

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

VAN 3 SEPTEMBER 2013

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

Voorafgaande bepaling

- 1 Deze beslissing wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds raadplegen bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.
- 2 Op 20 juni 2013 heeft de VRM aan het BIPT, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied overgezonden, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Overeenkomstig artikel 3, tweede lid, van dat akkoord heeft het BIPT de aanhangig bij de CRC gevraagd op 21 juni 2013.
- 3 Deze beslissing moet dus worden gezien in de context van deze samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door de VRM zijn voorgesteld in het ontwerp van beslissing dat voorgelegd is aan het BIPT, de CSA en de Medienrat tot de hare, maar met de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking onder de regulators.

Resultaten van de raadpleging van de mediaregulators

- 4 Conform artikel 3, eerste lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft de VRM aan het BIPT, de CSA en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied overgemaakt op 20 juni 2013.

- 5 Na ontvangst van dit ontwerp en ter uitvoering van artikel 3, tweede lid, van het voorgenoemde akkoord, heeft het BIPT op 21 juni 2013 een verzoek ingediend tot aanhangigmaking bij de Conferentie van Regulators voor de elektronische-Communicatiesector (CRC).
- 6 Op 28 juni 2013 is de CRC bijeengekomen om, na beraadslaging, de ontwerpen van beslissingen betreffende de wholesalereferentieaanbiedingen van Telenet, Tecteo en Coditel in het Nederlandse taalgebied aan te nemen om te worden voorgelegd aan de Europese Commissie, BEREC en aan de andere NRI's.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	Procedure	7
2.1	Verloop van de procedure	7
2.2	Openbare raadpleging	8
2.3	Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen	9
2.4	De Europese raadpleging	10
3	Reglementair kader	12
4	Analyse van het referentieaanbod voor de wholesalediensten van Tecteo.....	14
4.1	Kennisgeving van wijzigingen	14
4.2	Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem)	20
4.3	Certificatie van materiaal & technici	35
4.4	De doorverkoop van de overeenkomst aan de andere operatoren	40
4.5	Termijnen en elementen die verstrekt moeten worden voor implementatie.	41
4.6	Overzicht van analoge en digitale kanalen	42
4.7	Video on Demand (VoD)	44
4.8	Interactiviteit	50
4.9	De breedbandprofielen	55
4.10	Ontbrekende delen	58
4.11	Detailopmerkingen over het referentieaanbod	63
5	Operationele procedures.....	72
5.1	De uitwerking van de operationele processen	72
5.2	Activatie en demarcatiepunt	81
5.3	Migratie procedure	84
5.4	Massa-migratie procedure	85
5.5	Volumes voor installaties	89
6	SLA & Voorspellingssysteem	91
6.1	De leercurve	93
6.2	SLA Validatie	95
6.3	Een verschillende SLA voor de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek	97
6.4	SLA Reparatie	100

6.5	SLA Done	104
6.6	Het toepassen van het ‘stopklok’-principe	105
6.7	Reporting & KPI’s	108
6.8	Het berekenen van de compensaties	110
6.9	Voorspellingssysteem	115
7	De implementatieperiode	125
7.1	Probleemstelling	125
7.2	Analyse	125
7.3	Modaliteiten	127
8	Besluit.....	132
9	Beroepsmogelijkheden.....	134
10	Ondertekening.....	135
	Bijlage A	136
	Situering	137
	Chronologie.....	138
	Korte samenvatting van de reacties	139
	Belgacom	140
	KPN	143
	Mobistar.....	143
	TecTeo	147

1 Inleiding

- 7 Op 1 juli 2011 heeft de CRC een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied. In die beslissing worden een aantal verplichtingen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie (hierna: SMP-operatoren), zijnde Coditel (Numericable), Tecteo en Telenet. Deze operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door volgende diensten aan te bieden:
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor hun analoge-televisieaanbod;
 - toegang tot hun digitale-televisieplatform;
 - toegang tot een doorverkoop aanbod voor breedbandinternet
- 8 Bijkomend zijn deze SMP-operatoren ook onderworpen aan een transparantieplichting. Deze verplichting houdt onder andere in dat ze een openbaar referentieaanbod betreffende deze drie wholesale toegangsverplichtingen moeten ontwikkelen zes maanden na de inwerkingtreding van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.
- 9 De VRM is als mediaregulator van de Vlaamse Gemeenschap, bevoegd voor de implementatie van deze beslissing voor de operatoren die in het Nederlandse taalgebied diensten aanbieden, namelijk Telenet, Tecteo en Coditel.
- 10 Deze beslissing heeft als doel de kwalitatieve aspecten van het door Tecteo voorgestelde referentieaanbod te evalueren.

2 Procedure

2.1 Verloop van de procedure

- 11 Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep op 1 augustus 2011 had Tecteo zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Tecteo heeft op 31 januari 2012 een voorstel ingediend dat gelijk was aan het referentieaanbod dat op hetzelfde moment ook bij de Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) en de Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens (Medienrat) werd ingediend. De CRC-beslissing voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen¹. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft de VRM geaccepteerd dat Tecteo na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Voor het beoordelen van de referentieaanbiedingen heeft de VRM een leidraad opgesteld. Hierbij heeft de VRM zich laten bijstaan door een consultant.
- 12 Door de CSA werd op 21 februari 2012 een voorafgaande raadpleging over het Tecteovoorstel georganiseerd. Mobistar en Belgacom hebben aan de VRM een kopie van hun reacties bezorgd.
- 13 Tecteo heeft op 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod bezorgd.
- 14 De VRM heeft (in het kader van de werkgroepen) een aantal vergaderingen met Tecteo gehad over de verschillende elementen van het referentieaanbod: op 8 november 2011, 9 en 21 december 2011 en 19 september 2012.
- 15 Het voorstel van 30 maart 2012 bleek na een analyse van de VRM, in samenwerking met de andere regulatoren die deel uitmaken van de werkgroep, nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. De CSA heeft daarom op 9 augustus 2012, op

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

niet-exhaustieve wijze, opmerkingen gegeven bij het door Tecteo voorgelegde referentieaanbod. Dit was bedoeld om Tecteo reeds op bepaalde mogelijke problemen in zijn referentieaanbod en op de nog steeds bestaande onvolledigheden te wijzen. Tevens heeft de CSA op dat moment een model van referentieaanbod bezorgd aan Tecteo.

- 16 Tecteo werd gevraagd om tegen 17 september 2012 zijn referentieaanbod te vervolledigen en aan te passen overeenkomstig de opmerkingen. Daarnaast werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren.
- 17 Op 17 oktober 2012 heeft Tecteo een aangevulde versie van het voorstel van referentieaanbod aan de VRM bezorgd.

2.2 Openbare raadpleging

2.2.1 Wettelijke basis

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

2.2.2 Synthese van de reacties

- 19 De VRM heeft op 21 december 2012 een openbare raadpleging georganiseerd met betrekking tot dit ontwerp van beslissing, die liep tot 20 februari 2013. De VRM heeft reacties ontvangen van Belgacom, KPN, Mobistar en Tecteo.
- 20 Het verslag van de resultaten van de openbare raadpleging is terug te vinden in Bijlage A.

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

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

2.3 Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen

2.3.1 Wettelijke basis

- 21 Als gevolg van de rechtspraak van het Grondwettelijk Hof, werd het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 gesloten tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.⁴
- 22 In artikel 3 van dit samenwerkingsakkoord wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

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

[...].

2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de andere regulerende instanties

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

⁴ Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, BS 28 december 2006, p. 75371.

2.4 De Europese raadpleging

2.4.1 Wettelijke basis

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

2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging

- 27 De ontwerpbeslissing betreffende het referentieaanbod van Tecteo is op 9 juli 2013 genotificeerd aan de Europese Commissie (hierna "Commissie").
- 28 Op 24 juli 2013 heeft de Commissie in verband daarmee een verzoek om inlichtingen gericht aan de CRC, die haar antwoord verstuurd heeft op 29 juli 2013.
- 29 Op 8 augustus 2013 heeft de CRC de commentaar van de Commissie over de ontwerpbeslissing ontvangen.
- 30 De Commissie herinnert allereerst aan de inhoud van artikel 8, § 4, van de Toegangsrichtlijn, volgens hetwelk de door de NRI's opgelegde verplichtingen moeten worden gebaseerd op de aard van het geconstateerde probleem en in het licht van de doelstellingen van artikel 8 van de Kaderrichtlijn proportioneel toegepast en gerechtvaardigd moeten worden.
- 31 Ze herinnert vervolgens eraan dat digitale omroep in België terrein wint, terwijl analoge televisie erop achteruitgaat; een tendens die bevestigd wordt sedert de aanneming van de CRC-beslissing van juli 2011.
- 32 De Commissie is van oordeel dat als een dergelijke evolutie zich voortzet, de reglementaire verplichtingen die worden opgelegd aan de SMP-kabeloperatoren misschien niet meer aangepast zullen zijn, omdat het concurrentievoordeel dat deze operatoren zouden halen uit hun mogelijkheid om analoge tv te verstrekken, zou wegvallen.

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

- 33 Bovendien stelt de CRC de verplichting tot doorverkoop van analoge tv voor als de kans voor de alternatieve operatoren om hun klantenbestand te vergroten. Welnu, een van deze operatoren, namelijk Belgacom, heeft verklaard niet meer geïnteresseerd te zijn in de doorverkoop van analoge tv. De Commissie merkt echter op dat de SMP-operatoren niet verplicht zullen zijn om analoge tv te verstrekken wanneer een werkelijke vraag uitblijft.
- 34 Volgens de Commissie zou een dergelijke verplichting om analoge tv te verstrekken investeringen in digitale infrastructuur alsook de ontwikkeling van innovatieve diensten kunnen ontmoedigen.
- 35 Gelet op de bovenstaande overwegingen gelast de Commissie de CRC om zodra mogelijk een nieuwe marktanalyse uit te voeren.
- 36 Om tegemoet te komen aan de bezorgdheid van de Commissie is de VRM reeds gestart met de voorbereidingen met het oog op een nieuwe marktanalyse, die zou moeten resulteren in een openbare raadpleging in de loop van 2014.

3 Reglementair kader

- 37 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken onder meer verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen⁶.
- 38 De analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied is uitgevoerd in de beslissing van 1 juli 2011 van de CRC op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
- 39 De CRC heeft in zijn beslissing van 1 juli 2011 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de drie verschillende vormen van wholesaletoeegang die Tecteo moet aanbieden. Deze transparantieverplichting houdt onder meer in dat Tecteo een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot de toegang tot de doorverkoop van analoge televisie, de toegang tot het platform voor digitale televisie en de toegang tot de doorverkoop van breedbanddiensten⁷. Tecteo moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van de CRC-beslissing aan de VRM bezorgd hebben voor wat betreft het Nederlandse taalgebied⁸.
- 40 Als regulerende instantie voor de Vlaamse Gemeenschap is de VRM krachtens artikel 6 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 bevoegd voor de uitvoering van die CRC-beslissing.
- 41 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden om van de diensten van de SMP-operator te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel gunstig zijn⁹. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan zouden kunnen opstellen.

⁶ Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

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

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

⁹ Zie § 941 van de CRC-beslissing: *"Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de alternatieve operatoren een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."*

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

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

- 43 De VRM zal dus het referentieaanbod controleren en één of meerdere beslissingen nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Tecteo beschikt over een periode van zes maanden vanaf de beslissing van de VRM betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken¹².
- 44 In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er ten minste moet behandeld worden in het referentieaanbod: de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod¹³.
- 45 De VRM zal via de huidige beslissing het voorstel van referentieaanbod van Tecteo beoordelen. Deze beslissing heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

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

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

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

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

4 Analyse van het referentieaanbod voor de wholesalediensten van Tecteo

4.1 Kennisgeving van wijzigingen

4.1.1 Probleemstelling

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

4.1.2 Analyse

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

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

4.1.2.1 Wijzigingen aan het referentieaanbod

- 49 Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Tecteo pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) en doorverkoop van breedband kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesaleniveau¹⁵. Dit impliceert dat de begunstigden voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen.
- 50 De CRC-beslissing schrijft als algemene regel (voor wat betreft toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband) expliciet een termijn van zes maanden voor na de goedkeuring van de VRM voor gewijzigde configuraties van het aanbod.¹⁶
- 51 Omdat zes maanden in bepaalde gevallen onredelijk lang zou kunnen blijken voorziet de CRC-beslissing in een versoepeling van deze termijn tot drie maanden indien de impact op de processen van de begunstigden klein is.¹⁷ De VRM is geen voorstander van een exhaustieve opsomming van alle mogelijke scenario's die een notificatietermijn van zes of drie maanden nodig hebben¹⁸. De notificatietermijn zal geval per geval moeten vastgesteld worden waarbij er optimaal rekening kan worden gehouden met de noden van de begunstigden.

4.1.2.2 Schrappen en toevoegen van kanalen

- 52 De VRM wil graag specifiek ingaan op wijzigingen aan het zenderaanbod en de gepaste kennisgevingstermijnen. Er zal in dit opzicht gedifferentieerd worden tussen analoge kanalen en digitale kanalen gezien het wezenlijke verschil in verplichtingen en impact voor de begunstigden. Een begunstigde zal voor wat het analoge

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

¹⁶ §936 en 1039 van de CRC-beslissing: "Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door de VRM goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigden over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken. Na afloop van die termijn zal de SMP-operator bijgevolg zelf de configuratie in kwestie kunnen gebruiken."

¹⁷ Overeenkomstig voetnoot 299 en 319 van de CRC-beslissing, §§948 en 1048: "For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."

Vrije vertaling: "Bij elke wijziging die een significante impact op het systeem (nieuwe soorten berichten of nieuw uitwisselingsproces) kan hebben, worden de begunstigden ten minste 6 maanden van te voren in kennis gesteld met daarbij een beschrijving op hoog niveau van de impact en met een structuur van de documentatie. [De SMP operator] zal een gedetailleerde impact en documentatie bezorgen 3 maanden voor het begin van de wijzigingen. Bij kleinere wijzigingen, worden begunstigden ten minste 3 maanden van te voren in kennis gesteld met daarbij beschrijving op hoog niveau van de impact en met een structuur van de documentatie. [De SMP operator] zal een gedetailleerde impact en documentatie bezorgen 1 maand voor het begin van de wijzigingen."

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

doorverkoop aanbod betreft immers over dezelfde analoge kanalen (en de bijbehorende rechten) moeten beschikken als Tecteo. De toegang tot het digitale televisieplatform verplicht een begunstigde daarentegen niet om alle kanalen van Tecteo over te nemen.

- 53 Om een digitaal kanaal te kunnen blijven uitzenden wanneer Tecteo heeft besloten om dit kanaal voor zichzelf te schrappen, moet de begunstigde echter een redelijke vraag aan Tecteo richten. Het toevoegen van een extra kanaal of het behoud van een door Tecteo geschrapt kanaal is dus geen geautomatiseerd proces.¹⁹ In dat opzicht moet de begunstigde dus over voldoende tijd beschikken om met Tecteo te kunnen onderhandelen over het behoud van een digitaal kanaal en om te kunnen reageren wanneer Tecteo het verzoek zou weigeren. In dat opzicht lijkt de standaard kennisgevingstermijn van zes maanden²⁰ dus geschikt en noodzakelijk opdat de begunstigde zich op voldoende wijze kan voorbereiden op de schrapping van een digitaal kanaal.
- 54 Wat betreft de toevoeging van een digitaal kanaal door Tecteo acht de VRM een kortere termijn van twee maanden voldoende opdat een begunstigde zijn eindklanten op tijd kan inlichten over de veranderingen en opdat hijzelf alle stappen kan ondernemen om zich voor te bereiden op de wijziging. Het laat dus een zekere ruimte aan de begunstigde om te kunnen onderhandelen over het verkrijgen van de auteursrechten betreffende het kanaal in kwestie. Aangezien het echter gaat over het digitale aanbod is de begunstigde niet verplicht om dit kanaal eveneens op te nemen in zijn aanbod. In die zin wordt dus de kortere kennisgevingstermijn gerechtvaardigd.
- 55 Wat betreft het beheer van analoge kanalen bestaat er een groter risico voor de begunstigten. Aangezien het analoge aanbod een pure doorverkoop van het bestaande aanbod van Tecteo inhoudt²¹ wil dit zeggen dat de begunstigten over dezelfde kanalen en de overeenkomstige, noodzakelijke rechten moet beschikken.
- 56 Het toevoegen van een analoog kanaal kan de begunstigde dus voor aanzienlijke problemen stellen wanneer deze de onderhandelingen over het verkrijgen van de rechten van een nieuw kanaal niet binnen twee maanden heeft kunnen afronden. Een

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

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

²¹ Zie §797 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "[...] het wholesaleaanbod [moet] de door de operator met een machtspositie op retailniveau aangeboden zenders in hun geheel omvatten."

dergelijke situatie werd reeds voorzien in de CRC-beslissing die expliciet stelt dat de termijn voldoende moet zijn opdat de begunstigde over de nodige contentrechten kan beschikken²². Wanneer de onderhandelingen over de rechten van een nieuw kanaal niet binnen de kennisgevingsperiode van twee maanden zijn afgesloten, zou dit kunnen leiden tot de volledige stopzetting van het analoge aanbod van de begunstigde. Zoals de CRC-beslissing stelt is het immers voor Tecteo technisch niet haalbaar om filters te installeren die specifieke kanalen blokkeren, noch evenredig om versleuteling op te leggen van het analoge aanbod opdat de begunstigden slechts een deel ervan zouden kunnen overnemen.

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

²² §851 punt e) van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigden van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd."

4.1.2.3 Uitsfaseren van het analoge aanbod

- 59 Een bijzondere situatie vormt de stopzetting van het analoge aanbod door Tecteo. Zoals de CRC-beslissing bepaalt, zal in het geval dat Tecteo besluit zijn analoge aanbod stop te zetten ook de verplichting tot doorverkoop van dat aanbod vervallen.²³ Een kennisgevingstermijn van twee maanden voor het schrappen van het totale analoge aanbod is duidelijk te kort gezien het stopzetten van het analoge aanbod een veel grotere impact heeft op de begunstigden.
- 60 Het besluit om niet langer analoge televisie aan te bieden is een belangrijk besluit waarvan te verwachten valt dat Tecteo dit een aanzienlijke tijd op voorhand plant alvorens effectief tot de stopzetting over te gaan, zodat al zijn afdelingen zich hier tijdig op kunnen voorbereiden door het uitwerken van alternatieve oplossingen of het opzetten van een marketingcampagne om de eindklanten te overtuigen om te migreren. De verplichting tot non-discriminatie samen met de verplichting tot transparantie verplicht Tecteo ertoe dergelijke ingrijpende wijzigingen op hetzelfde moment aan de begunstigden te laten weten als aan zijn eigen retailafdeling. Zoals Belgacom correct opmerkt, is het niet altijd even duidelijk wanneer deze informatie binnen de retailafdeling van de kabeltelevisieoperator gekend is, waardoor het onduidelijk is wanneer deze informatie precies zal meegedeeld worden. Gezien de ingrijpende aard voor de begunstigden van een dergelijke analoge afschakeling, moet in een gepaste kennisgevingstermijn voorzien worden. De begunstigden zullen dan immers de overeenkomsten met de contentleveranciers moeten herzien, alsook de klantrelatie met de bestaande analoge eindklanten, en er zal voldoende tijd moeten zijn om belangrijke strategische keuzes te maken en om alternatieve oplossingen voor hun klanten uit te werken. In dat opzicht meent de VRM dat een kennisgevingstermijn van zes maanden gerechtvaardigd en proportioneel is²⁴.
- 61 Dit geldt des te meer aangezien de begunstigden ook zullen moeten bijdragen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod. Indien dit aanbod op korte termijn verdwijnt, zullen de door hen betaalde sommen waarschijnlijk niet terugverdiend kunnen worden. In dat opzicht zou het zeer onredelijk zijn dat Tecteo over de mogelijkheid beschikt om

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

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

de begunstigden te laten betalen voor de ontwikkeling van het analoge aanbod om het vervolgens op korte termijn af te schaffen.

- 62 Een dergelijke termijn staat bovendien de dynamische ontwikkelingen op de markt niet in de weg. Tecteo wordt immers in geen enkele zin verplicht om zijn analoge aanbod minstens een half jaar actief te houden. Indien Tecteo van plan is om op zeer korte termijn zijn analoge aanbod af te schaffen, kan hij dit altijd bekend maken voordat er een overeenkomst met een alternatieve operator wordt afgesloten of voordat er een “letter of intent” getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld. Dit zou als gevolg hebben dat het analoge aanbod uitgefaseerd wordt vooraleer men heeft moeten investeren in de openstelling van dit aanbod. In dat opzicht wordt Tecteo’s recht om te stoppen met het analoge aanbod niet aangetast en verliezen de potentiële alternatieve operatoren geen aanzienlijke sommen geld aan een product dat op korte termijn wordt afgeschaft.
- 63 Vanaf het moment dat er echter een overeenkomst getekend is, of dat er een “letter of intent” getekend is in combinatie met de betaling van een vaste som geld, zal Tecteo een redelijke kennisgevingstermijn van zes maanden moeten respecteren. Dit ligt overigens in lijn met de algemene bepalingen aangaande kennisgevingstermijnen betreffende belangrijke wijzigingen aan het referentieaanbod²⁵.

4.1.3 Conclusie

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

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

- Schrappen digitale zender : zes maanden
- Schrappen analoge zender : twee maanden
- Uitschakelen analoge aanbod : zes maanden

- 66 Deze notificatietermijn begint te lopen als de begunstigde en de VRM schriftelijk van de wijziging op de hoogte gesteld worden.
- 67 Deze notificatietermijnen worden van toepassing van zodra er een contract is gesloten met een operator of een operator een letter of intent getekend heeft en de bijbehorende som heeft gestort.
- 68 Tecteo moet in elk geval zijn verplichting tot non-discriminatie nakomen. Dit wil zeggen dat, ongeacht de toepasselijke notificatietermijnen, hij de begunstigde op de hoogte moet brengen van op til zijnde wijzigingen aan zijn aanbod van zodra hij zijn eigen retail afdeling daarvan op de hoogte brengt. De non-discriminatieverplichting zorgt er op die manier voor dat de begunstigde gelijktijdig met Tecteo zijn eindklanten op de hoogte kan stellen van eventuele wijzigingen.

4.2 Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem)

4.2.1 Probleemstelling

- 69 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de vrijheid gelaten om het CAS-systeem²⁶ op drie verschillende wijzen te implementeren²⁷.
- 70 De drie SMP-operatoren hebben in hun referentieaanbod alle drie voor dezelfde architectuur gekozen. Ze hebben er namelijk voor gekozen om een apart CAS-systeem te introduceren voor het bedienen van de eindgebruikers van de begunstigden²⁸ dat naast het bestaande CAS-systeem voor de eigen eindgebruikers

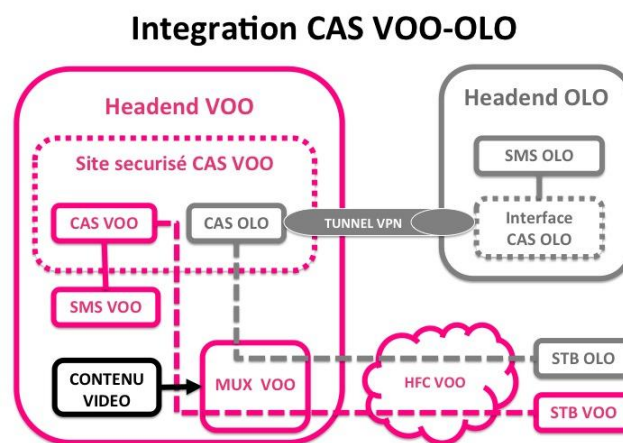
²⁶ Conditional Access System (CAS of voorwaardelijke toegangssysteem): De CAS is de technologie waardoor de toegang tot programma's en diensten zo gecontroleerd wordt dat enkel geautoriseerde kijkers deze kunnen bekijken.

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

²⁸ Dit komt overeen met de derde mogelijkheid die in §893 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 beschreven wordt.

in de VHE²⁹ van de SMP-operator geïntegreerd wordt door middel van het gestandaardiseerde mechanisme van DVB³⁰ Simulcrypt.

- 71 Waar Telenet³¹ ervoor heeft gekozen om de begunstigden zelf hun CAS-systeem te laten selecteren, uitbouwen en beheren, maken Coditel³² en Tecteo³³ zelf deze keuze in plaats van de begunstigden. Het voorstel van Tecteo en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigden. In beide gevallen wordt er een kloon gemaakt van het bestaande CAS-systeem en wordt het beheer gedaan door de kabeloperator (of een subcontractor ervan).



Figuur 1 :CAS voorstel van Tecteo

- 72 Het risico bestaat dat in het voorstel van Tecteo en Coditel de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het gebied van content producten, aangezien het CAS-systeem een kloon is van het bestaande CAS-systeem en de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator dat als tussenpersoon optreedt tussen de CAS-leverancier en de begunstigden.

²⁹ Video Head End: netwerklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

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

³¹ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

³² Coditel referentieaanbod - sectie 2.2.1.

³³ Tecteo referentieaanbod - secties 2.2.1 en 2.2.2.

- 73 Volgens Tecteo klopt dit laatste argument niet: *“De begunstigden hebben een directe relatie met de CAS-leverancier wat betreft de exploitatievergunningen en volumekortingen, etc... Enkel het versleutelings-gedeelte zal onderhouden worden door Tecteo/Brutélé. In het geval dat het CAS-systeem gezamenlijk aangekocht en beheerd zou worden door de begunstigden, zijn de begunstigden natuurlijk de enige verantwoordelijk voor de relaties met de CAS-leverancier.”*³⁴
- 74 Mobistar vraagt bovendien in zijn reactie op het ontwerp van beslissing de implementatie van een CAS-systeem via Simulcrypt dat ingezet kan worden op de verschillende kabelnetwerken.
- 75 In zijn reactie op het ontwerp van beslissing verklaart Tecteo dat de begunstigden op hun netwerk een oplossing, gelijkaardig aan het Telenet-voorstel, mogen implementeren indien de opgelegde implementatietermijnen te kort zouden zijn³⁵. Tecteo zou in dat geval dezelfde vereisten als Telenet opleggen:
- 75.1 alle begunstigden moeten dezelfde CAS-oplossing gebruiken;
 - 75.2 dit gezamenlijke CAS-systeem moet beheerd worden door een derde partij;
 - 75.3 dit CAS-systeem moet voldoen aan alle technische vereisten en tegemoet komen aan alle kwaliteitseisen ter garantie van de integriteit van het netwerk;
 - 75.4 dit CAS-systeem moet gecertificeerd worden door Tecteo;
 - 75.5 dit CAS-systeem mag enkel gebruikt worden op het netwerk van Tecteo.
 - 75.6 om de veiligheid van het netwerk van Tecteo te garanderen, moet er een CPPS-oplossing op kosten van de begunstigden geïmplementeerd worden.

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

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

4.2.2 Analyse

- 76 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat het referentieaanbod "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen³⁶. In die zin vindt de VRM dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden.
- 77 Tecteo heeft in zijn reactie op de openbare raadpleging twee CAS-voorstellen gemaakt. Enerzijds houdt hij vast aan zijn oorspronkelijk voorstel (een kloon van zijn retail CAS-systeem), anderzijds biedt hij een alternatief aan (een volledig apart systeem) indien de implementatieperiode blijft behouden op zes maanden. De VRM vindt dat het eerste voorstel teveel drempels opwerpt die de concurrentie zouden belemmeren:
- 77.1 Het oorspronkelijke voorstel legt aan de begunstigden een verplichting op om de CAS-leverancier van Tecteo retail te selecteren voor de implementatie. Deze verplichting verzwakt de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van deze CAS-leverancier, omdat deze laatste weet dat de operator bij hem het CAS-systeem zal moeten kopen. Het is daarom onmogelijk voor deze operator om een gunstige prijs of een voordelig onderhoudscontract te onderhandelen. Met andere woorden, deze verplichting zorgt voor extra kosten en minder keuzemogelijkheden bij de begunstigde.
- 77.2 Daarenboven weet de CAS-leverancier dat de begunstigde, een kleine klant, concurreert met Tecteo, een grote klant. De CAS-leverancier heeft dus weinig stimuli om deze kleine operator de best mogelijke dienst te leveren. Vanuit strategisch oogpunt, heeft de begunstigde weinig hefboomen in handen ten opzichte van deze CAS-leverancier. Met andere woorden, deze verplichting kan voor een minder efficiënte dienstverlening zorgen door de CAS-leverancier aan de begunstigde.

³⁶ Paragraaf §941 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "*Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigden een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie.*"

- 78 Tecteo gebruikt de volgende technische argumenten om zijn keuze en de daaraan verbonden beperkingen te rechtvaardigen:
- 78.1 De operationele integriteit van het netwerk en met name van het VHE zou moeilijk te garanderen zijn indien twee verschillende CAS-systemen worden beheerd door twee verschillende partijen;
 - 78.2 De “content security” kan gecompromitteerd worden indien het door de begunstigde geïntroduceerde CAS-systeem gehackt zou worden omdat het onvoldoende veilig is;
 - 78.3 De uitbating van een CAS-systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.
- 79 Deze drie argumenten zijn te weerleggen door zich te baseren op de DVB-C standaarden die gebruikt worden om de TV-beelden te encoderen en versleutelen.
- 80 Het alternatief dat Tecteo voorstelt, indien de VRM zou blijven vasthouden aan een implementatietermijn van zes maanden zoals in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 vastgelegd is, is bovendien verwonderlijk gezien de begunstigde dan toch zijn eigen CAS-systeem zou kunnen implementeren, met dien verstande dat dit CAS-systeem voldoet aan de eisen van Tecteo. Deze nieuwe eisen lossen echter de door Tecteo eerder aangehaalde technische problemen niet op: (1) een nieuw CAS-systeem vereist nog altijd een toegang tot de VHE waardoor de nieuwe eisen het eerste zogenaamde probleem niet zouden oplossen; (2) de nieuwe eisen verhogen in geen enkel opzicht de bescherming tegen piraterij omdat de Simulcrypt standaard dit al garandeert; (3) het risico op de onvindbaarheid van personeel wordt ook niet aangepakt door de nieuwe eisen. Gezien deze problemen niet behandeld worden in het alternatieve voorstel van Tecteo, bevestigt dit het standpunt van de VRM dat het belang van de gebruikte technische argumenten ter verdediging van het oorspronkelijke voorstel zeer beperkt is.
- 81 De VRM is dus een voorstander van de tweede oplossing die Tecteo voorstelt in het geval dat de implementatietermijn op zes maanden gehouden wordt³⁷. Deze oplossing

³⁷ Deze termijn wordt ook inderdaad op zes maanden gehouden hoewel er enkele versoepelingen aangebracht worden; zie deel 7 “Implementatieperiode” van deze beslissing.

ligt betrekkelijk dicht bij het voorstel van Telenet aangaande het CAS-systeem³⁸ en verzekert een grotere mate van vrijheid voor de begunstigde. De VRM zal hierna ingaan op de bijkomende voorwaarden die Tecteo verbindt aan dit alternatieve voorstel.

4.2.2.1 Selectie en beheer van CAS-systeem via Simulcrypt

- 82 Het is belangrijk om erop te wijzen dat de Simulcrypt-standaard deel uit maakt van de technische standaarden voor TV-diensten, zij het langs de satelliet, langs de TV-antenne of langs de kabel. Bij het ontwikkelen van deze technische standaarden werd er vanaf het begin mee rekening gehouden dat het transportmedium (lucht en ruimte in het geval van satelliet TV en terrestrische TV en coaxiale kabel in het geval van kabel TV) gedeeld moet worden door verschillende aanbieders. Dit spreekt natuurlijk voor zich in het geval van satelliet TV en terrestrische TV, maar het is eveneens van toepassing bij kabelnetwerken waar het transportmedium (de coaxiale kabel) de eigendom is van de kabeloperator. Door het aanbieden van diensten werd de kabeloperator ook een dienstenverdelers. Zo is historisch de idee gegroeid dat het kabelnetwerk slechts één verdeler kan dienen. Maar technisch gezien, is al sinds het begin van de standaardisatie voorzien dat de kabelinfrastructuur gedeeld kan worden door verschillende dienstenverdelers. Doordat Simulcrypt ingebed is in de gestandaardiseerde normen, is er bovendien een gegarandeerde interoperabiliteit tussen de verschillende CAS-systemen.
- 83 Simulcrypt geeft aan de gebruikers van een bepaalde TV-dienst een encryptiesleutel die hen toelaat om de programma's te bekijken waarvoor ze betalen. Tegelijkertijd belet Simulcrypt dat andere gebruikers toegang krijgen tot programma's waarvoor ze niet betalen. Simulcrypt zorgt er bijvoorbeeld voor dat Telenet premium kanalen kan aanbieden omdat Simulcrypt enkel aan de settopbox van de ingeschreven gebruikers de juiste encryptiesleutel geeft. Het grote voordeel van Simulcrypt is dat het onafhankelijk is van het gebruikte CAS-systeem (Nagra, NagraMerlin, Viaccess,...) en het gebruikte transportmedium (kabel, satelliet, ...)

³⁸ Telenet referentieaanbod - sectie 3.1.3.

- 84 Simulcrypt bezit alle elementen om beveiliging via meerdere toegangssystemen te garanderen. De volgende functionaliteiten van Simulcrypt zijn onafhankelijk van het gebruikte medium:
- Het aanmelden van een nieuw CAS-systeem in het publieke netwerk;
 - Het definiëren van de toegangscriteria van elk kanaal;
 - Het beveiligd transporteren van de encryptiesleutel naar de settopbox met regelmatige updates;
- 85 Het beveiligd transporteren van de privileges per gebruiker naar elke settopbox.
- 86 Een integratie via Simulcrypt is dan ook een logische keuze omdat het een inherent onderdeel is van de ontwikkelde TV-standaarden. Daarom veroorzaakt het minder kosten voor de ontwikkeling en de integratie bij de kabeloperator én de alternatieve operator (geen API-interface³⁹ en ingewikkelde IT-systemen zijn nodig) en laat dus een snellere en vlottere implementatie toe.
- 87 Een eenvoudige, goedkope en snelle implementatie voor zowel de kabeloperator als de alternatieve operator is essentieel om zo snel mogelijk nieuwe spelers toegang te geven tot de markt en de concurrentie voort te stimuleren.
- 88 Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten in verband met het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van de kabeloperator kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het definiëren van boeketten op het CAS-systeem;
 - Het activeren en deactiveren van smartcards;
 - Alle logistieke processen rond smartcards.
- 89 Daarnaast stelt het gebruik van een eigen CAS-systeem de alternatieve operator in staat om eenzelfde oplossing (decoder en interface op deze decoder) uit te werken voor al zijn klanten op de verschillende kabelnetwerken en om alle mogelijkheden van

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

dat CAS-systeem te gebruiken. Op die manier heeft de alternatieve operator de commerciële vrijheid om zijn diensten aan de consument gemakkelijker te differentiëren ten opzichte van de kabeloperator en zijn de ontwikkelingskosten lager dan wanneer er gewerkt wordt met API-interfaces en IT-systemen.

- 90 De Simulcrypt-benadering is goed ingeburgerd na meer dan 10 jaar wijdverspreid gebruik. De kans is groot dat die nog vele jaren zal gebruikt worden, aangezien toekomstige evoluties (zoals de Docsis Set-Top Gateway) vooral kabelspecifieke benaderingen voor toegangscontrole in kabelnetwerken behandelen. Maar deze initiatieven raken niet aan de universele standaard en zijn er zelfs combineerbaar mee. Meer nog, ze beogen eigenlijk een eenvoudiger integratie van bijkomende CAS-systemen.
- 91 Aangezien CAS-integratie in de TV-decoder veel tijd en geld vergt en er een certificatie door de CAS-verkoper nodig is bij elke nieuwe firmware release, is het essentieel dat “elke” alternatieve operator een eigen klantenrelatie opbouwt met een CAS-verkoper, die de DVB Simulcrypt-standaard ondersteunt. Het gebrek aan een goede klantenrelatie zal het certificatieproces immers moeilijker maken. Daarnaast is de begunstigde verplicht om zich voor de aankoop van zijn smartcards te wenden tot deze CAS-verkoper. Indien de kabeloperator vooraf de CAS-verkoper bepaalt dan heeft de begunstigde geen enkele commerciële hefboom ten opzichte van de CAS-verkoper, noch op gebied van prijsonderhandelingen, noch op het verkrijgen van nieuwe functionaliteiten en features. Hierdoor ontstaat voor de alternatieve operator een duidelijk concurrentienadeel.
- 92 Daarnaast is het aangewezen om voldoende concurrentie te creëren tussen verschillende CAS-verkopers. Een alternatieve operator verplichten een CAS-systeem af te nemen bij een vooraf bepaalde verkoper zou er toe leiden dat de operator in een slechte onderhandelingspositie beland om goede voorwaarden en tarieven te verkrijgen.
- 93 In geval de begunstigde verplicht wordt met de CAS-leverancier van de SMP-operator te werken ontstaat een risico op discriminatie, omdat de CAS-leverancier – voor wie de SMP-operator een belangrijke bestaande klant is - mogelijks niet geneigd zal zijn samen te werken met de begunstigde.

- 94 Op gebied van content security zijn er vandaag voldoende CAS-systemen commercieel beschikbaar die voldoende beveiliging bieden. De content kan op geen enkele manier bedreigd worden, zolang het voor de begunstigden geïntroduceerde systeem aan de gangbare industrienormen terzake voldoet. Daarnaast wijst Mobistar erop dat vandaag, door de implementatie van controlewoord bescherming in combinatie met chipset pairing⁴⁰ het risico op piraterij drastisch gereduceerd wordt en zelden voorkomt. Het is bijgevolg niet redelijk te stellen dat alleen het eigen CAS-systeem van de kabeloperator hier zou voldoen.
- 95 Ten slotte is het nuttig om op te merken dat Telenet reeds een Simulcrypt-oplossing voorstelt. Deze benadering geeft aan dat er weinig risico en complexiteit verbonden is met een CAS-implementatie via DVB Simulcrypt. Het is duidelijk dat dit scenario technisch en operationeel haalbaar is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt.
- 96 Dit standpunt wordt bevestigd door Tecteo/Brutélé in hun antwoord van 20 februari 2013 op de openbare raadpleging (p. 8): *“Indien de regulator daarentegen een te korte deadline oplegt, menen Tecteo en Brutélé dat ze niet redelijkerwijs verplicht kunnen worden om de invoering en het beheer van een wholesale-CAS-systeem op zich te nemen, en dat dit in principe dus de verantwoordelijkheid van de aanvragers van toegang zou moeten zijn. Tecteo en Brutélé behouden zich dan ook het recht voor om ofwel het CAS-systeem zelf in te voeren, indien de toegekende termijn en de beschikbare oplossingen dit mogelijk maken, ofwel deze verantwoordelijkheid aan de aanvrager(s) van toegang te laten”*.
- 97 Hiermee erkent Tecteo dus impliciet zelf dat de optie om de uitbouw en het beheer van het CAS-systeem aan de begunstigde over te laten wel degelijk haalbaar is, en bovendien sneller te implementeren is dan de kloonoplossing die Tecteo zelf wou implementeren.
- 98 Op basis van de bovenstaande elementen is de VRM van mening dat elke alternatieve operator een eigen CAS-systeem moet kunnen selecteren en beheren die via Simulcrypt geïntegreerd wordt met het netwerk van de kabeloperator. Het feit dat Tecteo/Brutélé deze mogelijkheid openlaten en dat Telenet het voorstelt, geeft aan dat

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

dit scenario technisch en operationeel haalbaar en proportioneel is en dat de operationele integriteit niet in het gevaar komt.

- 99 De VRM is daarnaast van mening dat elke begunstigde een CAS-systeem moet selecteren dat aan de industrieel gangbare normen op gebied van beveiliging voldoet. In geval van betwisting hierover kan de VRM, indien gewenst, als bemiddelaar optreden. Naast het Nagra-systeem gebruikt door de SMP-operatoren kunnen bijvoorbeeld de CAS-systemen van Viaccess, NDS, Irdeto, Conax (niet exhaustieve lijst) als voldoende veilig worden beschouwd.

4.2.2.2 *Geen beperking van het aantal CAS-systemen*

- 100 Het voorstel van Tecteo is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Tecteo verplicht in zijn alternatief voorstel aangaande het gebruik van een eigen CAS-systeem door de begunstigde immers alle begunstigden om van eenzelfde CAS-systeem gebruik te maken.
- 101 Deze operatoren moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS-systeem. In de praktijk zal ervoor moeten worden gezorgd dat de “eerstkomende” begunstigde het CAS-systeem en de gerelateerde IT-systemen zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is (aangezien zij dan op hun beurt geconfronteerd kunnen worden met de barrières besproken in sectie 4.2.2.1 indien zij verplicht zouden worden te werken met de al door de “eerste” alternatieve operator geselecteerde CAS-provider). Een dergelijke oplossing stelt niet enkel een probleem voor de tweede en derde begunstigde, maar ook voor de “eerstkomende” begunstigde omdat een afwijkende CAS-implementatie (met mogelijkheid tot openstelling) altijd duurder en complexer is als een gewone implementatie (enkel gericht op de eigen klanten). Het is dus noodzakelijk voor de begunstigden om te kunnen werken met een eigen CAS-systeem zodat zij de commerciële vrijheid behouden om te kunnen differentiëren en zodat er evenwichtige onderhandelingen kunnen gevoerd worden met de verschillende mogelijke CAS-verkopers.
- 102 Dit is een proportionele maatregel, aangezien er geen beperking in de DVB Standaard aanwezig is wat het aantal CAS-systemen via Simulcrypt betreft. In bepaalde

satellietnetwerken (zoals Hotbird) worden populaire zenders (bv. CNN) via DVB Simulcrypt tot zeven maal op een verschillende manier versleuteld. Zoals eerder aangehaald, is er door de inbedding van Simulcrypt in de TV-standaarden geen enkele technische reden waarom dit niet via kabel mogelijk zou zijn.

- 103 Ook wat de beveiliging van content betreft is dit een gerechtvaardigde maatregel. Het gaat immers over een oplossing die voldoende beveiliging bevat om het risico tot een minimum te beperken. Daarnaast is in mechanismes voorzien om de veiligheid parameters snel aan te passen wanneer er een bedreiging is, waardoor de impact van een bedreiging minimaal blijft. Bijgevolg voldoet elke CAS-aanbieder met een uitgebreide referentielijst van installaties aan de voorwaarden voor een CAS-implementatie.

4.2.2.3 Gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken

- 104 Tecteo stelt dat door verhoogde veiligheidsrisico's een door de begunstigde gekozen CAS-systeem enkel mag gebruikt worden voor het Tecteo-netwerk. Hij verbiedt hiermee dus het gedeeld gebruik van het CAS-systeem tussen de verschillende kabelnetwerken. Tecteo geeft echter geen enkele specifieke informatie over deze verhoogde veiligheidsrisico's waardoor de VRM de vermeende bedreigingen voor het netwerk niet in concreto kan beoordelen. De gebruikte DVB-C en Simulcrypt-standaarden zijn echter specifiek ontwikkeld om naast elkaar gebruikt te worden op hetzelfde transportmedium, wat het bestaan van verhoogde veiligheidsrisico's bij het gebruik van één CAS-systeem op twee of meerdere netwerken juist moet verhinderen.
- 105 Mobistar heeft tijdens de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing duidelijk zijn interesse bevestigd om diensten te gaan aanbieden op de verschillende Belgische kabelnetwerken en om dus een nieuw nationaal aanbod uit te bouwen. Mobistar benadrukt de noodzaak om hetzelfde CAS-systeem te kunnen gebruiken op de verschillende kabelnetwerken om te vermijden dat hij drie verschillende CAS-systemen moet aankopen, installeren en onderhouden, wat een zeer grote last zou betekenen.
- 106 Door de uitgebreide standaardisatie van de TV-standaarden en al hun onderdelen (zoals Simulcrypt) wordt de integriteit van het SMP-netwerk niet bedreigd door het

gebruik van een CAS-systeem, dat een alternatieve operator ontplooit op meerdere netwerken. Elk industrieel gangbaar CAS-systeem is immers per definitie al in gebruik en dus uitgebreid getest op andere netwerken in andere landen. Zoals al enkele malen aangehaald, maken de kabeloperatoren gebruik van de Digital Video Broadcasting (DVB) standaard, die ook voor satelliet en terrestriële omroep gebruikt wordt. Daardoor zit het concept van interoperabiliteit ingebed in de standaarden, reeds van in de conceptiefase van deze standaarden. Het principe van interoperabiliteit is veel meer ingeburgerd bij satelliet en terrestriële omroep, maar de basisprincipes (“het transportmedium moet gedeeld worden” en “elke klant kijkt naar waar hij recht op heeft”) zijn dezelfde voor kabel.

- 107 Zolang het CAS-systeem de redelijke technische vereisten en operationele principes van de kabeloperator respecteert, is er geen enkele reden waarom het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op verschillende kabelnetwerken de integriteit, stabiliteit of veiligheid in gevaar zou brengen. Het gebruik van hetzelfde CAS-systeem op de verschillende netwerken is dus een redelijke vraag.
- 108 Mits een relatief kleine softwareaanpassing kan dezelfde TV-decoder⁴¹ gebruikt worden op de verschillende kabelnetwerken. Door zelf het CAS-systeem te kiezen en te beheren, kunnen de begunstigden hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de kabeloperatoren lager. Het potentiële voordeel voor de alternatieve operatoren bij het ontplooiën van diensten op de netwerken van de verschillende kabeloperatoren met eenzelfde CAS-systeem is dus groot. De kosten voor een begunstigde om drie verschillende CAS-systemen te moeten implementeren zijn daarentegen groot en de operationele impact van het beheer van drie verschillende systemen is bijzonder zwaar. Dit komt omdat de alternatieve operator in dat geval moet investeren in drie verschillende CAS-systemen. Het is niet gegarandeerd dat bijvoorbeeld het subscriber management system⁴² van de ene CAS-leverancier kan functioneren met een Simulcrypt-module⁴³ van een andere leverancier. Dit wil dus zeggen dat ook alle deelelementen moeten gescheiden worden. De kans op mogelijke synergiën tussen de verschillende leveranciers zijn zeer klein, te meer daar het onderhoud van deze CAS-systemen wordt uitgevoerd

⁴¹ Set Top Box die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. De box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

⁴² Dit controleert de toestemmingen van elke eindklant.

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

door de leverancier. Het onderhoudspersoneel van één leverancier zal geen onderhoud uitvoeren op onderdelen van een andere leverancier. Een CAS-systeem is dus één pakket, dat niet kan opgesplitst en gedeeld worden. Bijgevolg moet de begunstigde ervoor zorgen dat driemaal zoveel personeel, verantwoordelijk voor de installatie en onderhoud van de CAS-systemen, moet beschikbaar zijn.

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

4.2.2.4 Aansturen van het CAS-beheersysteem via een “proxy” van de SMP-operator

- 111 Zowel Telenet (in zijn referentieaanbod⁴⁴) als Tecteo/Brutélé (in zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing) geven aan dat de begunstigde de aansturing van zijn CAS-systeem enkel kan doen via de tussenkomst van een zogenaamd “proxy”-systeem onder beheer van de SMP-operator teneinde de integriteit van het netwerk te kunnen bewaken. De CAS Proxy Provisioning Server (CPPS) bevindt zich tussen de gebruikersdatabase van de begunstigde en zijn CAS-systeem.
- 112 Tecteo zegt in zijn reactie op de openbare raadpleging op pagina 10:

“In deze oplossing is het nodig om, teneinde het netwerk deels te “beveiligen”, bij Tecteo/Brutélé een CPPS-oplossing te installeren, zoals bij andere

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

kabeloperatoren, waarvan de kosten voor rekening van de begunstigden moeten komen.”

113 De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT-systemen van de begunstigden mag van Tecteo niet rechtstreeks op dit CAS-systeem, maar moet eerst nog via een Tecteo-proxy verlopen. Dit houdt echter een potentiële belemmering in van de begunstigden om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Tecteo nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken. In zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing is Mobistar zeer terughoudend aangaande het gebruik van CPPS en vreest hij voor extra kosten en extra systeemrisico's.

114 Vanuit een technisch en een operationeel perspectief zorgt het toevoegen van een bijkomend systeem en een bijkomende interface ervoor dat de ontwikkeling, de integratie en de operationele werking van de CAS-oplossing veel complexer en duurder wordt:

114.1 Ten eerste moet de begunstigde bijkomende API-interfaces⁴⁵ bouwen met het CPPS-systeem van Tecteo. Het ontwikkelen van dergelijke interfaces is complex omdat, door de verspreide natuur van IT-systemen, er veel bugs zijn die moeten opgelost worden alvorens de interface klaar is om geautomatiseerd gebruikt te worden.⁴⁶

114.2 Daarnaast is er een integratie tussen Tecteo en de verkoper van het CAS-systeem van de begunstigde noodzakelijk omdat het CPPS-systeem zich bevindt tussen de user database van de begunstigde en het subscriber management onderdeel van het CAS-systeem van de begunstigde. Dit is niet evident gezien er geen contractuele verbinding tussen Tecteo en de CAS-leverancier van de begunstigde bestaat.

114.3 Dergelijke constructie verstoort ook de innovatie die de begunstigde kan invoeren in zijn CAS-systeem. Het contact tussen de CPPS-proxy van Tecteo

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

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

en de CAS-leverancier zorgt ervoor dat Tecteo een zicht krijgt op de discussies tussen de begunstigde en zijn CAS-verkoper over het uitrollen van nieuwe functionaliteiten en diensten wat de innovatie kan belemmeren en de concurrentiële slagkracht van de begunstigde kan verminderen.

- 115 Voor het opleggen van de “CPPS” oplossing, die in wezen een toegangscontrole van de decoder inhoudt, beroept Tecteo zich op de integriteit van zijn kabelnetwerk. De integriteit van het netwerk wordt echter verzorgd door de Simulcrypt standaard. De Simulcrypt standaard, als onderdeel van de DVB standaarden, is net ontworpen om meerdere dienstenverdelers toe te laten op één kabelnetwerk, zonder dat dit de netwerkintegriteit in gevaar brengt en als bescherming tegen piraterij of fraude.
- 116 Er bestaan voldoende en minder ingrijpende toegangscontroles die een alternatief vormen voor het voorgestelde CPPS-systeem. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld het hergebruik van de reporting. Om aan content leveranciers aan te tonen hoeveel klanten toegang hebben tot de kanalen van deze content leveranciers, voeren alle dienstenverdelers een maandelijkse reporting uit met een lijst van decoders en de toegangsmogelijkheden van deze decoders. Andere begunstigten, die toegang krijgen op het netwerk van Tecteo, zullen een gelijkaardige reporting moeten uitwerken voor hun content leveranciers. Het is dan slechts een kleine stap voor Tecteo om de beschikbare informatie over de decoders in deze reporting om te zetten naar een ex post-controle van de decoders op zijn netwerk. Indien het IT-systeem van de begunstigde het toelaat, kan Tecteo overwegen om in plaats van een maandelijkse reporting, een wekelijkse of dagelijkse reporting te vragen zodat hij sneller op de hoogte is van eventuele fraude of piraterij.
- 117 Het verplichte gebruik van een CPPS-toegangscontrole door de begunstigde lijkt bovendien in strijd met de verplichting tot non-discriminatie, die opgelegd wordt in de CRC-beslissing van 1 juli 2011, gezien Tecteo zelf geen gebruik maakt van een dergelijk systeem. In die zin lijkt deze bijkomende vereiste dan ook eerder een niet noodzakelijke drempel die de begunstigde benadeelt en de concurrentie belemmert.
- 118 Op basis van bovenstaande elementen is het niet noodzakelijk en onredelijk, gezien de kosten dit voor de begunstigde zal meebrengen, om een dergelijke CPPS-integratie op te leggen.

4.2.2.5 Certificatie van het CAS-systeem

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

4.2.3 Conclusie

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

4.3 Certificatie van materiaal & technici

4.3.1 Probleemstelling

- 122 Per brief⁴⁷ van 9 augustus 2012 hebben leden van de werkgroep al een aantal opmerkingen gemaakt bij onderdelen van het ontwerp voor referentieaanbod van Tecteo die handelen over de certificatie van materiaal en technici. Het gaat meer

⁴⁷ Brief van CSA van 9 augustus 2012 over het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen met de preliminaire commentaar van CSA en het model van referentieaanbod zoals door de CSA opgesteld.

bepaald over de volgende onderdelen: sectie 2.1.4⁴⁸ “Installation Intérieure”, sectie 2.2.6⁴⁹ “Installation Intérieure” en sectie 4.1.2.⁵⁰ “Activation d’un Service Utilisateur Final” van het ‘main body’-document. Deze secties bespreken de certificatie van het materiaal dat de begunstigde mag gebruiken bij de binnenhuisinstallaties en de technici die deze installaties uitvoeren.

- 123 In zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing heeft Mobistar benadrukt dat de certificatie van technici van Mobistar identiek en niet-discriminerend moet zijn met de certificatie van de technici van Tecteo.

4.3.2 Analyse

4.3.2.1 Certificatie van technici

- 124 In de secties 2.1.4 en 2.2.6. wordt vermeld dat de begunstigde en zijn technici zelf verantwoordelijk zijn voor de installatie en het herstel van de binnenhuisapparatuur en dat alle technici van de begunstigde voorafgaand door Tecteo gecertificeerd moeten worden. Het gevolg hiervan is dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici.
- 125 De VRM is van mening dat in een aantal bijkomende maatregelen door Tecteo moet voorzien worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt totdat de technici gecertificeerd zijn:

125.1 De certificaties moeten starten voordat de implementatieperiode afgerond is zodat de begunstigde onmiddellijk daarna kan starten met het uitvoeren van installaties;

125.2 Er moet in voldoende certificatiesessies voorzien worden;

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

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

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

125.3 Technici die reeds beschikken over een certificaat, moeten de sessie niet overdoen. Een begunstigde mag dus niet verhinderd worden om technici van onderaannemers te gebruiken die reeds gecertificeerd werden;

125.4 De certificatieprocedure mag niet discriminerend zijn tussen de technici van Tecteo en die van de begunstigden.

126 Het voorzien in dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van technici een knelpunt wordt en een verstoring van de concurrentie veroorzaakt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat de begunstigden onmiddellijk gebruik kunnen maken van het referentieaanbod wanneer dat operationeel is en dat de doelstellingen van het regelgevende kader bevorderd worden.⁵¹

127 In zijn reactie op de openbare raadpleging bevestigt Tecteo dat de begunstigden gecertificeerde onderaannemers mogen gebruiken. Tecteo wil daarentegen intern geen opleidingen organiseren zonder dat er een engagement bestaat van een geïnteresseerde operator. Gezien de bepalingen in sectie 7 “de implementatieperiode” van deze beslissing, blijkt ook duidelijk dat dit ook niet de bedoeling is van de VRM. De VRM blijft dus bij zijn standpunt dat Tecteo voldoende, niet-discriminerende certificatiesessies moet organiseren tijdens de implementatiefase zodat na het aflopen van de implementatiefase, de begunstigde kan beschikken over voldoende, gekwalificeerd personeel om zijn producten te lanceren.

128 Tecteo mag trouwens niet verbieden dat een begunstigde werkt met dezelfde onderaannemers als Tecteo zelf. Het werken met dezelfde onderaannemers is immers efficiënt aangezien deze reeds gecertificeerd zijn en kennis hebben van het Tecteo-netwerk. Gecertificeerde onderaannemers moeten dus soortgelijke handelingen voor zowel Tecteo als voor de begunstigde kunnen uitvoeren.

4.3.2.2 Certificatie van de modem en de TV-decoder

129 In zijn reactie op de openbare raadpleging voegt Tecteo toe dat Excentis moet beschikken over een geschikte testbank om de modems⁵² en decoders⁵³ te certifiëren.

⁵¹ Overeenkomstig artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

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

Daarenboven wil Tecteo ook zelf de decoders certifiëren. Om te vermijden dat de certificatie van de modem en de TV-decoder vertraging oploopt doordat er een flessenhals ontstaat bij de betrokken diensten van Tecteo, vindt de VRM het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigden of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de door Tecteo vereiste certificatie eveneens uitvoeren.

- 130 Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt de VRM de bezorgdheid van Tecteo over de stabiliteit van dit netwerk. Daarenboven heeft elk netwerk zijn eigen specifieke kenmerken waardoor een modem of TV-decoder op dit netwerk dus ook specifieke testen moet ondergaan. De regelgevende ervaring met Belgacom betreffende de WBA VDSL2-modems leert dat een SMP-operator een testplan kan ontwikkelen dat de begunstigden op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren.
- 131 De VRM is van mening dat er een certificatie van de TV-decoders en de modems uitgevoerd kan worden door een extern certificatiebureau zonder dat er een extra controle moet gebeuren door Tecteo zelf, waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. De VRM ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan. De VRM ziet niet in waarom Tecteo geen vertrouwen heeft in een certificatie door derde partijen terwijl andere kabeloperatoren wel verwijzen naar het gebruik van een extern certificatiebureau om de certificatie uit te laten voeren.
- 132 De VRM meent dat Tecteo al voldoende middelen in handen heeft om begunstigden te verhinderen foutief gecertificeerde modems en TV-decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Tecteo in zijn certificatieprocedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en TV-decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.

4.3.2.3 De binnenhuisbekabeling

- 133 Mobistar merkt in zijn reactie op de openbare raadpleging op dat voor de binnenhuisbekabeling door de kabeloperator geen specifieke merken opgelegd mogen

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

worden. Enkel het verplicht gebruik van nationale/Europese standaarden kan gerechtvaardigd worden. Dergelijke standaardisatie is voldoende om de veiligheid en integriteit van het netwerk te waarborgen. Op die manier kunnen bovendien dezelfde soorten kabels gebruikt worden voor de drie kabeloperatoren.

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

4.3.3 Conclusie

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

4.4 De doorverkoop van de overeenkomst aan de andere operatoren

4.4.1 Probleemstelling

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

4.4.2 Analyse

- 137 Hoewel dit strikt gezien niet valt onder de overdraagbaarheid van de overeenkomst⁵⁴ en deze situatie dus niet expliciet behandeld noch verboden wordt in het voorstel van referentieaanbod van Tecteo, lijkt het de VRM wenselijk om onmiddellijk duidelijkheid te scheppen hieromtrent.
- 138 De doorverkoop van producten heeft als voordeel voor een begunstigde dat hij een bestaand net van verkoopkanalen van een andere operator kan gebruiken om zijn producten aan de man te brengen. Zo kan de begunstigde op relatief eenvoudige wijze een aanzienlijk groter publiek bereiken. De doorverkoop van producten aan andere operatoren is een wijd verspreide praktijk in de telecomsector (zo verkopen bv. Euphony en Lycamobile producten van Mobistar, Jim Mobile en Allo RTL van Base en Generation MTV van Proximus).
- 139 Bovendien houdt een dergelijke doorverkoop geen enkele bijkomende last in voor Tecteo. De rechten en plichten die tussen Tecteo en de begunstigde gelden blijven onverminderd van toepassing. In dat opzicht is het toestaan van de doorverkoop aan andere operatoren een redelijke en proportionele vraag van een begunstigde⁵⁵. Een dergelijke doorverkoopovereenkomst doet bovendien geen afbreuk aan eventuele geheimhoudingsclausules die zouden bestaan tussen Tecteo en de begunstigde.
- 140 Als de begunstigde een doorverkoopsovereenkomst wil sluiten met een derde operator zal hij er wel voor moeten zorgen dat hij over de nodige auteursrechtelijke toestemmingen beschikt. De begunstigde blijft, in overeenstemming met de CRC-

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

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

beslissing van 1 juli 2011 en het referentieaanbod, verantwoordelijk voor het hebben van alle nodige contentrechten.

4.4.3 Conclusie

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

4.5 Termijnen en elementen die verstrekt moeten worden voor implementatie.

4.5.1 Probleemstelling

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

4.5.2 Analyse

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

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

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

4.5.3 Conclusie

- 144 De VRM acht het noodzakelijk dat Tecteo de verschillende stappen van de implementatiefase expliciteert en de daarmee verbonden termijnen duidelijk maakt, rekening houdende met een termijn van zes maanden om het referentieaanbod operationeel te maken. Voor de concrete invulling van dit punt verwijst de VRM naar sectie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** “De implementatieperiode” van deze beslissing.

4.6 Overzicht van analoge en digitale kanalen

4.6.1 Probleemstelling

- 145 In Appendix A.6 “Liste de chaînes analogiques” somt Tecteo de analoge zenders op die in de regio Voeren te verkrijgen zijn. Het is niet duidelijk of deze lijst volledig en correct is.⁵⁷ Bovendien zou een bevestiging van de correctheid van deze gegevens pas gegeven worden twee maanden voordat de dienst beschikbaar wordt. Daarnaast heeft Tecteo geen lijst opgesteld met de door hem aangeboden digitale zenders in de regio Voeren.
- 146 Bovendien ontbreekt er informatie over de standaarden die gebruikt worden voor de beeldsignalen alsook over het gebruik van extra informatie in die beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...).

4.6.2 Analyse

- 147 Mobistar heeft in zijn reactie op het ontwerp van beslissing aangegeven dat er nog onvoldoende informatie ter beschikking was betreffende de analoge en digitale TV-kanalen:
- 147.1 Er moet in een frequentieplan van de zenders voorzien worden per regio. En de presentatie van dit frequentieplan mag niet enkel via postcode opvraagbaar op een website zijn. In dat frequentieplan moeten ook toekomstige evoluties vermeld worden.

⁵⁷ Referentieaanbod Tecteo, appendix A.6, Lijst van analoge zenders : « *De lijst van analoge zenders is afhankelijk van de regio's en gemeenten.* »

147.2 De zenderlijst moet info bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden.

147.3 Er ontbreekt informatie over het gebruik van extra, noodzakelijke informatie in beeldsignalen (ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, EPG, ...). Tecteo moet hem inlichten over deze extra informatie die per kanaal doorgestuurd wordt alsook de gebruikte formaten.

- 148 Belgacom stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing dat hij binnen 14 dagen na de kennisgeving van deze beslissing wil dat “de kabeltelevisieoperator een exhaustief overzicht publiceert met alle analoge radio- en televisiekkanalen alsook de contactgegevens.” Bij elk radio- en televisiekanaal uit deze lijst, moet volgens Belgacom de opsomming staan van de betrokken regio’s (postcodes) waar deze worden aangeboden.
- 149 Per betrokken regio, is het volgens Belgacom noodzakelijk dat de kabeltelevisieoperator het frequentieschema publiceert met de frequenties waarop de betrokken kanalen worden uitgezonden per regio, alsook de volgorde (nummering) van de verschillende zenders bij afname van de signalen, alsook elke wijziging aan het uitzendraster zodat Belgacom zijn klanten voldoende kan informeren.
- 150 De lijst van Tecteo komt niet tegemoet aan de verwachtingen van de operatoren omdat alle deel informatie ontbreekt: er is geen informatie over welke kanalen in welke gemeenten ter beschikking zijn, noch is er een opsomming van de gemeentes waarin dat kanaal wordt uitgezonden. In die zin moet Tecteo de voor een begunstigde noodzakelijke informatie verder uitwerken, zowel wat betreft de analoge als de digitale zenders.
- 151 Zelfs naast de redelijkheid van een dergelijke vraag in het kader van de transparantieplichting die op Tecteo rust, is het niet meer dan logisch dat Tecteo zijn zenderlijst en uitzendraster op een voor de begunstigde overzichtelijke wijze publiceert. Dit is immers essentiële informatie voor een begunstigde om zich voor te kunnen bereiden op het verkrijgen van de noodzakelijke auteursrechten. Deze strategische informatie is bovendien noodzakelijk voor geïnteresseerde operatoren om zo snel mogelijk een accuraat business plan op te kunnen stellen. In die zin moeten

ook de kennisgevingstermijnen die in sectie 4.1. van deze beslissing (Kennisgeving van wijzigingen) vastgelegd zijn, nageleefd worden.

- 152 Om ervoor te zorgen dat het televisieplatform van de begunstigde correct werkt met de door de kabeloperator aangeboden zendersignalen is het noodzakelijk dat de zenderlijst voldoende transparantie geeft over de gebruikte encoding en transportstandaarden van de beeldsignalen. Tevens moet de kabeloperator transparant zijn over het gebruik van bijkomende informatie in die beeldsignalen zodat de begunstigde de eventueel door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d. kan ondersteunen. Dergelijke bijkomende functies zijn immers erg belangrijk voor een begunstigde om op een gelijkwaardige basis te kunnen concurreren met Tecteo.⁵⁸

4.6.3 Conclusie

- 153 Tecteo moet de gevraagde informatie (het uitzendraster en de zenderlijst) met betrekking tot zowel de analoge als de digitale zenders op zijn website plaatsen binnen de 30 dagen na de publicatie van de beslissing. Hij moet dus voor elk kanaal een opsomming van de regio's (postcodes) geven waarin deze kanalen worden aangeboden.
- 154 Daarnaast moeten de zenderlijst of het uitzendraster informatie bevatten over de gebruikte encoding en transportstandaarden. Ten slotte moet Tecteo op transparante en overzichtelijke wijze de noodzakelijke informatie over zijn kanalen verschaffen met betrekking tot de door de kabeloperator voorziene opties omtrent ouderlijk toezicht, teletekst, audio dubbing, ondertitels, programmagids, e.d.

4.7 Video on Demand (VoD)

4.7.1 Probleemstelling

- 155 De door Tecteo voorgestelde oplossing voor de Video on Demand (VoD) architectuur is gebaseerd op het gebruik van de EDGE QAMs, volgens de DVB-C norm. Dergelijke

⁵⁸ Overeenkomstig paragraaf 881 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale-televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 169)."

architectuur is zeer complex omdat de benodigde kanalen in real-time moeten toegewezen worden aan de verschillende dienstenverdelers op het netwerk van Tecteo, wat enkel kan mits het opzetten en uitwerken van een duur systeem.

- 156 De door de SMP-operatoren voorgestelde oplossingen voor de VoD-functie verschillen sterk onderling waardoor een begunstigde drie verschillende systemen zou moeten implementeren indien hij deze functie wil kunnen aanbieden in de verschillende dekkingsgebieden. Bij het VoD-voorstel van Telenet zijn de begunstigden eerder “content providers” die hun VoD-content aanbod laten beheren op het VoD-systeem van Telenet. De voorstellen van Tecteo en Coditel komen erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen⁵⁹.
- 157 Rekening houdend met het principe van de technologische neutraliteit⁶⁰ moet een VoD over breedband oplossing volgens Mobistar mogelijk zijn. Mobistar stelt ook dat VoD over breedband op basis van non-discriminatie ook mogelijk zou moeten zijn als de klant geen breedband afneemt. Het VoD-volume kan er op die manier niet toe leiden dat de volumelimiet voor breedband zou overschreden worden.

4.7.2 Analyse

4.7.2.1 VoD via EDGE QAM

- 158 In het voorstel van Tecteo is de begunstigde zelf verantwoordelijk voor het uitbouwen van het meest complexe deel van de VoD-architectuur, namelijk het centraal management systeem en de video servers (“streamers”). Dit vergt aanzienlijke investeringen van de begunstigde in o.a. streamers⁶¹ en bijkomende glasvezelverbindingen voor de interconnectie met de kabeloperator. Tecteo beheert enkel de apparatuur (“Edge QAMs”) die verantwoordelijk is voor het moduleren van de video streams op een kabelnetwerk. Bovendien vereist deze aanpak een vrij complexe integratie tussen het centraal management systeem van de begunstigde en de

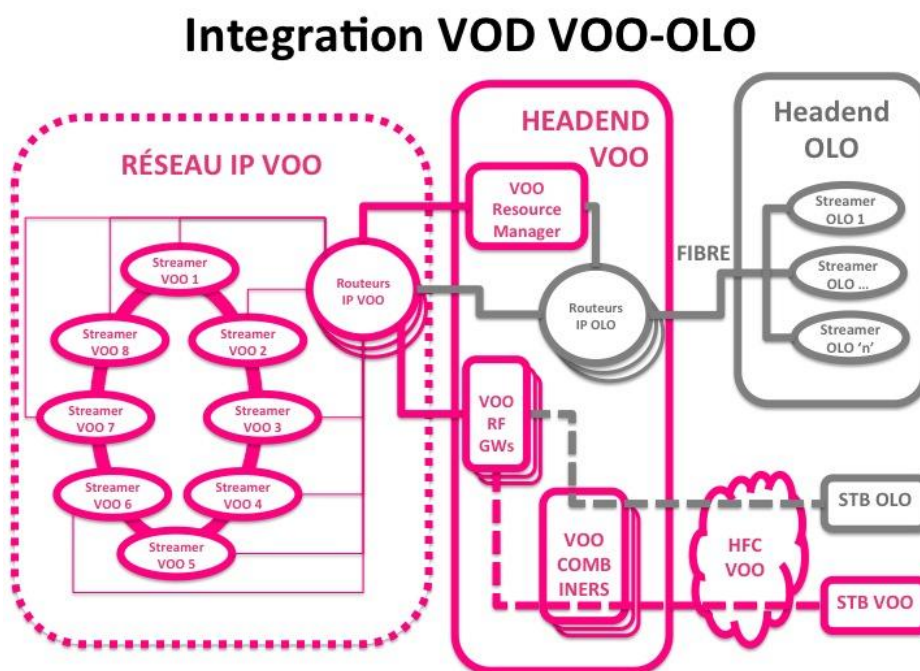
⁵⁹ Het probleem hierbij is dat bij een beperkte klantenbasis het moeilijk zal zijn om de hieraan verbonden investeringskosten terug te verdienen.

⁶⁰ Overeenkomstig overweging 31 van de Kaderrichtlijn.

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

“resource manager” van Tecteo (die beslist welke streams toegelaten worden op het kabelnetwerk).

- 159 De door Tecteo voorgestelde oplossing voor de VoD-architectuur lijkt zeer complex en duur voor de doelstellingen van een begunstigde. De begunstigde moet immers zelf in de opslag van de inhoud voorzien en moet een interface bouwen met de resource manager van Tecteo. In feite, komt het voorstel erop neer dat de begunstigde een groot deel van een VoD-netwerk en de bijbehorende onderdelen zelf moet opbouwen terwijl hij in eerste instantie over een beperkt marktaandeel zal beschikken. Met andere woorden, de benodigde investeringen zijn groter dan de mogelijke inkomsten.



Figuur 2 : VoD-voorstel van Tecteo

- 160 Mobistar merkt op in zijn reactie op de openbare raadpleging dat de VoD-oplossing van Tecteo een zeer complexe en moeilijk benadering van de implementatie is en dat er tegelijkertijd nauwelijks technische informatie beschikbaar is om de impact te analyseren:
- Er zijn geen details over de infrastructuur, architectuur of interconnectie standaarden;

- Er zijn geen specificaties over de regels voor de resource allocation manager;
- Er is geen enkele info over het dataformaat van de beelden (MPEG4? Profielen? Transport parameters?).

- 161 Tecteo zegt in zijn reactie op de openbare raadpleging dat het waarschijnlijk mogelijk is een gelijkaardige oplossing als Telenet uit te werken. Deze oplossing wordt momenteel nog steeds geanalyseerd. Tecteo wenst te vermelden dat deze gelijkaardige oplossing bijkomende kosten met zich zal brengen die ten laste van de begunstigde zouden moeten zijn.
- 162 Gezien de complexiteit en verscheidenheid van de verschillende oplossingen die door kabeloperatoren worden voorgesteld, wil Mobistar VoD over breedband als alternatief gebruiken. Deze oplossing heeft als voordeel dat het minder infrastructuur- en integratiekosten met zich meebrengt, omdat er geen interconnectie met het VoD-systeem van de kabeloperator moet plaatsvinden en dus ook geen specifieke ontwikkeling voor de ingebruikname ervan nodig is.
- 163 De VRM deelt de mening van Mobistar dat de VoD-architecturen die door de kabeloperatoren worden voorgesteld technisch gezien zeer complex zijn en dat daardoor de begunstigde verplicht wordt om zware investeringen uit te voeren in systemen en netwerkverbindingen.
- 164 De VRM is van mening dat de VoD-implementatie gefaseerd kan gebeuren. Indien er geen concrete vraag naar dergelijke dienst komt, bijvoorbeeld wanneer de begunstigde de voorkeur geeft aan een technisch minder complex alternatief zoals VoD over breedband, dan moet de kabeloperator zelf geen VoD wholesaleoplossing uitwerken.

4.7.2.2 VoD over breedband als alternatief

- 165 VoD kan echter ook over de breedbandverbinding geleverd worden door de begunstigten. In dit scenario moet de begunstigde zelf instaan voor de ontwikkeling van alle benodigde elementen: internet-portaal, video-server, betalingssysteem, ophalen van de beelden voor de video-server in het geval van films, ...

- 166 VoD over edge QAM (zoals Tecteo voorstelt) gebruikt een DVB-C kanaal met een dynamisch kanaaltoewijzingssysteem op elk coax-segment. Deze kanalen worden specifiek aan VoD toebedeeld (vergelijkbaar met een lineaire TV-zender) waardoor deze capaciteit ongebruikt blijft als geen enkele gebruiker een video aanvraagt. VoD over breedband is internetverkeer over DOCSIS en maakt gebruik van de beschikbare breedbandcapaciteit. Door het progressief downloaden van de video is de applicatie ook beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte.
- 167 Het aanbieden van televisiediensten over breedband wordt nu reeds door verschillende kabeloperatoren gebruikt (o.a. Yelo van Telenet⁶², VooMotion van Tecteo) om VoD, opgenomen programma's en lineaire TV aan te bieden op tablets en smartphones (multi-screen optie). Ook Mobistar maakt van breedband gebruik om VoD aan te bieden in combinatie met zijn satellietaanbod. Daarnaast zijn er ook andere spelers die streamende videodiensten op aanvraag aanbieden over de breedbandverbinding, zoals iTunes, Sony Video Unlimited, ... Dit toont aan dat een dergelijke oplossing technisch mogelijk is en gemakkelijk te implementeren valt. Dit is des te meer waar wat de SMP-operatoren betreft, aangezien deze oplossing zo goed als geen investeringen noch handelingen van hun zijde vereist. Aangezien Tecteo aan zijn retailklanten multi-screen diensten aanbiedt, moet hij zijn wholesale klanten ook de mogelijkheid laten om VoD over breedband te ontwikkelen. Het feit dat het signaal eventueel vertoond wordt op een televisie in plaats van op een ander apparaat zoals een smartphone of een tablet is hier niet relevant, het gaat om het feit dat Tecteo eigenlijk zelf VoD over breedband aanbiedt. Een verbod op dergelijke diensten zou dus discriminerend zijn ten opzichte van de eigen retailediensten.
- 168 VoD over breedband is dus een redelijke en proportionele oplossing in die zin dat het minder investeringskosten vraagt van zowel de begunstigde als van Tecteo en het de operationele verhoudingen tussen de begunstigde en Tecteo relatief eenvoudig houdt. Dit heeft als extra voordeel dat er naast de gewone test- en implementatiefase en de daarbij horende moeilijkheden er niet ook nog eens met een complex ontwikkelingsproces betreffende de VoD moet rekening gehouden worden.

⁶² Zo valt te lezen in het persbericht van Telenet van 3 april 2013: "Telenet-klanten smaken Yelo TV, waarbij de kijker sinds een maand niet alleen live tv maar ook zijn opnames kan bekijken op pc, tablet of smartphone. 150.000 nieuwe actieve gebruikers meldde zich aan sinds de lancering in maart, wat het totaal op 380.000 actieve gebruikers van app en website zet."

- 169 Coditel maakt zich zorgen over een mogelijke saturatie van zijn breedbandnetwerk door het gebruik van VoD over breedband. Volgens de inschatting van Mobistar zullen er per optische node maximum 6 extra VoD-sessies op hetzelfde moment actief zijn, zodat VoD over breedband aanleiding geeft tot een breedbandverbruik van max. 16Mbps, wat weinig is vergeleken bij de minimaal 200Mbps die voorzien werd voor dataverbruik. Daarnaast vereist het progressief downloaden ook minder beheer dan een continu streamingverkeer en is het beter aangepast aan de fluctuerende bandbreedte. Het is de efficiëntste en goedkoopste oplossing. Een verdere technologische evolutie naar betere compressie en minder huizen per node zal ervoor zorgen dat in de toekomst de belasting van VoD over breedband per node minder wordt, waardoor de impact van VoD over breedband enkel kan verkleinen.
- 170 Mobistar vraagt dat het datavolume van VoD over breedband niet in rekening genomen wordt voor de datalimiet. Indien dit wel gebeurt zal de begunstigde (of zijn eindklant) moeten betalen voor het eventueel excessief dataverbruik ten gevolge van VoD over breedband wanneer het breedbandabonnement een datalimiet heeft die overschreden wordt (wat het geval is voor de goedkopere bundels). Uitgaande van 8GB⁶³ per film, wil dit zeggen dat de eindklant max. 12 films kan bekijken in het geval van een datalimiet van 100GB. Maar indien een klant bijvoorbeeld nog veel data zou verbruiken door filmpjes online te bekijken, grote bestanden te downloaden, ... dan kan het zijn dat een eindklant zo goed als geen enkele film kan bekijken zonder extra kosten te genereren voor de begunstigde. Anderzijds betaalt de begunstigde ook bij het gebruik van de edge QAM's voor een gereserveerde capaciteit om VoD te leveren aan zijn eindklanten. Bijgevolg lijkt het redelijk dat de kabeloperator een vergoeding vraagt voor een excessief dataverbruik, zolang er geen discriminatie optreedt tussen de retail en de wholesale klanten.
- 171 Daarnaast zal het gemiddeld verbruikersprofiel van een VoD over breedband gebruiker het gemiddelde verbruikersprofiel van een retail klant van de kabeloperator overtreffen aangezien alle opgevraagde inhoud wordt geleverd over breedband in plaats van over de edge QAMs. De kans is groot dat in het kader van een fair use policy de kabeloperator maatregelen neemt om de goede werking van zijn netwerk te garanderen. Opdat de begunstigde een functioneel evenwaardig alternatief zou

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

kunnen bieden, mag een dergelijke fair use policy geen impact hebben op de VoD over IP functionaliteit van de eindgebruiker. Indien dit wel geval zou zijn, zouden de eindgebruikers van Tecteo op een veel kwaliteitsvollere wijze kunnen genieten van de VoD-functionaliteit. Een dergelijke beperking wordt op dit ogenblik bovendien ook niet aan de retailafdeling van Tecteo opgelegd.

- 172 Op basis van non-discriminatie, technologische neutraliteit en de hierboven aangehaalde overwegingen, kan de VRM niet akkoord gaan met onredelijke beperkingen (blokkeren of dichtknijpen van VoD-verkeer) die de kabeloperator zou opleggen aangezien dit discriminerend zou zijn ten opzichte van de eigen VoD-diensten van de kabeloperator. Zonder deze beperkingen, kan de gebruikerservaring van VoD over breedband gelijkaardig worden aan die van VoD over de edge QAM-servers en kunnen de begunstigden dus op een gelijke basis concurreren met Tecteo.

4.7.3 Conclusie

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

4.8 Interactiviteit

4.8.1 Probleemstelling

- 176 Interactieve diensten (zoals multiscreen, opnames in het netwerk, TV-widgets, ...) moeten op een transparante manier kunnen aangeboden worden over het netwerk van de kabeloperator.

- 177 In zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing heeft Mobistar gesteld dat het onaanvaardbaar is dat Tecteo geen enkele informatie geeft over de set-up en de parameters van het DOCSIS retour pad dat gebruikt wordt voor het doorgeven van deze interactieve diensten. Mobistar wil daarbij alle aspecten (downloadsnelheid, buffering, beeldkwaliteit) van invloed op de klantervaring volledig zelf kunnen beheren.
- 178 Mobistar vraagt zich daarnaast af of de TV-beelden ook voor diensten zoals catch-up TV⁶⁴ (zoals Net Gemist, RTL à l'infini, ...), opname op afstand (in het netwerk) of de multi-screen toepassingen⁶⁵ gebruikt kunnen worden.

4.8.2 Analyse

4.8.2.1 De scope van de interactieve diensten

- 179 Het doel van de opgelegde verplichting is dat de alternatieve operatoren toegang zouden hebben tot een wholesaleproduct dat functionaliteiten omvat die gelijkwaardig zijn aan deze die kabeloperator levert voor zijn retailediensten⁶⁶. Daarnaast moet de wholesaletoeegang geleverd door de kabeloperator de begunstigde in staat stellen om een geheel van TV-diensten via het digitale televisieplatform te kunnen aanbieden, interactieve diensten inclusief⁶⁷.
- 180 In sectie 6.5.1.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 werd de doorverkoop van breedbanddiensten trouwens gerechtvaardigd door de noodzaak om interactieve multiscreen televisietoepassingen uit te werken via breedband. Paragraaf 1004 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt:

“Ten eerste merkt de VRM een tendens naar het aanbieden van multiplatform-omroepdiensten. Hierbij kunnen omroepdiensten, die traditioneel enkel via een televisietoestel te bekijken waren, met behulp van een breedbandinternetverbinding voortaan naar verschillende andere apparaten (computer, elektronische tablets, smartphones, ...) worden gezonden, zodat

⁶⁴ Bekijken op aanvraag van onlangs uitgezonden programma's.

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

⁶⁶ CRC-beslissing van 1 juli 2011, sectie 6.4.2 "non-discriminatie".

⁶⁷ Overeenkomstig §881 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De begunstigde die toegang heeft tot het digitale platform moet in staat zijn een geheel van tv-diensten te kunnen aanbieden via het digitale-televisieplatform, met inbegrip van premium-en themakanalen en interactieve diensten als video-on-demand (zie ook randnummer 169)."

deze omroepdiensten (alook de bijbehorende interactieve diensten, zoals video on demand) hierop kunnen worden ontvangen. Breedbandinternettoegang wordt hierbij een complementair kanaal om live televisie en interactieve diensten bij de consument te brengen.”

- 181 Op basis van bovenstaande elementen beslist de VRM dat Tecteo de benodigde informatie moet geven over het retour pad waardoor begunstigten hun eigen interactieve diensten kunnen ontwikkelen en aanbieden.

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

- 182 Wat het hergebruiken van de TV-beelden voor het bekijken via verschillende schermen zoals tablets, smartphones en computerschermen betreft (bv. via VooMotion van Tecteo) is een hercodering⁶⁸ van de TV-beelden noodzakelijk. Daarna kunnen de begunstigten deze beelden gebruiken in een platform dat ze zelf kunnen implementeren.
- 183 Wat het hergebruik van de TV-beelden voor een opname in het netwerk (nPVR⁶⁹) betreft kunnen de alternatieve operatoren zelf deze functionaliteit ontwikkelen en vraagt Mobistar enkel om de door de kabeloperator aangeleverde beelden te hergebruiken voor de opslag van de beelden. Het is technisch mogelijk om de geëncrypteerde beelden die worden verzonden naar de eindgebruikers, hiervoor te hergebruiken. Dit is geen probleem voor alternatieve operatoren die beschikken over een eigen CAS-systeem aangezien zij reeds beschikken over de sleutels om deze beelden voor dergelijke doeleinden te hergebruiken. De functionaliteit “opname in het netwerk” is belangrijk voor de gebruikerservaring aangezien een consument dan naar zijn opnames kan kijken waar en wanneer hij wil via verschillende schermen.
- 184 Wat het hergebruik van de TV-beelden voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's betreft, kan de content door de zender zelf aangeboden worden via videobestanden of moet de operator deze videobestanden zelf creëren door de lineaire TV-beelden te knippen en te verpakken in videobestanden die opgevraagd

⁶⁸ Deze dienst kan alleen aangeboden worden indien de dienstenverdelers beschikt over de pure beeldensroom van de verschillende zenders waarna deze beelden worden geëncodeerd en geëncrypteerd per scherm.

⁶⁹ nPVR: network Personal Video Recorder.

kunnen worden. In het laatste geval is een hergebruik noodzakelijk van de beelden die door de kabeloperator aangeboden worden. Het verkopen van VoD-diensten zoals Net Gemist en iWatch stelt alternatieve operatoren in staat om de gemiddelde opbrengst per klant (ARPU) te verhogen, waardoor de business case positief beïnvloed wordt. Daarnaast is het gratis kunnen opvragen van nieuws- en actualiteitsprogramma's een belangrijke meerwaarde voor kijkers wat het TV-product aantrekkelijker maakt.

- 185 Het hergebruik van deze beelden voor deze toepassingen vraagt geen extra investeringen van de kabeloperator, maar enkel van de begunstigde die zelf een platform moet implementeren om deze beelden te hergebruiken en om nieuwe producten te ontwikkelen. Op deze manier kan de begunstigde zich ook differentiëren van de kabeloperator. In dat opzicht is het verplicht leveren van deze beelden door de SMP-operator een zeer redelijke en proportionele maatregel.
- 186 Dergelijke producten zijn bovendien noodzakelijk om te voldoen aan het veranderende kijkgedrag van de eindgebruiker, want het TV kijken wordt steeds meer een individuele, interactieve belevenis waarbij de omroepinhoud die traditioneel enkel te bekijken viel op televisie nu ook beschikbaar is op andere apparaten (computer, tablet, smartphone, ...) zowel wat lineair kijken als opvragen van opnames betreft.
- 187 Indien de alternatieve operatoren deze beelden niet mogen hergebruiken dan moeten ze deze gemeenschappelijke zenders alsnog zelf capteren en worden er extra kosten gegenereerd. Om te capteren zijn er immers twee mogelijkheden: ofwel (1) mag de begunstigde een dataverbinding leggen naar de server van de zender zodat deze zijn beelden kan doorsturen (indien de zender daartoe bereid is) ofwel (2) moet de begunstigde zelf een server installeren bij elke zender om de beelden continu op te nemen zodat hij de beelden zelf naar zijn netwerk kan versturen wanneer de eindgebruiker een opname in het netwerk opvraagt. De kosten voor een dergelijke installatie zijn niet te onderschatten waardoor het efficiënter lijkt om dezelfde beelden te gebruiken en zo de schaalvoordelen van de kabeloperator (waar de begunstigde niet over beschikt) uit te spelen.
- 188 Op basis van bovenstaande elementen is de VRM van mening dat de TV-beelden moeten kunnen gebruikt worden door alternatieve operatoren die deze beelden willen

gebruiken om via hun eigen platform deze bijkomende diensten zelf te ontwikkelen en te commercialiseren.

- 189 De VRM staat erop om twee elementen aangaande de verplichting aan de kabeloperator om de beelden ter beschikking te stellen van de begunstigde zeer duidelijk te maken:

189.1 Ten eerste geeft deze sectie aan de begunstigden enkel de toestemming om de bestaande beelden te gebruiken om zelf nieuwe diensten te ontwikkelen. Het is geenszins een verplichting aan kabeloperator om nPVR, catch-up TV of multiscreen toepassingen te gaan ontwikkelen voor de alternatieve operator.

189.2 Ten tweede eist de VRM dat de begunstigde deze nieuwe diensten pas aanbiedt wanneer hij over alle benodigde vergunningen en rechten beschikt en hierover alle betrokken partijen heeft geconsulteerd.

- 190 Bijgevolg vraagt de VRM aan Tecteo om alle passages in het referentieaanbod, gelieerd aan het verbod op het gebruik van de beelden voor de eigen ontwikkeling van nieuwe diensten, aan te passen zodanig dat deze geen obstakel meer vormen voor het gebruik van deze beelden.

4.8.3 Conclusie

- 191 Tecteo moet de benodigde informatie betreffende het retour pad publiceren in zijn referentieaanbod, zodat de begunstigden hun eigen innovatieve diensten kunnen ontwikkelen.
- 192 Daarnaast moet de begunstigde de TV-beelden kunnen hergebruiken voor multiscreen toepassingen en opnames in het netwerk. Ook het hergebruik van streams voor het herbekijken van onlangs uitgezonden programma's moet opgenomen worden in het referentieaanbod.

4.9 De breedbandprofielen

4.9.1 Probleemstelling

- 193 In sectie 2.3.1 "Service de base"⁷⁰ krijgt de begunstigde de mogelijkheid om nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen, rekening houdende met een aantal voorwaarden.
- 194 De internetsnelheid en het downloadvolume moeten volgens Mobistar in grote mate differentieerbaar zijn.

4.9.2 Analyse

- 195 Een profiel wordt gedefinieerd door drie parameters: de downloadsnelheid, de uploadsnelheid en het volume. De definitie van een eigen profiel is een profiel dat in één of meerdere van deze drie parameters afwijkt van de profielen in de gemeenschappelijke pool.⁷¹ Het is bijvoorbeeld mogelijk dat een begunstigde zou opteren voor een trage snelheid met betrekking tot het breedbandaanbod maar met een ongelimiteerd volume aan een lagere prijs als bij zijn concurrenten. Dit profiel zou dan geschikt zijn voor gebruikers die veel bestanden downloaden of gebruik maken van diensten voor het streamen van muziek of video (bijv. Spotify, Youtube)..
- 196 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Tecteo wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in paragraaf 991:

"De dienst voor doorverkoop van abonnements [moet]: [...] het mogelijk maken zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. In de EuroDOCSIS-technologie wordt de engineering van het netwerk sterk beïnvloed door de aangeboden maximumsnelheid. Bijgevolg zou het onevenredig zijn om hogere snelheden te bepalen dan de hoogste snelheid aangeboden in de retailaanbiedingen van de SMP-operator. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen. [...]."

⁷⁰ « De Begunstigde kan andere profielen vragen met betrekking tot de snelheid. »

⁷¹ Ter verduidelijking: een niet door Tecteo aangeboden downloadsnelheid gecombineerd met een niet door Tecteo aangeboden downloadvolume komt overeen met één (1) afwijkend profiel.

- 197 Tecteo heeft tijdens een vergadering zijn bezorgdheid geuit voor wat betreft het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Tecteo aanzienlijk bemoeilijken.
- 198 Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft de VRM aan de mogelijkheid gedacht om een pool te creëren, bestaande uit alle bestaande retailprofielen van Tecteo (de historische nog actieve en de actuele verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool staan.
- 199 Tecteo legt uit dat de profielen die toegankelijk zullen zijn voor de begunstigden de vijf gecommercialiseerde profielen zijn voor de particuliere klanten die dateren van 20/02/2013 en die binnenkort zullen worden gewijzigd. Deze nieuwe profielen zullen degene zijn die ter beschikking worden gesteld van de begunstigden. Tecteo meent dat het cruciaal is om het aantal profielen te beperken en dat het niet mogelijk is om historische profielen toe te voegen omdat nog geen enkele commerciële referentie klaar is en deze profielen geleidelijk aan zullen worden teruggetrokken. Tussentijdse profielen zijn niet mogelijk omdat er geen overeenkomstige retailprijs bestaat.
- 200 Wat betreft de toevoeging van profielen in een beperkte pool, vraagt Tecteo zich af hoe een dergelijke willekeurige keuze zal worden gemaakt, overwegende dat geen enkele procedure werd vastgelegd. Tecteo wenst dus als enige verantwoordelijk te zijn voor het bijhouden van de lijst van profielen.
- 201 Tecteo bepaalt dat het zijn profielen vrij kan aanpassen of terugtrekken maar deze bepaling is niet in overeenstemming met de verplichtingen die op Tecteo rusten zoals opgelegd door de CRC-beslissing: indien een profiel gebruikt wordt door een begunstigde, dan moet Tecteo tenminste de voorziene termijn van zes maanden voor een aanpassing van het referentieaanbod respecteren⁷². Deze aanpassing kan pas doorgevoerd wanneer de VRM het voorstel van Tecteo heeft kunnen analyseren,

⁷² Overeenkomstig §1048 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "De VRM beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoop aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. De VRM is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoop aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband."

eventueel mits een raadpleging van de sector. Tecteo zal dus zijn referentieaanbod overeenkomstig moeten aanpassen waarbij het duidelijk moet zijn dat hij niet van de ene dag op de andere kan beslissen om de door hem gebruikte profielen stop te zetten of aan te passen.

- 202 Mobistar argumenteert dat er in de DOCSIS-standaard geen beperking staat op het aantal profielen en Tecteo verklaart ook niet waarom een dergelijke beperking noodzakelijk is. Mobistar vraagt daarom dat in acht extra profielen voorzien wordt: de vier huidige profielen van het Mobistar aanbod en vier oudere profielen van het Mobistar-aanbod. Deze acht profielen komen bovenop alle bestaande (gepromote en historische) profielen van Tecteo.
- 203 Om al deze profielen te beheren, biedt Mobistar aan om zelf de “modem configuration files” te beheren voor zijn eigen DOCSIS modem via de TFTP server. Er moet dan wel overleg komen tussen Tecteo en Mobistar over de vorm van dergelijke “configuration files”.
- 204 Een combinatie van eigen profielen met een pool van breedbandprofielen biedt de optimale oplossing voor de bezorgdheden van Tecteo en Mobistar: enerzijds heeft Mobistar toegang tot een aantal profielen en anderzijds blijft het aantal te controleren profielen toch beheersbaar voor Tecteo. De VRM beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Tecteo (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).
- 205 Een historisch profiel is een profiel dat in het verleden gecommmercialiseerd werd en tegenwoordig nog slechts in stand wordt gehouden voor bestaande klanten, die niet willen migreren naar andere profielen. De parameters van dit historisch profiel bestaan daarom nog wel op technisch niveau maar zijn onvindbaar in de commerciële aanbiedingen van Tecteo. Het zou echter discriminerend zijn wanneer de begunstigden geen toegang krijgen tot een profiel dat wel nog gebruikt wordt door de retailklanten van Tecteo.
- 206 Het is onmogelijk om te voorspellen welke diensten er nog zullen ontwikkeld en aangeboden worden, waardoor het kan zijn dat twee eigen profielen en/of vijf

gemeenschappelijk profielen in de toekomst onvoldoende blijken. Volgens § 1034 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, kan de VRM *“het referentieaanbod op eigen initiatief en te allen tijde (...) wijzigen zodat het de ontwikkeling van de aanbiedingen van de SMP-operator en de verzoeken van de alternatieve operatoren erin kan laten verwerken.”* De VRM kan dus later het aantal eigen en/of gemeenschappelijke profielen aanpassen aan de concurrentienoden van de markt indien dit noodzakelijk zou blijken.

4.9.3 Conclusie

207 De VRM heeft aan de sector gevraagd om zich uit te spreken over zijn voorstel aangaande de verhoging van het aantal bruikbare profielen door de inclusie van de historische nog actieve profielen van Tecteo. Tecteo heeft te kennen gegeven dat hij dit aantal wou verminderen, terwijl Mobistar gevraagd heeft om dit aantal nog te verhogen. De VRM acht hiermee dat het een redelijke oplossing en een goed compromis gevonden heeft tussen deze visies, rekening houdende met de noodzaak voor de begunstigde om te kunnen differentiëren overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing. De VRM beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Tecteo (zowel de profielen die gecommercialiseerd worden als de historische).

208 De VRM benadrukt opnieuw dat Tecteo de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.

4.10 Ontbrekende delen

4.10.1 Probleemstelling

209 Een referentieaanbod moet alle nodige informatie (zoals alle operationele en technische voorwaarden, maar ook alle rechten en plichten voor beide partijen)

bevatten voor de begunstigden zodat zij met zekerheid weten aan welke voorwaarden moet voldaan worden voor het kunnen afnemen van de diensten⁷³.

- 210 Mobistar vindt dat het referentieaanbod van Tecteo de installatieprocedure voor nieuwe klanten onvoldoende gedetailleerd beschrijft. Mobistar vraagt een duidelijke procedure met alle uitzonderingen en met duidelijk aangeduide verantwoordelijkheden en verwachtingen van elke partij (bijvoorbeeld: hoe worden de afspraken met eindklanten georganiseerd? Hoe zullen de installateurs rapporteren dat de installatie compleet is?).
- 211 Ook voor het certificeren van zijn technici vraagt Mobistar zo snel mogelijk alle details van de certificatieprocedure, de timing en de inhoud van de certificatie (en eventueel de kosten). Een duidelijke definitie van de kennis en know-how die gecertificeerd wordt, moet voorhanden zijn.
- 212 Een ander ontbrekend element volgens Mobistar is een fall-back procedure in geval dat het IT-systeem in panne valt.
- 213 Voorts volgens Mobistar, is de (de)activatieprocedure onduidelijk. De schema's en de uitleg ervan zijn niet gedetailleerd genoeg om te begrijpen hoe de provisioning of (de)activatie van een klant wordt gedaan.

4.10.2 Analyse

- 214 In de reactie op de openbare raadpleging zegt Tecteo dat de ontbrekende elementen pas later zullen aangevuld worden⁷⁴. De VRM heeft dus geen bijkomende informatie gekregen en herhaalt bij deze, een niet-exhaustieve, lijst van elementen die ontbreken.

⁷³ Artikel 9, tweede lid, van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van de elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37 stelt: "2. In het bijzonder wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kunnen de nationale regelgevende instanties van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn, en waarin een beschrijving wordt gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven. De nationale regelgevende instantie kan onder meer eisen dat een referentieofferte wordt gewijzigd om uitvoering te geven aan de uit hoofde van deze richtlijn opgelegde verplichtingen."

⁷⁴ Tecteo zal de nodige documenten verstrekken zodra de technische oplossing nauwkeurig zal zijn vastgelegd (wat nog niet het geval is aangezien er nog steeds technische onzekerheden bestaan).

215 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat het referentieaanbod "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen⁷⁵. In die zin vindt de VRM dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht de VRM dat Tecteo de volgende ontbrekende elementen verschaft:

215.1 Network connections and configurations

Dit document beschrijft hoe de begunstigde connecteert met het kabelnetwerk en hoe de netwerkverbindingen voor de verschillende diensten, die de kabeloperator aan de begunstigde aanbiedt, moeten gebeuren.

215.2 DTV network descriptions – AV Formats, Services, SI-SPI scheme

Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn hardwareleverancier de noodzakelijke specificaties te geven voor een eigen TV-decoder die compatibel is met het kabelnetwerk. In het document wordt beschreven welke types van video/audio streams getransporteerd worden op het netwerk, hoe die gecodeerd (MPEG 2/4, bandbreedtes, ...) en versleuteld (CAS EMM/ECM) worden en hoe de streams geordend worden in digitale kanalen (DVB SI/PSI streams). Dergelijk document bestaat reeds aangezien de kabeloperator dergelijke specificaties aan zijn eigen hardwareleverancier moet geven.

215.3 Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

Dit document beschrijft welke internetprofielen beschikbaar zijn voor de klanten van de begunstigde en welke configuratiebestanden ingeladen worden in de modem van die klanten. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde

⁷⁵ Paragraaf §941 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigten een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifaire voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discriminatieverplichting en de eerbiediging van de tarifaire verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."

toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

215.4 Specification for Cable Modem Provisioning

Dit document beschrijft hoe een modem geïnstalleerd wordt op het kabelnetwerk. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

215.5 Web Application – description of XML content

Dit document beschrijft hoe een begunstigde toegang krijgt tot de webapplicatie van de kabeloperator (SOAP/Restfull, HTTP or FTP,...) en welk berichtformaten er gebruikt worden.

215.6 Device Monitoring & Management

Dit document beschrijft in welke toepassingen er voorzien wordt door de kabeloperator om de begunstigde toe te laten de modem en de TV-decoder bij de klant thuis op te volgen en te beheren.

- 216 Naast deze elementen, moet Tecteo ook alle noodzakelijke operationele elementen die ontbreken voort uitwerken. Zonder bovenstaande informatie kan een begunstigde niet inschatten aan welke voorwaarden hij moet voldoen en of deze voorwaarden redelijk zijn alvorens hij het contract tekent. Dit tekort aan informatie is in tegenspraak met §933 van de CRC-beslissing⁷⁶ dat specifiek stelt dat alle technische beperkingen moeten gespecificeerd worden in het referentieaanbod.
- 217 Daarenboven vertraagt een dergelijke beperking de toegang tot het netwerk voor de begunstigden aanzienlijk omdat zij pas laat in het onderhandelingsproces kunnen controleren of hun bestaande decoders en modems aan de door Tecteo gestelde voorwaarden voldoen.

⁷⁶ "De operator met een sterke machtspositie moet in zijn referentieaanbod eveneens bepalingen opnemen in verband met de technische beperkingen en de migratie van de eindgebruikers: Alleen technische beperkingen, die uitdrukkelijk moeten worden gepreciseerd en die te wijten zijn aan de gebruikte apparatuur of aan de betreffende versie ervan, mogen door de operator met een sterke machtspositie in aanmerking worden genomen."

4.10.3 Conclusie

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

4.11 Detailopmerkingen over het referentieaanbod

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

4.11.1 Operationele aspecten

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
1.	4.1 Traitement des commandes van de Main Body, Appendix 5 : LoA & Annex 4.1.2 « Voor elke bestelling geplaatst door de Begunstigde bij Tecteo, moet de Begunstigde op voorhand vanwege de Eindklant een brief tot toestemming ("IOA") ontvangen waarvan de inhoud als bijlage wordt verstrekt, naar behoren ondertekend en gedateerd, en waarvan hij een kopie bij zijn bestelling voegt. In het geval dat het een actieve klant van Tecteo betreft, moet de toestemmingsbrief het nummer van de klant van Tecteo vermelden.. »	§ 902 van de CRC-beslissing stelt dat : <i>“De begunstigde zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om toegang tot het digitale platform te doen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de begunstigde worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde). Het dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.”</i> Het is dus duidelijk dat de eindklant op een eenvoudige (elektronische) manier zijn bestelling moeten kunnen plaatsen bij de begunstigde. § 903 van de CRC-beslissing beperkt deze vrijheid enigszins. Deze bepaling vraagt immers een uitdrukkelijke en schriftelijke vastgelegde toestemming van de eindgebruiker. Het is echter belangrijk om de context van deze bepaling goed te schetsen. Die is immers gecreëerd om te verhelpen aan een specifieke problematiek, zijnde slamming. Dit is de overschakeling van één operator naar een andere zonder dat de eindgebruiker daar een uitdrukkelijke voorafgaande toestemming voor heeft gegeven. De bepaling heeft als doel de consument te beschermen en in dat opzicht is het dus belangrijk dat de begunstigde	Overeenkomstig de CRC-beslissing moet Tecteo verduidelijken dat het toestemmingsformulier elektronisch kan worden bekomen (e-mail, inschrijving op de website van de begunstigde). Het is dus niet noodzakelijk dat de begunstigde elke keer een LoA stuurt naar Tecteo wanneer hij een bestelling plaatst. De begunstigde moet enkel in het geval van problemen kunnen aantonen dat hij over de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker beschikt. De VRM wil benadrukken dat indien een klant van een begunstigde na een bepaalde termijn naar Tecteo wil overstappen, een zelfde niet-discriminatoire procedure moet toegepast worden.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
		beschikt over de schriftelijke toestemming van de eindgebruiker. Zo beschikt de begunstigde over een bewijs dat er wel degelijk een vraag naar de overdracht van diensten is geweest. De enige verplichting die uit deze bepaling vloeit, is dus dat de begunstigde over een schriftelijke toestemming moet beschikken. Het verplicht de begunstigde daarentegen niet om deze toestemming in elk geval a priori te versturen naar de SMP-operator van wie hij diensten afneemt. Een dergelijke interpretatie zou een grote beperking zijn voor wat betreft de vlotheid van operationele processen en zou de bestelprocedure tussen de begunstigde en Tecteo op niet noodzakelijke wijze vertragen.	
2.	Main body document §4.1.2 « <i>De activering van de Eindklant zal rechtstreeks aan de Begunstigde worden gefactureerd, ook wanneer de activering niet volledig kon worden verwezenlijkt binnen de overeengekomen termijn wegens redenen die niet met Tecteo te maken hebben. De Begunstigde zal een nieuwe aanvraag moeten indienen voor de activering.</i> »	Tecteo bepaalt dat de begunstigten een activatievergoeding moeten betalen, ook indien de activatie niet kon uitgevoerd worden wegens redenen die niet aan Tecteo lagen. Mobistar interpreteert de sectie als dat Tecteo ook de facturatie zal starten na een niet-afgewerkte activatie. Het is redelijk en proportioneel dat Tecteo een eenmalige activatievergoeding vraagt als compensatie voor een éénmalige, onnodige verplaatsing. Het zou niet redelijk zijn indien Tecteo ook al de facturatie van de dienst zou starten alhoewel noch de eindklant, noch de begunstigde kan genieten van de dienst.	Het referentieaanbod van Tecteo moet zodanig verduidelijkt worden dat de facturatie pas start nadat de activatie voltooid is, zelfs indien een aanvraag voor activatie niet kon voltooid worden wegens redenen buiten de verantwoordelijkheid van Tecteo.
3.	Main body document Point 4.5.1.3 – Maintenance programmée	Tecteo stelt voor om de begunstigten minimum één dag vroeger dan zijn eigen retailklanten, op de hoogte te brengen van werken op zijn netwerk waardoor de gebruikers van dat netwerk tijdelijk geen diensten kunnen krijgen. Belgacom reageert hierop dat een	Tecteo zal de begunstigten minimum 48u op voorhand verwittigen en het zal de betreffende sectie in zijn referentieaanbod

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	« Voor het beheer, het onderhoud en de reparatie van het netwerk van Tecteo zijn soms werkzaamheden nodig die een onderbreking van de dienst teweeg brengen voor sommige klanten. In het geval dat Tecteo een dienstonderbreking verwacht en zijn klanten daarover op voorhand inlicht, zal Tecteo eveneens de Begunstigde inlichten ten minste een (1) Werkdag voordat het zijn eigen klanten informeert, zodat hij de Eindklanten op de hoogte kan brengen. Dienstonderbrekingen voor de door Tecteo geplande en aangekondigde werkzaamheden mogen niet worden beschouwd als een panne en elke melding van panne door de Begunstigde	waarschuwingstermijn van één dag te kort is en dat dit minimum 48u zou moeten zijn. Het voorbereiden van een dergelijke communicatie omvat verscheidene stappen: opstellen van inhoud, vertaling in de landstalen, goedkeuring door het verantwoordelijk management, selectie van de geadresseerden,... Deze stappen kunnen niet voltooid worden binnen één werkdag. De VRM vindt het daarom redelijk dat Tecteo zijn begunstigen minimum 48u op voorhand verwittigd zodat zij voldoende tijd hebben om hun communicatie voor te bereiden.	overeenkomstig aanpassen.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	<i>in een gelijkaardig geval zal door Tecteo worden behandeld als een foutieve melding van panne. »</i>		
4.	De kabeloperator moet voldoende transparantie geven over hoe er met vragen voor legale interceptie en melding van fraudegevallen wordt omgegaan	De begunstigde moet op transparante wijze op de hoogte zijn van deze procedures zodat de begunstigde zijn wettelijke verplichtingen kan nakomen.	De kabeloperator moet de begunstigde voldoende inlichten.

4.11.2 Bijlage 'General Terms & Conditions'

220 Mits naleving van de volgende opmerkingen aanvaardt de VRM de algemene voorwaarden van Tecteo. De randopmerkingen en bedenkingen die Tecteo zelf nog heeft gemaakt bij de tekst moeten verwijderd worden in het finale document. Verdere wijzigingen aan deze algemene voorwaarden zullen aan de VRM moeten voorgelegd worden overeenkomstig de bepalingen van de CRC-beslissing⁷⁷ en het Mediadecreet⁷⁸.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
5.	3.2 Conclusion, entrée en vigueur et durée du contrat	Door de opzeggingsmogelijkheid van het contract te verbinden aan de oorspronkelijke ondertekeningsdatum	Tecteo moet erin voorzien dat het contract mits naleving van

⁷⁷ Zie §§ 855, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁷⁸ Overeenkomstig artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	«De dienst wordt ter beschikking gesteld van de Begunstigde voor een onbepaalde duur. De Begunstigde kan vervolgens het Contract stopzetten na Tecteo daarover te hebben ingelicht via aangetekende brief ten minste drie (3) maanden voor de dag van verjaring van de ondertekening van het Contract. »	van de overeenkomst beperkt Tecteo de concurrentie op een niet noodzakelijke wijze. De VRM ziet niet in waarom de mogelijkheid tot opzeggen slechts eenmaal per jaar kan plaatsvinden indien een opzegging voldoende op voorhand aangekondigd wordt. In dat opzicht lijkt het de VRM redelijk om te werken met een opzeggingsperiode van drie tot zes maanden.	een redelijke notificatieperiode door de begunstigde opgezegd kan worden.
6.	5.1 Obligations du bénéficiaire « In het licht van de interventies vereist vanwege Tecteo, deelt de Begunstigde te goeder trouw aan Tecteo, op diens eerste verzoek en op exhaustieve wijze, alle informatie mee die nodig is opdat Tecteo de Diensten zou kunnen verstrekken »	De VRM begrijpt dat Tecteo de efficiëntie van de operationele processen probeert te verhogen door te vragen aan de begunstigde om vanaf het begin alle nodige informatie te voegen bij een verzoek om een handeling te ondernemen. Het moet in dat geval echter wel duidelijk zijn wat alle benodigde informatie inhoudt. Het referentieaanbod moet zo transparant mogelijk zijn en dergelijke bepalingen mogen niet leiden tot onnodige vertragingen doordat het voor de begunstigde niet duidelijk is welke informatie er van hem verwacht wordt.	Tecteo moet verduidelijken welke specifieke informatie het van de begunstigde verwacht en dat in het referentieaanbod opnemen.

4.11.3 Probleemstelling over verschillende punten in de annex en de appendices

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
7.	Appendix 5 : LoA «In het geval dat het een	De VRM vindt deze vraag van Tecteo onredelijk. Deze vraag vormt een drempel voor een nieuwe operator en ligt	Deze zin moet verwijderd worden uit de tekst en uit het voorbeeld

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	<i>actieve klant van Tecteo betreft, moet de toestemmingsbrief het nummer van de klant van Tecteo vermelden. »</i>	niet in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader ⁷⁹ . Weinig personen hebben immers het klantnummer van hun telecomprovider bij de hand waardoor het inschrijven van een eindklant op het product van een begunstigde moeilijker wordt. Volgens de VRM is een handtekening van de eindklant in combinatie met de andere gevraagde gegevens voldoende ter bevestiging van zijn toestemming.	van een LoA dat zich in dezelfde bijlage bevindt aangezien dit het overstappen van operator zou bemoeilijken. De alternatieve operator kan in kader van installatieaanvraag facultatief het klantnummer geven om bepaalde situaties te verduidelijken.
8.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §4.1.2: « Een bestelling voor activering van Eindgebruikersdiensten zal pas worden aanvaard wanneer de Eindklant geen uitstaande facturen meer heeft bij Tecteo voor de dienst van analoge televisie. Deze voorwaarde is vereist want de enige manier om de dienst van analoge televisie stop te zetten is om de verbinding fysiek te onderbreken, waarbij alle andere Eindgebruikersdiensten van gelijk welke operator ook zouden worden »	Tecteo bepaalt dat er geen activaties zullen worden uitgevoerd bij klanten die nog openstaande facturen zouden hebben bij hen. Mobistar gaat niet akkoord met deze stelling. Deze clausule is onredelijk want ze belemmert de concurrentie. De begunstigden zijn geen betrokken partij bij de discussies over dergelijke openstaande facturen en moeten dus vrij deze klanten kunnen verwerven. Tecteo beschikt trouwens over voldoende middelen om deze klanten toch nog aan te zetten tot betaling zonder dat dit een impact moet hebben op een begunstigde en de concurrentie verstoort.	Deze clausule moet verwijderd worden uit het referentieaanbod van Tecteo.

⁷⁹ Zie artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	<i>onderbroken. »</i>		
9.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §3.1.1: <i>« Tecteo is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de steun en het onderhoud van de webtoepassing. In sommige gevallen kan het voor deze werkzaamheden nodig zijn om de webtoepassing buiten dienst te stellen. Indien de webtoepassing een onderhoud moet krijgen dat kan worden gepland en dit plaatsvindt binnen een Werkdag, zal Tecteo de Begunstigde hierover inlichten ten minste 5 Werkdagen op voorhand. »</i>	Tecteo specificeert dat het onderhoud van de webapplicatie kan plaatsvinden tijdens de werkuren. Voor Mobistar is dit onaanvaardbaar omdat dit een directe impact heeft op hun klantenwerving. Het is redelijk om te verwachten dat geplande onderhoudswerken enkel uitgevoerd worden buiten de werkuren De paragraaf van Tecteo belemmert de concurrentie omdat de webapplicatie gebruikt wordt tijdens het klantenwervingsproces om te controleren of een klant toegang heeft tot een bepaalde dienst. Indien deze tool enkele uren niet zou werken, zij het door een storing of door een gepland onderhoud, dan kan de eindklant van de begunstigde geen bestellingen, lijkt het alsof er een slechte dienstverlening door de begunstigde geleverd wordt en zal het imago van de begunstigde aangetast worden. Met andere woorden, de klantenwerving valt tijdelijk stil omdat de begunstigde niet beschikt over de benodigde informatie. Ter vergelijking, bij andere netwerkinfrastructuren gebeuren dergelijke onderhoudswerken ook 's nachts of op zondag om de impact op de klant zo klein mogelijk te houden. Bijgevolg vindt de VRM dat het referentieaanbod van Tecteo moet aangepast worden.	Tecteo moet zijn referentieaanbod aanpassen zodat alle geplande onderhoudsbeurten van de webapplicatie die een directe impact hebben op de eindgebruikers van de begunstigten buiten de werkuren plaats vinden.
10.	Belgacom stelt in zijn reactie dat er een duidelijk onderscheid moet komen tussen elementen die behoren tot het analoge aanbod en elementen die behoren tot het digitale	De vraag van Belgacom past binnen de transparantieverplichting waardoor Tecteo een duidelijk referentieaanbod dient uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die voor hem relevant zijn⁸⁰. Indien een begunstigde dus enkel analoge zenders wil of mag afnemen, dan moet dit mogelijk zijn zonder dat hij extra betaalt voor eventueel meegeleverde	Tecteo moet in zijn referentieaanbod een lijst toevoegen van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.

⁸⁰ §§ 847, 929 en 1032 van de CRC-beslissing : "Het referentieaanbod dient de begunstigten in staat te stellen enkel die verrichtingen te kopen die ze nodig hebben."

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	aanbod.	digitale kanalen. De VRM wil daarom dat er een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen de analoge diensten en de toegang tot het digitale platform. Omwille van transparantie vraagt de VRM dat Tecteo in zijn referentieaanbod een lijst toevoegt van de bijlages of onderdelen van bijlages, die betrekking hebben op het analoge aanbod.	
11.	Annexes spécifications techniques et procédures opérationnelles §4.2 et 4.3: « In het geval het een wijziging betreft inzake de verandering van installatiedatum die is gepland binnen de 24 uur (Werkdagen) voor de geplande installatiedatum, zal het tarief voor "Wijziging van een verzoek om activering binnen 24 uur voor de geplande interventiedatum" van toepassing zijn. » "In het geval het een annulering betreft binnen de 48 uur (Werkdagen) voor de geplande installatiedatum, zal het tarief voor "Annulering van een verzoek om activering binnen 48 uur voor de geplande interventiedatum"	Tecteo stelt dat hij een vergoeding zal vragen indien een installatieaanvraag wordt aangepast binnen de 24u voor de effectieve installatie of geannuleerd binnen de 48u voor de installatie. Belgacom vindt dat beide timers 24u moeten zijn om het risico over discussie omtrent de toepassing van de juiste timer te vermijden. Daarenboven passen zowel Belgacom als Telenet dezelfde timer toe in hun respectievelijke referentieaanbiedingen. De VRM ziet geen reden voor een gedifferentieerde waarschuwingstermijn tussen een aanpassing en een annulatie. Tenslotte heeft in beide gevallen, Tecteo nog geen werken moeten uitvoeren om de bestelling te installeren waardoor de schade in beide gevallen hetzelfde blijft. Daarenboven beschikt Tecteo over de mogelijkheid om overcapaciteit te compenseren bij voorspellingen voor de volgende maanden. De VRM vindt dat er voldoende evenwicht in het referentieaanbod bestaat en dat het voorstel van Tecteo dus niet gerechtvaardigd is.	Tecteo moet de annulatietermijn van 48u aanpassen naar 24u.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	<i>van toepassing zijn. »</i>		

5 Operationele procedures

5.1 De uitwerking van de operationele processen

5.1.1 Inleiding

- 221 Uit de reacties op de openbare raadpleging blijkt dat er bij de potentiële afnemers van het wholesaleaanbod van de kabelmaatschappijen veel onduidelijkheid en bezorgdheid heerst over hoe de operationele processen door de kabeloperatoren zullen uitgewerkt worden. Onder operationele processen worden verstaan alle interne processen van de kabeloperator en begunstigde en elke wisselwerking tussen de kabeloperator en die begunstigde die noodzakelijk zijn vanaf de vraag van een eindgebruiker van een begunstigde voor een product tot de installatie van dat product inclusief facturatie en reparatie.
- 222 Door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 zijn er verplichtingen betreffende efficiënte en niet-discriminerende behandeling van bestellen en verstrekken van toegang tot het kabelnetwerk van toepassing op de kabeloperator. Bovendien is Tecteo ook verplicht om toegang te verlenen tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om te zorgen voor eerlijke concurrentie bij het leveren van diensten⁸¹.
- 223 Een belangrijk onderdeel van het succes van een onderneming ligt in de klantenervaring: een tevreden klant komt vaak terug, terwijl een ontevreden klant vaak niet terugkomt.⁸² Het is voor de begunstigde van het wholesaleaanbod dus van fundamenteel belang dat dit stadium vlekkeloos verloopt.
- 224 Een alternatieve operator die te maken krijgt met operationele problemen waartegen hij niet of in heel beperkte mate kan optreden, loopt het gevaar een belangrijk nadeel op te lopen binnen zijn handelsactiviteit. Zo zal immers een eindklant die te maken krijgt met een lange wachttijd en met problemen bij de installatie van zijn lijn, deze inefficiëntie *de facto* toeschrijven aan de alternatieve operator (diegene waarmee hij een contract wil sluiten of reeds heeft gesloten), zelfs wanneer deze inefficiëntie het

⁸¹ Overeenkomstig sectie 6.3.1.1.3, 6.4.1.1.2 6.5.1.2.3 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁸² Zelfs wanneer een klant tevreden is, bestaat er nog altijd een gevaar dat deze van operator verandert. Het is echter redelijk te denken dat dit risico klein is, in elk geval kleiner dan wanneer een klant ontevreden is. De kans dat een ontevreden klant van operator verandert ligt immers dicht bij 100% op voorwaarde dat hij geen belemmeringen ondervindt om te vertrekken.

resultaat is van een verslechtering van de wholesaledienstverlening van de kabeloperator. De klant is zich namelijk niet noodzakelijk bewust van de reglementaire procedures die ingesteld zijn om zijn operator in staat te stellen op de Belgische markt aanwezig te zijn (bv. de verplichting tot doorverkoop in hoofde van de kabeloperator). Bovendien is enkel de alternatieve operator juridisch aansprakelijk tegenover zijn klant; in geval van klachten is de klant verplicht zich te wenden tot de alternatieve operator met wie hij een contract heeft gesloten. Om het concurrentievoordeel te beletten dat de kabeloperator kan trekken uit de verslechtering van de toegang tot de gereguleerde wholesaleaanbiedingen, moet er dus voor worden gezorgd dat de verplichtingen tot non-discriminatie en transparantie ook nageleefd worden.

- 225 De producten, de marktpositie en de investeringen van de alternatieve operatoren hangen in zeer ruime mate af van de kwaliteit van de toegangsdienst die de operator met een sterke machtspositie aan de alternatieve operator aanbiedt. Het is belangrijk om te benadrukken dat de limiet inzake efficiëntie van de alternatieve operatoren rechtstreeks afhankelijk is van de kwaliteit van de operationele processen van de wholesaleaanbiedingen. De kwaliteit van de diensten die de kabeloperator levert is immers rechtstreeks waarneembaar door de klant zelf. Daarbij kan de klantenervaring bijvoorbeeld een doorslaggevend element zijn in de strategische marketingdoelstellingen van elke operator.
- 226 Een alternatieve operator moet zijn strategie kunnen richten op elementen die in ruime mate afhankelijk zijn van de kwaliteit van de toegangsdiensten, zoals de klantenervaring of de betrouwbare toekenning van Service Level Agreements (SLA's) aan zijn klant, wanneer hij zich op de gereguleerde wholesaleaanbiedingen van de kabeloperator baseert. In dat perspectief is de ontwikkeling van goed functionerende operationele processen voor wholesalediensten noodzakelijk om de concurrentie te stimuleren.
- 227 Gezien de beperkte ervaring die de kabeloperatoren hebben met het organiseren van dergelijke processen en da vaak beperkte mate van detaillering van hun referentieaanbiedingen aangaande deze processen, wil de VRM vooreerst door middel van de secties 5.1.2 tot en met 5.1.9, algemene richtsnoeren aanreiken betreffende de inhoud van de geïdentificeerde processen en de wijze waarop deze verschillende processen zouden moeten verlopen. Tecteo moet, rekening houdende

met deze richtlijnen, deze operationele processen zoals hieronder opgesomd, behandelen in zijn referentieaanbod.

- 228 Vervolgens worden de problemen met activatie en het demarcatiepunt, de migratieprocedure, de massamigratieprocedure en de volumes voor installatie behandeld en worden de nodige maatregelen opgelegd.

5.1.2 Eligibiliteit

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

5.1.3 Bestelling valideren

- 232 De validatie van de bestelling is de tweede fase waarin de aanvraag van de klant officieel wordt gemaakt. De klant en de alternatieve operator komen met elkaar overeen wat het bestelde product is en de klant verklaart formeel aan de alternatieve operator zijn wil om met hem een contract af te sluiten.
- 233 Om de validatie uit te voeren worden via een IT-interface een reeks inlichtingen aan de kabeloperator verstrekt die het mogelijk maken om de kabelaansluiting van de klant en het gewenste product gemakkelijk en eenduidig te identificeren. Het validatieantwoord moet ondubbelzinnig zijn zodat de alternatieve operator voldoende inzicht heeft in het verdere verloop van de behandeling van de bestelling die door de kabeloperator zal worden uitgevoerd.

- 234 Indien het niet mogelijk is het gewenste product op dat adres te leveren, dan moet dit voldoende gedetailleerd worden en gebaseerd zijn op niet-discriminerende redenen die te maken hebben met de relatie tussen de kabeloperator en de alternatieve operator (bv. een onbetaalde factuur van de consument aan de kabeloperator mag de migratie van deze klant naar een begunstigde niet in de weg staan).
- 235 Waar technisch mogelijk moeten er door de kabeloperator, voorafgaand aan de installatie, testen worden uitgevoerd betreffende de mogelijkheid tot het uitvoeren van het bestelorder om alle bijkomende termijnen te vermijden die onder andere kunnen worden veroorzaakt door de noodzaak van een extra interventie.
- 236 Wanneer een bezoek van een technicus van de kabeloperator aan de eindklant nodig is voor de levering van het wholesaleaanbod, dan moeten de datum en het daadwerkelijke bezoek worden bepaald met evenveel flexibiliteit en efficiëntie als voor de retaildiensten van de kabeloperator; daarbij moet een perfecte transparantie worden gegarandeerd ten aanzien van de eindklant en van de alternatieve operator (bv. de klant een redelijke tijd voor het bezoek verwittigen om zeker te zijn dat hij aanwezig zal zijn, bij afwezigheid op de geplande datum een bericht achterlaten dat men is langs geweest, in de mogelijkheid voorzien voor een alternatieve operator om de geplande datum van een bezoek te kunnen verplaatsen, ...). De datum van de interventie moet via een geautomatiseerde interface kunnen bevestigd, aangepast of geannuleerd worden.

5.1.4 Installatie

- 237 De installatie is de derde fase, waarin de werkelijke installatie wordt uitgevoerd op de gevraagde lijn. Dat proces omvat bijvoorbeeld de aansluiting op het netwerk en de installatie en de configuratie van de toegangsuitrustingen⁸³. In sommige situaties is een interventie ter hoogte van de communicatieapparatuur van de kabeloperator die geïnstalleerd is in de lokalen van de kabeloperator (centrales of straathoek) voldoende. In andere gevallen moet de technicus een deel van zijn interventie bij de klant uitvoeren. De technicus moet in dat geval dus de klant thuis bezoeken. Deze

⁸³ Aansluiten van kabel aan TV en programmeren van de zenders voor wat analoge TV betreft; instellen van gebruikersgegevens en paswoorden, initialisatie van settopbox voor wat digitale TV betreft, aansluiten/configureren routers/modems, pc's/tablets/enz, account, logins en paswoorden aanmaken voor breedbandinternet, enz.

interventies moeten op niet-discriminerende wijze (dezelfde dagen en uren) gebeuren voor wat betreft de retailafdeling als de wholesaleafdeling.

- 238 In uitvoering van de toegangsverplichting zou elke lijninstallatie moeten overeenstemmen met wat bij de bestelling gespecificeerd is en operationeel moeten zijn op het ogenblik van de levering zonder dat daarbij vanwege de kabeloperator nog andere interventies nodig zijn, zoals herstellingen.
- 239 Indien er een bezoek van een technicus van de kabeloperator noodzakelijk is bij de klant van de alternatieve operator om bijvoorbeeld een kabelaansluiting te voorzien, dan moet die technicus correct de merknaam van de betrokkenen alternatieve operator vermelden in de contacten met de klanten.
- 240 Het is belangrijk dat deze interventies tot een minimum worden beperkt, want ze worden door de klant als zeer storend ervaren: vaak moet de eindklant een halve dag vakantie nemen om de installateur binnen te laten, zonder de mogelijkheid om het huis te verlaten omdat hij niet weet op welk uur de interventie gepland is. Indien er bijvoorbeeld twee interventies nodig zouden zijn bij een eindklant, bijvoorbeeld één voor de installatie van een NIU (verantwoordelijkheid Tecteo) en één voor de verdere ontwikkeling van de binnenhuisinstallatie (verantwoordelijke begunstigde), vindt de VRM het redelijk dat Tecteo en de begunstigde te goeder trouw proberen samen te werken om deze twee interventies te combineren tot één enkele afspraak. Deze oplossing is des te meer gewenst en haalbaar wanneer Tecteo en de begunstigde gebruik maken van dezelfde onderaannemer die installaties uitvoert voor Tecteo en de begunstigde. Een dergelijke installateur kan dan bijvoorbeeld eerst de NIU installeren en vervolgens de binnenhuisinstallatie afwerken. Het combineren van interventies bespaart werkingskosten voor zowel Tecteo als de begunstigde en is efficiëntieverhogend, gezien de verplaatsingskosten voor dergelijke interventies dan kunnen gedeeld worden tussen Tecteo en de begunstigde.

5.1.5 Activatie van de dienst

- 241 Sterk gerelateerd aan de installatie is de activatie van de dienst. Hierbij wordt er gecontroleerd of de consument voldoet aan de voorwaarden van de dienst waarna de dienst gestart wordt voor die bepaalde consument. Deze activatie is specifiek voor het

product dat de consument afneemt. Het analoge aanbod heeft geen specifieke activatie nodig omdat de signalen voor analoge TV altijd beschikbaar zijn op de kabel. Indien de installatie correct is uitgevoerd, kan de klant zonder verdere acties van Tecteo of de begunstigde analoge TV kijken. Het digitale aanbod en het breedbandaanbod moeten geactiveerd worden alvorens de consument kan genieten van deze diensten omdat deze diensten via een aantal controlesystemen (zoals bv. het CAS-systeem) verlopen. Eenmaal de activatie al deze controlesystemen heeft doorlopen, kan de klant genieten van zijn digitale TV en breedband.

5.1.6 Facturatie

242 Facturatie slaat op de facturering van de diensten die de kabeloperator aan de alternatieve operatoren verstrekt. Er zijn twee soorten van vergoeding die kunnen worden gefactureerd. De eenmalige vergoedingen (bv. de lijninstallatie door een technicus van de kabeloperator of de reparaties) en de maandelijkse vergoedingen die verband houden met de toegang tot het kabelnetwerk.

243 De facturatie van de maandelijkse vergoeding vangt aan na een activatie van de gevraagde wholesalediensten op de kabelaansluiting van de klant. De volgende subprocessen kunnen hierbij geïdentificeerd worden:

243.1 Betaling van de factuur: Bij ontvangst van de factuur beschikt de alternatieve operator over een redelijke termijn om ofwel de betaling van de factuur uit te voeren, ofwel om zijn bezwaar te uiten. Enkel het gedeelte van de factuur dat betwist wordt, wordt voorlopig niet betaald.

243.2 Betwisting van de facturen: De kabeloperator dient op duidelijke wijze in het referentieaanbod mee te geven op welke manier de alternatieve operator de factuur dient te betwisten ingeval de alternatieve operator onjuistheden vaststelt of niet akkoord is met de gefactureerde gegevens. In een eerste fase zal deze alternatieve operator een contactpersoon toegewezen worden die hem zal kunnen bijstaan in het beantwoorden van zijn vragen omtrent facturatie. Indien geen oplossing of akkoord gevonden kan worden, kan de alternatieve operator overgaan tot de officiële betwisting van de factuur,

overeenkomstig de escalatieprocedure⁸⁴ waarin voorzien wordt in het referentieaanbod. De kabeloperator dient de ontvangst van de officiële betwisting te bevestigen, zodat de betalingstermijn van het betwiste bedrag opgeschort kan worden, en een redelijke termijn voor de verdere behandeling van de betwisting kan aanvangen.

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

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

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

5.1.7 Reparatie

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

245 De alternatieve operator moet over één of meerdere snelle en efficiënte communicatiemiddelen kunnen beschikken om een defect te melden aan de

⁸⁴ Bijvoorbeeld zal de alternatieve operator, binnen de termijn en op de wijze aangegeven in de algemene voorwaarden van het referentieaanbod, die tevens op de achterzijde van de factuur vermeld staan, overgaan tot de officiële betwisting van de factuur. Indien, na een redelijke periode, nog steeds geen oplossing of akkoord werd gevonden, zal het geschil op een hoger hiërarchisch niveau behandeld worden, enz.

kabeloperator. De kabeloperator moet duidelijk specificeren welke informatie vermeld moet worden in een reparatieaanvraag.

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

5.1.8 Migratie

- 251 De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant zijn product opzegt, verhuist of een ander product wil.
- 252 Wanneer een klant van operator verandert (migratie) dan moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.
- 253 Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstenverdelers.
- 254 Het gebruik van een dergelijke migratie procedure is standaard in de telecomsector (Belgacom hanteert een dergelijke procedure al jaren). Ook in de andere netwerk industrieën (bv. elektriciteit en gas) worden dergelijke procedures gebruikt opdat de eindklant zo min mogelijk hinder zou ondervinden.

5.1.9 IT-systemen

- 255 De IT-systemen ondersteunen de operationele processen. Aangezien ze een essentiële bouwsteen vormen, moet hun onbeschikbaarheid tot een minimum beperkt worden en moeten onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk buiten de werk- en winkeluren plaats vinden.
- 256 De kabeloperator moet de specificaties en de interfaces meedelen, waarop de begunstigde zijn IT-systeem dient af te stellen om het toe te laten aan te sluiten op de web applicatie. Een certificatie van het IT-systeem van de alternatieve operator is niet noodzakelijk. Er kan eventueel in een FUT (vriendelijke gebruikerstest) voorzien worden om zeker te zijn dat de systemen van beide partijen goed op elkaar afgestemd

zijn. Bijgevolg maken de IT-systemen van de begunstigde geen onderdeel uit van de implementatie- en testfase die hij moet doorlopen alvorens hij de diensten kan afnemen.

- 257 Aanpassingen aan IT-interface en processen moeten voldoende op voorhand gecommuniceerd worden, afhankelijk van de impact van de verandering, zodat de alternatieve operator voldoende de tijd heeft om zijn IT-systemen te aligneren met de aanpassingen.

5.2 Activatie en demarcatiepunt

5.2.1 Probleemstelling

- 258 Per brief⁸⁵ van 9 augustus 2012 heeft de CSA zich reeds kritisch uitgelaten over sectie 4.1.2.⁸⁶ “Activation d’un Service Utilisateur Final” van het ‘main body’-document van het ontwerp van referentieaanbod van Tecteo. Deze sectie behandelt de bepaling van een scheidingspunt in het netwerk tussen het verantwoordelijkheidsgebied van Tecteo en dat van de begunstigde. Tecteo verplicht hierbij het gebruik van een NIU⁸⁷ en wil de kosten hiervan door de begunstigde laten betalen.

5.2.2 Analyse

- 259 In sectie 4.1.2 stelt Tecteo: elke activatie noodzaakt een interventie ter plaatse⁸⁸, ongeacht of de bestelling van de klant een dergelijke interventie vereist. Daarenboven moet er bij elke activatie een NIU geïnstalleerd worden omdat dit een duidelijk demarcatiepunt tussen de verantwoordelijkheid van de begunstigde en Tecteo zou vormen.
- 260 Er zijn verschillende redenen die een interventie ter plaatse kunnen rechtvaardigen, zeker indien er enkel sprake is van nieuwe klanten zoals tot nu toe het geval was voor

⁸⁵ Brief van CSA van 9 augustus 2012 over het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen met de preliminaire commentaar van CSA en het model van referentieaanbod zoals door de CSA opgesteld.

⁸⁶ « Elke daadwerkelijke activering vereist van Tecteo een handeling ter plaatse en in de woning van de Eindklant, meer bepaald voor de validering van de installatie, de installatie of de vervanging van een connectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een teken ter identificatie van de lijn.

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

⁸⁷ NIU: Network Interface Unit - Toestel dat geplaatst wordt op het punt waar de coaxkabel het huis binnenkomt en dat als demarcatiepunt gebruikt wordt tussen de binnenhuiskabeling en het coaxnetwerk van de kabeloperator. In het geval van analoge televisie is dergelijke NIU niet noodzakelijk voor de dienstverlening.

⁸⁸ Met name voor de validering van de installatie, het installeren of vervangen van het interconnectiepunt, het verwijderen van een bestaande filter en de plaatsing van een identificatie indicator.

Tecteo. Maar door de opening van de kabel, bestaat de mogelijkheid dat een klant verhuist van Tecteo naar een begunstigde. In dat geval, heeft Tecteo al de installatie gecontroleerd, een NIU of identificatiepunt geïnstalleerd en een eventuele filter verwijderd. Indien de klant slechts verandert van operator, maar hetzelfde product blijft behouden zijn er geen aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie nodig. De VRM vindt dus dat er verschillende scenario's bestaan die geen of een aangepaste interventie nodig hebben onder andere:

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

260.2 Eindklanten die migreren naar het digitale TV-product zonder interactiviteit, hebben geen interventie nodig want hun installatie verandert niet. De aansluiting blijft in dit geval aan de distributieve poort van de NIU. De begunstigde moet enkel zijn modem verbinden met de NIU en dan kan de eindklant de digitale kanalen van Tecteo bekijken. Indien de eindklant nog niet zou beschikken over een NIU, dan moet deze inderdaad geïnstalleerd worden door Tecteo.

260.3 Andere activaties zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een begunstigde hebben echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU.

261 De VRM herinnert eraan dat Tecteo een operator niet kan dwingen om meer prestaties aan te kopen dan strikt gezien noodzakelijk is. Overeenkomstig paragraaf 847 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011⁸⁹ is het duidelijk dat een begunstigde enkel de prestaties moet kopen die hij nodig heeft.

262 Bovendien lijkt er een discriminerende behandeling te bestaan tussen de eindgebruikers van Tecteo zelf en die van de begunstigten: Tecteo wil voor de eindgebruikers van de begunstigten systematisch een NIU plaatsen daar waar het dit voor zijn eigen klanten met dezelfde diensten niet nodig vindt en bovendien wil Tecteo de kosten hiervan verhalen op de begunstigde of –indirect – diens eindgebruikers.

⁸⁹ « Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben »

Aangezien Tecteo onderworpen is aan een verplichting tot niet-discriminatie⁹⁰ is het noodzakelijk dat hij dergelijke bepalingen uit zijn referentieaanbod moet verwijderen.

- 263 Tecteo argumenteert in zijn reactie op de openbare raadpleging over het ontwerp van beslissing dat de NIU altijd moet geïnstalleerd worden omdat het noodzakelijk zou zijn om een onderscheid te kunnen maken tussen het deel van het netwerk waar Tecteo voor verantwoordelijk is en dat waar de begunstigde voor verantwoordelijk is.
- 264 In zijn model van referentieaanbod had de VRM een demarcatiepunt gedefinieerd: de NTP⁹¹. Deze NTP definieerde duidelijk dat een demarcatiepunt niet hetzelfde moet zijn als een NIU, maar ook een muurstekker kon zijn. Deze definitie werd naderhand ook overgenomen door Telenet en Coditel. Deze definitie vormt geen enkel gevaar voor de netwerkindtegriteit indien de eindklant enkel verandert van operator met behoud van dienst en vormt toch een duidelijke afbakening tussen de verantwoordelijkheden van de begunstigde en Tecteo. De definitie van het demarcatiepunt moet in het referentieaanbod van Tecteo aangepast worden aan het voorstel van de VRM en er moet een onderscheid gemaakt worden tussen een NIU en een muurstekker.

5.2.3 Conclusie

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

⁹⁰ Overeenkomstig §§840, 922 en 1025 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹¹ Uittreksel uit het main body van het model : « The NTP belongs to and terminates the SMP operator Network. This NTP can be either: A Network NIU (Network Interface Unit), typically consisting of several "ports": "distributive" ports for "unidirectional" services (CATV, downstream component for DTV) and "interactive" ports for "bidirectional" services (broadband internet, telephony, iDTV return channel). Please note that on the Coditel's network, there is no NIU with distributive ports, all ports are always interactive, except the FM port that is rarely used. If no NIU is present - this is the typical legacy case in Houses where no additional services like DTV, Broadband Internet, Telephony, etc... over cable have been delivered yet: the first network element encountered; Or in the absence of network elements: the Wall Outlet, from where connection to the CPE (usually a Television set) can be made with Coax patch cord. Beyond the NTP, the IHN (In Home Network) starts. »

5.3 Migratie procedure

5.3.1 Probleemstelling

267 Tecteo⁹² specificeert dat een begunstigde een aanpassing kan aanvragen met betrekking tot een bepaalde eindklant en geeft daarbij als voorbeeld een verandering van modem of een toevoeging van een decoder. Tecteo geeft echter geen informatie over een eventuele migratieprocedure waarbij er speciale aandacht voor het minimaliseren van de dienstonderbreking bestaat. Een migratieprocedure beschouwen als een ongecoördineerde deactivatie-activatie is onvoldoende. Dit zou immers nadelig zijn voor de eindklant en beperkt de concurrentie door het creëren van drempels voor het overstappen van operator.

5.3.2 Analyse

- 268 De processen voor migratie beschrijven de te volgen werkwijze wanneer de klant wil veranderen van operator, verhuist of een ander product wil.
- 269 Bij eender welke verandering van zijn aanbod, moet een transparant proces met een zo kort mogelijke onderbreking worden toegepast door de twee operatoren die bij de migratie betrokken zijn. Het ingestelde proces moet erop gericht zijn geen drempel voor de migratie te scheppen zodat de concurrentie niet belemmerd wordt.
- 270 Een procedure waarbij de klant eerst zijn huidige operator moet opzeggen alvorens een bestelling bij de nieuwe operator kan geplaatst worden, is in dit opzicht niet aanvaardbaar gezien dit voor de klant een lange onderbreking van de dienstverlening tot gevolg heeft. Meer bepaald is het in dit kader voldoende dat de klant zijn wens tot overstap naar de alternatieve operator uitdrukkelijk bevestigt, zodat de alternatieve operator zelf de volgende stappen kan ondernemen om de migratie van de klant te realiseren, zonder dat de klant zelf contact dient op te nemen met zijn oorspronkelijke dienstenverdelers.
- 271 Belgacom stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing dat: *“Belgacom wenst dat het non discriminatie principe volledig speelt inzake verhuis van analoge televisie*

⁹² Het geïnformatiseerde communicatiesysteem dat ter beschikking wordt gesteld van de Begunstigde maakt het mogelijk om de geactiveerde Eindgebruikerdienst(en) te wijzigen. Een voorbeeld van wijziging is de toevoeging van een decoder, de wijziging van een Modem en het beheer van de verschillende processen in verband met de Eindgebruikersdienst.

klanten. Dezelfde verhuisprocedure dient te worden toegepast. Vergoedingen die niet bestaan bij een eindklant van Tecteo kunnen niet opgelegd worden aan een Begunstigde, wanneer deze een klant ziet verhuizen.” Ook Mobistar heeft opgemerkt dat de migratieprocedures wat hem betreft volledig afwezig zijn.

- 272 Dergelijke migratieprocedures worden in alle referentieaanbiedingen van Belgacom toegepast opdat de eindklant zo weinig mogelijk hinder zou ondervinden. Hetzelfde geldt bovendien voor alle netwerksectoren (gas/elektriciteit/water). Daarin worden de voornoemde migraties (veranderen van operator, veranderen van product of verhuis) ook behandeld volgens een specifiek proces dat ervoor zorgt dat de klant een minimale onderbreking heeft. Tecteo heeft geen enkele reden gegeven waarom dat bij hem anders zou zijn.
- 273 De VRM ziet niet in waarom de eindklant niet zou kunnen genieten van een dergelijke dienstverlening bij het veranderen van operator op het kabelnetwerk en verplicht Tecteo dus om een dergelijke procedure uit te werken. Het bestaan van een dergelijke procedure is bovendien bevorderlijk voor de concurrentie op de markt en ligt in lijn met de doelstellingen van het regelgevend kader⁹³.

5.3.3 Conclusie

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

5.4 Massa-migratie procedure

5.4.1 Probleemstelling

- 275 Tecteo heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren in een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP-operatoren en de

⁹³ Overeenkomstig artikel 8 van de Kaderrichtlijn.

begunstigden. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.⁹⁴

5.4.2 Analyse

- 276 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 geeft een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Dit volgt uit het feit dat het de eerste keer is in België dat kabeloperatoren hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren en omdat het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk verschillend is van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen.
- 277 Alternatieve operatoren die dus toegang willen tot het kabelnetwerk moeten nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij evenveel ervaring hebben als Tecteo bij het uitbaten van kabelproducten. Moest de situatie zich voordoen waarin een alternatieve operator zich op een langzamer tempo zou willen ontwikkelen en een commerciële overeenkomst zou willen en kunnen⁹⁵ afsluiten met Tecteo aangaande een aanbod met een beperktere draagwijdte, dan is het belangrijk dat er in een overgangsprocedure voorzien wordt voor het geval deze operator uiteindelijk toch zou willen overstappen naar het gereguleerde aanbod.
- 278 In dit scenario gaat de VRM er dus vanuit dat in een eerste stap er nog meer ondersteunende diensten en technische elementen door Tecteo zelf verzorgd worden. Echter wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog vallen onder het commerciële aanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale bestellingen door hun hogere grootteorde. Het gaat in een dergelijk geval niet over enkele honderden lijnen per maand, maar over de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Deze migratie moet zo snel mogelijk

⁹⁴ Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

⁹⁵ Deze situatie kan zich natuurlijk enkel voordoen wanneer Tecteo hier zelf voor open staat.

voltooid zijn omwille van de duidelijkheid voor de eindklant en de werking van de begunstigde.

- 279 Wanneer een alternatieve operator de mogelijkheid zou hebben om gebruik te maken van een doorverkoopmodel, dan moet deze operator dezelfde producten als Tecteo aanbieden. Indien hij echter gebruik maakt van het gereguleerde referentieaanbod, kan hij zelf producten ontwikkelen. Met andere woorden, de aangeboden producten van de begunstigde moeten een overgang maken van de doorverkochte producten naar de zelf ontwikkelde producten. Opdat een begunstigde dit op een vlotte en efficiënte manier kan doen is het essentieel dat deze overstap op een snelle manier kan plaats vinden. Tecteo heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

Mobistar & KPN beklemtonen in hun consultatiereactie de noodzaak van een dergelijk migratieproces. Tecteo vindt dat een procedure voor massa-migratie niet binnen het kader van de dienst valt. Daarenboven vindt Tecteo dat elke migratie een installatie ter plaatse noodzaakt zelfs indien de eindklant voorheen gebruik maakte van een commercieel wholesale aanbod omdat het in dat geval om twee verschillende configuraties gaat. Hiermee wordt bedoeld dat een doorverkoper gebruik zou maken van het CAS-systeem van Tecteo en een begunstigde een eigen CAS-systeem uitbaat. Dit doet echter niet terzake gezien deze verschillende CAS-systemen geen invloed hebben op de installatie bij de eindklant zelf. De impact van deze verschillende configuraties bij de eindklant ligt erin dat de klant moet veranderen van modem en decoder, wat kan uitgevoerd worden door de begunstigde. Momenteel bieden de kabeloperatoren geen commercieel wholesaleaanbod aan, maar het lijkt de VRM zorgvuldig en vooruitziend om toch reeds een dergelijke procedure te voorzien. Het verleden (bv. met Belgacom carrier DSL, Belgacom carrier multicast) toont namelijk aan dat de gereguleerde operator vaak een commercieel aanbod creëert naast en gebaseerd op het gereguleerd aanbod. In een migratiepad voorzien tussen het commerciële en het gereguleerde aanbod moet voorkomen dat er drempels ontstaan waardoor de begunstigde vast zit in een commercieel aanbod. Het voorzien in een

dergelijke procedure is dus potentieel stimulerend voor de concurrentie, wat volledig in lijn ligt met de doelstellingen van het regelgevende kader⁹⁶.

- 280 Een massamigratie wordt nooit op basis van het verzoek van een klant uitgevoerd, maar op basis van de strategische keuzes van de operator met een sterke machtspositie en/of van de alternatieve operator. Daarom moeten deze massamigraties zo transparant mogelijk zijn voor de klant en moet de duur van de onbeschikbaarheid van de dienst zoveel mogelijk worden beperkt. Mocht de massamigratie inefficiënt of weinig transparant voor de klant blijken te zijn, dan zou deze een beduidende impact kunnen hebben op de ervaring van de klant en dus op de reputatie van de alternatieve operator en de concurrentie.
- 281 Vanuit het oogpunt van de eindklantenervaring en de operationele werking van de begunstigde is het noodzakelijk dat de migratieperiode zo kort mogelijk is en dit is enkel mogelijk mits een gespecialiseerde massa-migratie procedure die de capaciteit van de normale migratieprocedure overschrijdt.

5.4.3 Conclusie

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

⁹⁶ Zie artikel 8, 2, b), van de Kaderrichtlijn: *“De nationale regelgevende instanties bevorderen de concurrentie bij de levering van elektronische communicatienetwerken en –diensten en de bijbehorende faciliteiten en diensten, onder meer op de volgende wijze: b) zij zorgen ervoor dat er in de sector elektronische communicatie geen verstoring of beperking van de mededinging is, met inbegrip van de doorgifte van inhoud.”*

5.5 Volumes voor installaties

5.5.1 Probleemstelling

- 283 De kabeloperator moet in voldoende capaciteit voorzien voor een nieuwe speler die de markt betreedt of een bestaande speler die al zijn klanten verhuist van het DSL-wholesaleaanbod naar het kabelaanbod.
- 284 Indien de volumes voor nieuwe installaties niet toereikend zijn, dan kan de marktbetreding van de begunstigde ernstig belemmerd worden wanneer de klanten van de begunstigde niet voldoende snel aangesloten worden op het netwerk van de kabeloperator.

5.5.2 Analyse

- 285 Het is belangrijk dat de kabeloperator in voldoende capaciteit voorziet om installatieaanvragen te verwerken. Een bestaande of nieuwe operator die een nieuw aanbod lanceert, doet dit immers vaak via een grootschalige mediacampagne. Indien deze campagne een succes is, moet de operator in kwestie capabel zijn om deze gebruikers zo snel mogelijk aan te sluiten. De oplevering van het wholesaleaanbod moet dus vlot en snel verlopen om te vermijden dat de begunstigde een negatief imago oploopt bij zijn klant qua dienstverlening. Een dergelijke vereiste is trouwens volledig in lijn met de doelstellingen van het regelgevende kader.⁹⁷
- 286 Bovendien is Tecteo onderworpen aan een verplichting tot non-discriminatie.⁹⁸ Dit houdt in dat het zijn eigen retaildiensten niet mag bevoordelen ten opzichte van een eventuele begunstigde, waardoor de concurrentie zou worden vervalst. Zo is Tecteo bijvoorbeeld reeds in staat gebleken grote volumes van klanten over te zetten van analoge televisie naar digitale televisie. Uit een vergelijking met andere soortgelijke situaties blijkt trouwens ook dat het mogelijk is om snel klanten van de ene operator naar de andere over te zetten. Zo heeft Telenet bv. vlot de klanten van Indi & UPC

⁹⁷ Overeenkomstig artikel 8, 2, a) en b), van de Kaderrichtlijn: "De nationale regelgevende instanties bevorderen de concurrentie bij de levering van elektronische-communicatienetwerken en –diensten en de bijbehorende faciliteiten en diensten, onder meer op de volgende wijze:

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

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

⁹⁸ Overeenkomstig de secties 6.3.2, 6.4.2 en 6.5.2 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

overgenomen, Coditel heeft AIESH overgenomen en Belgacom heeft Scarlet overgenomen.

- 287 Indien het over grote volumes gaat, dan is het aangewezen dat een begunstigde de volumes op voorhand communiceert aan de kabeloperator zodat die de nodige voorzieningen kan treffen om met dergelijke volumes om te gaan.

5.5.3 Conclusie

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

6 SLA & Voorspellingssysteem

- 289 Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Tecteo heeft in bijlage OR_Tecteo_v 1.3_Appendice A3_SLA, een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
- 290 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Tecteo om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot diens diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien in een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt⁹⁹. Met andere woorden, deze SLA’s houden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigten wat betreft de diensten die Tecteo levert, die het mogelijk maken om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.¹⁰⁰
- 291 Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigten die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Tecteo om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Tecteo kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).
- 292 Binnen deze SLA’s dient er een onderscheid gemaakt te worden in het type van prestaties dat geleverd wordt. Zo dient er bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt te worden tussen een installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie vereisen. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te

⁹⁹ Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

¹⁰⁰ § 940 van de CRC-beslissing: “Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI’s of “key performance indicators”) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLA’s van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen”.

voeren. Op die manier kunnen zowel Tecteo als de begunstigden, alsook de VRM, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal in een compensatie voorzien worden. Compensaties zijn enkel toepasselijk bij de niet-naleving van de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek en de SLA aangaande reparatie. De andere SLA's verschaffen dus enkel informatie over de door Tecteo geleverde dienstkwaliteit en tonen dus eventuele problemen in de operationele processen zonder dat de begunstigde een vergoeding kan vragen indien de SLA niet gehaald wordt.

- 293 De regeling inzake SLA's tussen partijen bestaat onverminderd de mogelijkheid voor de VRM om zijn bevoegdheden uit te oefenen op grond van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector ingeval van ondermaatse prestatie door de SMP-operator waardoor één van de opgelegde verplichtingen niet gerespecteerd zou worden.
- 294 Deze SLA-termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan de verschillende kabeloperatoren.¹⁰¹ De VRM vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit direct de kwaliteit die de begunstigde levert aan de eigen eindgebruikers beïnvloedt. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.
- 295 Daarenboven zouden eindklanten van een begunstigde, die aanwezig is op verschillende kabelnetwerken, op verschillende wijze behandeld worden door een eventueel verschil in SLA-termijnen op deze verschillende kabelnetwerken. Alle klanten van deze begunstigde hebben recht op dezelfde kwalitatieve dienstverlening, onafhankelijk van hun woonplaats. Een begunstigde moet dus in staat kunnen zijn om

¹⁰¹ Zie de beslissing van de VRM met betrekking tot het wholesalereferentieaanbod van Telenet (sectie 7 "SLA en Voorspellingssysteem") en de beslissing van de VRM met betrekking tot het wholesalereferentieaanbod van Coditel (sectie 6 "SLA en Voorspellingssysteem").

dezelfde voorwaarden aan zijn eindklanten aan te bieden ongeacht het gebruikte kabelnetwerk. Bijgevolg is het proportioneel dat alle kabeloperatoren onderworpen zijn aan dezelfde SLA's en KPI's. De VRM zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele gegevens beschikbaar zijn.

- 296 Hierna wordt verder ingegaan op de specifieke problemen die de VRM in dit kader heeft vastgesteld en hoe deze opgelost kunnen worden. Meer bepaald zal de VRM zich uitspreken over het gebruik van een leercurve, de SLA aangaande validatie, de SLA aangaande de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek, de SLA aangaande reparatie, de SLA aangaande het beëindigen van een installatie, het toepassen van een 'stopklok'-principe, de rapportering aangaande de SLA's, de berekening van de compensaties en het voorspellingssysteem.

6.1 De leercurve

6.1.1 Probleemstelling

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

6.1.2 Analyse

- 300 Tijdens de leercurve van zes maanden moet er gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn. De gemeten installatie- en repair-timers zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode, de

bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Tevens herinnert de VRM Tecteo eraan dat elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus het referentieaanbod, door de VRM goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden¹⁰².

- 301 Deze leercurve mag echter geen excuus zijn voor Tecteo om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde gezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Tecteo om in voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
- 302 Tenslotte is Tecteo volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 gebonden aan een verplichting tot non-discriminatie. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Tecteo leiden tot een belemmering van de concurrentie zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Tecteo om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.
- 303 De VRM vindt de door Mobistar gevraagde leercurve van twee maanden echter te kort in vergelijking met het rollende voorspellingssysteem van zes maanden¹⁰³. Het is de bedoeling dat tijdens de leercurve de alternatieve operatoren een zicht krijgen op het aantal bestellingen en dat Tecteo zijn SLA en KPI systeem perfectioneert.
- 304 De VRM bevestigt het standpunt van Mobistar dat alle operatoren samen slechts één leercurve krijgen. Indien er een nieuwe operator tot de markt zou toetreden, geniet deze meteen van een SLA aangezien Tecteo zijn systeem al op punt heeft gesteld door éénmaal de leercurve te doorlopen met de eerste alternatieve operator die het aanbod afneemt.

¹⁰² CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

¹⁰³ Zie sectie 6.9 'Voorspellingssysteem' van deze beslissing.

6.1.3 Conclusie

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

6.2 SLA Validatie

6.2.1 Probleemstelling

- 307 De VRM vindt de door Tecteo voorgestelde SLA-termijnen voor validatie van een bestelling te lang:

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

6.2.2 Analyse

- 308 Volgens Tecteo is de validatie van een bestelling complexer dan voorgesteld in het ontwerp van beslissing gezien het vaak over de bestelling van gebundelde producten gaat. Rekening houdend bovendien met het feit dat andere IT-systemen worden gebruikt door de verschillende operatoren, is een vergelijking niet relevant. Toch stelt Tecteo voor om de SLA als volgt aan te passen: 50% binnen de werkdag; 95% binnen de 3 werkdagen en 99% binnen de 5 werkdagen.
- 309 De validatie van een bestelling is vaak louter een controle van een database waarbij nagegaan wordt of de klant de benodigde installatie en bandbreedte heeft. Dit wil zeggen dat deze validatie in het overgrote deel van de bestellingen snel kan verlopen, waardoor het zeker een haalbaar doel is om 50% van de orders te valideren binnen 30 minuten. De opmerking van Tecteo aangaande de grotere complexiteit van de bestelling van gebundelde producten is incorrect. Indien een klant immers interactieve digitale televisie wil en kan bestellen, beschikt hij technisch gezien ook zeker over een

breedbandaansluiting. Het validatieproces wordt dus hierdoor in geen enkele zin vertraagd. Het merendeel van de bestellingen van een begunstigde zal trouwens een migratie met behoud van hetzelfde product (of productenbundel) inhouden van Tecteo naar de begunstigde operator. Bijgevolg is er een minimum van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in het merendeel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door de VRM voorgestelde KPI's redelijk zijn.

- 310 De VRM ontkent echter niet dat manuele controles in sommige gevallen noodzakelijk blijven. In dat opzicht acht de VRM het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Ten slotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties uitzonderingen wat zich vertaalt in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de vijf werkdagen gevalideerd te hebben.
- 311 De niet-naleving van deze SLA wordt niet gesanctioneerd door de verplichte betaling van compensaties. Dit wil zeggen dat deze SLA enkel een indicatie is van de goede of slechte werking van dit specifieke operationele proces.
- 312 De VRM wijst erop dat er tijdens de eerste zes maanden in elk geval een leercurve van toepassing is en er geen compensaties verbonden zijn aan deze SLA. De VRM zal niettemin de concrete SLA's opvolgen tijdens deze leercurve en deze eventueel bijsturen indien dit nodig zou blijken. Desalniettemin ziet de VRM op dit moment geen reden om zijn streefdoelen nu al bij te stellen.

6.2.3 Conclusie

- 313 Tecteo moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA Validatie voorzien in zijn referentieaanbod. De VRM zal de concrete waarden van de SLA's van naderbij opvolgen na de implementatie zodat de vastgelegde SLA-termijnen indien nodig bijgestuurd kunnen worden.

SLA validatie bestelling

Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
Doelstellingen dienstniveau	Timers
50%	30 minuten
95%	2 werkdagen
99%	5 werkdagen

6.3 Een verschillende SLA voor de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek

6.3.1 Probleemstelling

- 314 De VRM vindt de door Tecteo voorgestelde SLA-termijnen voor uitvoering bestelling met en zonder klantenbezoek in het algemeen te lang:

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

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

6.3.2 Analyse

- 315 De VRM acht een splitsing tussen een SLA met klantenbezoek en zonder klantenbezoek zoals Tecteo voorgesteld heeft een goede manier om een SLA te definiëren die zo dicht mogelijk aanleunt bij de realiteit en die nuttige elementen verschaft om de geleverde dienstkwaliteit zo goed mogelijk te meten.
- 316 De voorgestelde waarden zijn echter weinig ambitieus (behalve wat betreft de timer aangaande 100% van de gevallen) en onvoldoende om de begunstigde een

kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. Het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde mag niet onderschat worden. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk. Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA Validatie, vermoedt de VRM bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Tecteo klanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.

- 317 De SLA-timers zijn volgens Mobistar veel te hoog. Op basis van een steekproef van Mobistar blijkt dat een retailklant meestal binnen de twee weken opgeleverd kan worden. Non-discriminatie is volgens Mobistar noodzakelijk. Mobistar wil lagere timers en een SLA die gedifferentieerd wordt voor de verschillende processtappen (bevestiging van de ontvangst van de bestelling, validatie, totale activatieduur, het respecteren van de gewenste activatiedatum, afspraakdatum en initiële opleverdatum, het geven van info over het afspraaktijdslot, de correctheid van de elegibiliteitscheck).
- 318 Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het bestellingsproces de procedure ernstig vertragen. Zo is bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen de validatie en het starten van de installatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de validatie in de installatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
- 319 De VRM gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de installatietimer wordt: “de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Tecteo is voltooid.” Hierdoor zit het volledige bestellingsproces vervat in één, enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale installatieduur. Hierdoor worden de afwijkingen op bepaalde deel SLA's, zoals validatie, ook in de praktijk beperkt. De SLA-timers worden door deze uitbreiding van de definitie verlengd met de validatie-timer. Bijvoorbeeld de 99% timer voor installatie zonder bezoek wordt verlengd met een 99% timer van de SLA Validatie van 5 werkdagen en stijgt daardoor van 20 naar 25 werkdagen.

- 320 De opmerkingen van Mobistar over een SLA met meer details en lagere waarden komen volgens de VRM nog te vroeg voor een systeem dat zich nog moet ontwikkelen. Het is inderdaad duidelijk dat enkel een grondige controle van het begin tot einde van alle processen een vlotte klantenbediening kan garanderen. De VRM vindt daarom dat een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Tecteo heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.
- 321 De VRM wijst erop dat het de concrete SLA's zal opvolgen tijdens de leercurve en eventueel bijsturen, indien dit nodig zou blijken. Dit gezegd zijnde ziet de VRM op dit moment geen reden om de streefdoelen zoals voorgesteld in het ontwerp van beslissing nu al bij te stellen, uitgezonderd de 100% regel. Gezien de zeldzaamheid van bepaalde gevallen (bv. de vervanging van een specifieke kabel of de installatie van een kabel van de straat naar de bewoning) en het feit dat Tecteo de tijd moet krijgen om zijn procedures efficiënter te maken over een bepaalde periode gaat de VRM akkoord om de SLA van 100% te verlagen tot 99%.

6.3.3 Conclusie

- 322 De VRM herdefinieert de SLA voor de uitvoering van een bestelling als volgt: “de installatietijd is de verlopen tijd tussen de ontvangst van de bestelling en het bericht dat de installatie door Tecteo is voltooid.”
- 323 Tecteo moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de SLA uitvoering bestelling voorzien in zijn referentieaanbod

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

95%	22 werkdagen	16 werkdagen
99%	35 werkdagen	25 werkdagen

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

6.4 SLA Reparatie

6.4.1 Probleemstelling

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

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

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

6.4.2 Analyse

326 Voor de SLA met betrekking tot herstellingen heeft de VRM in zijn ontwerp van beslissing de door Tecteo geleverde gegevens gebruikt met de vraag dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging aan de VRM zouden bezorgen.

327 De VRM had bij de raadpleging het voorstel van Tecteo overgenomen omdat het reparatieproces fundamenteel verschilt van het installatieproces. Veel installaties

verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voert de nodige werken uit, etc... Kortom: het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke vakjes, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen, aangezien in principe alles zou moeten blijven functioneren naar behoren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens het remediëren van deze oorzaak. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties.

- 328 Vanwege deze onzekerheden, had de VRM bijkomende informatie gevraagd aan de sector over wat zij beschouwt als noodzakelijk om een goede dienstverlening te geven aan haar eindklanten. De door Mobistar voorgestelde timers liggen echter beduidend lager dan de timers voorgesteld door Tecteo. Mobistar stelt in zijn reactie op het ontwerp van beslissing voor om een SLA met 4 prioriteitsniveaus in te voeren:

Objectives	Resolution time for service interruption for multiple customers in same region	Resolution time for service degradation for multiple customers in same region	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	4H	8H	4WH* ¹⁰⁴	1WD*
90%	6H	12H	8WH*	2WD*
95 %	8H	16H	1WD*	3WD*
100%	12H	24H	2WD*	4WD*

- 329 Door de gedeelde natuur van het kabelnetwerk is er een strikte non-discriminatie in geval van een onderbreking/verslechtering bij meerdere klanten. Met andere woorden, indien Mobistar dit zou observeren, dan is de kans groot dat ook andere klanten (zij het retail, zij het wholesale) van Tecteo geïmpacteerd zijn. Bijgevolg heeft Tecteo er alle belang bij om de onderbreking/verslechtering zo snel mogelijk op te lossen. Daarom is een aparte SLA Reparatie voor een onderbreking/verslechtering van de dienst betreffende meerdere klanten overbodig. De VRM benadrukt hierbij dat Tecteo

¹⁰⁴ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

bovendien gebonden is aan een non-discriminatie verplichting waarbij hij tweemaandelijks een rapport moet bezorgen aan de VRM waarin hij deze non-discriminatie aantoont.

- 330 Betreffende de onderbreking/verslechtering bij één klant, heerst er een groot verschil tussen de gevraagde SLA door Mobistar en de aangeboden SLA van Tecteo: bv. voor de 90% SLA biedt Tecteo 6/7 werkdagen, terwijl Mobistar de KPI van 8 werkuren of 2 werkdagen wil overnemen uit het wholesaleaanbod van Belgacom. Bij de implementatie van nieuwe wholesaleprocessen met betrekking tot een nieuwe wholesaledienst kan echter niet onder alle omstandigheden verwacht worden dat Tecteo de SLA-waarden bereikt die Belgacom op dit ogenblik haalt.
- 331 De VRM gaat ervan uit dat het voorstel van Tecteo volgt uit een analyse van de reparatietijden die hij haalt voor zijn retailklanten waar hij dan een veiligheidsmarge bovenop heeft toegevoegd. De VRM heeft echter geen zicht op deze veiligheidsmarge en kon daarom de voorgestelde reparatietijden niet betwisten tijdens de raadplegingsfase. Dankzij de reactie van Mobistar heeft de VRM nu een beter zicht op de noden in de markt. Tegelijkertijd wil de VRM er ook rekening mee houden dat Tecteo tijd nodig heeft om de reparatieprocedure zo efficiënt mogelijk te laten werken met bijbehorende controlepunten en tijdsmetingen. In dat opzicht acht de VRM het redelijk en proportioneel om zijn geconsulteerd voorstel aan te passen en de door Mobistar gevraagde KPI's met betrekking tot de verstoring/verslechtering van de dienst bij één klant te halveren¹⁰⁵.
- 332 De voorgestelde reparatie timer maakt een onderscheid tussen een verslechtering en een onderbreking van een dienst. Een beeld dat regelmatig onderbroken wordt of storingen (zoals horizontale of verticale strepen) ondervindt, heeft een gematigde impact omdat de gebruikservaring toch aangetast wordt.¹⁰⁶ Het is voor de klant immers niet aangenaam om te kijken naar verstoorde beelden. Als de dienst echter niet meer werkt is de impact logischerwijze veel groter. Als de eindklant vaak of voor lange perioden niet zou kunnen gebruik maken van zijn televisiediensten dan zal de relatie die de begunstigde heeft met de eindklant snel verslechteren. Om deze redenen vindt de VRM het redelijk en proportioneel om een onderscheid te maken

¹⁰⁵ Overeenkomstig de concurrentienoden van de markt en §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011

¹⁰⁶ Dit is bijvoorbeeld veel minder een probleem bij het leveren van breedbanddiensten. Daar zullen storingen leiden tot tragere surfsnelheden, maar dat zal waarschijnlijk niet elke eindklant opmerken of noodzakelijkerwijze verbinden aan een slechte dienstverlening door zijn operator.

tussen de verslechtering en de onderbreking van een dienst en om voor beiden een specifieke SLA op te leggen.

- 333 Volgens Belgacom is de definitie van de timer niet uitgebreid genoeg waardoor er nog altijd een kans bestaat dat de niet-gecontroleerde stappen in het reparatieproces de procedure ernstig vertragen. Zo is er bijvoorbeeld geen controle op de stap tussen het ontvangen van de melding van een storing en de start van de reparatie waardoor het gevaar bestaat dat deze stap te lang duurt. Indien de ontvangst van de melding in de reparatietimer opgenomen zou worden, dan leidt een dergelijk uitstel tot een inbreuk op de SLA. De huidige definitie biedt die mogelijkheid echter niet.
- 334 De VRM gaat akkoord met de redenering van Belgacom en zal daarom de timer en de bijbehorende waarden herdefiniëren. De definitie van de reparatietimer wordt: "de verlopen tijd tussen het ontvangst van de melding van een storing en het bericht dat de reparatie door Tecteo is voltooid." Hierdoor zit het volledige reparatieproces vervat in één enkele timer waardoor er een controle bestaat over de maximale reparatieduur.

6.4.3 Conclusie

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

Objectives	Resolution time for service interruption for one customer	Resolution time for service degradation for one customer
80 %	8WH* ¹⁰⁷	2WD*
90%	16WH*	3WD*
95 %	2WD*	4WD*
99%	4WD*	8WD*

¹⁰⁷ * Working Hours (HW) /Working Days (WD) to be defined in line with opening hours of retail services helpdesk eg. 8-21 mon-fr; 9-21 sat, sun, holidays

6.5 SLA Done

6.5.1 Probleemstelling

- 337 Belgacom meent dat een SLA betreffende het versturen van een bevestigingsboodschap betreffende de uitvoering van de opdracht ("SLA Done") ontbreekt in het ontwerp van referentieaanbod van Tecteo:

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

6.5.2 Analyse

- 338 De VRM heeft begrip voor de opmerking van Belgacom aangezien het gaat om een belangrijk onderdeel van het bestellingsproces dat niet gecontroleerd wordt door een SLA en KPI. Zoals beschreven in het algemeen inleidend hoofdstuk 6.1 behoort de activatie ook tot de essentiële keten van handelingen die het bestellingsproces beschrijven. Deze schakel wordt gekarakteriseerd door het uitsturen van een bevestigingsboodschap aan de begunstigde (en ook intern) met betrekking tot een uitgevoerde opdracht. Dit heeft als doel dat er geen administratieve vertragingen optreden wanneer de bestelling eigenlijk al klaar is en zorgt er dus voor dat de operationele processen in hun geheel efficiënter zullen verlopen.
- 339 De SLA Done is gebaseerd op de doorstroming van informatie via het IT-systeem en is dus vergelijkbaar met de SLA Validatie. Van zodra de installateur de installatie heeft beëindigd, vinkt hij dit adres/eindklant aan in zijn persoonlijk systeem, dat vervolgens een aantal elementen in het IT-systeem aanstuurt. Dit wil zeggen dat het teken wordt gegeven aan alle bij deze dienst betrokken databases dat de dienst beschikbaar gemaakt moet worden: bijvoorbeeld de modem en de decoder moeten toegang krijgen tot het netwerk, de CMTS moet verkeer doorlaten naar die modem, etc... Met andere

woorden, het signaal is essentieel voor een snelle en efficiënte dienstverlening van de begunstigde en het vergt slechts een beperkte inspanning van de zijde van Tecteo.

- 340 Zoals Belgacom aangeeft is hij zelf onderworpen aan een dergelijke SLA betreffende de “Done”-boodschap, zijnde 98% binnen 1 werkdag. Vergeleken met de SLA Validatie (50% in 30min; 95% in 2WD) lijkt de SLA Done veel strikter te zijn. Er is echter een belangrijk onderscheid: voor het naleven van de SLA Validatie moeten er een aantal databases onderzocht worden alvorens er een antwoord kan gegeven worden op de vraag of de dienst kan geleverd worden, terwijl voor het naleven van de SLA Done er enkel een doorstroming van informatie moet gebeuren. Bijgevolg vindt de VRM de doelstelling van de SLA Done (98% in één werkdag), die ook door Belgacom gehanteerd wordt in zijn referentieaanbiedingen, redelijk.

6.5.3 Conclusie

- 341 De VRM definieert: “de SLA Done is de verlopen tijd tussen het feitelijk afwerken van de bestelling en het bericht dat de installatie door Tecteo is voltooid en de bestelling dus klaar is voor gebruik.”
- 342 Tecteo moet een kennisgevingstermijn van één (1) werkdag respecteren in 98% van de gevallen. De VRM zal deze timers herevalueren 12 maanden na de implementatie wanneer er voldoende operationele data beschikbaar zijn.

6.6 Het toepassen van het ‘stopklok’-principe

6.6.1 Probleemstelling

- 343 De beperkingen die Tecteo hanteert met betrekking tot de toepasbaarheid van de SLA voor de uitvoering van bestellingen en het opheffen van de storingen zijn talrijk en creëren een vrijgeleide om deze timers te omzeilen¹⁰⁸.
- 344 De VRM acht het bijzonder nuttig om in een procedure betreffende een ‘stopklok’ te voorzien waardoor de SLA in specifiek omschreven gevallen tijdelijk opgeschort, maar niet afgeschaft wordt.

¹⁰⁸ Zie Appendice A.3 « Niveaux de Service Level Agreement »..

6.6.2 Analyse

345 Tecteo voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden¹⁰⁹. Tecteo voorziet echter ook in meerdere gevallen waarin de SLA voor installatie¹¹⁰ en herstelling¹¹¹ simpelweg niet van toepassing is. De VRM kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn¹¹² en is een voorstander van een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de 'stopklok'-procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP-operator geen macht over heeft.

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

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

¹⁰⁹ Zie bijvoorbeeld punt 3.3 in Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA) : « De termijn om pannes op te lossen wordt opgeschort in volgende niet-exhaustieve gevallen:

- Voor de reparatie is een afspraak nodig met de Eindklant maar de Begunstigde of de Eindklant aanvaardt de door Tecteo voor de afspraak voorgestelde datum niet of de Begunstigde kan de Eindklant niet bereiken;
- De reparatie vereist een afspraak met de Eindklant maar de datum van de afspraak wordt verplaatst op verzoek van de Begunstigde of van de Eindklant;
- Op de datum van de afspraak is de Eindklant niet beschikbaar of heeft Tecteo geen toegang tot het deel van het Netwerk dat zich bij de Eindklant bevindt, of Tecteo kan de reparatie niet voltooien om redenen buiten de wil van Tecteo. »

¹¹⁰ Zie punt 3.2 in Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA) : « Er is geen enkele termijn van toepassing in de volgende niet-exhaustieve gevallen:

- De Begunstigde heeft een verkeerde installatie gevraagd;
- Voor de verwezenlijking van de installatie zijn voorafgaande werkzaamheden aan het kabelnetwerk van Tecteo vereist;
- Elk geval van overmacht. »

¹¹¹ Zie punt 3.3 in Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA) : « In volgende gevallen is geen enkele termijn van toepassing om pannes op te lossen:

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

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

¹¹² Zoals hiervoor reeds besproken zijn SLA's immers essentieel voor de begunstigten om een goede en duurzame klantrelatie op te kunnen bouwen met hun eindklanten. Indien de wholesale dienstverlening niet kwaliteitsvol genoeg is, kan de begunstigde zelf nooit een kwalitatief hoogstaand product aan zijn eindklanten leveren.

- De informatie over de contactpersoon is onvolledig of verkeerd;
- Installatie is niet mogelijk;
- Reparaties zijn nodig omdat de installatie niet conform de vereisten was uitgevoerd;
- Reparatie is onmogelijk.

347 Een gedetailleerde, exhaustieve lijst van redenen is in dit opzicht belangrijk om een goede verstandhouding tussen de partijen en met de eindgebruikers te onderhouden. Daarenboven zorgt een gedetailleerde lijst voor meer transparantie en duidelijkheid en belet het daarmee langgerekte en weinig efficiënte discussies over de toepasbaarheid van de SLA.

348 Tecteo aanvaardt het principe van een stop-clocksysteem in de gevallen uiteengezet door de VRM, maar meent dat de voorwaarden toch zouden moeten worden gepreciseerd. Tecteo begrijpt het niet en zou een argumentatie willen krijgen van 'grote beperkingen': welke beperkingen worden als gepast geacht? Tecteo heeft enkel aangeduid in welke precieze gevallen de berekening van de termijnen in een SLA niet van toepassing zijn.

349 De SLA is altijd van toepassing maar de kans bestaat dat omstandigheden Tecteo beletten om de KPI te halen. In plaats van de meting voor de KPI stop te zetten, waardoor deze bestelling of reparatie het risico loopt om vergeten te worden omdat er toch geen SLA meer van toepassing is, wordt de KPI verlengd door een 'stopklok'-procedure. Kortom, deze procedure zorgt er net voor dat de SLA's altijd van toepassing zijn net omdat ze uitzondering toelaten.

6.6.3 Conclusie

350 Tecteo mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Tecteo kan via het principe van de stopklok rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.

- 351 Tecteo moet op een gedetailleerde en exhaustieve wijze vastleggen voor welke gevallen het een stopklok zal gebruiken. Het gebruik van stopklok zorgt ervoor dat de tijdsmeting opgeschort wordt, en dus niet vanaf nul terug zal beginnen.
- 352 Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Tecteo dit documenteren in zijn provisioningsysteem met de reden van de stopklok alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

6.7 Reporting & KPI's

6.7.1 Probleemstelling

- 353 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Tecteo om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (*i.e.* KPI's of Key Performance Indicators) te publiceren.¹¹³ Door Tecteo wordt er echter in geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

6.7.2 Analyse

- 354 Er worden compensaties opgenomen in het referentieaanbod (voor het geval Tecteo zijn SLA's niet nakomt) met als doel ervoor te zorgen dat Tecteo voldoende stimulansen heeft om een hoog niveau van dienstverlening te hanteren. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is opdat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren. Dit moet voorkomen worden via de publicatie van SLA-rapporten.
- 355 Door uitvoerige tweemaandelijks rapporten te publiceren over de vervulling van de verplichtingen die in de SLA's opgenomen zijn, waarin onder andere bruto-gegevens staan alsook de gemeten waarden van de indicatoren, kan Tecteo aan de VRM en aan de begunstigten bewijzen dat hij zijn verplichtingen nakomt en dat hij een

¹¹³ §§ 854, 940 en 1043 van de CRC-beslissing: "Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLAs van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen."

redelijke toegang verleent. Dankzij deze methode wordt de transparantie gewaarborgd en wordt voor een stimulans voor Tecteo gezorgd om aan zijn verplichtingen te voldoen. De VRM is dus van mening dat deze informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de noden van de markt en verplicht Tecteo om dit mee te delen overeenkomstig artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet¹¹⁴

356 De relevante KPI's zijn de volgende:

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

357 De VRM wijst er op dat Tecteo dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen.

358 Mobistar vraagt dat dit rapport gratis is. Aangezien de kabeloperatoren reeds moeten rapporteren aan de regulerende instanties, komen er geen extra kosten kijken bij het elektronisch versturen van deze verslagen naar Mobistar.

359 De rapportering heeft twee doelen, afhankelijk van de bestemming van het rapport. Voor de VRM is het een controle over de toepassing van de non-discriminatie verplichting tussen Tecteo en zijn wholesale klanten. Voor de alternatieve operatoren echter is het een controlemiddel van hun eigen rapporteringssysteem. Er wordt verwacht van de alternatieve operatoren dat zijzelf de opvolging van hun bestelling verzorgen en hiervoor een adequaat rapporteringssysteem implementeren. De eis van

¹¹⁴ Artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet: "[...] De Vlaamse Regulator voor de Media preciseert in dat verband welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd ze moet zijn en op welke wijze ze moet worden gepubliceerd."

Mobistar om deze rapporten gratis ter beschikking te stellen zou ertoe kunnen leiden dat een alternatieve operator verzaakt aan het ontwikkelen van zijn rapporteringssysteem. Het is echter niet aan Tecteo om de rapportering over te nemen van de alternatieve operatoren. Om dergelijke scenario's te vermijden, mag Tecteo een vergoeding vragen voor de rapportering.

6.7.3 Conclusie

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

6.8 Het berekenen van de compensaties

6.8.1 Probleemstelling

361 De VRM heeft een aantal opmerkingen bij Tecteo's berekeningswijze van de compensatie voor het niet halen van de SLA-timers¹¹⁵. De compensaties worden beperkt door Tecteo tot 100% van de maandelijkse rental fee of de activatievergoeding voor alle SLA's, zodat er na het verlopen van deze periode geen stimulans meer is voor een snelle afhandeling van de reparaties of installaties. Daarenboven zijn de compensaties enkel van toepassing op de 100% doelstelling van de SLA's, en niet op de lagerliggende doelen zoals 99%, 95% of 80%. Bovendien wordt er weinig informatie verschaft over de manier waarop deze compensaties zullen berekend worden.

362 Volgens Mobistar moeten SLA compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering

¹¹⁵ Zie punt 3.4 van Bijlage A.3 Niveaus van Service Level Agreement (SLA): In geval het SLA-niveau "activering ter plaatse" wordt overschreden ("activering van op afstand"), "100% van de gevallen", zal de Begunstigde een compensatie kunnen vragen. Deze compensatie zal 4,5% (4,25%) bedragen van het tarief "Activering ter plaatse zonder installatie/vervanging van een NIU" voor elke activering waarvoor het Dienstniveau wordt overschreden, per Werkdag van overschrijding, evenwel beperkt tot 100% van de maandelijkse service fee. In geval het SLA-niveau "verhelping van pannes" "100% van de gevallen" wordt overschreden, zal de Begunstigde een compensatie kunnen vragen. Deze compensatie zal 4,25% bedragen van de maandelijkse Service Fee van elke Eindgebruikersdienst waarvoor het Dienstniveau wordt overschreden, per Werkdag van overschrijding, evenwel beperkt tot 100% van de maandelijkse Service Fee.

en om de schade te compenseren. Er mogen geen achterpoortjes zijn om eraan te ontsnappen.

6.8.2 Analyse

6.8.2.1 *Het berekenen van de compensatie*

363 Het berekenen van compensaties kan vaak een zeer ingewikkelde zaak kan zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigden waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom wil de VRM graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

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

- Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt¹¹⁶;
- De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
- De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

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

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

¹¹⁶ Deze rangschikking verzekert dat de compensaties een maximale impact zullen hebben want het zijn de zwaarste inbreuken die zullen gecompenseerd worden. Deze stap is bijgevolg noodzakelijk voor het correct toepassen van de compensatieberekening.

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

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

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

6.8.2.2 De grootte van de compensatie

364 Daarnaast wil de VRM ingaan op het feit dat Tecteo een compensatie voorstelt die gebaseerd is op de activatievergoeding, nl. 4,25 of 4.5% van de activatievergoeding, al naargelang het een installatie met of zonder bezoek is. De VRM begrijpt niet waarom deze compensatie gebaseerd is op de activatievergoeding. Alle andere gereguleerde operatoren baseren deze vergoeding op de maandelijkse huurprijs en dit is inderdaad veel logischer; de activatievergoeding wordt namelijk betaald om de dienst op te starten en bestaat uit een eenmalige vergoeding die dient om de opstartkosten te vergoeden. De maandelijkse huurprijs daarentegen dient om de diensten te onderhouden en te blijven gebruiken. Een compensatie voor een laattijdige installatie van deze dienst of een herstelling ervan ligt dan meer in lijn met een gebrek aan dienstverlening dan met het stopzetten en heropstarten van een dienst. Analoog hieraan kan men dan argumenteren dat voor de geïmpacteerde klant eerder de maandelijkse huurprijs zou moeten wegvallen dan dat men een desactivatie en activatie vergoeding zou moeten betalen voor de herstelde dienst. Daarom is het een standaard praktijk dat de compensaties gebaseerd worden op de maandelijkse huurprijs in plaats van op de activatie vergoedingen.

- 365 Bovendien is de VRM van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's op eenvoudige wijze de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht is een compensatie van 5%¹¹⁷ van de maandelijkse vergoeding redelijk overwegende dat Tecteo zich nog in de beginfase van de ontwikkeling van zijn operationele processen bevindt. Daarom moet Tecteo zijn SLA-voorstel aanpassen aan het voorstel van de VRM.
- 366 Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, meent de VRM dat deze compensatie hoger moet zijn dan het vergoeden van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Tecteo de herstelling niet binnen een redelijke termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Tecteo van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Tecteo moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen wat enkel mogelijk is door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert de VRM voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.
- 367 Ten slotte, heeft de VRM nog een opmerking over de maximum compensatie die Tecteo in zijn referentieaanbod beschrijft. De VRM gaat niet akkoord met het bepalen van een maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Tecteo geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt het verwijderen van de maximale drempel ervoor dat alle open bestellingen en reparaties alsnog zo snel mogelijk worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installaties en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden

¹¹⁷ Het percentage van 5% volgt uit de veronderstelling dat elke maand 4 werkweken telt en elke werkweek vijf werkdagen. Bijgevolg telt een maand 20 werkdagen waardoor een uitval per werkdag neerkomt $1/20=5\%$ van de maandelijkse vergoeding. Op deze manier, betaalt een begunstigde geen diensten zolang de installatie niet afgewerkt is.

- 368 Mobistar vraagt dat er compensaties van toepassing zijn op 100% van de validaties na 8 werkdagen. Volgens Mobistar moeten de SLA-compensaties van toepassing zijn op alle volumes, gemakkelijk te berekenen zijn en voldoende hoog zijn om aan te zetten tot verbetering en om de schade te compenseren. De VRM heeft echter al eerder geargumenteed dat een 100% SLA op dit ogenblik niet redelijk zou zijn gezien het prille karakter van de wholesaleaanbiedingen van Tecteo. De VRM heeft daarom besloten om geen 100% SLA te definiëren.
- 369 Mobistar ondersteunt het standpunt van de VRM waarbij de compensaties hoger zijn dan de maandelijkse huur. Alleen vindt Mobistar dat het daar ook recht op heeft tijdens de installatie en niet alleen bij reparatie. De VRM gaat niet akkoord met die visie omdat de eindklant zijn abonnement pas betaalt bij Mobistar wanneer zijn dienst start en omdat Mobistar pas een maandelijkse vergoeding betaalt wanneer Tecteo de installatie heeft voltooid. Bijgevolg leidt een uitstel van installatie tot minder schade als een laattijdige reparatie.

6.8.3 Conclusie

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

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

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

6.9 Voorspellingssysteem

6.9.1 Probleemstelling

372 In de secties 3.2.2.1 « Service de Revente de l'Offre Analogique »¹¹⁸, 3.2.2.2 « Service d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique »¹¹⁹, 3.2.2.3 « Service de Revente de l'Offre d'Accès Haut Débit »¹²⁰ en 4.6 van het referentieaanbod¹²¹ en in sectie 3 van Appendix 3 (SLA) en sectie 3 van Appendix 7 (prévisions) geeft Tecteo zichzelf het recht om de SLA niet toe te passen indien de forecasting verschilt van de realiteit.

373 Daarenboven heeft de VRM een aantal opmerkingen bij het voorgestelde voorspellingssysteem zoals voorgesteld in sectie 2.1¹²² van de Appendix 7: “prévisions des volumes” en dan meer bepaald, betreffende:

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

¹¹⁸ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes, voor het eerste jaar van Doorverkoop van het Analoge Aanbod, per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹¹⁹ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes voor het eerste jaar van Doorverkoop van de Toegang tot het Platform voor Digitale Televisie, VoD-toegang inbegrepen, per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹²⁰ De alternatieve operator moet aan de volgende vereisten voldoen: Een voorspelling van de operationele volumes voor het eerste jaar van Doorverkoop van het Aanbod voor Breedbandtoegang, per type van Profiel en per provinciehoofdplaats, om operationele redenen van dienstkwaliteit.

¹²¹ In geval de werkelijke volumes verschillen van de voorspellingen verstrekt door de Begunstigde, zijn de SLA-niveaus niet van toepassing.

¹²² Per trimester moet de voorspelling worden gedifferentieerd per product en per geografische zone naargelang van de verwachte volumes. De specifieke regels worden hieronder beschreven in het deel "Detailniveau van de volumevoorspelling".

6.9.2 Analyse

- 374 Tecteo is overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderworpen aan een aantal verplichtingen, zoals de verplichting om toegang te verlenen tot zijn netwerk en de verplichting tot non-discriminatie. Bovendien herinnert de VRM eraan dat Tecteo volgens paragrafen 851, 932 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren.
- 375 De VRM erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Tecteo een voorspellingssysteem wenst te integreren. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in zijn referentieaanbiedingen.
- 376 Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigden in die mate complex en strikt te maken dat ze wel degelijk een belemmering voor de concurrentie vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit, aangezien de stimulus om zich te richten op de SLA's, namelijk de eventuele compensaties die zouden moeten betaald worden, door onduidelijkheid en complexiteit verdwijnt.
- 377 De VRM acht het redelijk om tijdens de eerste zes maanden de begunstigde te laten genieten van een leercurve. Dit wil zeggen dat een begunstigde in die periode wel voorspellingen moet geven, maar dat deze niet bindend zijn. Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Tecteo de eerste zes maanden op een 'best effort'-basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen. Bovendien is deze beginperiode noodzakelijk voor de begunstigde om een correcte inschatting te kunnen maken van het verwachte aantal bestellingen.
- 378 Volgens Mobistar is de gevraagde voorspelling te gedetailleerd en onredelijk en zouden dezelfde regels als voor retail van toepassing moeten zijn. Kortom, een voorspelling op het niveau van elke dienst (analoge televisie, digitale televisie,

breedband) zonder verdere onderverdeling van deze voorspellingen per dienst lijkt aangewezen. Bovendien moet er volgens Mobistar voldoende vrijheid zijn om de originele voorspellingen aan te passen zonder dat dit tot het wegvallen van SLA verplichtingen leidt.

379 In die zin wil de VRM dat Tecteo zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:

6.9.2.1 Opsplitsing per regio

380 Tecteo vraagt een opsplitsing van de voorspellingen over de drie regio's¹²³ waarin hij actief is.

381 Uit ervaring weet de VRM dat een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen leidt tot onwerkbare afwijkingen. Deze afwijkingen leiden in sommige gebieden tot een serieuze overschatting waardoor de alternatieve operator daar zou moeten betalen voor de overdreven capaciteit omdat zijn afwijking meer dan 20% zou zijn¹²⁴. Terwijl in andere gebieden er een onderschatting optreedt waardoor de SLA daar niet van toepassing is. Dit komt omdat er door de opsplitsing met kleinere aantallen gewerkt wordt waardoor de procentuele afwijking vaak groter is. Met andere woorden, in tegenstelling tot wat Tecteo beweert, leidt een opsplitsing vaak tot een slechtere inschatting van de benodigde capaciteit en tot de niet toepasbaarheid van de SLA.

382 De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Tecteo. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Tecteo om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Tecteo kan de VRM nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

¹²³ In het kader van de volumevoorspellingen, moeten de voorspellingen worden gedifferentieerd per geografische zone. Momenteel bestrijkt het netwerk van Tecteo volgende zones::

- De provincie Luik, m.u.v. de Duitstalige gemeenschap
- Duitstalige gemeenschap
- Provincie Namen
- Provincie Luxemburg
- Provincie Waals-Brabant voor de gemeenten gedekt door Tecteo
- Provincie Henegouwen voor de gemeenten gedekt door Tecteo

¹²⁴ Bijlage A.7 Volumevoorspellingen, 2.5 Maximale afwijkingen van de voorspellingen: "deze maxima zijn (...) Q_{i+1} : $\pm 10\%$; Q_{i+2} : $\pm 15\%$; Q_{i+3} : $\pm 20\%$; Q_{i+4} : $\pm 25\%$; Q_{i+5} - Q_{i+12} : $\pm 30\%$."

6.9.2.2 Opsplitsing per breedbandprofiel

- 383 De VRM acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard dat ze in vergelijking met de eigen klanten van Tecteo een doorslaggevende impact heeft op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde volumes in kleinere subcategoriën zal alleen maar leiden tot onwerkbare afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.
- 384 Volgens Tecteo, is het essentieel dat de internet-profielen beperkt zijn tot de commerciële aanbiedingen van Tecteo waarvoor de impact op de capaciteit van het netwerk bekend is en dat prognoses worden gegeven door profiel en geografisch gebied.
- 385 In zijn reactie op de openbare raadpleging gaat Tecteo voort: *"In de eerste plaats, (...) is de techniek voor dimensionering van het netwerk totaal verschillend voor een kabelnetwerk ten opzichte van het Belgacom-netwerk (...) een verkeerde dimensionering heeft negatieve gevolgen voor alle klanten. Het is bijgevolg cruciaal dat de voorspellingen op gedetailleerde wijze gebeuren per geografische zone en per type van internetprofiel. TECTEO/BRUTELE kent tot op heden niet de commerciële plannen van alternatieve operatoren. Deze zouden best wel kunnen toetreden en enkel de grootste profielen in een welbepaalde zone kunnen voorstellen en daardoor de bandbreedte van alle andere breedbandaansluitingen kunnen beperken. Naargelang van de toegepaste commerciële aanbiedingen kan het netwerk grote wijzigingen ondergaan. Wanneer TECTEO/BRUTELE (VOO-dienst) bijvoorbeeld zijn snelheden had verdubbeld op 15/01/2011, is het internetverkeer op het netwerk beduidend toegenomen (cf. grafiek). Een dergelijke toename van verkeer kon enkel worden geabsorbeerd omdat Tecteo en Brutélé deze wijziging voldoende ver op voorhand hadden gepland. Dit toont aan dat het cruciaal is dat de aangeboden internetprofielen worden beperkt tot de profielen die commercieel worden aangeboden door Tecteo/Brutélé en waarvoor de impact op de netwerkcapaciteit bekend is en het is essentieel dat de voorspellingen worden gegeven per internetprofiel en per geografische zone."*

- 386 Het belang van de dimensionering voor een kabelnetwerk mag niet onderschat worden omdat een foute dimensionering een impact heeft op alle gebruikers van de getroffen node, maar de impact van de begunstigden op deze dimensionering is zo goed als verwaarloosbaar. De begunstigden zullen in de startfase immers een klein marktaandeel hebben waardoor hun effect op het netwerk minimaal is, zelfs indien ze een lokaal aanbod zouden lanceren.
- 387 Daarenboven haalt Tecteo een voorbeeld uit de praktijk aan¹²⁵ om te bewijzen dat het belangrijk is om te dimensioneren, maar de vergelijking met de gevolgen van deze beslissing gaat niet op: Tecteo spreekt van een verdubbeling van zijn snelheden wat een immense impact had op zijn netwerk die hij heeft kunnen opvangen door een goede dimensionering. Maar een begunstigde kan nooit eigenhandig zijn maximale snelheden verdubbelen, in tegenstelling tot de kabeloperator. Daarnaast is de schaal van de begunstigde veel kleiner dus zelfs indien er verdubbeling van de snelheid zou plaatsvinden, dan nog is de impact nooit zo groot als wanneer Tecteo dat zou doen.
- 388 De reacties van de kabeloperatoren bevatten geen andere doorslaggevende argumenten die het standpunt van de VRM kunnen weerleggen. De alternatieve operatoren hebben immers een te klein aantal klanten ten opzichte van de kabeloperatoren om de prioriteiten van de uitbreidingen van de capaciteit van het netwerk, zeker in het beginstadium, te kunnen beïnvloeden. Zoals we in het vorige punt reeds beargumenteerd hebben, leidt een doorgedreven opsplitsing van voorspellingen tot onwerkbare afwijkingen. Daarenboven voorziet het de CRC-beslissing dat Tecteo alle profielen, boven zijn maximum profiel, mag weigeren, net om het risico op onvoorzienbare storingen op zijn netwerk te vermijden. Elke profiel van een begunstigde zal daarom een kleinere of gelijke impact hebben als het maximum profiel van Tecteo waardoor de impact van de begunstigde op het netwerk beperkt is.
- 389 De voorspellingen zullen daarom in eerste instantie geaggregeerd worden over het hele netwerk van Tecteo. Het is vervolgens de verantwoordelijkheid van Tecteo om deze geaggregeerde gegevens te verdelen over de gebieden die het gedefinieerd heeft. Indien later blijkt dat een operator zich inderdaad erg toespitst op bepaalde

¹²⁵ « Wanneer TECTEO/BRUTELE (VOO-dienst) bijvoorbeeld zijn snelheden had verdubbeld op 15/01/2011, is het internetverkeer op het netwerk beduidend toegenomen (cf. grafiek). Een dergelijke toename van verkeer kon enkel worden geabsorbeerd omdat Tecteo en Brut  le deze wijziging voldoende ver op voorhand hadden gepland. »

gebieden en dat dit leidt tot operationele problemen bij Tecteo kan de VRM nog steeds ingrijpen om deze situatie aan te pakken. Bovendien zal er in het begin een niet bindende leercurve gelden waardoor dergelijke situaties op de voet kunnen gevolgd worden.

6.9.2.3 *Voorspellingshorizon*

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

6.9.2.4 *Afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen*

391 In het systeem dat Tecteo voorstelt kunnen er elk trimester wijzigingen aangebracht worden aan het voorspelde volume. De mogelijkheid tot trimestriële wijzigingen is gebaseerd op de totale voorspellingshorizon die Tecteo hanteert, zijnde 12 trimesters. Gezien de VRM van mening is dat deze totale voorspellingshorizon moet ingekort

worden tot 6 maanden, is het logischer om te werken met een systeem dat maandelijks wijzigingen toelaat aan het voorspelde volume. Indien de VRM zou vasthouden aan de trimestriële voorspellingen, dan heeft dit tot gevolg dat de begunstigde slechts op twee momenten zijn voorspellingen kan aanpassen nl. éénmaal zes maanden voor de start van het betrokken trimester, éénmaal drie maanden ervoor. Dit systeem biedt de begunstigten en Tecteo te weinig flexibiliteit bij het berekenen en reserveren van de installatiecapaciteit. Daarom vindt de VRM dat alle bepalingen in de forecasting annex moeten aangepast worden aan maandelijkse waarden: bv. in plaats van een maximaal dagelijks volume van installaties van 3% in het kader van het trimestriële voorspellingssysteem, wordt dit een maximaal dagelijks volume van 10% in het kader van het voorspellingssysteem met maandelijkse wijzigingen. Daarenboven is een maandelijks systeem de standaard in de sector: Belgacom en Telenet hanteren allebei een maandelijks voorspellingssysteem.

- 392 Omdat de rollende voorspellingen over een periode van zes maanden lopen, moet de begunstigde zes voorspellingen geven voor een bepaalde maand. In principe zouden deze voorspellingen elke keer dichterbij het exacte aantal aanvragen moeten komen, maar in de praktijk ziet men een dergelijke evolutie niet omdat het effectieve aantal aanvragen afhankelijk is van een veelvoud van oorzaken waarover de begunstigde slechts een beperkte mate van controle heeft. De begunstigde kan enkel een grootteorde definiëren. Het gevolg hiervan is dat de opeenvolgende voorspellingen voor een bepaalde maand van elkaar zullen afwijken.
- 393 Tecteo vernauwt geleidelijk de toegestane afwijkingen tussen opeenvolgende trimestriële voorspellingen van 30% naar 25%, 20%, 15%, tot 10%. Bijvoorbeeld als de eerste voorspelling (in het voorstel van Tecteo is dit de periode van 12 tot 6 trimesters voor het beoogde trimester) 100 lijnen was, dan mag bij de volgende voorspelling (in dit geval 5 trimesters voor het beoogde trimester) deze waarde aangepast worden naar een getal tussen 70 en 130. Hoe dichterbij het voorspelde trimester bij de installatiedatum komt, des te kleiner de toegestane afwijking waardoor de intervallen verkleinen naar 53-163 (4 trimesters voor het beoogde trimester), 42-196 (3 trimesters voor het beoogde trimester), 36-225 (2 trimesters voor het beoogde

trimester), 32^{126} - 248^{127} (1 trimester voor het beoogde trimester). Tecteo verplicht dus de begunstigden in de laatste stadia om in die mate correcte voorspellingen uit te voeren dat er slechts een afwijking van 10% of 15% mag bestaan, terwijl afwijkingen tussen opeenvolgende voorspellingen in de sector standaard rond 30% liggen.

- 394 Tecteo heeft geen argumenten gegeven waarom hij een strengere bepaling zou nodig hebben dan de sectorstandaard. Nochtans zijn de gevolgen voor hem lichter als voor de begunstigde: de begunstigde kan bijvoorbeeld besluiten om een promotiecampagne te lanceren, naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis. Maar indien deze campagne al binnen drie maanden wordt gelanceerd, heeft de begunstigde slechts een marge van maximum 20% om zijn voorspellingen aan te passen. Indien uit klantenbevragingen zou blijken dat de promotie een groot succes zou worden, dan wordt de begunstigde beperkt door een plafond waardoor zijn klanten zullen moeten wachten op hun installatie en dus geconfronteerd worden met een slechte dienstverlening. Met andere woorden, de over de tijd kleiner wordende afwijkingen beperken de begunstigden in het ontwikkelen van hun promoties en beperkt hun klantenbasis. In die zin moet Tecteo dus afwijkingen tussen verschillende voorspellingen van 30% toestaan.
- 395 Het is de standaard in de sector dat in het geval van een underrun¹²⁸, de SMP-operator zelf de voorspellingen van zijn wholesaleklant kan aanpassen met betrekking tot de komende drie maanden naar een niveau dat volgens hem meer in lijn ligt met de actuele bestellingen. Tecteo voorziet in Appendix A.7 “volume voorspellingen” een dergelijk systeem. Hierbij lijkt het echter zo dat Tecteo in elk geval van underrun (ongeacht of het gaat om 5% of 50%) de voorspellingen voor de begunstigde voor de komende periode kan aanpassen. In het begin zullen de meeste geïnteresseerde operatoren kleine volumes van bestellingen doen waarbij een afwijking niet uit sluiten valt. Indien Tecteo elke afwijking onmiddellijk zou kunnen gebruiken om de voorspellingen van de begunstigde aan te passen, zou dat een zware impact hebben op de operationele werking en vrijheid van de begunstigde. De VRM acht het redelijk

¹²⁶ $70 = (1-0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $53 = (1-0,25) \times 70$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $42 = (1-0,2) \times 53$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $36 = (1-0,15) \times 42$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $32 = (1-0,1) \times 36$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

¹²⁷ $130 = (1+0,3) \times 100$ waarbij 0,30 de maximale aanpassing is. $163 = (1+0,25) \times 130$ waarbij 0,25 de maximale aanpassing is. $196 = (1+0,2) \times 163$ waarbij 0,2 de maximale aanpassing is. $225 = (1+0,15) \times 196$ waarbij 0,15 de maximale aanpassing is. $248 = (1+0,1) \times 225$ waarbij 0,1 de maximale aanpassing is.

¹²⁸ Dit wil zeggen dat de begunstigde minder effectieve bestellingen heeft dan hij oorspronkelijk voorspeld had.

en proportioneel dat Tecteo slechts vanaf een underrun van tenminste 20% de voorspellingen van de begunstigde kan aanpassen voor de komende drie maanden.

6.9.2.5 Drempel

- 396 Zonder een succesvolle lancering van zijn product, kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze lancering niet te belemmeren heeft de VRM al een aantal drempels weggenomen door o.a. een leercurve op te leggen voor het voorspellingssysteem bij de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Tecteo. Het is bijkomend ook nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.
- 397 In de praktijk komt dit neer op een minimum van 300 lijnen per maand voor het dekkingsgebied van Tecteo. De VRM acht dat dit een redelijke bepaling is gezien de verwaarloosbaarheid van een drempel van 300 lijnen in verhouding tot de klantenbasis van Tecteo.
- 398 Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 50 lijnen per zone van levensbelang omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht de VRM het noodzakelijk een dergelijke drempel gehanteerd wordt in het referentieaanbod.
- 399 Tecteo kan er mee akkoord gaan dat wanneer een begunstigde minder dan 50 lijnen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven.

6.9.3 Conclusie

- 400 De VRM heeft in deze sectie een aantal opmerkingen geformuleerd betreffende de totale voorspellingstermijn van 12 trimesters, de trimestriële voorspellingen en de toegestane deviaties. Tecteo moet de voorgestelde aanpassingen aanbrengen in zijn referentieaanbod.
- 401 Voor de beginfase, tijdens de eerste zes maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de VRM het redelijk om een versoepeld

voorspellingssysteem te gebruiken. In zijn reactie¹²⁹ op de openbare raadpleging lijkt Tecteo deze paragraaf te interpreteren alsof hij niet verplicht is om te voldoen aan de opgelegde SLA's en KPI's. De VRM wil echter het volgende verduidelijken: het versoepeld voorspellingssysteem slaat op het feit dat de voorspellingen van de begunstigten niet-bindend zijn, net als dat de opgelegde SLA's en KPI's nog niet beboet kunnen worden tijdens deze leerperiode. Desalniettemin is het wel degelijk de bedoeling dat Tecteo zich richt naar deze opgelegde SLA's en KPI's en zoals aangegeven in de desbetreffende secties, zal de VRM erop toezien dat de SLA's en KPI's gevolgd worden.

- 402 Daarenboven moet Tecteo een drempel van 300 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
- 403 Tecteo moet een afwijking van 30% toestaan tussen opeenvolgende voorspellingen voor eenzelfde maand. Ten slotte mag Tecteo bij een geglobaliseerde underrun van meer dan 20%, de betrokken begunstigde niet beboeten voor de overbodige capaciteit, maar kan wel de voorspellingen van de begunstigde aanpassen voor de volgende drie maanden.

¹²⁹ « De nadere bepalingen en voorwaarden zijn van toepassing na een periode van 6 maanden vanaf de ontvangst van de eerste bestellingen van de Begunstigde. Tijdens deze initiële periode van 6 maanden, zal de Begunstigde de regels en nadere bepalingen hanteren die hieronder worden voorgesteld op een "best effort"-basis. ».

7 De implementatieperiode

7.1 Probleemstelling

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

7.2 Analyse

- 406 De uitvoeringsfase is essentieel voor de ontwikkeling van een vlotte interface tussen de systemen van de begunstigde en die van Tecteo.
- 407 Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig deze beslissing, verplicht Tecteo ertoe aanzienlijke investeringen te doen. Dit zal nodig zijn om zich te schikken naar de verplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. zijn netwerk en andere technische en commerciële processen aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen zal worden bepaald door de mate van nieuwheid van de gereguleerde toegangsproducten (op reglementair, technisch, operationeel en commercieel vlak). De uitvoering van de beslissing van 1 juli 2011 is daarom anders dan die van de overige regulerende maatregelen waaraan de kabeloperatoren vroeger onderworpen waren in het kader van hun activiteiten inzake elektronische communicatie (bv. tarieven van de gespreksafgifte voor de vaste telefonie).

- 408 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 vertoont een andere specificiteit, die verbonden is aan de aard van de vraag. De marktanalyse heeft een werkelijke belangstelling van de begunstigden aan het licht gebracht om het netwerk van de kabeloperatoren opengesteld te zien voor concurrentie. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Toch kan niet zomaar met zekerheid worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten waarop deze beslissing betrekking heeft. Bovendien rijst een soortgelijke vraag wat betreft de optie van toegang tot de dienst Video on Demand.
- 409 Hoewel een regulerende instantie de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan deze niet handelen in plaats van de alternatieve operatoren. Deze laatsten zijn de enigen die kunnen beslissen om de toegang te vragen tot de producten die door de beslissing van 1 juli 2011 worden gereguleerd. Het risico dat een kabeloperator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), kan dus momenteel niet worden uitgesloten.
- 410 De nieuwheid van een regulering rechtvaardigt op zichzelf geen specifieke aanpassing van de toepassingsvoorwaarden ervan. Daartegenover staat dat de nieuwheid gecombineerd met de omvang van de investeringen en met de structuur van de vraag, die kenmerkend zijn voor de situatie van de markt die door de beslissing van 1 juli 2011 wordt gereguleerd, volgens de VRM kunnen rechtvaardigen dat er evenredige en aangepaste maatregelen worden genomen.
- 411 Dergelijke maatregelen beogen een tweevoudig doel: enerzijds het financiële risico beperken dat de gereguleerde operatoren moeten dragen voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigden van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aansporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen, met de ernst die wordt opgedrongen door de technische en financiële inzet die verbonden is aan de openstelling van de netwerken voor de concurrentie.

- 412 De investeringen ten gevolge van de remedies uit de CRC-beslissing zijn consequent. De bepalingen hieronder betreffende de implementatieperiode beperken geenszins de investeringen die Tecteo zal moeten doen. De bepalingen creëren enkel een evenwicht tussen Tecteo en zijn wholesale klanten door het opleggen van een verbintenis tussen Tecteo en de wholesale klant waardoor de investeringen van Tecteo gedeeltelijk worden gespreid per afgenomen dienst.¹³⁰ De forfaitaire som, op zich, is onvoldoende om de gevraagde investeringen te recupereren. Het doel van de som is voornamelijk om ervoor te zorgen dat de interesse van een eventuele begunstigde daadwerkelijk zal resulteren in de afname van de wholesale diensten. Het principe waarbij een voorschot betaald wordt bij een grote aankoop om de intentie tot afname te bekrachtigen is algemeen verspreid.
- 413 Bovendien is het niet uitgesloten dat er zich onder de aanvragers van toegang operatoren bevinden met een financieel vermogen dat groter is dan dat van Tecteo, wat nog meer de gekozen optie bekrachtigt om het investeringsrisico te verdelen over de betrokken operatoren.
- 414 Rekening houdende met de hierboven uitgewerkte specifieke context heeft de VRM besloten om de volgende bepalingen aan te nemen in verband met de inwerkingtreding van deze beslissing, die bepalend is voor de aanvang van de termijn van uitvoering van het referentieaanbod van Tecteo.

7.3 Modaliteiten

- 415 Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 848, 930 en 1033), treedt deze beslissing in werking volgens de keuze van de eerste aanvrager¹³¹.

¹³⁰ Zie ook het ontwerp van beslissing van de VRM met betrekking tot de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied, ter openbare raadpleging voorgelegd op 15 april 2013.

¹³¹ De keuze van een intentieverklaring maakt het voor de (eerste) aanvrager mogelijk om van Tecteo te verkrijgen dat hij onmiddellijk zijn referentieaanbod begint operationeel te maken zonder te moeten wachten op de afloop van de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst.

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

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

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

416 Na de openbare raadpleging is de hoogte van het bedrag van de vaste sommen die bij de overhandiging van de intentieverklaring vereffend moeten worden, opgetrokken naar een niveau dat dicht in de buurt zou moeten liggen van dat van de bijdrage in de aanvankelijke kosten voor de door de begunstigde gevraagde uitvoering, zoals deze kosten geraamd zijn in het ontwerp van beslissing betreffende de tarifaire aspecten van de referentieaanbiedingen. Op die manier kan een groter deel van deze uitvoeringskosten worden gerecupereerd door de kabeloperator, zodra die effectief met deze uitvoering begint. Dit zou het mogelijk moeten maken om de financiële risico's die de kabeloperatoren nemen, beter te compenseren, zonder de mogelijke begunstigten te ontmoedigen door te hoge toegangsdrempels (rekening houdende met het financiële vermogen van de ondernemingen die hun belangstelling hebben laten blijken), maar waarbij ze toch worden verplicht om een vaststaande belangstelling uit te drukken voor de aanbiedingen van de kabeloperatoren voordat ze deze laatsten verplichten om te investeren in de openstelling van hun netwerk voor de concurrentie.

417 In de twee gevallen bedoeld onder 415.1 en 415.2 zal Tecteo zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding operationeel moeten maken.

418 Dit betere beheer van het risico verbonden aan de investeringen heeft de aandacht gekregen van de Europese wetgever in het kader van de aanleg van de nieuwe-generatienetwerken, maar kan grotendeels worden overgezet op de openstelling van de kabel:

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

(...)

d) zij bevorderen efficiënte investeringen (...) door te zorgen dat er in de toegangsverplichtingen voldoende rekening wordt gehouden met het door de investering genomen risico en door verschillende samenwerkingsafspraken tussen investeerders en partijen die toegang willen hebben, toe te staan om het investeringsrisico te spreiden (...)".¹³²

419 Hieronder worden beide gevallen in meer detail behandeld.

7.3.1 Letter of intent

420 Wanneer een eerste aanvrager aan Tecteo een intentieverklaring (letter of intent) bezorgt, waarin hij zich verbindt om onmiddellijk een vaste som te betalen (waarvan het bedrag varieert naargelang van het of de toegangsproduct(en)) moet Tecteo onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod starten zodat dit uiterlijk zes maanden na de mededeling van deze intentieverklaring operationeel wordt. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.

421 Tecteo zal aan de aanvrager de mededeling van een dergelijke intentieverklaring niet mogen weigeren.

422 Tecteo zal onmiddellijk elke intentieverklaring meedelen aan de VRM zodat dit kan worden gemeld via publicatie op de website van de VRM.

423 Indien de aldus aangegane onderhandelingen worden afgesloten met de ondertekening van een toegangscontract tussen Tecteo en de aanvrager, zal de vaste

¹³² Artikel 8, § 5, d), van de Kaderrichtlijn.

som die gestort is naar aanleiding van de intentieverklaring een voorschot vormen, dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager krachtens het toegangscontract verschuldigd zal zijn.

- 424 In het bijzondere geval van toegang tot een aanbod voor doorverkoop van het analoge-televisieaanbod, zal de vaste som die door de eerste aanvrager is betaald naar aanleiding van zijn intentieverklaring, integraal aan hem moeten worden terugbetaald door Tecteo, wanneer dit bedrijf definitief een einde maakt aan de levering van analoge-televisiediensten op de retailmarkt (analoge switch-off) voordat de termijn van zes maanden verstreken is, waarover hij beschikt om zijn referentieaanbod operationeel te maken.
- 425 Wanneer de onderhandelingen over de toegangsovereenkomst afspringen zal de aanvrager in principe de voordien betaalde vaste som niet kunnen recupereren, onverminderd de mogelijkheid om zijn subjectieve rechten te laten gelden (bijv. op basis van de eventuele precontractuele fout).
- 426 De mededeling van een intentieverklaring voor een gegeven toegangsproduct van Tecteo zal niet meer vereist zijn zodra er een (eerste) intentieverklaring bestaat. Dat betekent dat voor elk toegangsproduct, de mededeling van een intentieverklaring door een begunstigde voldoende is opdat de termijn van zes maanden begint te lopen om het referentieaanbod in verband met dat product operationeel te maken. Deze intentieverklaring zal hetzelfde effect hebben voor iedereen (erga omnes). Meer bepaald zal de uitvoeringstermijn van zes maanden die op dat ogenblik ingaat, ook gelden voor de eventuele toekomstige begunstigden. De volgende begunstigden zullen dus het voordeel hebben van een kortere uitvoeringstermijn dan de eerste (die geopteerd heeft voor de intentieverklaring). Daaruit vloeit tevens voort dat de uitvoeringstermijn van zes maanden niet noodzakelijk voor de verschillende toegangsproducten op hetzelfde moment zal beginnen lopen.

7.3.2 Het toegangscontract

- 427 Wanneer de aanvrager niet wenst te opteren voor een intentieverklaring maar een toegangscontract sluit, moet Tecteo zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het

sluiten van dat toegangscontract operationeel maken. Alle tests die nodig zijn voor de oplossing hebben plaats tijdens deze periode.

- 428 Wegens het "erga omnes"-effect van de intentieverklaring (zie § 410 hierboven) en ook het eerste toegangscontract dat door Tecteo is gesloten, zal elke aanvrager die na één van deze twee gebeurtenissen een toegangscontract sluit, het voordeel hebben van een proportioneel verkorte termijn (dus korter dan zes maanden) voordat Tecteo zijn aanbod operationeel maakt. Indien tussen enerzijds de indiening van een intentieverklaring of het sluiten door een derde van een eerste toegangscontract en anderzijds het sluiten van het tweede toegangscontract meer dan zes maanden verlopen zijn, zal deze (tweede) aanvrager onmiddellijk recht hebben op het voordeel van het aanbod van Tecteo.

7.3.3 Termijnen voor onderhandeling

- 429 De volgende termijnen zijn van toepassing bij het sluiten van een toegangscontract :

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

429.2 Overeenkomstig de §§ 804, 898 en 993 van de CRC-beslissing begint de termijn van vier maanden waarin de onderhandelingen over toegang aangaande een aanvraag buiten het kader van het referentieaanbod moeten afgerond zijn te lopen vanaf de datum van het verzoek tot toegang.

8 Besluit

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

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

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

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

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

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

Gelet op het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie;

Gelet op het ontwerp van beslissing van de VRM betreffende het wholesalereferentieaanbod van Tecteo in het Nederlandse taalgebied, dat aan openbare raadpleging werd onderworpen op 21 december 2012;

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

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

Na beraadslaging beslist de CRC :

430.1 het referentieaanbod van Tecteo integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van deze beslissing.

430.2 onverminderd de §§ 847, 929, 1033 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹³³, beslist de VRM dat de implementatietermijn van zes maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Tecteo, zal aanvangen:

430.2.1. hetzij de dag waarop een eerste aanvrager aan Tecteo **een intentieverklaring (letter of intent) overhandigt waarin hij zich ertoe verbindt** onmiddellijk een vaste som te betalen;¹³⁴

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

431 Ten slotte wil de CRC Tecteo eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011¹³⁵ de VRM het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Tecteo-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigten.

¹³³ Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen [...] een contract te tekenen binnen een redelijke periode van drie weken wanneer ze geen bijkomende aanvragen hebben.

¹³⁴ De hoogte van deze som hangt af van de gevraagde dienst overeenkomstig § 399.1 van deze beslissing.

¹³⁵ CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

9 Beroepsmogelijkheden

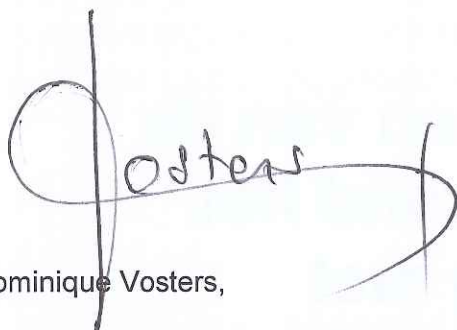
432 Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen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

10 Ondertekening

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

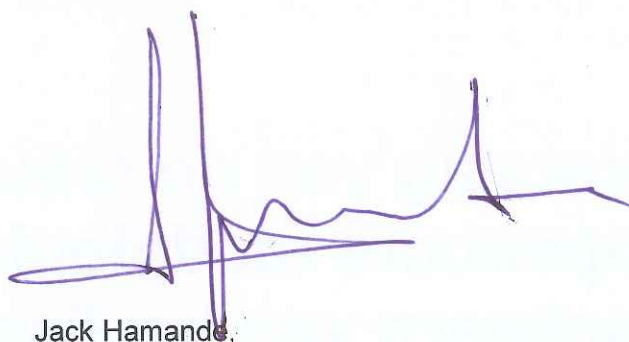
Gedaan te Brussel op 3 september 2013.

Voor de Conferentie,



Dominique Vosters,

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



Jack Hamande,

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

Bijlage A



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

Situering

Op 21 december 2012 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van TecTeo.

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

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

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

Chronologie

21 december 2012	Publicatie ontwerptekst op website VRM
21 december 2012	Verzending per e-mail aan onderneming bedoeld in artikel 192§1 , van het Mediadecreet (Tecteo)
21 december 2012	Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1 , van het Mediadecreet (EU en NRI's)
5 februari 2012	Publicatie op de VRM-website van de verlenging van de termijn
8 februari 2012	Oorspronkelijke voorziene afsluitdatum ontvangst reacties
20 februari 2013	Afsluitdatum ontvangst reacties

Korte samenvatting van de reacties

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

Belgacom
KPN
Mobistar
Tecteo

In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat¹³⁶ worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

¹³⁶ Met deze samenvattingen tracht de administratie de essentie van het standpunt van de respondenten weer te geven. Het is onvermijdelijk dat bepaalde nuances minder aandacht krijgen. De samenvattingen geven geen appreciatie door de VRM weer.

Belgacom

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

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

Algemene opmerkingen:

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

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

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

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

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

Belgacom heeft ook problemen met de term “Eindgebruikers”.

Content-gerelateerde opmerkingen

Er zijn een aantal content-gerelateerde opmerkingen met betrekking tot:

- Informatieverstrekking inzake beschikbare radio-en televisiekanalen
- Controle op respecteren van de contentrechten
- Wijzingen aan het analoge radio- en televisieaanbod (meer bepaald m.b.t. de notificatietermijnen)
- Mozaïek- en informatiekanaal

Aansluiting en installaties & certified technicians

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

De begrippen installatie en aansluiting moeten beter afgebakend worden en er is een duidelijk onderscheid nodig in de meest gangbare scenario's.

Er zijn duidelijke regels nodig in het kader van migratie van eindgebruikers van kabeloperator naar OLO en vice versa, rekening houdend met de meest gangbare scenario's.

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

Certified technicians: het referentie aanbod dient expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de OLO bij analoge doorverkoop:

- Ofwel aansluitingen laten uitvoeren door kabeloperator
- Ofwel uitvoeren met eigen techniekers of met zelfgekozen, uitbestede partij

Voorspellingssysteem

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

Technische elementen

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

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

Bestellingen en web-interface

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

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

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

General Terms and Conditions

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

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

LOA

Belgacom verzoekt om aanpassing om in overeenstemming te zijn met de gangbare regelgeving inzake het vermijden van slamming van elektronische communicatiediensten. Dit komt voor wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische communicatiedienst bij een operator om een elektronische communicatiedienst te krijgen bij een andere operator.

Implementatie

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

In bijlage A in dit eerste document geeft Belgacom een voorbeeld mee van General Terms & Conditions – zoals deze in WBA VDSL2 wordt gebruikt.

Daarnaast geeft Belgacom in een tweede document zijn punctuele opmerkingen mee geënt op het Tecteo RO. In dit zelfde document gaat Belgacom dieper in op de Technische specificaties en operationele procedures en de Service Level Agreement-niveaus.

KPN

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

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

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

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

- Een uitermate snelle uitvoering zonder verdere hindernissen. De implementatie moet onmiddellijk gebeuren door de kabelaars, zonder dat er een precontractuele of contractuele commitment getekend wordt door een operator.
- Operatoren moeten onmiddellijk een redelijke overeenkomst kunnen aangaan, en van start kunnen gaan, wanneer de referentieaanbiedingen in werking treden, zonder tijd te verliezen met verdere onderhandelingen of overeenkomsten.
- De implementatie (maximum 6 maanden) dient – zoals voorzien in de beslissingen van 1 juli 2011 - onmiddellijk te starten na het definitief worden van minstens het kwalitatief besluit.
- KPN vraagt ook stabiliteit van het aanbod, in de eerste plaats voor wat de analoge doorverkoop betreft.
- er moet over gewaakt worden dat er voorzien wordt in een volwaardig alternatief wanneer tot een uitfasering van een onderdeel van het aanbod wordt overgegaan.
- Contentrechten mogen redelijkerwijs niet als blokkerende factor kunnen worden opgeworpen
- De groothandelsprijs moet zo snel mogelijk en zo competitief mogelijk opgemaakt worden
- Er is nood aan eenvoudige processen voor het overnemen van kabelklanten door alternatieve operatoren (ook inzake aansluiting of installaties).

Mobistar

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

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

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

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

Mobistar stelt zelf een aantal oplossingen voor om het technische aspect van de openstelling te simplificeren.

Ontbreken general terms en conditions

Mobistar vermeldt het ontbreken van General Terms

Prijzen

Mobistar wijst op het ontbreken van wholesaleprijzen.

Markt

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

Upfront fee

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

Relatie operator – klanten begunstigden

De operatoren mogen niet tussen de relatie van de begunstigde en zijn klanten komen.

Voorspellingen

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

NIU

Het demarcatiepunt is volgens Mobistar niet duidelijk gedefinieerd. Het bepalen van de NIU als demarcatiepunt is niet optimaal aangezien er niet steeds een NIU per gebruiker aanwezig is. Bovendien wil Mobistar dat de operator de bepaling schrapt dat het Telenet-personeel nooit na het demarcatiepunt zal opereren.

Chinese Walls

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

Tijdgerelateerde bepalingen

Mobistar heeft een aantal bemerkingen omtrent de te hanteren termijnen.

Testen + IT

Mobistar benadrukt dat er integratietesten (lab) en 'friendly user'-testen moeten zijn.

Ontbrekende bepalingen

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

Auteursrechten / analoge en digitale tv

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

Het Barker kanaal zou ofwel volledig opgeheven moeten worden voor analoge tv ofwel gedeeld moeten worden door alle operatoren.

De mededelingstermijn voor het veranderen en de stopzetting van het analoge boeket/signaal is te kort is. Er ontbreekt informatie over het te volgen proces en de voorwaarden om digitale zenders toe te voegen.

Voor Vod worden de auteursrechten door Mobistar geregeld, net als de promotie en animatie naar zijn klanten toe. Mobistar vraagt om een "Fast Scan Table" te kunnen installeren om een betere consumentenervaring aan te bieden.

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

CAS

Mobistar gaat niet akkoord met het CAS-voorstel van Tecteo.

Door de verschillende voorstellen voor CAS-systemen van alle operatoren, moet een begunstigde verschillende CAS-systemen integreren wanneer deze over heel het Belgische grondgebied diensten wil aanbieden.

Decoder

Mobistar gaat akkoord met het gegeven dat de begunstigde zijn eigen decoder moet ontwikkelen, maar wijst wel op het gebrek aan technische specificaties om de decoder naadloos te kunnen aansluiten op het netwerk van de operator. Daarnaast is de certificatieprocedure niet duidelijk.

Interactieve tv

De passage omtrent interactieve TV bevat volgens Mobistar niet voldoende details en het stelt dat Tecteo second screen niet mag blokkeren door bepaalde voorwaarden op te leggen.

Verder zijn volgens hen de technische specificaties omtrent het “tv return pad” onvoldoende gedetailleerd.

Mobistar stelt dat On demand via EDGE QAM te complex is en Telenet het gebruik van het interactieve pad voor video streaming niet toestaat.

Modem

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

Breedband

De begunstigten moeten dezelfde BB-profielen gebruiken als de operator. Mobistar stelt voor om een deel gemeenschappelijke profielen te hebben en een (beperkt) aantal profielen per begunstigde toe te staan.

Klanten

Mobistar wijdt een gedeelte van zijn kritiek aan de klantenrelatie. Daaronder ressorteren onder andere facturatie, de installatie en herstellingen en het contact met de eindklant.

SLA

Mobistar heeft een aantal opmerkingen bij de termijnen. Het niet hoeven toepassen van de SLA's gedurende 6 maanden vindt Mobistar bv te lang; het stelt 2 maanden voor.

Overige

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

Voorstellen tot simplificering

Mobistar vermeldt een aantal verschillende voorstellen voor het vergemakkelijken van de operationele implementatie.

TecTeo

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

Algemene opmerkingen

Tecteo wilde al een vergadering gehad hebben over de kwantitatieve aspecten. Daarnaast vindt Tecteo dat de regulator niet genoeg rekening houdt met hun (technische, financiële, ...) beperkingen zoals tijdens vorige vergaderingen geuit. Bovendien veroorzaakt deze reglementering discriminatie t.o.v. de mobiele operatoren die niet onderhevig zijn aan regulering.

Implementatietermijn

Tecteo vindt 6 maanden implementatietermijn te kort. Des te korter dat deze termijn is, des te hoger zullen de implementatiekosten zijn waardoor deze kosten zowel voor de begunstigden als voor Tecteo hoger zijn.

Daarnaast is Tecteo bezig met andere projecten waarvoor ook technici ingezet worden. De termijnen om deze projecten op te starten zijn vaak langer dan verwacht. Als Tecteo binnen de 6 maanden de beslissing moet implementeren, zal deze externe technici nodig hebben, waardoor de kostprijs zal toenemen. Een termijn van 2 jaar is nodig om de beslissing te implementeren.

De termijn van 3 weken in het geval dat de OLO geen aanpassingen aan het referentie aanbod vraagt en het contract zonder extra opties tekent, is te kort. Dit moet op zijn minst 6 maanden worden.

Financiële voorwaarden

Er is een duidelijk en onvoorwaardelijk engagement van de begunstigde nodig. Er wordt hier op ingegaan door te stellen dat de implementatietermijn slechts begint te lopen vanaf het précontractueel of definitief akkoord.

De kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hangen samen. De opsplitsing ervan zorgt voor problemen. Hoe korter de implementatietermijn, hoe duurder de implementatiekost.

CAS

De termijn van 6 maanden is te kort om technische aanpassingen te kunnen verwezenlijken. Daarnaast is er in de beslissing enkel voorzien in en werd dit herhaald tijdens de pleidooien in de schorsingsprocedure voor de rechtbank, dat de verplichting enkel bestaat uit het opstellen van een referentieaanbod en niet uit het effectief implementeren van de voorgestelde oplossing. Hierdoor is Tecteo niet verplicht de CAS te implementeren binnen de 6 maanden.

Als de implementatietermijn van de CAS te kort is, zal Tecteo niet verplicht zijn de implementatie en beheer van het CAS-systeem ten laste te nemen en zal de verantwoordelijkheid aan de OLO's overgeheveld worden.

Er zal 1 CAS bestaan voor alle begunstigden en deze wordt extern gehost en beheerd door een derde partij en enkel dienen voor het netwerk van Tecteo. De CAS zal dus kunnen verschillen van deze van Tecteo waardoor nieuwe mogelijkheden (uitvindingen/applicaties) mogelijk zijn en blijven.

Certificatie van materiaal en techniekers

Tecteo gaat niet akkoord met het opstarten van de opleiding voor gecertificeerde techniekers zonder het bestaan van overeenkomsten tussen operatoren.

Daarnaast heeft Tecteo op dit moment niet de mogelijkheden om aan deze verplichting te voldoen. Het heeft tijdens vorige overlegmomenten uitgelegd dat er onderaannemers bestaan die dit werk zouden kunnen verwezenlijken.

De NIU wordt als demarcatiepunt genomen om een duidelijke scheidingslijn m.b.t. verantwoordelijkheden te verkrijgen. Het is nodig dat Tecteo ter plaatse gaat om de NIU te installeren voor elke vorm van activatie van diensten. Voor de certificatie stellen zij Excentis voor. De decoders moeten gecertificeerd worden door Tecteo.

Voorspellingssysteem

Tecteo vindt de opsplitsing per geografische zone en per internetprofiel belangrijk. Een verkeerde assumptie betreffende de volumes kan leiden tot kwaliteitsverlies voor zowel de klanten van Tecteo als de klanten van de begunstigde(n).

Daarnaast is de bepaling van een beperkt aantal internetprofielen belangrijk aangezien met elk nieuw profiel het systeem complexer wordt. Een wijziging in de profielen gaat steeds gepaard

met een duidelijke, lange planning vooraf. In het geval een begunstigde zijn commercieel aanbod wilt wijzigen, is het dus belangrijk om dit goed vooraf mee te delen. Tecteo is dus voorstander om een scheiding van de profielen te houden.

Tecteo gaat akkoord met de 150 lijnen die de regulator vooropstelt, maar wel met een opsplijting per geografische zone.

Massamigratieprocedure

Tecteo verstaat niet waarom dit opgenomen moet worden.

Keuze van breedbandprofielen

Op 20/2/2013 had Tecteo 5 breedbandprofielen. Deze zullen de komende periode gewijzigd worden. Tecteo kent de kostprijs van de historische profielen niet omdat er geen commerciële referentie bestaat en de profielen waarschijnlijk ook niet meer in het netwerk aanwezig zijn.

Tecteo heeft trouwens nog geen idee hoe de prijzen op groothandelsniveau kunnen gezet worden aangezien er nog niets is geïnformeerd over de retail minus.

VOD

Tecteo onderzoekt de optie van Telenet. Hierdoor zullen de implementatiekosten anders liggen dan voordien bepaald.

Afwezigheid van Algemene Voorwaarden

Tecteo heeft gewacht met het opstellen van de AV tot er een definitief RO opgesteld zou zijn aangezien er geen AV opgesteld kunnen worden zonder het RO. De AV zijn vooral belangrijk in het geval van geschillen.

Hoewel Tecteo akkoord gaat met de basis van de door de regulator voorgestelde tekst m.b.t. de AV, heeft het nog wijzigingen aangebracht. Daarnaast worden er verschillende algemene en specifieke opmerkingen gemaakt over de voorgestelde AV (meegedeeld in annex 1).

LAO

De LAO moet de klantnummer bevatten aangezien het duidelijk moet zijn om welke klant het exact gaat wanneer er bijvoorbeeld verschillende toestellen op het hetzelfde adres aanwezig zijn. Tecteo ziet dit niet als obstakel om te kunnen overstappen van operator door de klant.

SLA

Voorstel tot aanpassing van de SLA voor de validering van de bestellingen naar

- 50% binnen de werkdag
- 95% binnen de 3 werkdagen

- 99% binnen de 5 werkdagen

De voorwaarden voor het stop-clock-principe moet verduidelijkt worden, maar Tecteo gaat hiermee wel akkoord.

Tecteo is bezig met het opstellen van een KPI-rapport dat de begunstigde kan verkrijgen tegen betaling. De prijs hangt af van de gebruikte consultants.

Tecteo gaat akkoord met de aanpassingen voor de uitvoering van de bestellingen ter plaatse en op afstand, maar niet met het opheffen van een maximale compensatie.