met de financieel analisten tijdens de voorstelling van de resultaten voor het derde kwartaal van 2017 van Telenet, verklaarde zijn CEO: “*...I the fixed trend you have to remember that on the wholesale access front that we're actually moving revenue from the top line to wholesale. So to the extent that our good friends at Orange can bring us one Proximus or Scarlet customer for every Telenet customer, we're more or less breakeven from growth profit standpoint.*” (vrije vertaling: [...] De vaste trend moet je onthouden dat we op het gebied van wholesaletoeegang feitelijk inkomsten verplaatsen van de hoofdlijn naar de groothandel. Dus in de mate dat onze goede vrienden bij Orange ons één Proximus- of Scarlet-klant voor elke Telenet-klant kunnen bezorgen, zijn we min of meer break-even vanuit het oogpunt van groei en winst.).

- 84 In zijn reactie op de raadpleging is Telenet van oordeel dat de kosten in verband met de invoering van een nieuwe begunstigde “minstens” € 850.000 zouden bedragen, waarvan de helft verband zou houden met IT-ontwikkelingen en de andere helft met netwerkelementen (zoals de apparatuur voor de initiële interconnectie³⁶). Telenet geeft aan dat de vermelde som van € 850.000 beoordeeld is op basis van een recente raming die is gebeurd naar aanleiding van twee concrete verzoeken om toegang tot zijn wholesaleaanbod. Telenet detailleert de verschillende stappen die op IT-niveau nodig zijn voor de integratie van een nieuwe begunstigde in zijn systemen.
- 85 Het bedrag dat Telenet eist, lijkt duidelijk overdreven ten aanzien van de vergelijkingspunten die beschikbaar zijn in België of in Nederland:
- 85.1 Een dergelijke bijdrage wordt niet geëist in het kader van de wholesaleaanbiedingen van Proximus, zoals eerder is vermeld. Er is bijvoorbeeld nooit een “implementation fee” ingevoerd voor de toegang tot de gereguleerde wholesalebreedbanddiensten van Proximus; Proximus vraagt een dergelijke compensatie evenmin voor de toegang tot zijn commerciële FTTH-aanbod en zo’n compensatie ontbreekt ook in het gereguleerde referentieaanbod voor FTTH³⁷;
- 85.2 VOO NV erkent in zijn reactie op de raadpleging dat de implementatiekosten voor een kleine operator die geen specifieke aanvraag heeft, heel laag zouden zijn.
- 85.3 In Nederland heeft VodafoneZiggo, zustermaatschappij van Telenet binnen de Liberty Global groep, in 2019 een ontwerp van referentieaanbod voorgesteld (dat niet goedgekeurd is door de Nederlandse regulator), waarin het implementatiekosten voorstelde die ongeveer 10 keer lager waren dan waar Telenet nu aanspraak op maakt³⁸.
- 86 Overigens stelt de VRM vast dat Telenet enkel een lijst geeft van de stappen die nodig zijn om een nieuwe begunstigde te integreren, zonder evenwel de onderliggende kosten stap per stap te detailleren. De aanspraken van Telenet blijven overigens vaag; er is sprake van “minstens” € 850.000 en er is een duidelijk risico van dubbele telling met de uitvoeringskosten voor de interconnectie (de

³⁶ Deze kosten lijken overigens twee keer te verschijnen in de bedragen die Telenet eist, namelijk in de uitvoeringskosten en in de interconnectiekosten.

³⁷ Wat betreft de relevantie van de voorbeelden die Telenet aanhaalt in zijn reactie op de raadpleging, verwijst de VRM naar § 65 hierboven.

³⁸ VodafoneZiggo, Wholesale gereguleerde kabeltoegang Referentieaanbod Bijlage 4: Tarieven, deel 4 “Implementatietarieven” bepaalt voor het “Implementatieproject voor het mogelijk maken van RTV en Bitstream Toegang aan de Afnemer” een bedrag van € 86.155.

helft van dat bedrag zou verband houden met netwerkelementen terwijl Telenet bovendien kosten eist voor de totstandbrenging van de interconnectie³⁹).

- 87 Al deze aanwijzingen sterken de VRM in zijn overtuiging dat de aanspraken van Telenet buitensporig zijn en dat wanneer het om “standaard”- of vergelijkbare aanvragen gaat, implementatiekosten niet gerechtvaardigd zijn.

De kosten van een efficiënte operator zijn in aanmerking genomen

- 88 Wat de efficiënte kosten voor de verstrekking van de wholesalediensten betreft, wordt daarmee rekening gehouden zowel via de rental fees als via de one-time fees, met name door de toepassing van verhogingen van de IT- en overheadkosten.
- 89 De CRC-beslissing van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang tot de netwerken van de kabeloperatoren stelt overigens dat er aanleiding is om een gezamenlijke tenlasteneming toe te passen, zowel door de operator met een sterke machtspositie als door de operatoren die een beroep doen op de gereguleerde wholesaletoegangsproducten, van de IT-kosten die specifiek verband houden met die gereguleerde toegangsproducten⁴⁰. Deze kosten worden teruggewonnen via de IT-mark-up.
- 90 In zijn reactie betwist Telenet het feit dat de IT-mark-up de implementatiekosten kan dekken die specifiek zijn voor de toevoeging van een nieuwe begunstigde in zijn systemen.
- 91 Zoals de VRM hierboven heeft vermeld, zijn de kosten - inclusief voor IT - waarop Telenet zich beroept voor de toevoeging van een nieuwe begunstigde, onvoldoende gedetailleerd en duidelijk buitensporig. Sommige van de naar voren geschoven kosten zijn bovendien van bilaterale aard of zijn het resultaat van inefficiënte keuzes van Telenet bij de uitvoering van zijn verplichtingen (zoals het niet bedacht zijn op bijkomende begunstigden in zijn IT-systemen, zie in verband daarmee §§ 71-76). In die omstandigheden is het niet bewezen dat de IT-mark-up (die bepaald is via een voorgaande beslissing die door Telenet niet is betwist) ontoereikend zou zijn⁴¹ om de relevante kosten van een efficiënte operator te

³⁹ Wat de interconnectieapparatuur en de netwerkelementen betreft, verwijst de VRM naar deel 4.2.2. van het CRC-besluit van 24 juni 2021 betreffende de analyse van de enige heffingen (“one-time fees”) en de maandelijkse huurprijs “SLA Pro Repair” van de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren voor toegang tot het televisieaanbod in het tweetalige gebied Brussel Hoofdstad en voor toegang tot het breedbandaanbod.

⁴⁰ De beslissing van de CRC van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor de wholesaletoeegang tot de netwerken van de kabeloperatoren, § 179.

⁴¹ De Europese Commissie vond dan weer dat de gecumuleerde verhoging van 12,5% in vergelijking met de verhogingen die in de andere lidstaten werden gehanteerd, zich aan de bovenkant van de vork bevond.

dekken (wat bevestigd wordt door de verklaringen van VOO NV dat de implementatiekosten voor een kleine operator die geen specifieke aanvraag heeft, heel laag zouden zijn).

Conclusie in verband met de “standaard”-aanvragen

- 92 Om al die redenen samen wijst de VRM het verzoek van de kabeloperatoren af om te voorzien in implementatiekosten voor de verstrekking van wholesalediensten aan een nieuwkomer, buiten eventuele specifieke aanvragen, die hieronder worden besproken.
- 93 Gelet op het feit dat de VRM de facturering van deze implementatiekosten afwijst, is het niet nodig om de suggestie van Telenet te onderzoeken om een deel van deze kosten zelf te dragen en die te mogen spreiden in de tijd.
- 94 De VRM is echter van oordeel dat het daarentegen niet redelijk zou zijn om de voormelde principes toe te passen op de activiteiten die op efficiënte wijze op zich genomen zouden kunnen worden door de begunstigde operator, maar die uitgevoerd zouden worden door de SMP-operator.

4.2.14 “Specifieke” aanvragen of voorafgaande informatie

- 95 In hun reactie op de raadpleging vermeldt VOO NV de mogelijkheid tot “specifieke aanvragen” die eigen zouden zijn aan een nieuwe operator.
- 96 Voor een aanvraag die gevoelig afwijkt van het kader van het referentieaanbod (“specifieke” aanvragen), en als de gereguleerde operator van oordeel is dat een dergelijke aanvraag niet redelijk is, kan de SMP-operator weigeren daaraan te voldoen, op voorwaarde dat hij zich schikt naar de van kracht zijnde reglementaire bepalingen, namelijk dat hij in voldoende mate moet kunnen de redenen rechtvaardigen waarom hij vindt dat de aanvraag onredelijk is⁴². Het staat hem ook vrij om met de aanvrager te onderhandelen over de uitvoering van de specifieke aanvraag, waaronder ook over de financiële aspecten.
- 97 In het kader van hun reactie op de raadpleging verwijzen de kabeloperatoren naar de mogelijkheid tot het factureren op basis van een uurtarief, dat bestaat in de context van de referentieaanbiedingen van Proximus. Deze facturering op basis van een uurtarief is geen vergoeding van implementatiekosten in de zin

⁴² Overeenkomstig § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

van dit deel, maar wel een vergoeding die verbonden is aan de verstrekking van informatie over het referentieaanbod in bepaalde omstandigheden.

- 98 De VRM is er niet tegen gekant dat een dergelijk tarief wordt opgenomen in de referentieaanbiedingen op voorwaarde dat de omstandigheden waarin het mag worden aangerekend dezelfde zijn als diegene die in de referentieaanbiedingen van Proximus zijn vastgelegd. Voor het overige verwijst de VRM naar deel 5.5.2.5 hieronder.

5 Analyse van de direct toewijsbare personeelskosten

- 99 De direct toewijsbare personeelskosten zijn alle tijdsbestedingen voor administratieve en operationele handelingen, technische interventies, verplaatsingstijden, e.d. die rechtstreeks toewijsbaar zijn aan de desbetreffende interventie. De duurtijd van elke handeling wordt vermenigvuldigd met het HMC-tarief van de werknemer van de kabeloperator die de handeling uitvoert. Indien de activiteit(en) in onderaanneming wordt uitgevoerd, zal het relevante tarief uit het contract met de onderaannemer worden gebruikt als kost voor deze activiteit.
- 100 In dit hoofdstuk worden de direct toewijsbare personeelskosten van de verschillende gemodelleerde diensten geanalyseerd. Indien noodzakelijk, worden de vastgestelde problemen/onduidelijkheden in detail bestudeerd en waar nodig worden er correcties ingevoerd in het kostenmodel.
- 101 Daar elke one-time fee activiteit, die het onderwerp uitmaakt van deze beslissing, een unieke context heeft, moeten de direct toewijsbare manpower-kosten van elke gemodelleerde dienst afzonderlijk bestudeerd worden.

5.1 Activatie en installatie

5.1.1 Introductie

- 102 De gemodelleerde kosten aangaande activatie en installatie worden in deze sectie samen behandeld.
- 103 Ter volledigheid, het betreft hier de kostenmodellen aangaande:
- 103.1 Activatiekost van een (nieuwe) lijn;

Deze kost omvat alle activiteiten uitgevoerd door de helpdesk van de kabeloperator bij het activeren van één of meerdere diensten bij een klant van de begunstigde operator, bijvoorbeeld gerelateerd aan manuele adrescontroles of manuele aanpassingen aan de bestelling. In de activatiekost wordt geen enkele kost gerelateerd aan de installatie meegenomen.

103.2 Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een gecertificeerde techniek van de begunstigde operator volgens het “Single Installer” principe;

Deze kost omvat alle activiteiten uitgevoerd door de helpdesk van de kabeloperator voor assistentie aan de begunstigde operator bij een installatie volgens het “Single Installer” principe.

103.3 Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniek van de kabeloperator volgens het “Single Visit” principe;

Deze kost omvat alle activiteiten uitgevoerd door een techniek van de kabeloperator in het kader van installaties volgens het “Single Visit” principe, zoals wordt beschreven in de referentieaanbiedingen. Hierbij is geen bezoek bij de eindklant voorzien.

103.4 Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een VOO NV techniek volgens het “Dual Visit” principe;⁴³

Deze dienst omvat alle activiteiten uitgevoerd door een VOO NV techniek in het kader van installaties volgens het “Dual Visit” principe, zoals wordt beschreven in de referentieaanbiedingen van VOO NV. Hierbij is een bezoek aan de eindklant inbegrepen.

In het ontwerp van beslissing werd ook een kost aangaande het vervangen van de dropkabel in bepaalde gevallen in rekening gebracht. Dit zou echter volgens enkele respondenten tot verwarring leiden rond de toepassing van dit tarief. Het kostenmodel werd dus aangepast waardoor er geen enkele kost aangaande de dropkabel hier nog in vervat zit. De kosten voor de vervanging van de dropkabel wordt dus volledig apart gehouden van de kosten de “Single Installer” of “Single Visit” procedure (zie ook sectie 7.1 De (de-)activatiediensten).

103.5 Installatiekost van een nieuwe dropkabel of vervanging van een bestaande dropkabel door een techniek van de kabeloperator.

Deze kost omvat alle activiteiten uitgevoerd door een techniek van de kabeloperator om, in opdracht van een begunstigde operator, de kabelaansluiting (installatie van een nieuwe kabel of vervanging van een bestaande kabel) uit te voeren tot aan de dichtstbijzijnde tap.

⁴³ Het “Dual Visit”-principe is niet beschikbaar bij Telenet.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een “standaard” aansluiting en een “complexe” aansluiting. Het verschil tussen deze aansluitingsmethodes ligt voornamelijk in het feit of er bijvoorbeeld graafwerken in het publieke domein noodzakelijk zijn, wanneer de afstand tussen de TAP en de NIU te groot is of waarbij een uitbreiding van het netwerk noodzakelijk is (zoals een nieuwe TAP). De VRM verwijst voor de technische details, die verschillen tussen de kabeloperatoren, naar de respectievelijke referentieaanbieding, waar dit onderscheid nog dient opgenomen te worden.

- Bij Telenet, dient bij een “standaard” aansluiting de dropkabel zelf voorzien te worden door de eindklant. Deze materiaalkost wordt dus niet meegenomen in deze installatiekost.

Bij een “complexe” aansluiting wordt de materiaalkost wel meegenomen daar de klant deze dropkabel niet zelf kan voorzien.

Voor beide aansluitingen wordt een vast tarief voorzien.

- Bij VOO NV dient bij een “standaard” of een “complexe” aansluiting de dropkabel normaal gezien zelf voorzien te worden door de eindklant en dient de eindklant de nodige voorbereidingen te treffen op het privaat domein (bv. graafwerken). Echter, in de praktijk blijkt dat dit vaak niet gebeurt en neemt VOO NV deze taak op zich (inclusief het aanleveren van de dropkabel). In de installatiekost worden daarom een gemiddelde kost voor het plaatsen van de dropkabel en de dropkabel zelf meegerekend.

Het tarief voor een “complexe” aansluiting wordt bij VOO NV bepaald op projectbasis. Alvorens gestart kan worden met de uitvoering van een “complexe” aansluiting dient een VOO NV medewerker hiervoor een offerte te maken. Voor het opstellen van deze offerte door de VOO NV medewerker wordt een uurtarief voorzien. Het totale bedrag voor het opstellen van de offerte wordt altijd aan de begunstigde operator gefactureerd of deze nu ingaat op de offerte of niet. Dit bedrag zal evenwel in mindering worden genomen van het

offertebedrag voor de uitvoering van de werken, wanneer de begunstigde operator beslist om op de offerte in te gaan.

5.1.2 Analyse

5.1.2.1 *Specifieke opmerkingen over de berekening van de gemodelleerde diensten*

- 104 Orange Belgium merkt tijdens de preconsultatie op dat het tarief voor de installatie van de dropkabel gelijk zou moeten zijn aan het tarief voor “Single Visit”⁴⁴. De VRM wijst erop dat de installatie van de dropkabel meer activiteiten omvat dan de “Single Visit”-dienst. Zo kan het bijvoorbeeld mogelijk zijn dat er nog graafwerken noodzakelijk zijn, dat de dropkabel nog moet bevestigd worden aan de gevel of dat er nog in de gevel moet geboord worden. De “Single Visit” behandelt voornamelijk de handelingen aan de tap.
- 105 Telenet merkt tijdens de preconsultatie op dat de kostenbepaling voor de activatie en installatie geen rekening houdt met het gegeven dat er voor sommige acties meerdere interacties nodig zijn met de begunstigde operator. Zo vermeldt zij dat er voor “order support” 1,3 interacties nodig zijn. De VRM haalt hierbij aan dat Telenet bij het leveren van de input het aantal minuten doorgaf die nodig zijn voor elke taak en dat dit aantal reeds het aangehaalde aantal interacties bevat. In het geval van de “order support” gaf de operator door dat er [vertrouwelijk] minuten nodig zijn per ticket. Dit getal werd verkregen als het product van [vertrouwelijk] minuten per interactie maal 1,3 interacties per ticket⁴⁵. Aangezien het model gebruik maakt van de [vertrouwelijk] minuten per ticket stelt de VRM dat het correct aantal interacties is gebruikt in het model.

5.1.2.2 *Het toevoegen van een “clawback” mechanisme*

- 106 Orange Belgium en [vertrouwelijk] vragen in hun reactie op de preconsultatie om een “clawback” mechanisme toe te voegen, zijnde een financiële compensatie voor de uitgevoerde werken (zoals de installatie van een NIU) voor de begunstigde operator wanneer de eindklant binnen een bepaalde periode zou weggaan bij de begunstigde operator.

⁴⁴ In het “Single Visit” proces, worden de handelingen aan de tap nog uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator. Dit is in tegenstelling met het “Single Installer” proces, waar deze handelingen worden uitgevoerd door een techniek van de begunstigde operator.

⁴⁵ Zie e-mail van Telenet van 25 november 2019.

- 107 De VRM begrijpt het scenario dat deze respondenten beschrijven, maar merkt dan ook op dat hetzelfde scenario op gelijkaardige wijze in de tegenovergestelde zin kan plaatsvinden, waar de netwerkoperator een eindklant ziet vertrekken naar een begunstigde operator.
- 108 De VRM ziet op dit moment dan ook geen reden om een nieuw proces, inclusief het bepalen van een tarifiering voor de verschillende scenario's, op te stellen. De VRM vermoedt dat de enkele gevallen waarvan sprake, de ontwikkeling en implementatie van een dergelijk proces disproportioneel maakt.

5.1.2.3 Activatie van een nieuwe lijn bij VOO NV

- 109 Voor de activatie van een nieuwe lijn stelt de VRM vast dat de berekende kosten bij VOO NV veel hoger zijn dan bij Telenet (omwille van een langer ingeschatte uitvoeringstijd) zonder dat er hier een adequate rechtvaardiging voor bestaat en dat deze kosten bijgevolg niet als efficiënt kunnen beschouwd worden. De uit te voeren handelingen zijn immers zo goed als identiek waardoor de kosten dat ook zullen zijn. De VRM meent dat de kost berekend voor Telenet een redelijke benadering is en stelt daarom voor om ook voor VOO NV de kost van Telenet te gebruiken.⁴⁶

5.1.2.4 Installatie van een nieuwe lijn bij VOO NV

- 110 In zijn reactie op de consultatie, haalt Orange Belgium aan dat inefficiënte handelingen, zoals het plaatsen van een spanstrip⁴⁷ aan de tap, niet in rekening kunnen genomen worden.
- 111 De VRM gaat hiermee akkoord. Doordat deze handeling is opgenomen in de totale onderaannemerskost is het niet mogelijk om deze activiteit op een eenvoudige wijze uit te sluiten. De VRM schat hiervoor een kost in op basis van het uurtarief van een VOO NV medewerker, vermenigvuldigd met een geschatte tijdsduur van 1 minuut voor het plaatsen van deze spanstrip. Deze kost is in mindering genomen bij de "Single Visit" en de "Dual Visit" installatiekost en bij de standaard kabelaansluiting.

⁴⁶ Zie in deze zin ook paragraaf 37 van deze beslissing.

⁴⁷ De spanstrip wordt geplaatst aan de tap om visueel weer te geven welke diensten de eindgebruiker afneemt. Zie Hoofdstuk 5 "Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde" in de CRC-beslissing van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbieding van VOO NV.

5.1.2.5 De installatiefrequentie van de NTP bij "Dual Visit" installaties bij VOO NV

- 112 Tijdens de dataopvraging, stelde VOO NV een installatiefrequentie van de NTP bij "Dual Visit" installaties voor van [vertrouwelijk]. Dit leek volgens de VRM echter aan de hoge kant. De VRM heeft hierna de operationele gegevens van Orange Belgium opgevraagd en heeft deze installatiefrequentie aangepast naar [vertrouwelijk].
- 113 In haar reactie op de pre-consultatie van de kostenmodellen, is VOO NV van mening dat deze installatiefrequentie nu te laag wordt ingeschat omdat Orange Belgium voornamelijk de focus legt op de bestaande klantenbasis van VOO NV, waar de NTP minder zou moeten veranderd worden. Volgens VOO NV zou deze installatiefrequentie dus hoger moeten ingeschat worden, wanneer alle potentiële klanten op hun grondgebied in rekening zouden worden genomen.
- 114 De VRM kan op dit ogenblik niet nagaan op basis van concrete gegevens of deze redenering correct is. Daar er wel concrete gegevens beschikbaar zijn op basis van de historisch uitgevoerde installaties, zal de VRM deze blijven gebruiken en blijft de installatiefrequentie dus onaangepast op [vertrouwelijk].
- 115 De VRM zal deze waarde bij een eventuele toekomstige herziening van deze tarieven herbekijken op basis van de meest recente brutogegevens.

5.1.2.6 "Complexe" aansluitingen bij VOO NV

- 116 Tijdens de preconsultatie stelt Orange Belgium voor om bij VOO NV een vast tarief te bepalen voor de "complexe" aansluitingen omdat dit [vertrouwelijk].
- 117 De VRM haalt hierbij aan dat het tarief op projectbasis de standaard werkwijze is bij VOO NV en zijn onderaannemers. Verder vermeldt de respondent zelf dat [vertrouwelijk].
- 118 De VRM is daarom van mening dat voor VOO NV het tarief op projectbasis behouden kan worden. Evenwel zal de VRM erop toezien dat, in het kader van de non-discriminatie, de klanten van de begunstigde operator en de kabeloperator op dezelfde manier behandeld zullen worden.

5.1.2.7 Het opstellen van een bestek voor een “complexe” aansluiting bij VOO NV

- 119 In haar reactie op de kostenmodellen, stelt VOO NV de kost voor van het opstellen van een bestek voor een “complexe” aansluiting. Deze kost is gebaseerd op een geschatte doorlooptijd van [vertrouwelijk] uren.
- 120 Volgens de VRM, lijkt een vast tarief voor deze handeling niet aan de orde. Een identieke handeling bestaat al een geruime tijd in de referentieaanbiedingen van Proximus, waar er wordt gewerkt met een uurtarief.
- 121 Deze kost voor het opstellen van een bestek voor een “complexe” aansluiting wordt berekend op basis van een uurtarief van [vertrouwelijk] EUR, waar bovenop nog eens de IT en Overhead markup worden toegepast. Dit is een groot verschil met het vast uurtarief van 68,59 EUR dat Proximus hanteert in zijn referentieaanbiedingen.
- 122 De VRM kan geen redenen bedenken waarom het uurtarief dusdanig zou verschillen tussen het opmaken van een bestek voor complexe aansluitingen op het coax netwerk of op het koper netwerk. De VRM zal daarom voorstellen om hetzelfde uurtarief uit de referentieaanbieding van Proximus te gebruiken voor deze handeling.

5.1.2.8 Installatie van een standaard dropkabel bij VOO NV

- 123 In hun reactie op de consultatie, haalt VOO NV twee aspecten aan van het kostenmodel aangaande de installatie van een standaard dropkabel, dewelke volgens hem moeten aangepast worden.
- 124 Als eerste, haalt VOO NV aan dat het aantal meters dat in rekening wordt genomen in het kostenmodel onvoldoende is. Dit aantal meters is een gemiddeld aantal, dat bijkomend door de techniekers wordt geïnstalleerd bovenop het forfait aantal meters dat reeds in de onderaannemerskost vervat zit. De VRM heeft deze berekening herbekeken en bevestigt dat dit aantal inderdaad moet verhoogd worden. Bijgevolg werd het kostenmodel aangepast.
- 125 Als tweede, haalt VOO NV aan dat de kost voor het andere materiaal (zoals connectoren en bevestigingsmateriaal) ook te laag wordt ingeschat. De VRM heeft daarom aan VOO NV een gedetailleerde verklaring gevraagd over deze materiaallijst en heeft het kostenmodel op dit punt eveneens aangepast.

5.1.3 Conclusie

- 126 Het “Dual Visit” kostenmodel wordt aangepast zodat hier geen enkele kost meer in vervat zit aangaande de kabelaanluiting. Het kostenmodel aangaande de standaard kabelaanluiting wordt eveneens aangepast om nu in alle gevallen rekening te houden met het plaatsen van de dropkabel en het materiaal zelf. Er wordt nu ook rekening gehouden met de juiste gegevens aangaande de gebruikte materialen bij een standaard kabelaanluiting.
- 127 Er wordt geen “claw-back” mechanisme ingevoerd.
- 128 De kosten voor de activatie van een nieuwe lijn bij VOO NV worden gelijkgesteld aan de kost hiervoor bij Telenet.
- 129 Er wordt een kost in mindering gebracht voor het plaatsen van de colson in de kostenmodellen van VOO NV aangaande de “Single Visit” en de “Dual Visit” installatie en de standaard kabelaanluiting.
- 130 De installatiefrequentie van de NTP bij “Dual Visit” installaties bij VOO NV blijft ongewijzigd op [vertrouwelijk].
- 131 “Complexe” aansluitingen bij VOO NV mogen aangerekend worden op project basis.
- 132 Het uurtarief voor het opstellen van een bestek voor een “complexe” aansluiting bij VOO NV wordt gebaseerd op het vergelijkbare uurtarief uit de referentieaanbiedingen van Proximus.
- 133 Telenet en VOO NV moeten in hun referentieaanbieding het verschil verduidelijken tussen een “standaard” dropkabel installatie en een “complexe” dropkabel installatie.

5.2 De-activatie en de-installatie

5.2.1 Introductie

- 134 De gemodelleerde kosten aangaande de de-activatie en de-installatie diensten worden in deze sectie samen behandeld.
- 135 Ter volledigheid, het betreft hier de gemodelleerde kosten aangaande:
- 135.1 De-activatiekost van een lijn;

Deze kost omvat enkel de helpdeskactiviteiten uitgevoerd in het kader van het stopzetten van alle diensten bij een klant van een begunstigde operator.

135.2 De-installatiekost van een lijn door de kabeloperator volgens het “Single Visit” principe;

Deze kost omvat enkel de activiteiten uitgevoerd door een techniker van de kabeloperator in het kader van het uitvoeren van een de-installatie in opdracht van een begunstigde operator.

135.3 De-installatiekost van een lijn door een begunstigde operator volgens het “Single Installer” principe.⁴⁸

Deze kost omvat enkel de activiteiten uitgevoerd door een gecertificeerde techniker van een begunstigde operator in het kader van het uitvoeren van een de-installatie. Bijgevolg dient er hiervoor geen tarief bepaald te worden.

5.2.2 Analyse

5.2.2.1 De-activatie van een lijn bij VOO NV

136 Voor de de-activatie van een lijn stelt de VRM vast dat de berekende kosten bij VOO NV veel hoger liggen dan bij Telenet (omwille van een langer ingeschatte uitvoeringstijd) zonder dat er hier een adequate rechtvaardiging voor bestaat, en dat deze kosten bijgevolg niet als efficiënt kunnen beschouwd worden. De uit te voeren handelingen zijn immers zo goed als identiek waardoor de kosten dat ook zullen zijn. De VRM meent dat de kost berekend voor Telenet een redelijke benadering is en stelt daarom voor om ook voor VOO NV de kost van Telenet te gebruiken.⁴⁹

5.2.2.2 Het ontbreken van een tarief voor de-installatie door een begunstigde operator

137 In haar reactie op de preconsultatie van de kostenmodellen, haalt Telenet aan dat er geen tarief wordt bepaald voor een de-installatie door een begunstigde operator. Volgens Telenet kunnen hier toch handelingen noodzakelijk zijn,

⁴⁸ Met betrekking tot de mogelijkheid om dit uit te kunnen voeren, verwijst de VRM naar de respectievelijke hoofdstukken 8 en 9 ‘Deactivatie’ van de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van VOO NV en Telenet.

⁴⁹ Zie in deze zin ook paragraaf 37 van deze beslissing.

waardoor een kost gerechtvaardigd is. Telenet haalt ook aan dat zij hieromtrent de noodzakelijke input heeft gegeven.

- 138 De VRM bevestigt dat Telenet hieromtrent input heeft gegeven. De VRM heeft echter beslist om een tariefstructuur op te stellen waarin een verschil wordt gemaakt tussen “de-activatie” en “de-installatie”. De input die Telenet heeft gegeven, werd gebruikt in het kostenmodel voor het “de-activatie” tarief⁵⁰, onafhankelijk of een “de-installatie” dient uitgevoerd te worden en wie deze dan uitvoert. Een begunstigde operator die dus zelf een “de-installatie” uitvoert, zal dus steeds nog het “de-activatie” tarief moeten betalen, dewelke de kosten dekt waar Telenet naar verwijst in haar reactie.

5.2.2.3 Verschil tussen kost voor installatie en de-installatie binnen Single Visit

- 139 Tijdens de preconsultatie stelt Telenet dat er geen prijsverschil zou mogen zijn tussen het tarief voor installatie en de-installatie door een techniker van de kabeloperator aangezien beide diensten nagenoeg dezelfde activiteit bevatten, namelijk het plaatsen of wegnemen van een filter op de tap.
- 140 De VRM begrijpt deze redenering maar merkt op dat [vertrouwelijk].
- 141 De VRM blijft daarom van mening dat er wel degelijk een aantoonbaar verschil is tussen de kost voor een installatie en een de-installatie.
- 142 De VRM had aanvankelijk een eigen berekening gemaakt aangaande het tarief voor een de-installatie volgens [vertrouwelijk], op basis van de reeds bestaande tarieven bij de onderaannemer van Telenet.
- 143 In zijn reactie op het ontwerp van beslissing, verwijst Telenet naar de input dewelke werd gegeven naar aanleiding van de pre-consultatie van het kostenmodel. De VRM heeft deze input herbekeken en bevestigt dat dit inderdaad kan gebruikt worden in het kostenmodel als input voor de bepaling van het tarief voor de-installatie. De VRM heeft dan ook dit kostenmodel aangepast.

5.2.3 Conclusie

- 144 De kosten voor de de-activatie van een lijn bij VOO NV worden gelijkgesteld aan de kost hiervoor bij Telenet.

⁵⁰ Dewelke wordt aangerekend volgens de bepalingen in § 135.1.

5.3 Reparatie

5.3.1 Introductie

145 De gemodelleerde kosten aangaande de reparatiediensten worden in deze sectie samen behandeld.

146 Ter volledigheid, het betreft hier de gemodelleerde kosten aangaande:

146.1 Reparatiekost door de kabeloperator van “Ingress”⁵¹ of “Current Leakage”⁵² problemen;

Deze kost omvat alle activiteiten die worden uitgevoerd door een techniker van de kabeloperator bij het oplossen van “Ingress” of “Current Leakage” problemen op het kabelnetwerk.

146.2 Reparatiekost door de kabeloperator van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage”;

Wanneer bijvoorbeeld een “Single Visit/Dual Visit” installatie werd uitgevoerd door de kabeloperator, kan de begunstigde operator beroep doen op de kabeloperator voor een reparatie bij deze eindklant. De reparatie beperkt zich voor Telenet enkel tot hetzelfde toepassingsgebied als bij “Single Visit”, zoals wordt beschreven in de referentieaanbiedingen van Telenet⁵³. Voor VOO NV beperkt de reparatie zich tot hetzelfde toepassingsgebied als bij “Single/Dual Visit”, zoals wordt beschreven in de referentieaanbiedingen van VOO NV⁵⁴.

146.3 Wrongful Repair Request;

Deze kost omvat alle activiteiten die worden uitgevoerd door een techniker van de kabeloperator wanneer deze techniker zich verplaatst (na het indienen van een reparatieaanvraag door de begunstigde operator) naar deze eindklant om vast te stellen dat het probleem wordt veroorzaakt door iets waarvoor de begunstigde operator verantwoordelijk is.

⁵¹ Ingress is het verschijnsel waarbij een extern elektromagnetisch signaal ruis en/of verstoring veroorzaakt op het gewenste signaal.

⁵² Current leakage is het verschijnsel waarbij stroom van een externe bron (zoals een 220V voeding) doorlekt naar de coax kabel en daar het gewenste signaal negatief beïnvloedt.

⁵³ Reparaties aan de tap zelf en hoger in het netwerk, worden beschouwd als een netwerkreparatie. Voor deze reparaties kan geen enkel tarief aan de begunstigde operator gefactureerd worden.

⁵⁴ Idem.

De begunstigde operator moet ook op aanvraag alle noodzakelijke duiding kunnen krijgen over de gefactureerde Wrongful Repair Requests, zodat hijzelf intern kan evalueren of deze terecht zijn en om nadien de noodzakelijke bijstellingen te kunnen uitvoeren teneinde deze aantallen te doen afnemen of om deze te bespreken met de kabeloperator⁵⁵. Zoals ook wordt erkend in de CRC-beslissing van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbieding VOO NV⁵⁶, dient de begunstigde operator toegang te krijgen tot de noodzakelijke IT tools om de vereiste analyses te kunnen uitvoeren op een eindgebruikerslijn alvorens hij een reparatieticket indient bij de kabeloperator.

5.3.2 Analyse

5.3.2.1 Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen

- 147 Voor de reparatie van “Ingress” of “Current Leakage” problemen door de kabeloperator stelt de VRM vast dat het berekend uurtarief bij Telenet veel hoger ligt dan bij VOO NV zonder dat er hier een adequate rechtvaardiging voor bestaat, en dat deze kosten bijgevolg niet als efficiënt kunnen beschouwd worden. De uit te voeren handelingen zijn immers zo goed als identiek waardoor de kosten dat ook zullen zijn. De VRM meent dat het uurtarief berekend voor VOO NV een redelijke benadering is en stelt daarom voor om ook voor Telenet de kost van VOO NV te gebruiken.⁵⁷
- 148 In het ontwerp van beslissing stelde de VRM voor om, omwille van de complexiteit en onvoorspelbaarheid van “Ingress” of “Current Leakage” problemen, dit op basis van een uurtarief te factureren. Het voordeel van deze benadering is dat, wanneer een techniek van de kabeloperator reeds ter plaatse is, hierbij “ingress” of “current leakage” detecteert en het probleem oplost, een lager tarief zal gefactureerd worden dan wanneer een techniek zich specifiek moet verplaatsen naar de eindklant van de begunstigde operator.

⁵⁵ Zo haalt Orange Belgium bijvoorbeeld aan dat een kabeloperator netwerkaanpassingen kan doorvoeren die op een bepaald moment het signaalniveau negatief beïnvloeden waardoor Orange Belgium een reparatieaanvraag moet aanvragen bij de kabeloperator. Wanneer dan de netwerkaanpassingen afgerond zijn en het signaalniveau hersteld is, zou de kabeloperator dan een “Wrongful Repair” kunnen aanrekenen aan Orange Belgium. Deze situaties moeten kunnen uitgeklaard worden tussen de kabeloperator en de begunstigde operator.

⁵⁶ Zie hoofdstuk 12 (VOO NV) en 15 (Telenet) “Overige elementen uit het referentieaanbod” van de CRC beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren.

⁵⁷ Zie in deze zin ook paragraaf 37 van deze beslissing.

- 149 In zijn reactie op de consultatie stelt Telenet voor om te werken met een vast tarief in plaats van een variabel uurtarief. De primaire reden die Telenet hiervoor aanhaalt is dat er geen specifieke registratie van de gewerkte uren per reparatieticket gebeurt in de systemen van Telenet of van Unit-T. Het implementeren van deze logica (om een geautomatiseerde toepassing toe te laten) specifiek voor deze gevallen binnen reparatie zou bijzonder complex en kostelijk zijn.
- 150 Telenet heeft daarom een gemiddelde werktijd berekend op basis van een manuele verificatie voor de periode 1 augustus 2020 – 31 oktober 2020. Hieruit wordt een gemiddelde werktijd van [1h00-1h30] berekend. Telenet stelt daarna voor om deze oefening jaarlijks uit te voeren en dit tarief aan te passen, na goedkeuring door de VRM.
- 151 De VRM heeft begrip voor dit probleem en erkent inderdaad dat een vast tarief eenvoudiger in te bouwen is in een geautomatiseerd facturatiesysteem. De VRM gaat hier dus mee akkoord en zal een vaste kost bepalen.
- 152 Na controle van de bezorgde gegevens, stelt de VRM vast dat deze inderdaad representatief zijn voor de bepaling van een vaste kost. Deze kost omvat zowel de detectie als de oplossing van het probleem. De vaste kost wordt nu bepaald door de gemiddelde werktijd te vermenigvuldigen met het uurtarief van [75-100] EUR per uur om zo te komen tot een vaste kost van 107,10 EUR voor elke effectieve reparatie van “Ingress” of “Current Leakage” problemen door een techniek van de kabeloperator, inclusief detectie.
- 153 Daar deze kost nu vergelijkbaar is met de reparatiekost door de kabeloperator van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage” (zijnde 106,88 EUR), stelt de VRM voor om hiertussen geen onderscheid meer te maken, opnieuw teneinde de facturatie zo eenvoudig mogelijk te houden. Er wordt dus slechts één enkele kost van 107,10 EUR beschouwd voor alle mogelijke types van reparatie. In sectie 7.3 Reparaties wordt verduidelijkt onder welke omstandigheden deze kost mag gefactureerd worden door de kabeloperator.
- 154 De VRM vraagt wel aan de kabeloperatoren om de onderliggende regels en principes aangaande de detectie van “Ingress” en “Current Leakage” op te nemen in de referentieaanbiedingen.

5.3.2.2 Aanpassing van het “Wrongful Repair Request” tarief bij Telenet

155 Voor de kosten van “Wrongful Repair Request” in het kostenmodel had Telenet de kosten doorgegeven die gebaseerd waren op deze die Fluvius aan Telenet aanreken voor een onterechte interventie, wat de VRM redelijk lijkt. Uit nazicht van de contracten tussen Fluvius en Telenet, blijkt echter dat dit tarief licht verschillend is van de eerder ontvangen informatie. De VRM heeft dit dan ook aangepast in het kostenmodel, waarbij nu het exacte tarief uit het contract tussen Fluvius en Telenet wordt gebruikt.

5.3.2.3 Een opsplitsing van het “Wrongful Repair Request” tarief

156 Orange Belgium stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing voor om een opsplitsing te maken tussen een “Wrongful Repair Request” zonder interventie binnenshuis en met interventie binnenshuis. Volgens Orange Belgium zou dit eerste geval dus een lagere kost omvatten.

157 De VRM wil aanhalen dat de huidige kost alle types van interventies omvat. Een opsplitsing van deze kost tussen deze 2 types zou inderdaad een lagere kost veroorzaken voor “Wrongful Repair Request” zonder interventie binnenshuis maar zou dus ook een hogere kost veroorzaken voor “Wrongful Repair Request” met interventie binnenshuis. Een begunstigde operator heeft bovendien geen invloed op het type “Wrongful Repair Request” (zonder of met interventie binnenshuis) aangezien dit van het toeval afhankelijk is. De VRM ziet momenteel weinig voordeel om deze opsplitsing te maken, die bovendien extra complexiteit zou toevoegen aan de facturatie van deze kosten. De huidige kostenstructuur wordt behouden.

5.3.3 Conclusie

158 Het uurtarief voor reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen wordt omgezet in een vaste kost van 107,10 EUR. De reparatiekost voor andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage” wordt hieraan gelijkgesteld.

159 De kabeloperatoren dienen de onderliggende regels en principes aangaande de detectie van “Ingress” en “Current Leakage” op te nemen in de referentieaanbiedingen.

- 160 Het “Wrongful Repair Request” kostenmodel van Telenet werd aangepast om gebruik te maken van het correcte onderliggende tarief van Fluvius.
- 161 Er wordt geen opsplitsing gemaakt van de “Wrongful Repair Request” kosten.

5.4 Co-locatie/co-mingling

5.4.1 Introductie

- 162 Deze gemodelleerde kosten omvatten de verschillende diensten die een begunstigde operator kan afnemen met betrekking tot “co-locatie” of “co-mingling”. Deze diensten dienen enkel ter ondersteuning voor het aanbieden van interconnectie op de locaties waar het netwerk van de begunstigde operator en de kabeloperatoren samenkomen.
- 163 Indien bepaalde verwante faciliteiten (bijvoorbeeld interconnectie, co-locatie, co-mingling...) zouden gedeeld worden door een begunstigde operator voor de toegang tot het netwerken VOO NV, kan een tarief voor eenzelfde dienst niet meer dan één keer aangerekend worden.

5.4.2 Analyse

- 164 De VRM heeft in het kader van de openbare raadpleging op 14 april 2020 van het ontwerp van beslissing van de VRM betreffende de analyse van referentieaanbieding van Telenet voor toegang tot het televisieaanbod een nieuwe bijlage ontvangen van Telenet met nieuwe specificaties (inclusief een nieuwe tariefstructuur) aangaande de co-locatie/co-mingling dienst van Telenet. Voor dit gewijzigd addendum was het niet meer mogelijk om dit nog te gronde te behandelen in deze beslissing.
- 165 VOO NV heeft in de verschillende data-opvragingen geen gegevens aan de VRM en Axon bezorgd die toelieten om een kostenmodel voor deze diensten op te bouwen. In zijn reactie op de preconsultatie van de kostenmodellen, stelt VOO NV dat er momenteel geen data beschikbaar zijn omdat de dienst nog niet wordt aangeboden. Niettegenstaande heeft VOO NV in zijn referentie aanbiedingen een tarief gedefinieerd op basis van de prijzen van het co-mingling aanbod van Proximus.
- 166 Daarnaast merkt de VRM op dat de colocatietarieven voor een deel bestaan uit zowel eenmalige vergoedingen als uit maandelijkse tarieven.

- 167 Op basis van bovenstaande heeft de VRM beslist om de tarieven voor colocatie en comingling te behandelen in een andere procedure.

5.4.3 Conclusie

- 168 De tarieven voor “colocatie” of “co-mingling” voor de kabeloperatoren zullen in een afzonderlijke procedure behandeld worden.

5.5 Ondersteunende diensten

5.5.1 Introductie

- 169 Deze gemodelleerde kosten omvatten de verschillende diensten die een begunstigde operator kan afnemen.

- 170 Ter volledigheid, het betreft hier de gemodelleerde kosten aangaande:

170.1 Opnieuw inboeken van een techniek van de kabeloperatoren voor een klantenbezoek op een nieuwe datum;

170.2 Annuleren van een reeds gepland bezoek van een techniek van de kabeloperatoren;

170.3 Useless Visit;

Dit tarief zal aangerekend worden aan de begunstigde operator wanneer de techniek van de kabeloperatoren, na bezoek bij de eindklant, geen interventie kan uitvoeren op de geplande datum omwille van redenen die niet aan de kabeloperatoren kunnen verweten worden. De kabeloperator zal moeten kunnen bewijzen dat de techniek is langs geweest bij de eindklant van de begunstigde operator.

170.4 Migratie van profielen of producten;

Deze kost omvat alle activiteiten uitgevoerd door de helpdesk van de kabeloperator bij de migratie naar een ander lijnprofiel of bij het (de)activeren van één of meerdere diensten bij een klant van de begunstigde operator, bijvoorbeeld gerelateerd aan manuele aanpassingen aan de bestelling.

170.5 Configuratie van een nieuw profiel (uurtarief);

Dit uurtarief wordt aangerekend voor de activiteiten die horen bij de configuratie van een volledig nieuw profiel.

170.6 Technische ondersteuning (uurtarief).

Dit uurtarief zal enkel aangerekend worden voor geleverde ondersteuning over het referentieaanbod aan operatoren of andere bedrijven die nog geen wholesaleklant zijn bij de kabeloperator. Dit tarief zal niet aangerekend worden aan wholesaleklanten.

- 171 Tijdens de raadpleging over de kostenmodellen vroeg Orange Belgium om ook een tarief te voorzien voor massamigraties, waarbij bijvoorbeeld meerdere klanten tegelijk een ander profiel zouden krijgen.

5.5.2 Analyse

5.5.2.1 Migraties en configuraties van profielen en producten

- 172 Orange Belgium merkte tijdens de raadpleging over de kostenmodellen op dat de kosten voor migraties en configuraties van profielen enkel [vertrouwelijk] daar deze volledig geautomatiseerd zijn.
- 173 De VRM is echter van mening dat dit niet helemaal het geval is en dat deze kosten voor migraties en configuraties ook een kost voor manuele interactie omvatten. De kost voor automatisering van deze activiteiten zit op zijn beurt reeds vervat in de IT-markup.
- 174 Voor de migratie van profielen of producten stelt de VRM vast dat de berekende kosten bij VOO NV veel hoger zijn dan bij Telenet zonder dat er hier een adequate rechtvaardiging voor bestaat. Deze kosten kunnen bijgevolg niet als efficiënt beschouwd worden. De uit te voeren handelingen zijn immers zo goed als identiek waardoor de kosten voor deze handelingen dat ook zouden moeten zijn. De VRM meent dat de kosten berekend voor Telenet een redelijke benadering vormen en stelt daarom voor om ook voor VOO NV dezelfde kosten van Telenet te gebruiken.⁵⁸
- 175 Voor de configuratie van nieuwe profielen stelt de VRM vast dat er geen tarief voorgesteld is door Telenet. De VRM zal daarom het voorgestelde uurtarief van VOO NV gebruiken voor Telenet.

⁵⁸ Zie in deze zin ook paragraaf 37 van deze beslissing.

5.5.2.2 Het annuleren en herinboeken van een technikerbezoek

- 176 In haar reactie op de preconsultatie van de kostenmodellen, haalt Telenet aan dat er een opsplitsing zou moeten worden gemaakt in het geval dat de begunstigde operator een annulering van een technikerbezoek aanvraagt. Indien de annulering wordt aangevraagd binnen de 24 uur, zou het volledige tarief voor de installatie moeten aangerekend worden.
- 177 Orange Belgium maakt een vergelijkbare opmerking aangaande het herboeken van een technikerbezoek, maar is van mening dat er enkel een tarief kan aangerekend worden voor herboekingen, ingediend op de dag zelf van het geplande bezoek of op de dag ervoor, vanaf 12h00. Orange Belgium verwijst hiervoor naar de referentieaanbieding van Proximus, waarin ook een verschil wordt gemaakt tussen “hard” en “light” requests.
- 178 De VRM kan zich vinden in het voorstel van beide operatoren om een onderscheid te maken, naar gelang het tijdstip van de ingediende aanvraag. Daar beide operatoren ook verwijzen naar de huidige werkwijze in de referentieaanbieding van Proximus, stelt de VRM voor om dezelfde definitie in te voeren, aangaande “hard” en “light” requests, zijnde tussen aanvragen ingediend op de dag zelf van het geplande bezoek of op de dag ervoor, vanaf 12h00. De VRM wil ook erkennen dat een techniker die ingepland staat voor het uitvoeren van een bezoek en waarvan het bezoek door een “hard” request wordt geannuleerd, waarschijnlijk niet meer zal kunnen ingeboekt worden voor een andere interventie. Daarenboven schat de VRM in dat deze aantallen beperkt zullen zijn. De VRM zal daarom voorstellen om het tarief van VOO NV te beschouwen als het tarief voor “light” requests en voor “hard” requests, een formule te gebruiken, vergelijkbaar met de referentieaanbieding van Proximus, zijnde de helft van het relevante installatietarief voor “hard” herinboekingen en het volledige installatietarief voor “hard” annulaties.
- 179 In zijn reactie op de consultatie gaat Orange Belgium akkoord met de opsplitsing die de VRM heeft voorgesteld tussen “light” en “hard” requests, maar is van oordeel dat voor “light” annulaties en voor “light” & “hard” herinboekingen geen tarief kan gefactureerd worden. Zo zouden bij Telenet deze aanvragen op een volledig automatische manier worden behandeld. De VRM heeft dit nagevraagd bij Telenet, die bevestigt dat er steeds een manuele handeling dient te gebeuren

door een helpdeskmedewerker. De VRM behoudt dus zijn voorstel aangaande de opsplitsing tussen “light” en “hard” requests.

- 180 In zijn reactie op de consultatie, merkt Telenet op dat deze herinboekingen ook van toepassing zijn op reparaties, waarvoor dus een afzonderlijk basistarief van toepassing is. De VRM gaat hiermee akkoord.

5.5.2.3 Useless visit

- 181 Het “useless visit” tarief zal aangerekend worden aan de begunstigde operator wanneer de techniker van de kabeloperatoren, na bezoek bij de eindklant, geen interventie kan uitvoeren op de geplande datum omwille van redenen die niet aan de kabeloperatoren kunnen verweten worden.
- 182 Voor de “useless visit” stelt de VRM vast dat de berekende kosten bij Telenet veel hoger liggen dan bij VOO NV zonder dat er hier een adequate rechtvaardiging voor bestaat, en dat deze kosten bijgevolg niet als efficiënt kunnen beschouwd worden. De uit te voeren handelingen zijn immers zo goed als identiek waardoor de kosten dat ook zullen zijn. De VRM meent dat de kost berekend voor VOO NV een redelijke benadering is en stelt daarom voor om ook voor Telenet de kost van VOO NV te gebruiken.⁵⁹

5.5.2.4 Massamigraties

- 183 Tijdens de raadpleging over de kostenmodellen vroeg Orange Belgium om ook een tarief te voorzien voor massamigraties, waarbij bijvoorbeeld meerdere klanten tegelijk een ander profiel zouden krijgen.
- 184 De VRM begrijpt deze vraag en erkent dat dergelijke massamigraties moeten mogelijk zijn. Echter kan de VRM geen tarief hiervoor bepalen, daar dit afhankelijk is van meerdere parameters (zoals het aantal klanten, de complexiteit van de migratieregels, het al dan niet nodig zijn van technikerinterventies...) dewelke pas beschikbaar zullen zijn bij de aanvraag tot massamigratie. De VRM stelt daarom voor om deze massamigraties te behandelen via een offerte op projectbasis, dewelke ook enkel op de kosten moet gebaseerd zijn. De VRM zal bij een eventueel dispuut steeds deze offerte kunnen verifiëren en nagaan of voldaan wordt aan de verplichting tot kostenoriëntatie. De kabeloperatoren

⁵⁹ Zie in deze zin ook paragraaf 37 van deze beslissing.

moeten deze massamigratie mogelijkheid echter wel voorzien in hun respectievelijke referentieaanbiedingen.

- 185 Orange Belgium herhaalt de vraag in zijn reactie op de consultatie om een tarief te voorzien voor “basis” massamigraties, waarbij een aantal klanten worden omgezet naar een ander profiel.
- 186 VOO NV bevestigt in zijn reactie op de consultatie dat de meest efficiënte manier om een massamigratieverzoek te behandelen op projectbasis is.
- 187 VOO NV haalt ook de problematiek aan van migraties van producten, waarbij per eindklant dient nagegaan te worden of er interventies aan de tap noodzakelijk zijn door een techniker van de kabeloperator. Het opleggen van dit type van massamigraties zou disproportioneel zijn. De VRM gaat hiermee akkoord dat dit type van massamigraties (waarbij bezoek bij de eindklant door een techniker van de kabeloperator noodzakelijk is) niet moet opgenomen worden in de referentieaanbiedingen. Daarentegen, indien er geen sprake is van een technikerinterventie door de kabeloperator (bijvoorbeeld, wanneer de begunstigde operator alle installaties via “Single Installer” zal uitvoeren of bij het activeren van de SLA Pro Repair dienst), moet een massamigratie wel mogelijk zijn.
- 188 De VRM heeft aan de kabeloperatoren gevraagd in welke mate deze massamigratie dienst geautomatiseerd is en stelt vast dat dit verschilt tussen de kabeloperatoren onderling en dat deze afhankelijk is van het type van massa migratie. Zelfs voor “basis massamigraties” is er een manuele handeling noodzakelijk, dewelke afhankelijk is van het aantal te migreren lijnen. Een vaste kost hiervoor definiëren blijkt zeer moeilijk te zijn. De VRM blijft dus bij zijn mening dat deze dienst mogelijk moet zijn voor een begunstigde operator, maar dat de facturatie van deze kost op projectbasis kan gebeuren. De VRM zal bij eventuele disputen de kostenoriëntatie ervan nagaan. Indien bij een toekomstige revisie van deze dienst zou blijken dat het wel mogelijk is om vaste tarieven hiervoor te definiëren, zal de VRM dit op dat ogenblik onderzoeken.

5.5.2.5 Technische ondersteuning

- 189 De VRM wil benadrukken dat dit tarief enkel aangerekend mag worden in het kader van de geleverde technische ondersteuning over het referentieaanbod aan de begunstigde tijdens een initiële fase, voorafgaand aan de eventuele afname

van het wholesaleaanbod. Het tarief aangaande technische ondersteuning mag niet aangerekend worden voor vergaderingen waarin er over de toegangsmodaliteiten wordt onderhandeld. Dit tarief kan in geen geval worden aangerekend aan klanten van de wholesaleoperator (en geldt m.a.w. alleen voorafgaand aan de eerste bestelling).

- 190 Telenet heeft voor deze dienst geen kost aangeleverd. Om tot een bepaalde kost voor Telenet hiervoor te komen, kan de VRM bepaalde hypothesen aannemen en vergelijkingen met andere operatoren gebruiken, rekening houdende met de doelstellingen van het regelgevend kader.⁶⁰ De VRM heeft het uurtarief berekend voor VOO NV vergeleken met het tarief van de gelijkaardige dienst geleverd door Proximus en stelt vast dat het uurtarief berekend voor VOO NV een redelijke benadering lijkt te vormen. De VRM stelt daarom voor om ook voor Telenet het uurtarief van VOO NV te gebruiken.

5.5.3 Conclusie

- 191 De kosten voor de migratie van profielen of producten bij VOO NV worden gelijkgesteld aan de kost hiervoor bij Telenet. De kost voor de configuratie van een nieuw profiel bij Telenet wordt gelijkgesteld aan de kost hiervoor bij VOO NV.
- 192 Aangaande het annuleren en herinboeken van een technikerbezoek wordt een opsplitsing gemaakt tussen “light” en “hard” requests, zijnde tussen aanvragen ingediend op de dag zelf van het geplande bezoek of op de dag ervoor, vanaf 12h00. Er wordt een tarief voor “light” requests gedefinieerd op basis van het tarief van VOO NV voor deze activiteit. Voor “hard” requests wordt een formule gedefinieerd, zijnde de helft van het relevante installatie- of reparatietarief voor “hard” herinboekingen en het volledige installatie- of reparatietarief voor “hard” annulaties.
- 193 Er wordt geen tarief bepaald voor massa-migraties, deze dienen op projectbasis behandeld te worden.

⁶⁰ Zie in die zin ook HvJ C-277/16, *Polkomtel v. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej*, §33: “Wat het begrip „kosten” betreft, zij opgemerkt dat artikel 13, lid 1, van de toegangsrichtlijn niet vermeldt aan de hand van welke kosten de prijzen moeten worden georiënteerd. Uit lid 3 van dit artikel blijkt echter dat wanneer voor een exploitant een verplichting inzake kostenoriëntering van zijn tarieven geldt, de NRI’s de kosten verbonden aan efficiënte dienstverlening berekenen en hiertoe boekhoudkundige kostenberekeningsmethoden gebruiken die los staan van de door de onderneming gebruikte methoden.”

- 194 De kabeloperatoren moeten een massamigratie mogelijkheid voorzien in hun respectievelijke referentieaanbiedingen. Deze massamigratie mogelijkheid moet zich beperken tot migraties dewelke volledig door de helpdesk van de kabeloperator kunnen uitgevoerd worden en waarbij er dus geen sprake is van een interventie door een techniker van de kabeloperator.
- 195 Het tarief voor technische ondersteuning tijdens de initiële fase bij Telenet wordt gelijkgesteld aan dat bij VOO NV.

5.6 Ondersteunende diensten voor digitale tv-kanalen

5.6.1 Introductie

- 196 Het kostenmodel beschrijft de verschillende diensten die een begunstigde operator kan afnemen met betrekking tot het indienststellen van digitale tv-kanalen. Voor analoge televisie zijn deze diensten niet mogelijk (analoge televisie laat technisch immers enkel een geheel van analoge kanalen toe die identiek zijn voor alle eindklanten) en worden er dus ook geen tarieven bepaald.
- 197 Ter volledigheid, het betreft hier de kostenmodellen aangaande:
- 197.1 Toevoegen van een gedeeld tv-kanaal;
 - 197.2 Toevoegen van een eigen tv-kanaal.
- 198 De VRM wil vooraf onderstrepen dat van zodra er werkzaamheden dienen te gebeuren op het niveau van het serviceplan en/of het frequentieplan van de begunstigde operator, de kabeloperator het recht heeft om het tarief voor de relevante dienst te factureren aan de begunstigde operator. Deze werkzaamheden kunnen zowel op vraag zijn van een begunstigde operator, maar zouden ook kunnen volgen vanuit de omroepaanbieders van het tv-kanaal zelf, bijvoorbeeld wanneer deze zouden beslissen dat het kanaal niet langer uitgezonden wordt.

5.6.2 Analyse

5.6.2.1 De uurtarieven van de interne werknemers voor de implementatie van een eigen en gedeeld tv-kanaal

199 De VRM stelt vast dat de voorgestelde uurtarieven van de interne werknemers voor de implementatie van een eigen en gedeeld tv-kanaal verschillen tussen Telenet en VOO NV. De VRM heeft deze uurtarieven vergeleken met de gebruikte uurtarieven in het Multicast kostenmodel van Proximus.

	Proximus	Telenet	VOO NV
Uurtarieven van een interne medewerker betrokken bij de implementatie van een eigen en gedeeld tv-kanaal	[50-75 EUR/h]	[50-75 EUR/h]	[75-100 EUR/h]

Tabel 1: vergelijking uurtarieven van interne werknemers

200 De VRM stelt dus vast dat het uurtarief dat Telenet voorstelt, quasi identiek is aan het gebruikte uurtarief van een Proximus medewerker die in dezelfde context vergelijkbare activiteiten uitvoert. Het voorgestelde uurtarief van een VOO NV-medewerker ligt significant hoger.

201 Aangezien de kostenmodellen voor de kostenbepaling een hypothetisch efficiënte operator veronderstellen (zie ook § 37), meent de VRM dat volgens deze Belgische benchmark het tarief van een interne Telenet-medewerker het meest de kost van een efficiënte operator benadert.

202 De VRM zal dus het uurtarief van een interne Telenet-medewerker gebruiken om de finale tarieven vast te leggen voor het implementeren van een eigen en gedeeld tv-kanaal.

5.6.2.2 Het toevoegen van een gedeeld tv-kanaal

203 Zowel Telenet als VOO NV stellen 1 werkdag voor om een gedeeld tv-kanaal te implementeren.

204 De VRM heeft hierbij geen verdere opmerkingen en aanvaardt deze voorstellen.

5.6.2.3 Het toevoegen van een eigen tv-kanaal

- 205 Zowel in haar antwoord op de dataverzoeken als in haar reactie op de preconsultatie van de kostenmodellen, stelt Telenet dat er 20 mandagen noodzakelijk zijn om een eigen tv-kanaal van een begunstigde operator beschikbaar te maken omdat dit een arbeidsintensief proces zou zijn, waarbij meerdere teams binnen Telenet betrokken zouden zijn.
- 206 Tot op het moment van de raadpleging, beschikte de VRM niet over informatie die het door Telenet aangehaalde aantal werkdagen voldoende rechtvaardigde. Om die reden werd er in het ontwerp van beslissing voorgesteld om geen onderscheid te maken tussen de implementatie van een gedeeld en een eigen kanaal, en werd de termijn voor het toevoegen van een eigen tv-kanaal op 1 mandag vastgelegd.
- 207 In zijn reactie op de consultatie, heeft Telenet hierover extra informatie toegevoegd (zie figuur hieronder). Hierbij verwijst Telenet naar het verzoek van Orange Belgium om over te gaan tot de implementatie van op dat moment eigen TV-kanalen (Eleven Sports) in juli 2020. Gezien het hier de implementatie betrof van een eigen kanaal voor Orange, beschikt Telenet nu over de nodige data voor het inschatten van de mandagen die nodig zijn voor het stellen van dergelijke werkzaamheden. Volgens Telenet, werden volgende activiteiten in dit kader uitgevoerd:

period	actions	#hours
Juli	channel reshuffles to make room for Eleven JPL. Including NIT updates	[10-20]
	Check RF level in all local HE's of mux that will contain Eleven JPL channels	[100-110]
	setup/upgrade contribution link between InterXion and Telenet	[20-30]
	Configure new transcoding licenses for Eleven JPL channels	[0-10]
	Update serviceplan	[0-10]
	Testing and monitoring configuration	[0-10]
	Total hours	[130-190]

Figuur 1: informatie ontvangen van Telenet met betrekking tot het toevoegen van een eigen kanaal

- 208 Daarnaast haalt Telenet aan dat, indien er meerdere eigen kanalen tegelijk worden aangevraagd, er synergieën optreden, waardoor het aantal noodzakelijke werkuren voor de implementatie van het tweede (en verdere) kanaal daalt.
- 209 Er werden hierover bijkomende vragen gesteld, aan zowel Telenet, VOO NV als Orange Belgium.

209.1 Telenet heeft nog bijkomende informatie verstuurd aangaande bovenstaande tabel, waarbij de noodzaak van elke activiteit nog werd verduidelijkt;

209.2 VOO NV heeft langs zijn kant eveneens een opsplitsing gemaakt van de noodzakelijke stappen om een eigen tv-kanaal te implementeren (zie figuur hieronder). Deze operatoren merken echter op dat de activiteit van het capteren van het televisiesignaal sterk afhankelijk is van de bron. Een televisiesignaal dat via een reeds bestaande lijn kan gecapteerd worden, zal een snellere doorlooptijd mogelijk maken dan wanneer een televisiesignaal via een nog te installeren satellietontvanger moet gecapteerd worden. VOO NV stelt dus een totale doorlooptijd voor van 13 werkdagen, plus een doorlooptijd dewelke zal variëren afhankelijk van de noodzakelijke captatiewijze.⁶¹ Daar deze doorlooptijd pas kan bepaald worden na het ontvangen van de vraag voor een eigen tv-kanaal, stelt VOO NV voor om hiervoor een bestek op te maken en te bezorgen aan de begunstigde operator.

209.3 Daarnaast ontving de VRM van Orange enkele opmerkingen met betrekking tot deze actie en de tarifiering ervan.

Description des actions	Estimation Durée
récupération de la capacité :	[0-5] working days
disponible	[0-5] working days
ou libérer place	[0-5] working days
étude de faisabilité timing et ressource (équipes et équipement)	[0-5] working days
captation de la chaine des signaux	On quotation (depending on the complexity of capitation of the signal – outcome of the feasibility study)
config des équipements Plateforme VOO pour diffuser le signal	[0-5] working days
fournir flux tv sur le câble	
mise en place de la signalisation de l'opérateur	
mise en place du contrôle d'accès (CAS) de l'opérateur	[0-5] working days
mise en place du monitoring	

Figuur 2: informatie ontvangen van VOO NV met betrekking tot het toevoegen van een eigen kanaal

210 De VRM merkt op dat de totale duurtijd voor het toevoegen van een eigen kanaal zeer vergelijkbaar is voor een standaardcaptatie. Er zijn tussen Telenet en VOO

⁶¹ Dit kan volgens VOO NV variëren tussen 2 en 24 werkdagen.

NV echter wel enkele verschillen op te merken, zoals bijvoorbeeld dat Telenet meer tijd zou spenderen aan een controle van de kwaliteit van het signaalniveau op de lokale headends en VOO NV meer tijd zou spenderen aan het opzetten en verwerken van het nieuwe signaal op het TV-platform.

- 211 De VRM ziet echter geen significante verschillen tussen beide voorstellen van aanpak. De verschillen die er wel zijn, kunnen volgens de VRM verklaard worden door een verschillende benadering die eigen is aan de operator, het achterliggende netwerk en de IT- en TV-platformen. De VRM aanvaardt dus beide voorstellen van de kabeloperatoren. Specifiek voor wat betreft het bestek aangaande de captatiewijze bij VOO NV (en het mogelijks sterk uiteenlopend aantal noodzakelijke werkdagen) zal de VRM er op toezien dat deze termijn voldoende gemotiveerd wordt en redelijk is.
- 212 Daarnaast wil de VRM duidelijk stellen dat deze kostenbepaling geldt voor het toevoegen van één eigen kanaal. Zoals ook Orange aangehaald heeft in zijn opmerkingen en zoals ook Telenet zelf reeds vermeld heeft, is de situatie anders indien meerdere kanalen tegelijkertijd toegevoegd worden: het aantal werkuren is in dat geval niet lineair met het aantal kanalen. In dit geval zijn er synergieën mogelijk, en moeten de kabeloperatoren een korting toepassen op dit tarief die deze synergieën in rekening brengt. De VRM zal nagaan of de voorgestelde korting deze synergieën reflecteert.

5.6.3 Conclusie

- 213 De VRM zal het uurtarief van een Telenet-medewerker gebruiken om de finale tarieven vast te leggen voor het implementeren van een eigen en gedeeld tv-kanaal.
- 214 De VRM aanvaardt de voorstellen van Telenet en VOO NV van 1 werkdag voor de implementatie van een gedeeld tv-kanaal.
- 215 De VRM aanvaardt het voorstel van Telenet van 20 werkdagen en het voorstel van VOO NV van 13 werkdagen plus de captatie op offertebasis voor de implementatie van een eigen tv-kanaal. De VRM zal bij een eventueel dispuut steeds deze offerte kunnen verifiëren en nagaan of voldaan wordt aan de verplichting tot kostenoriëntatie.

216 Deze tijdsinschatting is enkel van toepassing indien één eigen tv-kanaal toegevoegd wordt. Bij het toevoegen van meerdere eigen tv-kanalen op hetzelfde moment, dienen de kabeloperatoren een gepaste en voldoende gemotiveerde korting toe te passen die de tijdsbesparing door het gelijktijdig installeren van deze kanalen in rekening brengt.

6 Analyse van de overhead- en IT-kosten

- 217 Door de gelijkaardige berekening van zowel de overhead- als IT-kosten, worden beide behandeld in dit hoofdstuk.
- 218 De overhead- en IT-kosten worden door een Equi-proportionate Mark-up toegewezen aan de verschillende eenmalige tarieven.
- 219 Een Equi-proportionate mark-up (EPMU) is een veel gebruikte methode voor de toewijzing van gemeenschappelijke kosten⁶². In deze methode, wordt een percentage bepaald dat wordt toegepast op de kosten. Dit percentage wordt bepaald als een ratio van de totale relevante incrementele kosten op de totale relevante gemeenschappelijke kosten. Een EPMU toepassen is eenvoudig en resulteert in een gelijkvormige behandeling van alle relevante dienstenkosten.
- 220 Voor de bepaling van de EPMU mark-up voor de overhead-⁶³ en IT-kosten worden dezelfde waarden gebruikt als deze uit de CRC-beslissing van 26 mei 2020 aangaande de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang tot de kabelnetwerken. Deze waarden worden vastgelegd als 7,50% voor de IT markup en 5,00% voor de overhead markup.
- 221 Over de IT-markup werden verschillende commentaren ontvangen tijdens de preconsultatie over het kostenmodel:
- 221.1 Deze zou enkel wholesalerelateerde kosten moeten omvatten. De VRM antwoordt hierop dat deze markup de IT-kosten omvat gerelateerd aan de systemen die nodig zijn voor de ondersteuning van de wholesalediensten. Deze markup bevat dan ook geen zuiver retailgerelateerde kosten die niet van toepassing zijn voor de wholesalediensten.
- 221.2 Deze is te hoog. De VRM verwijst naar de argumentatie aangehaald in de CRC-beslissing van 26 mei 2020 aangaande de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang tot de kabelnetwerken. De markups werden afgetoetst met een internationale benchmark en zijn geacht hiermee in lijn te zijn.

⁶² Gemeenschappelijke kosten zijn kosten die eigen zijn aan meerdere diensten en niet op een eenduidige wijze kunnen toegewezen worden aan een afzonderlijke dienst.

⁶³ Hierbij horen de IT overhead kosten.

221.3 Deze zou lager moeten zijn dan de markup gehanteerd in de tariefbeslissing voor de maandelijkse tarieven voor wholesaletoeegang. De VRM ziet niet in waarom dit het geval zou zijn: het idee van een markup is net dat er een zelfde percentage gehanteerd wordt op alle kosten. De IT-markup omvat alle IT-diensten nodig voor de ondersteuning van wholesalediensten, waarbij deze via een percentage worden toegerekend aan de relevante kostenbasis. De IT-mark-up die de VRM gebruikt voor de maandelijkse tarieven, werd gebaseerd op een aftoetsing met verschillende bronnen, en ligt in de buurt van de berekende waarde op basis van de eigen gegevens van de Belgische operatoren. Deze berekende waarde maakt geen onderscheid tussen netwerkgerelateerde IT-kosten en IT-kosten horende bij de eenmalige diensten. De VRM besluit dan ook dat een onderscheid tussen de mark-up in het rental fees-kostenmodel en deze van het OTF-kostenmodel niet gerechtvaardigd is.

7 Tarifiering

- 222 In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Introductie tot de kostenmodellen wordt verduidelijkt welke kostelementen in rekening worden genomen om de totale kosten te berekenen. Vervolgens worden in hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Analyse van de direct toewijsbare personeelskosten de kostelementen die relevant zijn voor de verschillende diensten besproken. In hoofdstuk **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden..** Analyse van de overhead- en IT-kosten worden de markups besproken die nog boven op de kostenelementen in rekening dienen genomen te worden.
- 223 De VRM heeft verschillende reacties ontvangen van operatoren aangaande de exacte manier waarop de tarieven moeten gecombineerd worden en onder welke voorwaarden deze tarieven mogen aangerekend worden. De VRM zal dit in dit hoofdstuk verduidelijken.
- 224 De tarieven van de diensten die niet in dit hoofdstuk worden vermeld, dienen volgens de VRM geen bijzondere verduidelijking te krijgen, daar deze tarieven enkel de relevante totale kosten bevatten, zonder dat hierop nog een formule dient toegepast te worden en de toepassing van de tarieven bijgevolg duidelijk volgt uit de omschrijving van de (kosten van de) dienst.
- 225 De VRM wil nog specificeren dat de kabeloperatoren vrij zijn om een eigen benaming te kiezen in de referentieaanbiedingen voor de diensten dewelke worden gespecificeerd in deze beslissing, zolang het voor een begunstigde operator duidelijk is welk tarief uit het referentieaanbod overeenkomt met het tarief uit dit besluit.

7.1 De (de-)activatiediensten

- 226 Aangaande de (de-)activatiediensten, worden de totale kosten per installatietype in onderstaande tabel opgelijst:

	Telenet	VOO NV
Activatiekost van een (nieuwe) lijn	3,83 EUR	3,83 EUR

Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit")	38,35 EUR	42,66 EUR
Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Dual Visit")	NA	62,57 EUR
Installatiekost van een (nieuwe) lijn door een gecertificeerde techniker van de begunstigde operator ("Single Installer")	1,65 EUR	2,39 EUR
Installatiekost van een "standaard" dropkabel	95,46 EUR	207,44 EUR
Installatiekost van een "complexe" dropkabel	446,92 EUR	Op offertebasis
De-activatiekost van een lijn	1,65 EUR	1,65 EUR
De-installatiekost van een lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit")	20,14 EUR	24,10 EUR
De-installatiekost van een lijn door een gecertificeerde techniker van de begunstigde operator ("Single Installer")	0,00 EUR	0,00 EUR

Tabel 2: kosten (de-)activatiediensten

227 De kabeloperatoren kunnen geen bijkomend tarief vragen voor manuele adresopzoeken daar de kost voor deze activiteit al vervat zit in dit activatiekost, dewelke altijd zal gefactureerd worden.

7.1.1 Activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Installer"

228 Het tarief voor de activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Installer" bestaat uit de som van de activatiekost van een (nieuwe) lijn en de installatiekost van een (nieuwe) lijn door een gecertificeerde techniker van de begunstigde operator.

229 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
--	---------	--------

Activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Installer"	5,48 EUR	6,22 EUR
---	----------	----------

Tabel 3: activatietarieven "Single Installer"

- 230 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke activatie, waarvan de begunstigde operator zelf de verantwoordelijkheid draagt voor alle activiteiten die dienen uitgevoerd te worden bij de eindklant van de begunstigde operator, binnen de context van "Single Installer".
- 231 Deze dienst wordt gefactureerd op adresbasis, dit wil zeggen dat dit tarief ook geldt bij de verhuizing van een klant naar een ander adres.
- 232 Indien de eindklant reeds geactiveerd was op het coax-netwerk bij een andere operator, is 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk van toepassing.

7.1.2 Activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Visit"

- 233 Het tarief voor de activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Visit" bestaat uit de som van de activatiekost van een (nieuwe) lijn en de installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit").
- 234 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Installatie van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit")	42,18 EUR	46,49 EUR

Tabel 4: activatietarieven "Single Visit"

- 235 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke activatie waar de kabeloperator verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van de activiteiten die dienen uitgevoerd te worden bij de eindklant van de begunstigde operator, binnen de context van "Single Visit", waarbij dus geen enkele activiteit binnen de woning van de eindklant dient uitgevoerd te worden door de techniker van de kabeloperator. De begunstigde operator draagt de verantwoordelijkheid voor alle overige activiteiten die buiten de verantwoordelijkheid vallen van de kabeloperator.

- 236 Dit tarief kan enkel aangerekend worden wanneer een werkende dropkabel bij de eindklant beschikbaar is, waarop de bestelde dienst(en) kan geactiveerd worden, zonder dat (een deel van) de kabel vervangen dient te worden.
- 237 Deze dienst wordt gefactureerd op adresbasis, dit wil zeggen dat dit tarief ook geldt bij de verhuizing van een klant naar een ander adres.
- 238 Indien de eindklant reeds geactiveerd was op het coax-netwerk bij een andere operator, is 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk van toepassing.

7.1.3 Activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Dual Visit”

- 239 Het tarief voor de activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Dual Visit” bestaat uit de som van de activatiekost van een (nieuwe) lijn en de installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator (“Dual Visit”).
- 240 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Installatie van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator (“Dual Visit”)	NA	66,40 EUR

Tabel 5: activatietarieven “Dual Visit”

- 241 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke activatie waar de kabeloperator verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van de activiteiten die dienen uitgevoerd te worden bij de eindklant van de begunstigde operator, binnen de context van “Dual Visit”, waarbij dus minstens 1 relevante activiteit⁶⁴ binnen de woning van de eindklant noodzakelijk is en dient uitgevoerd te worden door de techniker van de kabeloperator. De begunstigde operator draagt de verantwoordelijkheid voor alle overige activiteiten die buiten de verantwoordelijkheid vallen van de kabeloperator.

⁶⁴ Zoals bijvoorbeeld een interventie aan de tap wanneer deze niet toegankelijk is zonder contact op te nemen met de eindklant, een interventie aan de NIU bij de klant thuis, interventies aan de connectoren of aan de dropkabel, ...

- 242 Dit tarief kan enkel aangerekend worden wanneer een werkende dropkabel bij de eindklant beschikbaar is, waarop de bestelde dienst(en) kan geactiveerd worden, zonder dat (een deel van) de kabel vervangen dient te worden.
- 243 Deze dienst wordt gefactureerd op adresbasis, dit wil zeggen dat dit tarief ook geldt bij de verhuizing van een klant naar een ander adres.
- 244 Indien de eindklant reeds geactiveerd was op het coax-netwerk bij een andere operator, is 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk van toepassing.

7.1.4 Installatie van een standaard dropkabel met activatie binnen “Single Visit/Dual Visit”

- 245 De begunstigde operator heeft de keuze om zelf “standaard” dropkabels te installeren⁶⁵ of om hiervoor beroep te doen op de kabeloperator, wanneer er geen werkende dropkabel bij de eindklant beschikbaar is.
- 246 In het eerste geval, dient er geen bijkomend tarief te worden voorzien daar de begunstigde operator zal gebruik maken van het tarief uit 7.1.1 Activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Single Installer” om de dienst te activeren, nadat hijzelf de standaard dropkabel succesvol heeft geïnstalleerd.
- 247 In het tweede geval, bestaat het tarief voor de installatie van een standaard dropkabel met activatie binnen “Single Visit/Dual Visit” uit de som van de installatiekost van een standaard dropkabel en de activatiekost van een (nieuwe) lijn. Daar de kabeloperator reeds de aansluiting van de nieuwe dropkabel aan de tap op zich neemt en de kost van de dropkabel meegenomen is in de materiaalkost (voor VOO NV), kan geen enkel andere installatiekost in rekening worden genomen.
- 248 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Installatie van een standaard dropkabel met activatie	99,29 EUR	211,27 EUR

Tabel 6: activatietarieven bij installatie met standaard dropkabel

⁶⁵ Zie § 103.5 voor een definitie van een standaard dropkabelinstallatie. Deze definitie verschilt per operator, wat deels het verschil in tarief verklaart.

249 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke installatie van een standaard dropkabel met activatie van de dienst(en). De kabeloperator is verantwoordelijk voor alle activiteiten die dienen uitgevoerd te worden om een standaard dropkabel te installeren. Eens deze nieuwe dropkabel correct werd geïnstalleerd door een techniker van de kabeloperator, wordt de dienst of worden de diensten geactiveerd.

7.1.5 Complexe installatie van een dropkabel met activatie

250 De begunstigde operator heeft niet de mogelijkheid om in “complexe” gevallen dropkabels te installeren wanneer er geen werkende dropkabel bij de eindklant beschikbaar is. Complexe dropkabelinstallaties dienen altijd door de kabeloperator uitgevoerd te worden.

251 Het tarief voor de complexe installatie van een dropkabel met activatie bestaat uit de som van de complexe installatiekost van een dropkabel en de activatiekost van een (nieuwe) lijn. Daar de kabeloperator reeds de aansluiting van de nieuwe dropkabel aan de tap op zich neemt en de kost van de dropkabel meegenomen is in de materiaalkost, kan geen enkel andere activatiekost in rekening worden genomen.

252 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Complexe installatie van een dropkabel met activatie	450,75 EUR	Op offertebasis
Opstellen van de offerte voor een “complexe” installatie van een dropkabel	NA	68,59 EUR/h

Tabel 7: activatietarieven bij complexe installatie dropkabel

253 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke complexe installatie van een dropkabel met activatie van de dienst(en). De kabeloperator is verantwoordelijk voor alle activiteiten die dienen uitgevoerd te worden om een complexe dropkabel te installeren. Eens deze nieuwe dropkabel correct werd geïnstalleerd, wordt de dienst of worden de diensten geactiveerd.

7.1.6 De-activatie van een lijn binnen "Single Installer"

254 Het tarief voor de de-activatie van een lijn binnen "Single Installer" bestaat enkel uit de de-activatiekost van een lijn. Immers, wanneer de de-installatie volledig wordt uitgevoerd door een gecertificeerde techniker van de begunstigde operator, dient er in principe voor deze actie geen enkele handeling meer worden uitgevoerd door een medewerker van de kabeloperator. Voor de de-installatie-handeling dient dus geen tarief te worden aangerekend, waardoor enkel de de-activatiekost overblijft.

255 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
De-activatie van een lijn binnen "Single Installer"	1,65 EUR	1,65 EUR

Tabel 8: de-activatietarieven "Single Installer"

256 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke de-activatie, waarvan de begunstigde operator zelf de verantwoordelijkheid draagt voor alle activiteiten die dienen uitgevoerd te worden bij de eindklant van de begunstigde operator, binnen de context van "Single Installer".

257 Dit tarief dient enkel aangerekend te worden wanneer de dienst(en) van de eindklant van de begunstigde operator ook effectief dienen gestopt te worden (en er dus een filter dient geplaatst te worden bij de eindklant). Indien deze eindklant dezelfde dienst(en) afneemt bij een andere operator op het coax netwerk, beschouwt de VRM dit als een migratie (zie 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk). Voor dit geval, dient de donor-operator dus geen enkele handeling te ondernemen bij de eindklant en dient er dus geen de-activatie tarief aangerekend te worden. De kosten die de kabeloperator heeft, worden gerecupereerd via het migratietarief bij de recipiënt-operator.

7.1.7 De-activatie van een lijn binnen “Single Visit”

258 Het tarief voor de de-activatie van een lijn binnen “Single Visit” bestaat uit de som van de de-activatiekost van een lijn en de de-installatiekost van een lijn door een techniek van de kabeloperator (“Single Visit”).

259 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
De-activatie van een lijn door een techniek van de kabeloperator (“Single Visit”)	21,79 EUR	25,75 EUR

Tabel 9: de-activatietarieven “Single Visit”

260 Dit tarief wordt aangerekend aan de begunstigde operator voor elke de-activatie waar de kabeloperator verantwoordelijk is voor de correcte uitvoering van de activiteiten die dienen uitgevoerd te worden bij de eindklant van de begunstigde operator, binnen de context van “Single Visit”. De begunstigde operator draagt de verantwoordelijkheid voor alle overige activiteiten die buiten de verantwoordelijkheid vallen van de kabeloperator.

261 Dit tarief kan ook enkel worden aangerekend nadat de kabeloperator ook effectief een relevante activiteit bij de eindklant heeft uitgevoerd, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een filter. Indien de kabeloperator geen enkele activiteit heeft uitgevoerd (omdat de eindklant misschien toch naar een andere operator op het coax netwerk is overgestapt⁶⁶ of omdat de kabeloperator geen opdracht heeft gegeven om een filter te plaatsen), kan dit tarief niet aangerekend worden en kan enkel het tarief van 7.1.6 De-activatie van een lijn binnen “Single Installer” aangerekend worden.

262 Dit tarief dient enkel aangerekend te worden wanneer de dienst(en) van de eindklant van de begunstigde operator ook effectief dienen gestopt te worden (en er dus een filter dient geplaatst te worden bij de eindklant). Indien deze eindklant dezelfde dienst(en) afneemt bij een andere operator op het coax netwerk, beschouwt de VRM dit als een migratie (zie 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk). Voor dit geval dient de donor-operator dus geen enkele handeling te ondernemen bij de eindklant en dient er

⁶⁶ Zie hiervoor 7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk.

dus geen de-activatie tarief aangerekend te worden. De kosten die de kabeloperator heeft, worden gecompenseerd via het migratietarief bij de recipient-operator.

7.1.8 Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk

- 263 In de huidige operationele processen werd tot nu toe geen afzonderlijk proces gedefinieerd voor een migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk, waarbij dezelfde diensten worden overgebracht. Deze activiteit zou dus vergoed worden door zowel een de-activatie van 1,65 EUR (aangerekend aan de donor-operator) als een activatie van 3,83 EUR (aangerekend aan de recipient-operator).
- 264 Dit is voor de VRM geen logische benadering voor een proces dat in één enkele stap zou kunnen uitgevoerd worden. Bovendien, wordt de kabeloperator vergoed voor handelingen die niet plaatsvinden wanneer de eindklant uiteindelijk op het coax netwerk blijft. De VRM heeft hierover ook reacties ontvangen van Orange Belgium en Proximus.
- 265 Zo krijgt de kabeloperator dus een vergoeding voor eventuele manuele handelingen uitgevoerd door de helpdesk in het kader van de de-activatie stap en in het kader van de activatie stap. Daarenboven, bestaat een deel van het tarief voor de activatie stap uit manuele controles of aanpassingen gerelateerd aan het adres van de eindklant, dewelke irrelevant is in dit kader daar het adres van de eindklant reeds gekend is omdat deze al een actieve dienst heeft.
- 266 Volgens de VRM kan deze migratie op een efficiënte wijze als één enkele stap uitgevoerd worden, waarbij enkel éénmaal een kost voor de manuele handelingen uitgevoerd door de helpdesk kan in rekening worden genomen. Dit kostelement is vergelijkbaar met het kostelement uit het de-activatie tarief. Volgens de VRM is het dus gerechtvaardigd om voor deze migratie, hetzelfde tarief te beschouwen als het de-activatie tarief.
- 267 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
--	---------	--------

Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk	1,65 EUR	1,65 EUR
--	----------	----------

Tabel 10: migratietarieven naar andere operator op het coaxnetwerk

- 268 Proximus vraagt om een specifiek migratieproces te voorzien. De VRM heeft de vraag gesteld aan de kabeloperatoren en aan Orange Belgium wat hun mening is aangaande het invoeren van een specifiek migratieproces in plaats van het huidige proces met afzonderlijke de-activatie- en activatiestappen. De kabeloperatoren antwoorden unaniem dat zij voorstander blijven van de huidige implementatie daar op de coax-technologie het mogelijk is om diensten af te nemen bij zowel de kabeloperator als bij een begunstigde operator⁶⁷. Wanneer een eindklant beslist om alle diensten over te brengen naar een andere operator op het coax-netwerk, dient dus wel degelijk de afgenomen dienst (of diensten) gedeactiveerd te worden binnen de systemen van de kabeloperator. Orange Belgium is ook voorstander om het huidige proces te behouden.
- 269 De VRM zal hiervoor op dit moment dus geen nieuwe processtap definiëren en opleggen aan de kabeloperatoren. De VRM zal echter de operationele werking blijven opvolgen en ingrijpen indien noodzakelijk. De VRM blijft wel van mening dat er een afzonderlijk tarief voor een migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk moet vastgelegd worden aangezien er minder manuele handelingen nodig zijn. De argumentatie uit § 265 blijft relevant, ongeacht of deze migratiedienst nu als één processtap of als twee afzonderlijke processtappen dient uitgevoerd te worden.
- 270 De donor-operator zal dus steeds een de-activatie moeten aanvragen, conform de bepaling uit § 257 uit 7.1.6 De-activatie van een lijn binnen "Single Installer". De recipiënt-operator zal dan voor de migratie het tarief uit de tabel uit § 267²⁶⁷ dienen te betalen aan de kabeloperator. De VRM wil nog specificeren dat, aangezien de eindklant op het kabelnetwerk blijft, zonder aanpassing van producten, er geen bijkomende activiteiten aan de tap bij de eindklant noodzakelijk zijn en er dus ook geen enkel bijkomende kost gerelateerd aan de installatiemethode⁶⁸ nog kan aangerekend worden boven op het tarief uit §267.

⁶⁷ Bijvoorbeeld digitale TV via de kabeloperator en breedbandinternet via de begunstigde operator.

⁶⁸ Hetzij "Single Installer", "Single Visit" of "Dual Visit".

7.1.9 Connect My Home

- 271 In zijn reactie op de consultatie, levert VOO NV informatie aan aangaande het “Connect My Home” project. Het doel van dit project is het coördineren van de werkzaamheden van verschillende netwerkbeheerders die aansluitingen van elektriciteit, aardgas, water, telefonie, televisie en internet aan een klant leveren. Alle aansluitingswerken zullen in synergie worden uitgevoerd in één dag, via één enkele aanvraag van de klant aan ORES⁶⁹.
- 272 VOO NV beschrijft in zijn reactie welke stappen ORES uitvoert in dit kader en welke stappen nog worden uitgevoerd door een techniek van de kabeloperator:
- 272.1 Na een aanvraag door de eindklant voor een “Connect My Home” aansluiting, worden zowel door ORES als door VOO NV haalbaarheidsstudies uitgevoerd.
- 272.2 Indien deze studies positief zijn, wordt door ORES op het publieke domein een duct geplaatst welke aansluit op de duct die door de eigenaar op het privé-domein voorzien is. ORES plaatst vervolgens de dropkabel, die voorzien wordt door VOO NV, in de duct vanaf de tap tot in het gebouw. Hierna wordt de dropkabel al aangesloten op de tap door een medewerker van VOO NV. Er wordt eveneens een stopfilter geplaatst om geen storingen te veroorzaken op het coax-netwerk, daar de dropkabel nog niet zal aangesloten zijn op een NIU in de woning van de eindklant.
- 272.3 Wanneer de eindklant de aansluiting wil activeren, wordt door VOO NV de aansluiting afgewerkt.
- 273 Alle kosten die in deze context door de verschillende partijen worden gemaakt, worden eveneens opgelijst. Het betreft hier:
- 273.1 de kosten (inclusief administratieve kosten) per werf gemaakt door ORES;
- 273.2 de studiekosten en administratieve kosten per werf gemaakt door VOO NV;
- 273.3 het materiaal⁷⁰ dat door VOO NV/ wordt aangeleverd aan ORES om de werken uit te voeren;

⁶⁹ ORES (Opérateur de Réseaux d'Énergies) is een Waalse distributienetbeheerder. Het “Connect My Home”-proces wordt verder toegelicht op de website van ORES: <https://extranet.ores.be/fr/information/cmh>.

⁷⁰ Zo wordt de lengte van de te voorziene dropkabel reeds bepaald tijdens de studie door VOO NV.

- 273.4 de kost voor de aansluiting van de dropkabel aan de tap, inclusief plaatsing van de stopfilter, per werf gemaakt door VOO NV;
- 273.5 de implementatiekost voor de ingebruikname, aanpassing en onderhoud van het “Connect My Home” platform van ORES en de beheerskosten van “Connect My Home” door ORES.
- 274 Alleen de kosten op het publieke domein worden hier vermeld. De werken op het privédomein zijn ten laste van de eindklant, maar dit kan indien hij dit wenst ook door ORES uitgevoerd worden waarbij de kosten rechtstreeks aan de eindklant gefactureerd worden door ORES (bv. het graven op privaat domein).
- 275 VOO NV vraagt aan de VRM om een tarief op te stellen op basis van de kosten die door ORES aan VOO NV aangerekend worden en de kosten die in dit kader door VOO NV gemaakt worden zodat deze gefactureerd kunnen worden aan een begunstigde operator. De VRM zal de hierboven vermelde kosten vermeld in § 273 punt per punt analyseren:
- 275.1 De VRM gaat akkoord dat de kosten per werf kunnen doorgerekend worden aan een begunstigde operator. Het betreft hier een forfaitair bedrag, voor elk type van aansluiting plus een variabele kost, afhankelijk van het type van noodzakelijke administratie. Dit bedrag wordt vastgelegd in de “Connect My Home” conventie van ORES. Bovenop dit bedrag mag VOO NV de overhead- en IT markups toepassen.
- 275.2 De VRM gaat akkoord dat de studiekosten en administratieve kosten kunnen doorgerekend worden aan een begunstigde operator. VOO NV stelt hiervoor ook een forfaitair bedrag voor, gebaseerd op een gemiddelde doorlooptijd. De VRM kan hier echter niet akkoord mee gaan, daar dit in tegenstelling is met de vooropgestelde werkwijze aangaande complexe aansluitingen (zie § 103.5). Complexe aansluitingen worden immers op projectbasis uitgevoerd, waarbij de voorafgaande studie wordt gefactureerd aan de hand van een uurtarief. Daar het opstellen van een studie voor een complexe aansluiting of een “Connect My Home” aansluiting volgens de VRM quasi identiek is, stelt de VRM voor om de studiekost en de administratieve kost op dezelfde manier vast te leggen als de studiekost bij een complexe aansluiting, zijnde aan hetzelfde uurtarief uit Tabel 16: overzicht van de activatie en installatie tarieven.

275.3 De VRM gaat akkoord dat de materiaalkosten kunnen doorgerekend worden aan een begunstigde operator. De VRM merkt op dat deze materiaalkosten variabel zullen zijn, specifiek voor elke werf. Daar tijdens de studie door een medewerker van VOO NV alle noodzakelijke materialen zullen opgelijst worden (daar ze ook moeten voorzien worden voor ORES), ziet de VRM geen probleem om de variabele kost van deze materialen per werf afzonderlijk te behandelen en hiervoor dus geen forfaitair bedrag te voorzien. De materiaalkosten per lopende kabelmeter of per stuk die hiervoor kunnen gebruikt worden, zijn dezelfde materiaalkosten die worden gebruikt in het kostenmodel aangaande de standaard kabelaansluiting.

275.4 Voor de kost van de aansluiting van de dropkabel aan de tap, inclusief plaatsing van de stopfilter nadat ORES alle werken vervolledigd heeft, stelt de VRM voor om dezelfde kost te gebruiken als de installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit") uit § 226, daar dit quasi identiek dezelfde handelingen zullen zijn.

275.5 Wat betreft de gemaakte implementatiekosten voor het opzetten van de interactie tussen ORES en VOO NV en de kosten voor het onderhoud van het platform, meent de VRM dat deze deel uitmaken van de algehele IT kosten. Er zal hiervoor dus geen afzonderlijk tarief bepaald worden. Aangezien op de tarieven die aangerekend kunnen worden aan de begunstigde operator steeds een IT markup wordt toegepast, beschouwt de VRM dat hiermee deze IT kosten gerecupereerd worden.

276 Wanneer de werken door ORES afgerond zijn, kan de eindklant kiezen om een dienst op het coax-netwerk af te nemen.

276.1 Indien de eindklant zou kiezen voor een dienst bij een begunstigde operator op het coax-netwerk, staat de VRM toe dat VOO NV de gemaakte kosten, die worden vermeld in § 275, doorrekent aan de begunstigde operator. Dit kan slechts éénmaal gebeuren en ook enkel bij de eerste activatie van de eindklant. Bovenop deze kosten, dient de begunstigde operator dan nog het tarief voor de gekozen installatiemethode te betalen.

276.2 Indien de eindklant zou kiezen voor een dienst bij VOO NV, dienen de gemaakte kosten door de retailafdeling van VOO NV opgevangen te

worden. Indien de eindklant daarna toch zou overschakelen naar een begunstigde operator, kunnen de gemaakte kosten niet meer doorgerekend worden aan de begunstigde operator en kan enkel het activatietarief aangerekend worden.

- 277 Net zoals bij andere aansluitingen, moet de begunstigde operator de mogelijkheid hebben om deze aansluitingen te weigeren indien hij dit wenst. Daarom moet de begunstigde operator op de hoogte gebracht worden van het feit dat de eindklant gebruik gemaakt heeft van het CMH proces. De VRM vraagt daarom dat dit bij een activatieaanvraag door de begunstigde operator meegegeven wordt door VOO NV. De begunstigde operator kan dan de gemaakte kosten op deze locatie opvragen (deze zijn reeds gekend aangezien er reeds een studie is uitgevoerd) en beslissen om de eindklant eventueel te weigeren.

7.1.9.1 Conclusie

- 278 VOO NV kan de volgende kosten doorrekenen aan een begunstigde operator:
- 278.1 de kosten (inclusief administratieve kosten) per werf gemaakt door ORES;
 - 278.2 de studiekosten en administratieve kosten per werf gemaakt door VOO NV;
 - 278.3 het materiaal⁷¹ dat door VOO NV wordt aangeleverd aan ORES om de werken uit te voeren;
 - 278.4 de kost voor de aansluiting van de dropkabel aan de tap, inclusief plaatsing van de stopfilter, per werf gemaakt door VOO NV, zijnde de "Single Visit" installatiekost;
- 279 Deze kosten kunnen slechts éénmaal aangerekend worden. De eerste operator die beslist om deze eindklant aan te nemen, dient deze kosten op zich te nemen.
- 280 Wanneer een begunstigde operator een aanvraag doet bij VOO NV om een "Connect My Home" klant aan te sluiten, dient hij op de hoogte te worden gebracht van dit feit en dienen de gemaakte kosten in het kader van "Connect My Home" op dit adres aan de begunstigde operator voorgesteld te worden.

⁷¹ Zo wordt de lengte van de te voorziene dropkabel reeds bepaald tijdens de studie door VOO NV.

281 De begunstigde operator heeft dan de keuze om ofwel deze kosten niet op zich te nemen en dan ook de klant niet te aanvaarden ofwel deze kosten wel op zich te nemen en toch de klant te aanvaarden.

7.2 Ondersteunende diensten voor installaties

282 De verschillende kosten aangaande de ondersteunende diensten voor installaties worden in onderstaande tabel opgelijst:

	Telenet	VOO NV
Migratiekost van profielen of producten	1,65 EUR	1,65 EUR

Tabel 11: migratiekosten van profielen of producten

7.2.1 Wijziging van profiel

283 Het tarief voor het wijzigen van een profiel bij een specifieke eindklant bestaat enkel uit de hierboven vermelde migratiekost. Er wordt voor deze dienst dus enkel een helpdeskkost in rekening genomen.

284 Dit tarief wordt dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Wijzigen van profiel	1,65 EUR	1,65 EUR

Tabel 12: tarieven voor wijziging van profiel

7.2.2 Wijziging van product

285 Het tarief voor het wijzigen van een product bij een specifieke eindklant is afhankelijk van het feit of er al dan niet aanpassingen dienen uitgevoerd te worden aan de tap van de eindklant:

285.1 Indien er geen enkele aanpassing dient uitgevoerd te worden aan de tap van de eindklant, bestaat het tarief enkel uit de hierboven vermelde migratiekost;

Er wordt voor deze dienst dus enkel een helpdeskkost in rekening genomen.

285.2 Indien er wel een aanpassing dient uitgevoerd te worden aan de tap van de eindklant, maar wanneer een techniker van de begunstigde operator deze zal uitvoeren, bestaat het tarief enkel uit de hierboven vermelde migratiekost;

Er wordt voor deze dienst dus enkel een helpdeskkost in rekening genomen. De VRM wil nog verduidelijken dat er geen andere kosten in rekening worden genomen, zoals bijvoorbeeld de installatiekost van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator (“Single Visit”), daar deze kost reeds werd gerecupereerd door de kabeloperator bij de initiële bestelling van de activatiedienst.

285.3 Indien er wel een aanpassing dient uitgevoerd te worden aan de tap van de eindklant, maar wanneer een techniker van de kabeloperator deze zal uitvoeren, bestaat het tarief uit het overeenstemmende activatietarief binnen “Single Visit” of “Dual Visit”.

Deze dienst is identiek aan de activatie van een (nieuwe) lijn binnen “Single Visit” of “Dual Visit” en hetzelfde tarief kan dus overgenomen worden.

286 Deze tarieven worden dus als volgt bepaald:

	Telenet	VOO NV
Wijzigen van product zonder aanpassing aan de tap	1,65 EUR	1,65 EUR
Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen “Single Installer”	1,65 EUR	1,65 EUR
Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen “Single Visit”	40,00 EUR	44,31 EUR
Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen “Dual Visit”	NA	64,22 EUR

Tabel 13: tarieven voor wijziging van product

7.3 Reparaties

7.3.1 Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen

287 Het tarief voor reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen wordt vastgelegd als een vast tarief, bepaald op basis van een uurtarief vermenigvuldigd met een gemiddelde werktijd voor deze interventies.

	Telenet	VOO NV
Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen	107,10 EUR	107,10 EUR

Tabel 14: tarieven reparatie “Ingress” of “Current Leakage”

288 De VRM heeft verscheidene reacties ontvangen aangaande het toepassingsgebied van dit tarief.

289 Zo haalt Orange Belgium bijvoorbeeld aan dat er geen tarief kan aangerekend worden voor “ingress”/“current leakage” detectie, enkel voor het oplossen van deze problemen en dat dit tarief ook enkel kan aangerekend worden wanneer deze problemen kunnen gelinkt worden met de interventie van een techniek van de begunstigde operator.

290 Ook Proximus haalt aan in zijn reactie dat het onduidelijk is in welke gevallen dit tarief kan aangerekend worden, omwille van de verschillende mogelijkheden binnen de “Single Visit” context.

291 Volgens VOO NV, kan het probleem van “ingress” of “current leakage” ook “uit het niets” opduiken door onvoorziene problemen met andere⁷² elektrische apparatuur van de eindklant. Het is volgens VOO NV dus niet gepast om de toepassing van deze tarieven te beperken tot interventies van een techniek van de begunstigde operator.

292 Volgens Telenet zijn het voornamelijk netwerktechniekers die naar aanleiding van een andere interventie deze problemen opmerken. Vervolgens wordt er een repair/gezamenlijke interventie aangemaakt. Zeer uitzonderlijk kan een Orange

⁷² Andere in de betekenis dat deze niet onder de verantwoordelijkheid vallen van de begunstigde operator die de installatie heeft voltooid, maar eerder onder de verantwoordelijkheid vallen van de eindklant zelf.

technieker dit vaststellen tijdens een installatie, maar de installatie mag in principe dan niet worden verdergezet.

293 Volgens de VRM kan dit tarief enkel aangerekend worden nadat het “ingress” of “current leakage” probleem is opgelost door een technieker van de kabeloperator, wanneer er duidelijkheid is over de onderliggende oorzaak. In dit opzicht, maakt het volgens de VRM niet uit of het initiële probleem werd gedetecteerd door de kabeloperator of door de begunstigde operator. Hieronder worden de verschillende situaties uitgeklaard:

293.1 Indien de oorzaak te wijten is aan een foutieve installatie van de begunstigde operator, mag de kabeloperator dit tarief aanrekenen aan de begunstigde operator.

293.2 Indien de oorzaak te wijten is aan een foutieve installatie van de kabeloperator, mag de kabeloperator dit tarief niet aanrekenen aan de begunstigde operator en zal hij zelf moeten instaan voor de gemaakte kosten.

293.3 Indien de oorzaak te wijten is aan elektrische apparatuur van de eindgebruiker, mag de kabeloperator dit tarief ook aanrekenen aan de begunstigde operator, aangezien de eindklant valt onder de verantwoordelijkheid van de begunstigde operator en de kabeloperator wel degelijk een kost heeft gemaakt om dit probleem op te lossen. De begunstigde operator zou er dan bijvoorbeeld voor kunnen kiezen om dit tarief door te rekenen aan de eindklant die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de oorzaak van het probleem.

7.3.2 Reparatie door de kabeloperator van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage”

294 Het tarief voor reparatie door de kabeloperator van andere problemen dan “Ingress” of “Current Leakage” wordt vastgelegd als een vast tarief.

	Telenet	VOO NV
Reparatie door de kabeloperator van “Ingress” of “Current Leakage” problemen	107,10 EUR	107,10 EUR

Tabel 15: tarieven reparatie andere problemen dan "Ingress" of "Current Leakage"

295 In zijn reactie op de consultatie, kan VOO NV niet akkoord gaan met het voorstel van de VRM dat indien een installatie werd uitgevoerd volgens het "Single Visit - Dual Visit"-principe, de begunstigde operator een beroep kan doen op de kabeloperator voor reparaties bij de eindklant, dewelke vallen binnen dezelfde verantwoordelijkheden als de installatie. Hij haal daarbij volgende punten aan:

295.1 Volgens VOO NV mag een begunstigde niet kiezen tussen een "Single Installer" of "Single Visit / Dual Visit" interventie per eindklant. Zo zou de begunstigde operator kunnen kiezen om bijvoorbeeld de installaties van eindklanten die "ver weg" wonen te laten uitvoeren door de kabeloperator of bijvoorbeeld wanneer er te weinig eigen techniekers ter beschikking zijn.

De VRM wil benadrukken dat in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 er nergens wordt bepaald dat een begunstigde operator bij de initiële opzet van de diensten zou moeten kiezen tussen "Single Installer" en "Single Visit-Dual Visit"⁷³ en dat deze keuze dan zou gelden voor alle installatieaanvragen. Dit wordt nogmaals herhaald in de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van VOO NV en Telenet.⁷⁴ De mogelijkheid om dit te doen staat dus vast en de kabeloperatoren kunnen hier dan ook niet van afwijken.

295.2 De begunstigde operator moet verantwoordelijk zijn voor het repareren van de installaties die hijzelf uitvoert binnen "Single Installer" om ervoor te zorgen dat hij de installatie correct uitvoert, waarvan de kwaliteit een impact heeft op de kwaliteit van de dienstverlening van andere klanten op het coax-netwerk.

De VRM gaat hiermee akkoord. Volgens de VRM is het logisch dat de partij die verantwoordelijk is voor een bepaald onderdeel van de installatie, ook verantwoordelijk is (en blijft) voor de reparatie van dit onderdeel. Indien dit "à la carte" zou gebeuren, zou bijvoorbeeld de kabeloperator kunnen opdraaien voor de reparatie van een foutieve installatie door een techniek van de begunstigde operator. Dit wordt ook bevestigd in de

⁷³ Overeenkomstig § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

⁷⁴ Zie § 256 (Telenet) en 222 (VOO NV) van de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren.

CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van VOO NV en Telenet.⁷⁵

295.3 Indien de kabeloperator verantwoordelijk zou zijn voor het uitvoeren van reparaties, zou de kabeloperator een aantal techniekers moeten voorzien voor het geval hij een reparatieverzoek zou ontvangen. Een dergelijke situatie zou onbeheersbaar zijn in termen van middelen.

De VRM wil aanhalen dat volgens de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van VOO NV en Telenet, elke begunstigde operator in zijn forecast moet voorstellen hoeveel installaties hij verwacht uit te laten voeren door de kabeloperator.⁷⁶ De kabeloperator heeft dus voldoende informatie voor handen om een inschatting te maken hoeveel techniekers hij moet voorzien om aan reparatieverzoeken van de begunstigde operatoren op een gepaste wijze (binnen de SLA Repair) te kunnen voldoen.

296 De VRM heeft de verschillende verantwoordelijkheden van de partijen verduidelijkt in de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van VOO NV en Telenet aangaande de reparatiemogelijkheden.⁷⁷ Voor de volledigheid wordt het hieronder herhaald.

296.1 Wanneer de installatie werd uitgevoerd binnen “Single Installer”, wordt de begunstigde operator verantwoordelijk voor de reparatie van dezelfde elementen als voor de installatie, zijnde de aansluiting aan de tap, de dropkabel, de NTP en de eigen apparatuur van de begunstigde operator.

296.2 Wanneer de installatie werd uitgevoerd binnen “Single Visit”, wordt de begunstigde operator verantwoordelijk voor de reparatie van dezelfde elementen als voor de installatie, zijnde de NTP en de eigen apparatuur van de begunstigde operator.

296.3 Wanneer de installatie werd uitgevoerd binnen “Dual Visit”, wordt de begunstigde operator enkel verantwoordelijk voor de reparatie van de eigen apparatuur van de begunstigde operator.

⁷⁵ Zie § 256 (Telenet) en 222 (VOO NV) van de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren.

⁷⁶ Zie hoofdstuk 9 (VOO NV) en 12 (Telenet) “Forecast” van de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren.

⁷⁷ Zie hoofdstuk 11.5 (VOO NV) en 14.5 (Telenet) “SLA Repair” van de CRC-beslissingen van 25 maart 2021 aangaande de referentieaanbiedingen van de kabeloperatoren.

8 Besluit, inwerkingtreding, beroepsmogelijkheden en handtekeningen

8.1 Besluit en inwerkingtreding

297 Op 24 juni 2021 is de CRC bijeengekomen en heeft zij beslist dat de referentieaanbiedingen van Telenet en VOO NV integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moeten worden aangepast. Deze beslissing van de CRC treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van deze beslissing.

298 De CRC vraagt aan Telenet en VOO NV om hun referentieaanbieding aan te passen in overeenstemming met de onderstaande tabellen.

	Telenet	VOO NV
Activatie van een (nieuwe) lijn binnen "Single Installer"	5,48 EUR	6,22 EUR
Installatie van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Single Visit")	42,18 EUR	46,49 EUR
Installatie van een (nieuwe) lijn door een techniker van de kabeloperator ("Dual Visit")	NA	66,40 EUR
Installatie van een standaard dropkabel met activatie	99,29 EUR	211,27 EUR
Complexe installatie van een dropkabel met activatie	450,75 EUR	Op offertebasis
Opstellen van de offerte voor een "complexe" installatie van een dropkabel	NA	68,59 EUR/h
Migratie van een lijn naar een andere operator op het coax netwerk	1,65 EUR	1,65 EUR

Tabel 16: overzicht van de activatie en installatie tarieven

	Telenet	VOO NV
De-activatie van een lijn binnen "Single Installer"	1,65 EUR	1,65 EUR
De-activatie van een lijn door een techniek van de kabeloperator ("Single Visit")	21,79 EUR	25,75 EUR

Tabel 17: overzicht van de de-activatie tarieven

	Telenet	VOO NV
Reparatie door een techniek van de kabeloperator	107,10 EUR	107,10 EUR
Wrongful Repair Request	73,13 EUR	88,03 EUR

Tabel 18: overzicht van de reparatie tarieven

	Telenet	VOO NV
Opnieuw inboeken van een techniek voor een klantenbezoek op een nieuwe datum ("hard" request op de dag zelf of de dag ervoor vanaf 12h00)	50% van het installatie/ reparatie tarief	50% van het installatie/ reparatie tarief
Opnieuw inboeken van een techniek voor een klantenbezoek op een nieuwe datum ("light" request)	5,66 EUR	5,66 EUR
Annuleren van een reeds gepland bezoek van een techniek ("hard" request op de dag zelf of de dag ervoor vanaf 12h00)	100% van het installatie/ reparatie tarief	100% van het installatie/ reparatie tarief
Annuleren van een reeds gepland bezoek van een techniek ("light" request)	5,66 EUR	5,66 EUR
Useless Visit	41,63 EUR	41,63 EUR
Wijzigen van profiel	1,65 EUR	1,65 EUR
Wijzigen van product zonder aanpassing aan de tap	1,65 EUR	1,65 EUR
Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen "Single Installer"	1,65 EUR	1,65 EUR

Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen "Single Visit"	40,00 EUR	44,31 EUR
Wijzigen van product met aanpassing aan de tap binnen "Dual Visit"	NA	64,22 EUR
Configuratie van een nieuw profiel	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h
Technische ondersteuning (uurtarief)	103,5 EUR/h	103,5 EUR/h

Tabel 19: overzicht van de tarieven voor ondersteunende diensten voor installaties

	Telenet	VOO NV
Toevoegen van een gedeeld TV kanaal	614,25 EUR	614,25 EUR
Toevoegen van een eigen TV kanaal	12.285 EUR	7.985,25 EUR + offerte captatie tv-signaal

Tabel 20: overzicht van de tarieven voor ondersteunende diensten voor TV kanalen

299 De CRC vraagt aan Telenet en VOO NV om de aangepaste versie van hun aanbieding te sturen 30 dagen na de publicatie van deze beslissing. De VRM zal de conformiteit van deze gewijzigde versie nagaan voor ze gepubliceerd wordt. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, verwijst de CRC voor de maximale termijnen waarbinnen deze IT implementatie moet gerealiseerd worden naar Bijlage H. "Gedragslijnen voor referentieaanbod- en IT-aanpassingen" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.

300 Ten slotte wil de CRC Telenet en VOO NV eraan herinneren dat de VRM het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de aanbiedingen van de kabeloperatoren en de verzoeken van de begunstigden.

8.2 Beroepsmogelijkheden

301 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 beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

- 302 Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn.

8.3 Ondertekening

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de CRC

Karim Ibourki
Secretaris van de CRC

Deel 3. Bijlagen

Bijlage 1. Samenvatting van de reacties op de openbare raadpleging

- 303 Van 8 oktober tot 12 november 2020 liep een openbare raadpleging over deze beslissing. De volgende stakeholders en operatoren hebben een bijdrage opgestuurd: Brutélé en VOO NV, Orange Belgium, Proximus en Telenet.
- 304 Hieronder worden de ontvangen bijdragen kort samengevat. Deze samenvatting geeft in grote lijnen de reacties van de verschillende stakeholders weer en streeft geen volledigheid na, noch wil ze per se alle uitgedrukte nuances weerspiegelen. De VRM verwijst de lezer naar de specifieke delen van de tekst voor verdere details.

Orange

- 305 Orange Belgium geeft in eerste instantie commentaar op een aantal wettelijke en methodologische aspecten.
- 306 In een tweede deel van zijn commentaar presenteert Orange een analyse van de kostenmodellen voor toegang tot de netwerken van de kabeloperatoren.
- 307 Na een inleidend gedeelte over het kostenmodel geeft Orange detailcommentaar over de tariefzetting en bepalingen voor niet-gemodelleerde diensten, set-up kosten en interconnectiekosten.
- 308 Orange besteedt aandacht aan activatie en installatie, en aan de-activatie en deinstallatie.
- 309 Verder is er commentaar over het gedeelte repair en maandelijkse kost voor de SLA Pro Repair. Er wordt ook commentaar gegeven op colocatie / co-mingling.
- 310 De commentaar op installatie gerelateerde ondersteunende diensten wordt opgesplitst in massamigratie, tarieven voor migratie en configuratie van profielen en afzegging/herplanning van nieuwe bezoeken.

Proximus

- 311 De belangrijkste reacties van Proximus kunnen als volgt worden samengevat:

- 312 Het ontwerp van beslissing lijkt geen rekening te houden met het feit dat de begunstigde operator niet kan worden verplicht te betalen voor installatiewerkzaamheden die niet noodzakelijk zijn voor de gevraagde dienst.
- 313 In het ontwerp van beslissing wordt niet voldoende aandacht besteed aan de tariefvoorwaarden voor een efficiënte uitvoering van de migratie van de eindklanten.
- 314 In de referentieaanbiedingen moet de toepasselijkheid van de facturering van een deactivatie en de bijbehorende de-installatie van de filter aan de tap van de eindklant worden gespecificeerd om misbruik in dit verband te voorkomen.
- 315 In de referentieaanbiedingen moeten ook de voorwaarden voor het in rekening brengen van de reparatiekosten worden vermeld.
- 316 De maandelijkse huurprijs voor "SLA Pro Repair" en de definitie van deze dienst kunnen niet onafhankelijk van elkaar worden behandeld.
- 317 In het ontwerp van beslissing wordt erkend dat massamigraties mogelijk moeten zijn, maar er worden geen conclusies getrokken over de vraag of een dergelijke mogelijkheid daadwerkelijk in de referentieaanbiedingen moet worden opgenomen.
- 318 De analyse van de overhead- en IT-kosten is volgens Proximus niet correct en stimuleert geen IT-investeringen die even cruciaal zijn als de investeringen in het netwerk.
- 319 Het ontwerp van beslissing verwerpt volgens Proximus terecht de aanvankelijke implementatiekosten, die niet gerechtvaardigd zijn om de genoemde juridische redenen, maar ook om redenen van rationaliteit en consistentie van de regelgeving. De referentieaanbiedingen moeten in dit opzicht worden aangepast.

Telenet

- 320 Telenet geeft in zijn reactie in eerste instantie commentaren met betrekking tot de niet-gemodelleerde diensten, met name betreffende implementatiekosten en interconnectiekosten.
- 321 Daarna geeft Telenet commentaren met betrekking tot activatie en installatie, deactivatie en de-installatie, reparatie en de maandelijkse SLA Pro Repair huurkost.

- 322 De commentaren met betrekking tot ondersteunende diensten voor installaties kunnen opgesplitst worden in opmerkingen over de tarieven voor migraties en configuraties van profielen en de tarieven voor het annuleren en opnieuw inboeken van een technikerbezoek.
- 323 Ten slotte geeft Telenet ook commentaren met betrekking tot ondersteunende diensten voor tv-kanalen.

VOO NV en Brutélé

- 324 VOO NV heeft samen met Brutélé één reactie ingestuurd.
- 325 Zij reageren op de volgende aspecten van het ontwerp van beslissing:
- Niet-gemodelleerde kosten
 - Implementatiekosten
 - Interconnectiekosten
 - Direct toewijsbare personeelskosten
 - Activatie
 - Installatie
 - Desactivatie en desinstallatie
 - Herstellingen
 - Ondersteunende diensten voor TV-kanalen (hier maken zij een onderscheid tussen analoge en digitale TV-signalen)
 - Modelleren van de tarieven
 - « Connect My Home » installatie (dit handelt over de gezamenlijke aansluiting van nutsvoorzieningen zoals gas, elektriciteit, telefonie, televisie en internet en is enkel van toepassing in Wallonië)