

**bipt  
ibpt**



**CSA**  
CONSEIL  
SUPERIEUR  
DE L'AUDIOVISUEL

  
**medienrat.be**

**VLAAMSE  
REGULATOR  
VOOR DE MEDIA**  
Onafhankelijk toezichthouder voor  
de Vlaamse audiovisuele media

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

**VAN 25 MAART 2021**

**BETREFFENDE DE GOEDKEURING VAN DE  
REFERENTIEAANBIEDING VAN VOO NV IN  
HET NEDERLANDSE TAALGEBIED**

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

Publieke versie

# Inhoudsopgave

Voorafgaande bepaling.....	5
<b>1 Inleiding.....</b>	<b>6</b>
<b>2 Procedure.....</b>	<b>8</b>
2.1 Retroacta .....	8
2.2 Openbare raadpleging.....	8
2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit .....	9
2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren .....	9
2.5 Europese raadpleging.....	9
<b>3 Reglementair kader.....</b>	<b>11</b>
<b>4 Structuur van het referentieaanbod .....</b>	<b>14</b>
<b>5 Single installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde.....</b>	<b>16</b>
5.1 Inleiding .....	16
5.2 Analyse .....	16
5.3 Conclusie .....	19
<b>6 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten .....</b>	<b>21</b>
6.1 Inleiding .....	21
6.2 Analyse .....	21
6.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst .....	21
6.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten.....	22
6.3 Conclusie .....	25
<b>7 Eigen kanalen.....</b>	<b>26</b>
7.1 Inleiding .....	26
7.2 Analyse .....	27
7.3 Conclusie .....	31
<b>8 De-activatie.....</b>	<b>33</b>

8.1	Inleiding .....	33
8.2	Analyse .....	33
8.3	Besluit .....	35
<b>9</b>	<b>Forecast .....</b>	<b>36</b>
9.1	Inleiding .....	36
9.2	Analyse .....	36
9.3	Conclusie .....	37
<b>10</b>	<b>SLA voor ondersteunende diensten.....</b>	<b>38</b>
10.1	SLA IT.....	38
10.1.1	Inleiding.....	38
10.1.2	Conclusie .....	41
10.2	SLA Netwerkextensie .....	42
10.2.1	Inleiding.....	42
10.2.2	Analyse.....	42
10.2.3	Conclusie .....	44
<b>11</b>	<b>SLA's voor de eindgebruiker .....</b>	<b>45</b>
11.1	SLA "Pre-Order" .....	47
11.1.1	Inleiding.....	47
11.1.2	Analyse.....	47
11.1.3	Conclusie .....	48
11.2	SLA Installatie.....	48
11.2.1	Inleiding.....	48
11.2.2	Analyse.....	49
11.2.3	Conclusie .....	53
11.3	SLA « Install Executed ».....	53
11.3.1	Inleiding.....	53
11.3.2	Analyse.....	54
11.3.3	Conclusie .....	55
11.4	SLA « First Time Right ».....	55
11.4.1	Inleiding.....	56
11.4.2	Analyse.....	56

11.4.3	Conclusie .....	58
11.5	SLA Repair .....	58
11.5.1	Inleiding.....	58
11.5.2	Analyse.....	59
11.5.3	Conclusie .....	65
12	Overige elementen uit het referentieaanbod .....	66
13	Besluit en inwerkingtreding .....	73
14	Beroepsmogelijkheden.....	74
15	Ondertekening.....	75

## Voorafgaande bepaling

- 1 Deze beslissing wordt aangenomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC) in het kader van en overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie.
- 2 Op 18 januari 2021 heeft de VRM aan de CSA, het BIPT en de Medienrat zijn ontwerpen van beslissing betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet en Voo NV met betrekking tot wholesaletoeegang tot het digitale- en analoge-TV-aanbod in het in het Nederlandse taalgebied overgemaakt, overeenkomstig artikel 3, eerste lid, van het voormelde akkoord. Conform artikel 3, tweede paragraaf, van dat akkoord, heeft het BIPT op 21 januari 2021 gevraagd om de ontwerpen van beslissing voor te leggen aan de CRC.
- 3 Op 4 februari 2021 is de CRC bijeengekomen om, na overleg, de ontwerpen van beslissing betreffende de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet en Voo NV met betrekking tot wholesaletoeegang tot het digitale- en analoge-TV-aanbod in het in het Nederlandse taalgebied aan te nemen om ze voor te leggen aan de Europese Commissie, BEREC en de andere NRI's.
- 4 Deze beslissing moet dus worden gezien in het kader van die samenwerking. De CRC maakt daarin de analyses en conclusies die door de VRM zijn voorgesteld in het ontwerp van beslissing dat voorgelegd is aan de CSA, de VRM en de Medienrat tot de hare, maar met, indien van toepassing, de wijzigingen die de CRC daarin heeft aangebracht in het kader van de samenwerking tussen de regulators.

# 1 Inleiding

- 5 Het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie (hierna: het Mediadecreet) bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>1</sup>
- 6 De Conferentie van Regulators van de elektronische Communicatiesector (CRC) heeft op 29 juni 2018 (met een corrigendum van 11 juli 2018) een aantal beslissingen genomen in verband met de analyse van de breedband- en omroepmarkten<sup>2</sup>. In die beslissingen worden een aantal maatregelen opgelegd aan Nethys.<sup>3</sup> De rechten en verplichtingen van Nethys zijn intussen overgedragen aan Voo NV<sup>4</sup>, zoals Voo NV bij brief van 16 juli 2019 aan de VRM heeft laten weten; in de rest van deze beslissing zal naar Voo NV worden verwezen. Voo NV moet haar netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de volgende diensten aan te bieden:
- Aan derden toegang verlenen tot bitstream<sup>5</sup>;
  - Toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>6</sup>.
- 7 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoeegang die Voo NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Voo NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>7</sup> en van toegang tot bitstream.<sup>8</sup>

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

## 2 Procedure

### 2.1 Retroacta

- 10 Vanaf de publicatie van de CRC-beslissing op 29 juni 2018 had Voo NV zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen<sup>10</sup>. Voo NV heeft op 6 november 2018 een addendum ingediend met betrekking tot het toevoegen van eigen digitale televisie kanalen en een ontwerp van referentieaanbod voor de overige punten op 28 december 2018.
- 11 De VRM heeft in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 een aantal operationele maatregelen genomen die in samenspraak met de begunstigten moesten omgezet worden in nieuwe en/of aangepaste processen en procedures<sup>11</sup>. Daarenboven moest een aangepast referentieaanbod voorgelegd worden binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing. De VRM, en de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat), startten daarom vanaf 4 september 2018 een intense samenwerking met Voo NV en Orange Belgium<sup>12</sup> (als enige huidige begunstigde operator op het netwerk van Voo NV) door middel van maandelijkse bilaterale en trilaterale vergaderingen zodat de benodigde informatie soepel en transparant kon uitgewisseld worden met het oog op een kwalitatief hoogstaand referentieaanbod en snelle bijhorende IT-implementatie.
- 12 Naar aanleiding van deze intense samenwerking heeft Voo NV reeds, op verzoek van de VRM, meerdere elementen van haar aanbod aangepast.

### 2.2 Openbare raadpleging

- 13 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.
- 14 De openbare raadpleging liep van 14 april 2020 tot en met 26 mei 2020. De VRM heeft reacties ontvangen van Proximus, VOO (Brutélé en VOO NV samen) en Orange.

---

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

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

<sup>12</sup> Hierna Orange.



### 2.3 Raadpleging van de Belgische Mededingingsautoriteit

- 15 Artikel 16, § 1, van de Kaderrichtlijn bepaalt dat er met de mededingingsinstanties moet worden samengewerkt. Deze bepaling is omgezet door artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 16 Er werd een ontwerp van beslissing voorgelegd aan de Belgische Mededingingsautoriteit (hierna: BMA) op 18 december 2020.
- 17 De BMA heeft zijn advies uitgebracht op 12 januari 2021. De BMA stelt vast dat de conclusies van het aan haar voorgelegde ontwerp van beslissing conform de doelstellingen van het mededingingsrecht zijn.

### 2.4 Samenwerking met de mediaregulatoren

- 18 Artikel 3 van het Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 voorziet in de raadpleging door een regulerende instantie van de andere regulerende instanties voor elke ontwerpbeslissing die betrekking heeft op elektronische-communicatienetwerken.
- 19 De geraadpleegde regulerende instanties beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun opmerkingen mee te delen aan de regulerende instantie die het ontwerp heeft voorgelegd. Binnen die termijn kan elk van de geraadpleegde regulerende instanties ook vragen om de ontwerpbeslissing aanhangig te maken bij de CRC. De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken dan over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC.
- 20 Een ontwerp van beslissing is aan de andere regulatoren (BIPT, CSA en Medienrat) meegedeeld op 18 januari 2021.
- 21 Op 21 januari 2021 werd de voorlegging aan de CRC gevraagd.

### 2.5 Europese raadpleging

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

- 23 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3, en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.
- 24 In toepassing van deze bepalingen werden ontwerpen van beslissing op 9 februari 2021 door de CRC aan de Europese Commissie genotificeerd. De ontwerpen van beslissing zijn geregistreerd onder de code BE/2021/2306 en BE/2021/2307.
- 25 De Commissie heeft de kennisgeving onderzocht en heeft hierbij geen opmerkingen geformuleerd.

### 3 Reglementair kader

- 26 Het Mediadecreet bepaalt dat de operatoren die op een markt over een sterke machtspositie beschikken na afloop van de analyse van deze markt (onder andere) verplichtingen inzake toegang, non-discriminatie, kostenbasing en transparantie opgelegd kunnen krijgen.<sup>13</sup>
- 27 De CRC-beslissingen van 29 juni 2018 hebben het geheel van deze maatregelen opgelegd aan Nethys. Deze beslissingen zijn genomen door de Conferentie van Regulators voor de elektronische communicatiesector (CRC) op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.<sup>14</sup> Krachtens artikel 6 van dit samenwerkingsakkoord is de VRM verantwoordelijk voor de uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voor wat betreft de elementen die tot zijn bevoegdheid behoren.<sup>15</sup>
- 28 Deze beslissing wordt aangenomen in uitvoering van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en brengt de verplichtingen inzake toegang, transparantie en non-discriminatie ten uitvoer. Een dergelijke uitwerking is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de verplichtingen effectief zijn en zodat de naleving van de non-discriminatieverplichting kan verzekerd worden.
- 29 Het gebruik van een marktanalyse als kaderbeslissing, alwaar de maatregelen die opgelegd worden aan de operator met een sterke machtspositie algemeen omschreven worden, is in het verleden reeds aanvaard door het Hof.<sup>16</sup> Het logische gevolg hiervan is dat deze principiële verplichtingen uitgewerkt kunnen en moeten worden door verdere beslissingen.
- 30 De vier hierboven voorgestelde verplichtingen vullen elkaar aan. De VRM let er daarom op elke praktijk te controleren die een bron van discriminatie zou zijn of die de toegang van sommige operatoren tot de markt zou beperken, met name via de controle van de referentieaanbiedingen. Bovendien benadrukt de CRC-

---

<sup>13</sup> Overeenkomstig artikel 192 van het Mediadecreet.

<sup>14</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische-communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, B.S. 28 december 2006, 75317.

<sup>15</sup> Art. 6 samenwerkingsakkoord: "De regulerende instantie die de ontwerpbeslissing had voorgelegd, staat in voor de verdere uitvoering van de beslissing van de CRC. Deze regulerende instantie informeert de andere regulerende instanties die zijn opgesomd in artikel 2, 2°, van dit samenwerkingsakkoord over de maatregelen die genomen werden ter uitvoering van de beslissing van de CRC."

<sup>16</sup> Brussel, 7 mei 2009, 2008/AR/787, punt 265.

beslissing van 29 juni 2018 het belang van de transparantieverplichting voor de alternatieve operatoren.<sup>17</sup>

- 31 De CRC heeft in zijn beslissingen van 29 juni 2018 besloten om een transparantieverplichting op te leggen bij de twee verschillende vormen van wholesaletoegang die Voo NV moet aanbieden. Dit houdt onder andere in dat Voo NV een referentieaanbod moet opstellen met betrekking tot het verlenen van toegang tot het digitale- en analoge-tv-aanbod<sup>18</sup> en van toegang tot bitstream.<sup>19</sup> Voo NV diende een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na de publicatie van de CRC-beslissing aan de VRM overgemaakt te hebben<sup>20</sup>.
- 32 Het doel van de publicatie van een referentieaanbod is om duidelijkheid te bieden omtrent de voorwaarden waaraan voldaan moet worden om van de diensten van de operator met een sterke machtspositie te kunnen genieten en om voldoende op voorhand te kunnen beoordelen of deze voorwaarden wel redelijk zijn.<sup>21</sup> Daarnaast moet het voldoende gespecificeerd zijn om te garanderen dat de operatoren niet hoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 33 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 benadrukt verder dat een continue actualisering van het referentieaanbod noodzakelijk is en wijst op de bevoegdheid van de VRM om aanpassingen aan het referentieaanbod op te leggen:

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

---

<sup>17</sup> Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "1023 Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator.

1024 Het maakt het meer bepaald mogelijk om:

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

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

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

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

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

<sup>18</sup> Meer bepaald paragrafen 859 e.v. (toegang tot het platform van digitale televisie en doorverkoop van de analoge-televisiediensten) van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna "CRC-beslissing van 29 juni 2018").

<sup>19</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, §§ 2312 e.v. en 2878 e.v.

<sup>20</sup> CRC-beslissing van 29 juni 2018 met betrekking tot de analyse van van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, § 1037.

<sup>21</sup> De noodzaak om over dergelijke informatie te beschikken wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing van 29 juni 2018, § 1033.

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

*De VRM kan op elk moment verplichten om het referentieaanbod te wijzigen of bijkomende elementen te publiceren meer bepaald om rekening te houden met de evolutie van de aanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie en de verzoeken van de alternatieve operatoren, op voorwaarde dat deze verzoeken gerechtvaardigd en evenredig zijn. »<sup>22</sup>*

- 34 In de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt bepaald wat er tenminste moet behandeld worden in het referentieaanbod. Het referentieaanbod behandelt onder andere de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de colocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod<sup>23</sup>.
- 35 De VRM zal via de huidige beslissing het referentieaanbod van Voo NV beoordelen in het licht van dit reglementair kader.
- 36 Voor zover noodzakelijk, moet hierbij worden onderstreept dat het feit dat sommige elementen van de referentieaanbiedingen waarop deze beslissing betrekking heeft ongewijzigd zijn gebleven geenszins betekent dat de VRM zijn bevoegdheid verliest om ze later te wijzigen.

---

<sup>22</sup> Zie §§ 1034-1035 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>23</sup> Conform Bijlage G in de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

## 4 Structuur van het referentieaanbod

- 37 Het referentieaanbod van Voo NV<sup>24</sup> bestaat uit één centraal document, dat wordt aangevuld met verscheidene juridische, technische, operationele en tarifaire bijlagen. Het centraal document beschrijft het kader van de overeenkomst in algemene termen, terwijl de bijlagen alle nodige details bevatten. Het geheel van documenten beschrijft dus alle technische, operationele, juridische, financiële en tarifaire voorwaarden, processen en procedures die er bestaan tussen Voo NV en een begunstigde operator.
- 38 Naast deze documenten bevat het referentieaanbod een aantal bijlagen. In de tabel hieronder wordt de inhoud van elke bijlage kort beschreven (indeling in categorieën zoals gecreëerd door Voo NV).

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

<sup>24</sup> <http://www.nethys.be/fr/regulation>.

39 Deze beslissing bevat enkel de punten waarover de VRM een standpunt inneemt welke het voorwerp uitmaakt van onderhavige beslissing, zijnde:

- Single Installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde
- Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten
- Bespreking van de technische analyse voor de eigen kanalen
- De inclusie van deactivatie in “Single Installer”
- Aanpassing, uitbreiding van bestaande SLA's en definitie van nieuwe SLA's.
- Overige onderwerpen.

## 5 Single installer en noodzakelijke handelingen van de begunstigde

### 5.1 Inleiding

- 40 Voo NV stelt dat de begunstigde operator verplicht is om een spanstrip te hangen die visueel aangeeft dat de verbinding waarop het is aangebracht, gebruikt wordt door een eindklant van een wholesale operator.<sup>25</sup>
- 41 Daarenboven bepaalt Voo NV in § 225<sup>26</sup> en § 226<sup>27</sup> in de Main Body een hele set taken die uitgevoerd moeten worden bij de installatie en activatie van een eindgebruiker. Het is echter onduidelijk uit de tekst wie deze taken uitvoert en onder welke voorwaarden deze moeten uitgevoerd worden.

### 5.2 Analyse

- 42 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 stelt dat *“Alternatieve operatoren [...] alle elementen die zij nodig hebben op ontbundelde wijze [moeten] kunnen kopen.”*<sup>28</sup> Dit wil zeggen dat Voo NV een begunstigde niet kan verplichten om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn.
- 43 De VRM is van mening dat (in het kader van de Single Installer procedure<sup>29</sup>) Voo NV van de begunstigde enkel handelingen kan vereisen die noodzakelijk zijn voor het leveren van diensten aan klanten. Voo NV moet dus de technische noodzaak van de gevraagde handelingen en metingen voor de begunstigde kunnen aantonen, teneinde zeker te zijn dat deze geen nutteloze handelingen moet uitvoeren, noch onredelijke kosten moet dragen.
- 44 De plaatsing van een spanstrip om op een visuele manier de geleverde diensten te kunnen identificeren mag niet vereist worden van een begunstigde gezien een

---

<sup>25</sup> Zie sectie 4.3 Identification des lignes du Réseau van het Main Body document: *« D'autre part, un colson avec un code couleur spécifique est placé sur le câble connecté au coupleur afin d'identifier l'état de service du câble »*

<sup>26</sup> *« L'activation d'un nouveau Client Final d'un Bénéficiaire requiert d'une part l'installation une prestation sur site au niveau de la connexion au réseau, à savoir principalement au coupleur, et d'autre part l'activation du service dans les systèmes. »*

<sup>27</sup> *“La prestation au niveau du coupleur comprend entre autres les tâches suivantes : le repérage de la ligne, le branchement éventuel au réseau, la mesure des niveaux au coupleur, le remplacement éventuel d'un connecteur, le placement ou l'enlèvement éventuel de filtres, photo du coupleur, l'installation éventuelle d'un dérivateur, l'évaluation de l'état du câble de raccordement au départ du réseau et des fixations, le placement d'un repère d'identification de la ligne, état des lieux de l'installation, et l'encodage des informations dans les systèmes de VOO S.A. Le coupleur pouvant se trouver dans les parties communes de l'immeuble du Client Final, l'intervention ne pourra se faire que si le technicien a obtenu l'accès par le Client Final.”*

<sup>28</sup> Zie § 863 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018. Zie ook § 2314 van CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

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



dergelijke handeling technisch gezien niet noodzakelijk is in het kader van een installatie en van de levering van telecomdiensten.

- 45 Bovendien stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 expliciet dat Voo NV efficiënte en geautomatiseerde operationele ondersteuningssystemen moet implementeren:

*“Overeenkomstig artikel 12, § 1, h), van de Toegangsrichtlijn dient de alternatieve operator voor de invoering van de toegang tot het digitale en analoge televisieaanbod van de SMP-operator toegang te hebben tot operationele ondersteuningssystemen of vergelijkbare softwaresystemen die nodig zijn om billijke concurrentie bij het aanbieden van televisiediensten (met inbegrip van premium- en themakanalen en interactieve diensten als VOD) te waarborgen. [...] Opdat deze operationele processen efficiënt en soepel zouden verlopen, is het essentieel dat deze zo accuraat mogelijk zijn en zo veel mogelijk en in elk geval op non-discriminatoire basis geautomatiseerd worden.”<sup>30</sup>*

- 46 Indien Voo NV voor eigen doeleinden een dergelijke identificatie wenselijk acht, acht de VRM dat deze visuele identificatie vervangen zou kunnen worden door een geactualiseerde database waarin de diensten die actief zijn op de kabel die aangesloten is op de TAP opgenomen zijn. Een dergelijke oplossing lijkt meer accuraat, transparant én efficiënt en is zelfs reeds in gedeeltelijke mate aanwezig. De VRM is wel van mening dat, in afwachting van de vervolmaking van een dergelijk efficiënt en geautomatiseerd systeem, de begunstigde geen spanstrip moet hangen.

- 47 Voor wat betreft het niet moeten uitvoeren van handelingen aan de TAP in het kader van de Single Install procedure stelt de VRM vast dat er een overeenstemming bereikt is tussen Orange en Voo NV. Er is overeengekomen dat Orange in het kader van Single Install geen techniek naar de TAP moet sturen indien bepaalde voorwaarden vervuld zijn. Deze voorwaarden zijn de volgende:

- 47.1 De afwezigheid van een interventie aan de TAP moet worden beperkt tot het geval van interactieve gebruikers die geactiveerd zijn op het netwerk op het moment van de bestelling en waarvoor geen wijziging (toevoeging of verwijdering) van de televisiefilter nodig is;

---

<sup>30</sup> Zie §§ 942 en 943 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

- 47.2 De afwezigheid van een interventie aan de TAP mag alleen van toepassing zijn in het kader van de Single Installer-procedure;
- 47.3 In geval van reparaties moet de meting van de signaalsterkte op de 5 verschillende frequenties door de OLO worden verstrekt ;
- 47.4 De kosten in verband met onderzoek naar ingress, dat door Voo NV is uitgevoerd, moeten door de OLO aan Voo NV worden terugbetaald in geval de oorzaak bij de klant van deze OLO ligt;
- 47.5 De OLO die verantwoordelijk is voor de installatie moet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor de conformiteit van de verbindingenkabel van de klant en voor het oplossen van problemen vanaf de klantuitgang van de TAP.
- 48 De VRM oordeelt dat deze voorwaarden redelijk zijn om de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure mogelijk te maken.
- 49 Voo NV reageert dat het aanbrengen van de spanstrip geen reden is om een interventie uit te voeren aan de tap, maar dat dit enkel bijkomend wordt uitgevoerd wanneer er een noodzakelijke interventie<sup>31</sup> plaatsvindt aan de tap. Aangezien Voo NV in het kader van een Single Visit/Dual Visit installatie altijd metingen aan de tap uitvoert, profiteert ze van deze gelegenheid om een spanstrip aan te brengen. In het kader van een Single Installer installatie, is de begunstigde verantwoordelijk voor de installatie, maar moet hij dankzij de voorwaarden hierboven geen spanstrip spannen.
- 50 Er ontbreken echter drie voorwaarden om volledig te voldoen aan de afspraken:
- 50.1 Alle datavelden aan de tap moeten ingevuld worden door een specifiek datapunt (samen bepaald met de begunstigde) zodat Voo NV later de database kan zuiveren.
- 50.2 In geval er geen signaal aanwezig is, moet het veld in kwestie ingevuld worden met een '99', zoals voorzien in documenten van de procedure.
- 50.3 In het geval de database stelt dat er een filter aanwezig is, dan moet de begunstigde een interventie aan de tap uitvoeren om deze filter te verwijderen.

---

<sup>31</sup> Opnemen status van alle klanten aan de tap, opspeuren van fraudeurs, opzoeken ingress, identificatie van een af te sluiten klant,...

- 51 De VRM acht dat deze voorwaarden niet onredelijk zijn en dat Voo NV deze dus kan opnemen.
- 52 Orange stelt dat §225, §226 en §266<sup>32</sup> uit de Main body en §49<sup>33</sup> uit de bijlage “Aspects techniques & opérationnels” niet meer in lijn zijn met de bepalingen van dit hoofdstuk en geen rekening houden met de implementatie van “Single Installer”.
- 53 De VRM acht dat de door Orange aangehaalde paragrafen nog steeds van toepassing kunnen zijn in het kader van “Single Visit/Dual Visit”, maar met de implementatie van “Single Installer” zijn deze paragrafen niet meer correct. Het is daarom belangrijk dat deze paragrafen worden aangepast. Er moet worden verduidelijkt in welke gevallen deze taken uitgevoerd moeten worden, welke taken dan noodzakelijk zijn en door wie deze uitgevoerd moeten worden. Op deze manier, kan er geen verwarring optreden over wie welke taken uitvoert.

### 5.3 Conclusie

- 54 De VRM acht het aanbrengen van een spanstrip ter identificatie van een lijn door een begunstigde niet noodzakelijk, gezien een begunstigde niet kan verplicht worden om te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat het aanbrengen van een spanstrip in lijn is met de hierboven beschreven voorwaarden.
- 55 Voor wat betreft de afwezigheid van een interventie aan de TAP in het kader van de Single Install procedure acht de VRM de hierboven aangehaalde voorwaarden redelijk. De VRM vraagt dan ook dat Voo NV deze mogelijkheid tot non-interventie en de daarmee verbonden voorwaarden opneemt in haar referentieaanbod.
- 56 Daarenboven moet Voo NV het onderscheid tussen procedures die van toepassing zijn in geval van “Single Installer” en “Single Visit/Dual Visit” beter

---

<sup>32</sup> “ Si lors de l’analyse ou de la résolution d’une panne identifiée dans un « Trouble Ticket », VOO S.A. observe que le problème ne se situe pas sur la partie du Réseau dans le domaine d’intervention de VOO S.A. (suivant la procédure d’intervention qu’il a choisie) mais provient d’une cause non liée à VOO S.A., par exemple une panne au niveau du câble de raccordement (drop cable) ou au niveau de l’Installation Intérieure, ou d’une interférence technique dépendante d’une tierce partie, le « Trouble ticket » est considéré comme étant un signalement erroné d’une panne et le coût des travaux réalisés sera facturé au Bénéficiaire sur la base des tarifs en annexe. Dans les meilleurs délais, le Bénéficiaire informera par écrit VOO S.A. des mesures prises pour résoudre la panne, du fait que la panne ne ressort pas de la responsabilité de VOO S.A.. La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO S.A..”

<sup>33</sup> “Dans le cas où l’habitation ne bénéficie pas d’un raccordement au Réseau de VOO S.A. ou que le Client Final souhaite apporter une modification au niveau du raccordement existant ou qu’une réparation est nécessaire au niveau de ce raccordement, et suivant la procédure d’installation choisie, une étude de faisabilité et de coût devra être réalisée par VOO S.A. sur demande du Bénéficiaire pour la partie de l’intervention qui relève de sa responsabilité..”

verduidelijken in het referentieaanbod, en specifiek met aandacht voor de eerder vermelde paragrafen.

## 6 Doorverkoop/overdracht overeenkomst en beperkingen ten aanzien van niet-particuliere diensten

### 6.1 Inleiding

57 Orange reageerde op de consultatie dat Voo NV te weinig ruimte laat voor differentiatie en uiteindelijk een aanbod aan niet-residentiële klanten onmogelijk maakt of tenminste op ongerechtvaardigde wijze beperkt. Dit zou bovendien niet in overeenstemming zijn met het toepasselijke regelgevende kader. Zo beperkt Voo NV de verkoopmogelijkheid tot eindgebruikers<sup>34</sup> en beperkt ze het aantal TV-wandcontactdozen tot 4<sup>35</sup>. Daarenboven stelt Voo NV ook dat alle breedbandprofielen onderworpen zijn aan traffic management maatregelen<sup>36</sup>.

### 6.2 Analyse

58 Vooreerst wil de VRM benadrukken dat elke begunstigde in staat moet kunnen zijn om alle functionaliteiten, die Voo NV aan zijn eindklanten (zowel residentieel als professioneel) biedt, te kunnen dupliceren<sup>37</sup>.

#### 6.2.1 Overdracht/doorverkoop van de overeenkomst

59 De VRM stelt vast dat het referentieaanbod veel verwijzingen bevat die impliceren dat de verkoop van de wholesale producten beperkt is tot eindgebruikers. Zo wordt er consistent gesproken van eindgebruikers van begunstigde operatoren.<sup>38</sup> De VRM acht dat al deze (impliciete of expliciete) verwijzingen naar en beperkingen tot verkoop aan eindgebruikers moeten aangepast worden zodat begunstigde operatoren hun producten kunnen overdragen of doorverkopen aan derde operatoren.

---

<sup>34</sup> Zie definitie « Offre d'accès de gros à un débit binaire » (§39) in Main Body, « Le service d'accès central via le Réseau de VOO S.A. jusqu'au Point de Connexion du Client Final et permettant au Bénéficiaire de fournir en son propre nom et pour son propre compte un service d'accès large bande ». Maar ook definities in andere bijlagen zoals de « Conditions générales » (§11, §19, §20) beperken het type klanten typisch tot eindgebruikers.

<sup>35</sup> Zie definitie « Raccordement Standard » (§33) in Main Body: "Raccordement au réseau de VOO S.A. dont l'Installation Intérieure comporte au maximum 4 prises au sein de la propre habitation de l'utilisateur final."

<sup>36</sup> Zie § 120 bij sectie 2.2.1 in Main Body: "Afin de garantir les Niveaux de Services pour tous les utilisateurs finaux, VOO NV met en place sur son réseau des règles et des procédures de « Fair Use Policy (FUP) et de « Traffic Management » applicables de manière non discriminatoire à l'ensemble des utilisateurs du réseau"

<sup>37</sup> § 991 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: "Wanneer de operator met een sterke machtspositie een nieuw retailaanbod wenst te ontwikkelen of een bestaand retailaanbod wenst aan te passen, moet hij garanderen dat het technisch dupliceerbaar is op basis van de wholesale-input die hij verstrekt. De VRM kan op gelijk welk moment eisen van de operator met een sterke machtspositie dat hij alle nodige informatie verstrekt om aan te tonen dat de technische dupliceerbaarheid volledig is gegarandeerd. Wanneer de omstandigheden dat vergen, kan de VRM bovendien van de operator met een sterke machtspositie eisen dat hij dupliceerbaarheidstests uitvoert en/of alle nuttige informatie verstrekt aan de VRM om zelf de dupliceerbaarheid te evalueren."

<sup>38</sup> Zoals in de §§ 45, 56 en 71 van de Main body.

- 60 Het gereguleerde kader voorziet geen beperkingen aangaande de overdracht van de overeenkomst. De VRM ziet ook geen reden waarom deze mogelijkheid voor een begunstigde ingeperkt zou moeten worden.
- 61 Wat betreft de doorverkoop van de overeenkomst voorziet het gereguleerde kader eveneens nergens een mogelijke beperking hierop. Bovendien verzekert de definitie van doorverkoop juist de redelijkheid ervan. Het product dat doorverkocht wordt, is immers op technisch vlak identiek aan hetgeen aan de eigen retailklanten van de SMP operator of van de begunstigde operator wordt verkocht en er bestaat geen mogelijkheid om op basis daarvan gedifferentieerde diensten aan te bieden.<sup>39</sup> In dat opzicht acht de VRM de stelling correct dat hiermee een mogelijke beperking op de commerciële vrijheid van de begunstigden ontstaat en dat de concurrentie op ongerechtvaardigde wijze belemmerd kan worden.

## 6.2.2 Diensten aan niet-residentiële klanten

- 62 Verder stelt Orange dat in het referentieaanbod alle noodzakelijke elementen voor het aanbieden van diensten aan niet-residentiële klanten ontbreken en verwijst hiervoor naar de voorstellen die WIN aanbiedt aan zijn professionele klanten:

*“Network KPI’s: redundancy, availability, enhanced SLA, guaranteed bandwidth, service flow management ;*

*Back-up line (business continuity ~4G backup) ;*

*Possibility to do different VLAN for B2B from the cable modem to the alternative operator core network ;*

*Solution to allocate fixed-IP address range for customers independently from the location ;*

*4h intervention for repair (repair next business day) ;*

*Extended intervention SLA (24/24, 7/7) ;*

*250 available profiles.”<sup>40</sup>*

---

<sup>39</sup> Overeenkomstig de gehanteerde definities in sectie 21.3 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

<sup>40</sup> Vrije vertaling:

• Netwerk KPI's: redundantie, beschikbaarheid, verbeterde SLA, gegarandeerde bandbreedte, service flow management;

- 63 Orange vraagt ook een lijst met alle beschikbare profielen op het coax-netwerk, waaronder ook de breedbandprofielen waarvan WIN gebruik maakt in het kader van zijn B2B-aanbod.
- 64 De VRM benadrukt dat een beperking van de toegangsverplichting tot het leveren van residentiele diensten ongeoorloofd is. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep: *“Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo’n beperking zou een belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren.”*<sup>41</sup>
- 65 Bovendien heeft de CRC in zijn beslissing van 29 juni 2018 een substitueerbaarheidstest uitgevoerd tussen particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen. In § 1664 van het CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, kwam de CRC tot de volgende conclusie: *“De aanbiedingen van centrale toegang die particuliere en niet-particuliere retailaanbiedingen ondersteunen, maken deel uit van dezelfde productmarkt.”* Zowel uit de definitie van de productmarkt als de omschrijving van de toegangsremedie blijkt dus duidelijk dat er geen onderscheid mag gemaakt worden tussen residentieel gebruik en zakelijk gebruik. Daarenboven stelt het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang dat de breedbandproducten die aangeboden worden op de kabelnetwerken over coax niet tot die markt behoren.<sup>42</sup> Dit bevestigt nogmaals dat de breedbandproducten die over coax worden aangeboden, behoren tot markt 3b, overeenkomstig het CRC besluit van 29 juni 2018.
- 66 Het is ook in dat opzicht dat beperkingen van het aantal wandcontactdozen tot vier moeten verworpen worden aangezien professionele klanten zoals hotels, ziekenhuizen of rusthuizen ook toegang moeten kunnen krijgen tot andere aanbieders zoals begunstigde operatoren die gebruik maken van het netwerk

---

- Back-uplijn (bedrijfscontinuïteit ~ 4G-back-up);
- Mogelijkheid om verschillende VLAN's voor B2B te doen, van de kabelmodem tot het kernnetwerk van de alternatieve operator;
- Oplossing om een vast IP-adresbereik voor klanten onafhankelijk van de locatie toe te wijzen;
- 4 uur interventie voor reparatie (reparatie volgende werkdag);
- Uitgebreide SLA-interventie (24/24, 7/7);
- 250 beschikbare profielen.

<sup>41</sup> Zie § 2333 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

<sup>42</sup> Zie sectie 9.1. “Substitueerbaarheid tussen breedbandtoegang en hoogwaardige connectiviteit” en sectie 15.3 “Substitueerbaarheid tussen de diensten van hoogwaardige toegang en de diensten van centrale toegang” van het besluit van het BIPT van 13 december 2019 aangaande de analyse van de markt voor hoogwaardige toegang.

van Brutélé. Deze beperking limiteert, zonder noodzakelijke reden, het vrij gebruik van de toegang tot het televisieplatform en beperkt dus de differentiatie mogelijkheden van de begunstigden.<sup>43</sup>

- 67 Wat betreft niet-particuliere diensten, Voo NV biedt deze echter nauwelijks zelf aan: haar enige aanbod, VOObusiness, heeft exact dezelfde functionaliteiten dan het residentiële aanbod Quatro Max, met uitzondering van een betere SLA voor interventie in geval van problemen. Dit aanbod is dan ook gericht op de SOHO-klienten<sup>44</sup>. Voor grotere ondernemingen, verwijst de website van VOO door naar WIN<sup>45</sup>. In diezelfde optiek, verwijst WIN op zijn website naar VOObusiness voor SOHO-klienten. In tegenstelling tot Telenet, blijkt Voo NV dus niet te beschikken over een eigen afdeling, gespecialiseerd in niet-particuliere diensten.
- 68 WIN maakt bovendien niet alleen gebruik van het coaxnetwerk van Voo NV om zijn diensten aan te bieden, maar ook van ADSL en VDSL2 van Proximus, van 3G/4G of van glasvezel. Het is door die mix van technologieën moeilijk te bepalen welke dienstverlening WIN specifiek aanbiedt op het coax-netwerk. Daarenboven stelt WIN zichzelf voor op zijn website niet als een operator met gestandaardiseerde producten, maar als een integrator die enkel een op-maat-gemaakt product aanbiedt.
- 69 Dit laatste leidt echter tot de conclusie dat het wel degelijk mogelijk is om complexe niet-residentiële diensten aan te bieden op het coax netwerk van Voo NV. Voor de implementatie van deze functionaliteiten, moet Voo NV bovendien toegang verlenen aan personeel van WIN of het zelf doen voor WIN.
- 70 Volgend uit de non-discriminatie en toegangsverplichting die op Voo NV rust, moeten begunstigde operatoren ook toegang krijgen tot alle bestaande functionaliteiten die Voo NV aanbiedt aan WIN of zichzelf. Dit is bovendien noodzakelijk opdat begunstigde operatoren in staat zouden zijn om zich te differentiëren op basis van het referentieaanbod van Voo NV. Zoals hierboven

---

<sup>43</sup> De VRM verwijst hiervoor ook naar  2333 van het CRC besluit van 29 juni 2018: "*Het gebruik van de wholesaleproducten mag niet worden beperkt op grond van de aard van de eindklant (particulier of onderneming). Zo'n beperking zou een belemmering vormen voor de capaciteit van de alternatieve operatoren om te vernieuwen en om zich te differentiëren. De vrijheid van gebruik van de wholesaleproducten is overigens een algemeen principe.*" Het spreekt voor zich dat het vrij gebruik van toegang tot het televisieplatform en het verbod op het opwerpen van ongerechtvaardigde belemmeringen eveneens opgaat voor de markt aangaande televisieomroep.

<sup>44</sup> SOHO: Small Offices and Home Offices.

<sup>45</sup> WIN is een zustermaatschappij van Voo NV, die beiden eigendom zijn van Enodia.



reeds aangegeven mag Voo NV het gebruik van de toegangsdiensten immers niet beperken tot enkel residentieel gebruik.<sup>46</sup>

- 71 De VRM vindt dat een vraag van een begunstigde voor de implementatie van een specifieke functionaliteit niet mag tegengehouden worden op basis van het feit dat Voo NV deze functionaliteit niet aanbiedt via het merk VOO. De CRC beslissing van 29 juni 2018 stelt net dat zo'n vraag veel breder moet beoordeeld worden door Voo NV, dan enkel op basis van hun residentieel retail-aanbod.<sup>47</sup>
- 72 In dat opzelfde opzicht, is de vraag van Orange om een lijst te krijgen met alle beschikbare profielen op het netwerk relevant om gelijkaardige, professionele diensten te kunnen aanbieden als Voo NV. De VRM beslist daarom dat Orange toegang moet krijgen tot een dergelijke lijst.

### 6.3 Conclusie

- 73 De VRM acht het niet gerechtvaardigd om de overdracht en de doorverkoop te beperken door steeds te verwijzen naar eindgebruikers als enige, mogelijke klanten van een begunstigde. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
- 74 Een beperking tot 4 wandcontactdozen sluit bepaalde gebruiken van de toegangsremedie op voorhand uit, wat niet conform de CRC-beslissing van 29 juni 2018 is, en wordt daarom verworpen. De betrokken paragrafen in het referentieaanbod moeten zodanig aangepast worden dat deze beperkingen niet meer bestaan.
- 75 Voo NV zal aan haar begunstigden een lijst geven met alle profielen die Voo NV gebruikt op haar coax-netwerk. Bovendien mag een redelijke vraag van een begunstigde voor de implementatie van een specifieke business functionaliteit niet tegengehouden worden op basis van het feit dat Voo NV deze functionaliteit niet zelf aanbiedt via het merk VOO.

---

<sup>46</sup> Overeenkomstig §2333 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep.

<sup>47</sup> Zie § 866 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *"De SMP-operator mag weigeren om een verzoek om toegang in te willigen wanneer dat verzoek niet redelijk is, ook voor verzoeken die betrekking hebben op een dienst die is inbegrepen in het referentieaanbod. In geval van weigering dient de SMP-operator voldoende te rechtvaardigen waarom hij vindt dat de aanvraag onredelijk is. Indien nodig zal de VRM de gegrondheid van de eventuele weigering nagaan."*

## 7 Eigen kanalen

### 7.1 Inleiding

- 76 Orange meent dat de redelijkheid van tenminste drie eigen kanalen zou moeten vaststaan, rekening houdende met de vele eigen kanalen die Voo NV aanbiedt en het feit dat drie kanalen noodzakelijk zijn bij het effectief willen benutten van exclusieve voetbalrechten (bijvoorbeeld Jupiler League, waar de kabeloperatoren zelf vaak 3 matches tegelijkertijd uitzenden op 3 verschillende kanalen). Bovendien zouden enkel exclusieve<sup>48</sup> kanalen mogen gerekend worden als eigen kanalen. Niet-exclusieve kanalen zijn kanalen die Voo NV ook zou kunnen uitzenden (maar waarvoor Voo NV dus kiest om het niet te doen).
- 77 Orange stelt verder dat er een maximale implementatietermijn (end-to-end) moet bestaan van drie maanden om over een eigen kanaal te kunnen beschikken en dat de implementatie van een eigen kanaal in elk geval op niet-discriminatoire basis moet afgerond kunnen worden<sup>49</sup>. Daarnaast vermeldt het referentieaanbod meermaals de uitvoering van een niet nader gespecificeerde “technische haalbaarheidsanalyse”, waarbij er verwezen wordt naar eventueel beschikbare capaciteit, en die dus een negatief resultaat kan opleveren.<sup>50</sup> Niet alleen bevat de gevraagde informatie voor deze “technische haalbaarheidsanalyse” concurrentiële informatie zoals de naam van de zender en het aantal kijkers, het zorgt ook voor onduidelijkheid en mogelijk tot aanzienlijke vertragingen.
- 78 Daarnaast klaagt Orange over de onduidelijkheid met betrekking tot kanalen die zowel een begunstigde als Voo NV uitzenden en waarvan Voo NV besluit om ze niet langer aan te bieden<sup>51</sup>. De onzekerheid over de stopzettingsdatum heeft een impact op het contract dat een begunstigde met de content providers moet sluiten. De noodzaak om afwijkende clausules te moeten sluiten verzwakt immers de onderhandelingspositie van de begunstigde ten opzichte van de content providers.

---

<sup>48</sup> Waarbij de zender en Voo NV een overeenkomst hebben dat enkel en alleen Voo NV de zender mag uitzenden, zoals bv Studio 100 heeft met Proximus.

<sup>49</sup> Dat wil zeggen dat indien het duidelijk is dat een kabeloperator in minder dan drie maanden zelf een kanaal kan toevoegen, hij dit ook moet kunnen doen voor een alternatieve operator.

<sup>50</sup> Zie §73 van het “Main body” document van het referentieaanbod van Voo NV.

<sup>51</sup> Waardoor een gedeeld kanaal ineens een eigen kanaal zou moeten worden of waardoor de begunstigde dit kanaal ook zou moeten schrappen.

## 7.2 Analyse

- 79 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 voorziet er duidelijk in dat een begunstigde recht heeft op tenminste twee eigen kanalen.<sup>52</sup> Het regelgevende kader beperkt het aantal eigen kanalen dus geenszins tot twee, maar stelt dat het verkrijgen van meer dan twee eigen kanalen moet gebeuren via het stellen van een redelijke vraag.<sup>53</sup> Hoewel de hierboven aangehaalde redenen in § 76 de nood aan extra kanalen voor een begunstigde aantonen, is de CRC-beslissing duidelijk en zal er voor een derde of vierde (etc.) eigen kanaal de procedure van de redelijke vraag moeten gevolgd worden.
- 80 Het voorstel van een operator om enkel echt exclusieve kanalen te beschouwen als eigen kanalen stoot op eventuele beperkingen aangaande de beschikbare capaciteit voor nieuwe kanalen. De prima facie redelijkheid van “slechts” twee eigen kanalen is enkel vastgelegd omwille van de beperkte spectrale ruimte. De CRC heeft wel de mogelijkheid gelaten om een groter aantal eigen kanalen te vragen, waarbij de SMP-operator, onder andere, deze beperkte capaciteit zal moeten aantonen, indien hij het verzoek zou weigeren.
- 81 De gevraagde informatie voor de “technische haalbaarheidsanalyse” moet zich beperken tot objectieve technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,... Andere informatie zoals service name, verwacht aantal kijkers,... bevat echter essentiële strategische informatie over het gewenste eigen kanaal van de begunstigde operator en is niet noodzakelijk voor de technische implementatie van dat kanaal door Voo NV. De begunstigde operator kan daarom niet gedwongen worden om deze informatie te geven.
- 82 Binnen het kader van de “technische haalbaarheidsanalyse”, kan een begunstigde ook vragen om zijn eigen kanalen in een andere kwaliteit, formaat, video codec, audio codec, audio codec,... uit te zenden dan Voo NV zodat de begunstigde zich, op basis van beeld- en/of geluidskwaliteit kan onderscheiden van het televisieaanbod van Voo NV.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup> Overeenkomstig § 957 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>53</sup> Waarbij de VRM kan tussenkomen indien dit noodzakelijk zou zijn overeenkomstig voetnoot 450 van het de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “Indien nodig zal de VRM de redelijkheid van deze vraag onderzoeken onder andere rekening houdende met een rechtvaardige en niet-discriminatoire verdeling van het aantal kanalen tussen de SMP operator en de begunstigden en met de beschikbare capaciteit en het beheer daarvan door de SMP operator, bijvoorbeeld de toevoegingen en verwijdering van kanalen, de uitzending van exclusieve of quasi-exclusieve kanalen (auto-promotie kanalen of “huis” kanalen) of regionale differentiatie.”

<sup>54</sup> Zie § 865 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “Bovendien zullen Telenet (inclusief SFR) en Nethys moeten voldoen aan redelijke verzoeken om toegang, ook wanneer de gevraagde diensten aangaande het digitale televisieplatform of het analoge televisieaanbod niet opgenomen zijn in het referentieaanbod, waarbij dit gebrek aan een referentieaanbod geen beletsel vormt voor redelijke verzoeken om toegang waarin het referentieaanbod niet voorziet.”

- 83 De VRM acht het redelijk dat er een totale doorlooptermijn bepaald wordt om zekerheid te kunnen bieden aan een begunstigde over wanneer het eigen kanaal uiteindelijk kan uitgezonden worden. Dit is immers een belangrijk aspect bij de onderhandelingen tussen een operator en een content provider en bij het opzetten van marketingcampagnes naar huidige en potentieel nieuwe klanten. De VRM benadrukt daarbij dat de “technische haalbaarheidsanalyse” niet in de weg mag staan van de correcte uitvoering van de toegangsverplichting, die duidelijk bepaalt dat een begunstigde tenminste twee eigen kanalen moet kunnen aanbieden. Deze procedure moet binnen een duidelijke en redelijke termijn afgehandeld worden.
- 84 De VRM acht een maximale doorlooptermijn van twee maanden (in plaats van de initieel voorgestelde drie maanden) redelijk gezien de termijn waarin Voo NV in staat is gebleken om nieuwe kanalen voor zowel Orange als, en voornamelijk, voor zichzelf in gebruik te stellen.<sup>55</sup> Indien de periode van twee maanden overschreden wordt en Voo NV kan aantonen dat de reden hiervoor ligt bij vertragingen die door de begunstigde veroorzaakt worden, dan is het duidelijk dat het probleem niet bij Voo NV ligt en kan er aan de overschrijding van de termijn ook geen gevolg verbonden worden. De VRM wil verder ook benadrukken dat deze twee maanden als een maximale termijn moeten beschouwd worden. Indien Voo NV in staat is om voor zichzelf een kanaal sneller dan deze twee maanden in dienst te zetten, dan moet dit voor een begunstigde, die hetzelfde kanaal wil aanbieden, ook mogelijk zijn binnen diezelfde termijn<sup>56</sup>.
- 85 De VRM wijst op het groot verschil tussen de maximale implementatietermijn van twee maanden en de gepubliceerde termijn van 1 dag tussen de ondertekening van het contract met Eleven Sports en de uitzending van de tweede speeldag. Dergelijke grote verschillen worden gedeeltelijk verklaard door een aantal factoren<sup>57</sup> die eigen zijn aan de onderhandelingen rond de contentrechten, maar maken vooral duidelijk dat de initieel voorgestelde doorlooptermijn van drie maanden onredelijk lang was.

---

<sup>55</sup> Zo kan er verwezen worden naar de implementatie van de kanalen van Eleven Sports met betrekking tot de Belgische voetbalcompetitie in 2020. Orange verwierf deze uitzendrechten, op het moment dat Voo NV nog bezig was met de onderhandelingen. Aangezien Voo NV deze zenders op dat moment dus niet uitzond, was Orange verplicht om drie eigen kanalen aan te vragen voor deze zenders, waarvoor in principe een termijn van drie maanden zou gelden. In realiteit, bleek één maand te volstaan. Deze termijn van drie maanden of één maand was echter niet noodzakelijk voor Voo NV zelf dat in staat bleek om één dag na het afronden van de onderhandelingen met Eleven, de zenders aan te bieden.

<sup>56</sup> Rekening houdende met de verplichting tot non-discriminatie die op Voo NV rust.

<sup>57</sup> Zo kon Voo NV profiteren van de eerdere implementatie van Eleven Sports door Orange en het feit dat het eerder ook al Eleven Sports uitzond.

- 86 De VRM beslist daarom dat Voo NV het wholesale proces voor de toevoeging van een eigen kanaal zal beschrijven in de bijlage met onderscheid van de verscheidene technische stappen<sup>58</sup> en de bijhorende termijnen. Op deze manier, heeft de begunstigde een idee van het proces waarin hij zich bevindt en kan hij het verloop van zijn aanvraag bewaken.
- 87 Wat betreft het opzeggen van een kanaal door Voo NV en de gevolgen daarvan op een begunstigde heeft de VRM begrip voor het tijdelijke probleem dat daardoor ontstaat. Vooreerst moet er benadrukt worden dat de CRC reeds in het verleden een termijn bepaald heeft voor de opzegging van kanalen:
- Schrappen digitale zender : 6 maanden ;
  - Schrappen analoge zender : 2 maanden.<sup>59</sup>
- 88 Deze kennisgevingstermijn vangt reeds ten dele de gevolgen op voor begunstigden wanneer Voo NV een kanaal schrapt. De meeste contracten met content providers hebben echter een langere duur dan zes maanden en dit systeem van voorafgaande kennisgeving is niet optimaal.<sup>60</sup> Deze dynamiek leidt tot een onvoorspelbaar verloop, wat moeilijk te vatten is in vooraf bepaalde scenario's en bijhorende notificatietermijnen. Dit heeft tot gevolg dat de operationele samenwerking aangaande het kunnen uitzenden van zenders van nabij zal moeten opgevolgd worden door de VRM rekening houdende met de verschillende remedies in de wholesale omroepmarkt, teneinde een eerlijke concurrentie te verzekeren
- 89 Teneinde een beter evenwicht te kunnen bieden in deze voor alle partijen complexe situatie acht de VRM het redelijk om de begunstigde in staat te stellen om tijdelijk een geschrapt kanaal toch nog uit te zenden. Op die manier heeft een begunstigde zeker de tijd om de beschikbare opties te overlopen, eventueel een eigen kanaal aan te vragen of een bestaand eigen kanaal te schrappen. De VRM acht een termijn van zes maanden waarin de begunstigde het kanaal nog kan uitzenden redelijk, rekening houdende met de normale duurtijd van contracten aangaande content rechten en teneinde de onderhandelingspositie van een begunstigde niet te zeer te verzwakken. Volgens de VRM, dient de tijdelijke uitzendstermijn dan ook langer te zijn dan de implementatietermijn voor

---

<sup>58</sup> Opzetten interconnectie, aanbrengen testsignaal, opstellen service plan, configuratie MUX'en, testing, implementatie, go-live...

<sup>59</sup> Zie CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Tecteo, § 65.

<sup>60</sup> De onderhandelingen tussen Voo NV en content providers kunnen immers aanslepen waardoor het zes maanden op voorhand nog niet duidelijk is of dit kanaal aangeboden zal blijven of niet.

een eigen kanaal daar de begunstigde voldoende tijd moet hebben om de optie te evalueren om het geschrapte kanaal te beschouwen als een eigen kanaal.

- 90 Voo NV stelt dat de combinatie van een kennisgevingstermijn (aangaande schrappen kanaal) van zes maanden met de nieuwe remedie om een afgeschaft kanaal uit te zenden gedurende zes maanden tot gevolg heeft dat de capaciteit tot een jaar na de besluitname om een kanaal stop te zetten onbeschikbaar blijft. Als Voo NV dus een nieuw kanaal wil toevoegen door een oud kanaal af te schaffen, dan moet het daar meer dan 1 jaar voor voorzien. Voo NV gaat dus niet akkoord met de maatregel van de VRM.
- 91 In reactie op dit standpunt, verduidelijkt de VRM dat het doel van de verdere uitzending is om een begunstigde zes maanden de tijd te geven om te beslissen wat hij wil doen met het betrokken digitaal kanaal en het ook in te voegen, indien hij dat wenst. Deze maatregel wordt genomen omdat blijkt dat ofwel de kennisgevingstermijn niet wordt gerespecteerd ofwel omdat er een standaard kennisgeving gebeurt van een hele reeks kanalen die mogelijks worden stopgezet (maar waar de onderhandelingen tussen de SMP operator en de mediabedrijven nog lopende zijn).<sup>61</sup> De totale termijn van notificatie en verdere uitzending moet daarom niet langer zijn dan 6 maanden, zolang het voor de begunstigde maar duidelijk is dat het kanaal effectief zal stopgezet worden. De vrees van Voo NV dat zijn capaciteit een jaar bezet blijft, is daarmee ongegrond.
- 92 Orange vraagt daarnaast dat 1) een kanaal gedeeld mag worden door meerdere begunstigden en 2) dat in dat geval de VRM de noodzakelijke regels zal bepalen. Verder wil Orange ook de mogelijkheid om zijn zenders op een andere kwaliteit (zoals compressie, resolutie, HDR, DolbyVision,...) uit te zenden dan Voo NV.
- 93 Indien er een nieuwe begunstigde operator zou bijkomen met de nodige toegangsrechten op de inhoud van bepaalde zenders die reeds door een andere begunstigde aangeboden wordt, maar niet door Voo NV, is het inderdaad efficiënter dat deze nieuwe begunstigde gebruik maakt van dezelfde kanalen waarover de andere begunstigde beschikt, zodat dit kanaal slechts eenmaal over het netwerk van Voo NV uitgezonden wordt. Voo NV moet daarom in zijn referentieaanbod verduidelijken dat een eigen kanaal gedeeld kan worden door verschillende begunstigden.

---

<sup>61</sup> Een dergelijke standaardnotificatie is in de praktijk niet bruikbaar voor een begunstigde omdat het helemaal niet zeker is dat die kanalen uiteindelijk effectief zullen worden stopgezet.

- 94 Orange meldt ook dat in het kader van de “analogue switch off” (ASO) er niet alleen capaciteit vrijkomt, maar ook dat bepaalde digitale kanalen niet-geëncrypteerd zullen doorverstuurd worden. Indien Orange nog niet beschikt over de rechten van deze zender, kan dit tot gevolg hebben dat hun eindklanten illegaal toegang krijgen tot de inhoud van dat kanaal. De VRM bevestigt dat de ASO gepaard kan gaan met de ongeëncrypteerde uitzending van sommige kanalen. Dit speelt een cruciale rol voor de begunstigden die moeten beschikken over de rechten van deze ongeëncrypteerde kanalen.<sup>62</sup>
- 95 De VRM is hierbij van oordeel dat het belangrijk is dat Voo NV de begunstigden hiervan minstens zes maanden<sup>63</sup> op voorhand op de hoogte brengt zodat zij over voldoende tijd beschikken om te kunnen onderhandelen met de betrokken zenders.
- 96 De VRM stelt vast dat de ASO eveneens een onvoorspelbare dynamiek kan creëren op de markt. Er komt dan immers een grote frequentiecapaciteit vrij en het is onzeker voor welke diensten Voo NV deze capaciteit zal gebruiken (voor digitale TV of voor internet?). Hierbij is het hoe dan ook belangrijk dat de begunstigden eveneens in aanmerking kunnen komen om van deze bijkomende capaciteit te kunnen genieten. Dit kan door toegang te verlenen tot meer eigen kanalen, alsook door toegang tot een hogere bandbreedte

### 7.3 Conclusie

- 97 Voo NV zal alle onderdelen van het referentieaanbod met betrekking tot eigen kanalen aanpassen overeenkomstig de hierboven vermelde standpunten:
- 97.1 De implementatie van een maximale termijn van zes maanden waarin een begunstigde het afgeschafte kanaal nog kan uitzenden.
- 97.2 De implementatie van een totale doorlooptijd van twee maanden voor het aanvragen van een eigen kanaal en een beschrijving van zijn wholesale proces voor de toevoeging van een eigen kanaal met een onderscheid van de verscheidene technische stappen<sup>64</sup> en de bijhorende termijnen.

---

<sup>62</sup> Anders ontvangen de eindklanten van de begunstigden deze kanalen zonder dat deze kanalen hiervoor een vergoeding krijgen van de begunstigde.

<sup>63</sup> Zie § 917 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: *“Niettemin blijft een kennisgevingstermijn van zes maanden gepast gezien het belangrijke commerciële aspect van een analoge ‘switch-off’”*.

<sup>64</sup> Opzetten interconnectie, aanbrengen testsignaal, opstellen service plan, configuratie MUX'en, testing, implementatie, go-live...

97.3 De gevraagde informatie voor de “technische haalbaarheidsanalyse” moet aangepast worden en zich beperken tot technische elementen zoals service type, formaat, video codec, audio codec,.... De naam van de zender en het verwacht aantal klanten is in eerste instantie niet noodzakelijk voor een technische haalbaarheidsanalyse.

98 Daarenboven moet Voo NV in zijn referentieaanbod verduidelijken dat een eigen kanaal gedeeld kan worden door verschillende begunstigden en dat de begunstigden kunnen vragen om hun eigen kanalen in een andere kwaliteit uit te zenden dan Voo NV. Ten slotte moet Voo NV een notificatietermijn van zes maanden respecteren om aan zijn begunstigde operatoren de niet-geëncrypteerd digitale kanalen bekend te maken, wanneer ze de ASO voorbereiden.



## 8 De-activatie

### 8.1 Inleiding

- 99 Het referentieaanbod legt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van een de-activatie (en de bijhorende installatie van een filter aan de TAP-uitgang) bij Voo NV.<sup>65</sup>

### 8.2 Analyse

*Figuur 1: Toepasselijkheid van de de-activatie in de klantenrelatie*



- 100 De activatie en de-activatie van een eindklant maken een integraal deel uit van het beheer van de klantenrelatie, hetgeen volgens de CRC-beslissing van 29 juni 2018 onder de controle staat van de begunstigde. Zo stelt de CRC-beslissing van 29 juni 2018 duidelijk dat: *“De alternatieve operator beheert de klantenrelatie en de hiermee verbonden technische, operationele en contractuele aspecten. [...] Om dit doel te bereiken, moet de alternatieve operator in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren (waaronder de installatie en reparatie bij de eindklant)”*.<sup>66</sup>
- 101 De CRC-beslissing van 29 juni 2018 verwijst bovendien specifiek naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om toegang tot de TAP te hebben om een filter te kunnen installeren:
- “Het is belangrijk dat ten minste de volgende elementen daarin mogelijk gemaakt worden: toegang tot de TAP om de filter te verwijderen (of installeren, afhankelijk van de context en afgenomen dienst)”*.<sup>67</sup>
- 102 Hierbij wordt specifiek verwezen naar de mogelijkheid voor begunstigde operatoren om een filter te installeren en om dus een de-activatie uit te voeren. Volgens de VRM zijn de bepalingen in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 voldoende duidelijk. Een begunstigde operator moet een filter kunnen installeren

<sup>65</sup> Zie § 239 van het “main body” document van het referentieaanbod van Voo NV.

<sup>66</sup> Zie in deze zin § 929 en 936 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>67</sup> Zie § 940 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

indien hij dit nuttig acht. De VRM is van oordeel dat deze activiteit wel degelijk een onderdeel is van het Single Installer Project en dus door Voo NV moet geïmplementeerd worden.

- 103 De VRM herinnert Voo NV eraan dat de CRC-beslissing van 29 juni 2018 reeds een lange tijd in werking is getreden en benadrukt het belang om dit project zo snel mogelijk op te nemen in de eerstvolgende IT release,<sup>68</sup> zoals reeds meermaals werd aangehaald door de VRM.<sup>69</sup>
- 104 Voo NV reageert dat hij als netwerkoperator de enige verantwoordelijke kan zijn om klanten af te sluiten, wanneer ze hun abonnement bij begunstigden hebben opgezegd. [vertrouwelijk] .... [vertrouwelijk] Dit is zeer complex en door de vele menselijke handelingen, zullen er al gauw fouten ontstaan. [vertrouwelijk] .... [vertrouwelijk] De enige werkbare oplossing is volgens Voo NV dat hij de de-activaties zelf uitvoert. Bovendien zou Orange niet geïnteresseerd zijn in het uitvoeren van deactivaties.
- 105 De VRM benadrukt dat een de-activatie moet uitgevoerd kunnen worden door een begunstigde, want de begunstigde *“moet in staat zijn om alle aspecten van de klantenrelatie zelf te beheren”*. Deze aspecten beperken zich dus niet exclusief tot installatie en reparatie. De VRM blijft daarom bij zijn standpunt dat de begunstigde de de-activatie moet kunnen uitvoeren. Dit betekent dat Voo NV zijn referentieaanbod hiermee in lijn moet brengen.
- 106 De VRM stelt verder dat menselijke fouten nooit kunnen uitgesloten worden, [vertrouwelijk] ... [vertrouwelijk] en dat Orange in het verleden herhaaldelijk en ook tijdens deze consultatie duidelijk zijn interesse heeft laten blijken in de ontwikkeling van deze functionaliteit. De VRM ziet weinig verschil met argumenten die in het verleden werden gegeven betreffende de “Single Installer” procedure wat uiteindelijk ook geïmplementeerd werd, zonder dat de dienstverlening van Orange of Voo NV eronder heeft geleden. Kortom, de VRM ziet geen reden om de verantwoordelijkheid voor de de-activatie noodzakelijkerwijze bij Voo NV te leggen.

---

<sup>68</sup> De CRC behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Voo NV voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform het CRC besluit van 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

<sup>69</sup> De VRM heeft dit standpunt reeds benadrukt in zijn brieven van 7 maart 2019 en 6 mei 2019.

- 107 Orange en Proximus gaan akkoord met de VRM. Proximus vraagt bijkomend dat verduidelijkt wordt of dat een begunstigde per de-installatie kan opteren om dit ofwel in eigen beheer of door de kabeloperator te laten uitvoeren.
- 108 Het onderdeel “operationele aspecten”<sup>70</sup> van de toegangsremedie verplicht begunstigden niet om een definitieve keuze te maken tussen het zelf uitvoeren van installaties en deactivaties of dit te laten uitvoeren door Voo NV. Het bepaalt slechts dat een begunstigde in staat moet zijn om dit zelf te doen. Een combinatie van beide regimes moet dus mogelijk zijn op voorwaarde dat dit op redelijke wijze uitgeoefend wordt.

### 8.3 Besluit

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

---

<sup>70</sup> § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “De alternatieve operator moet in staat zijn om het volledige installatie- en reparatieproces in eigen beheer uit te voeren.”

## 9 Forecast

### 9.1 Inleiding

110 De VRM heeft een aantal opmerkingen ontvangen betreffende het voorspellingsstelsel.

### 9.2 Analyse

111 Proximus vraagt dat een begunstigde operator enkel de volumes meegeeft in zijn forecast van de installaties die Voo NV (via "Single Visit/Dual Visit") dient uit te voeren, daar de installaties die de begunstigde operator zelf uitvoert (via "Single Installer") geen invloed hebben op de operationele werking van de SMP-operator.

112 De VRM wil echter opmerken dat de forecast volumes bijvoorbeeld ook worden gebruikt om de dimensionering van het netwerk qua bandbreedte te verifiëren zodat noodzakelijke ingrepen op tijd kunnen ingepland worden en om bijvoorbeeld de capaciteit van de helpdesk<sup>71</sup> in te plannen. Volgens de VRM dient de SMP-operator dus wel degelijk een volledig overzicht te hebben van alle geplande installaties, per type installatie, door de begunstigde operatoren.

113 Proximus vraagt dat de SMP-operator zelf een forecast volume bepaalt op basis van de beschikbare historische gegevens en dit voorstel aan de operatoren bezorgt, waarna deze hierop kunnen reageren.

114 De VRM heeft op dit moment geen informatie ontvangen waaruit zou blijken dat het huidige mechanisme zou moeten aangepast worden.

115 Proximus vraagt dat de begunstigde operator geen forecast volume moet meegeven indien het maandelijkse volume minder dan 150 bestellingen bedraagt.

116 De VRM verwijst hiervoor naar het CRC-beslissing van 3 september 2013 die reeds in een drempel van 150 lijnen voorziet waaronder geen forecasting noodzakelijk is.<sup>72</sup>

117 Proximus vraagt dat het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren.

---

<sup>71</sup> Daar Orange vandaag de dag quasi alle installaties via "Single Installer" uitvoert, zou dit dus betekenen dat indien Orange enkel de "Single Visit/Dual Visit" forecast volumes zou meegeven, Voo NV geen overzicht zou krijgen om de achterliggende diensten op efficiënte wijze in te vullen.

<sup>72</sup> Zie Hoofdstuk 6.9.2.5 "Drempel" van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende het referentieaanbod van Tecteo.

- 118 De VRM gaat akkoord met deze vraag daar deze aanpassing zowel ten gunste komt van de SMP-operator als van de begunstigde operator. Een geglobaliseerde forecast stelt de SMP-operator immers in staat om zijn techniekers op een efficiëntere manier in te zetten. Doordat het overrun-mechanisme pas ingaat op het globale forecast volume, kunnen eventuele afwijkingen tussen begunstigde operatoren onderling zo opgevangen worden. Hier tegenover staat dus dat indien het globale overrun-mechanisme wordt getriggerd, het niet uitmaakt welke begunstigde operator dit heeft veroorzaakt: elke bestelling van om het even welke begunstigde operator zal daarna worden beschouwd als zijnde in “overrun”, met uitzondering van de begunstigde operator met een maandelijks volume minder dan 150 bestellingen. Dit mechanisme is identiek aan de bepalingen in de BRUO, Bitstream xDSL en Bitstream GPON referentieaanbiedingen bij Proximus en zijn dus goed gekend door alle operatoren.
- 119 Proximus vraagt om te verduidelijken dat de forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA’s betreffende het installatieproces.
- 120 De VRM gaat hiermee akkoord. Zo is bijvoorbeeld de SLA IT availability, de SLA Repair of de SLA Interconnectie onafhankelijk van een forecast volume en zijn dus altijd volledig toepasbaar.

### 9.3 Conclusie

- 121 De referentieaanbieding dient te preciseren dat:
- 121.1 De forecast moet opgesplitst moet worden per type installatie.
  - 121.2 Het mechanisme voor over- en underrun wordt geglobaliseerd over het totaal volume van alle begunstigde operatoren.
  - 121.3 Een begunstige operator die minder dan 150 bestellingen per maand heeft, moet geen forecast volume bezorgen aan Voo NV. Voor dit type van operator, kan dan ook geen overrunmechanisme optreden.
  - 121.4 De forecast volumes enkel betrekking hebben op de SLA’s betreffende het installatieproces.

## 10 SLA voor ondersteunende diensten

122 In dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld voor de ondersteunende diensten die voor meerdere eindgebruikers gebruikt worden: de SLA IT, de SLA Interconnectie en de SLA Netwerkextensies.

123 De VRM heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA waarden. De VRM zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:

123.1 Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;

123.2 Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;

123.3 Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de begunstigde een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer 3 werkdagen bedraagt.

### 10.1 SLA IT

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



#### 10.1.1 Inleiding

124 Voo NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de beschikbaarheid en performantie van zijn informatiesystemen.

#### 125 Analyse

- 126 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA). De CRC vermeldt in § 951 van deze beslissing specifiek dat een SLA ook van toepassing is op de informatiesystemen (OSS/BSS) van de SMP-operator.
- 127 Volgens de VRM dient ook de beschikbaarheid<sup>73</sup> van de verschillende informatiesystemen, gebruikt door de begunstigde operatoren, voorzien te worden van een passende SLA, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.<sup>74</sup> Dit wordt immers reeds opgelegd in het sinds aanzienlijke tijd inwerking getreden CRC-beslissing van 29 juni 2018.<sup>75</sup>
- 128 Immers, indien een informatiesysteem uitvalt, dient deze binnen een strikte termijn terug actief worden gezet om zo de achterliggende verschillende processen bij de begunstigde operator zo min mogelijk te hinderen. Wanneer deze hinder te lang duurt, heeft de begunstigde operator dan ook recht om een compensatie te verkrijgen ter vergoeding van de opgelopen hinder door deze onbeschikbaarheid.
- 129 In zijn reactie op de consultatie, stelt Voo NV volgende SLA voor:
- Service Availability: 95% voor elke API call
  - Quality of Service: 5 seconden voor 95% van alle API calls.
- 130 Voo NV stelt geen compensatie voor.
- 131 Voo NV stelt in zijn reactie volgende twee SLA's voor het informatiesysteem voor:
- 131.1 SLA IT availability en bijhorende compensatie; deze bepaalt de beschikbaarheid van het informatiesysteem en geldt alle dagen tussen 8:00 en 22:00 uitgezonderd zon- en feestdagen.

Beschikbaarheid	Compensatie
< 90%	25% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen

<sup>73</sup> Een informatiesysteem wordt als onbeschikbaar beschouwd wanneer een geldige API call van de begunstigde operator geen geldig antwoord oplevert binnen een redelijke termijn (in de orde van seconden).

<sup>74</sup> Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>75</sup> De VRM behoudt zich uiteraard alle rechten voor om een inbreukprocedure op te starten tegen Voo NV voor het niet naleven van zijn verplichtingen conform de CRC-beslissing 29 juni 2018, indien dit noodzakelijk zou blijken.

<b>90% &lt; X &lt; 95%</b>	10% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen
<b>95% &lt; X &lt; 97,5%</b>	5% van de maandelijkse niet-recurrente vergoedingen

*Tabel 1: voorstel Voo NV voor compensatie bij de SLA IT availability*

131.2 SLA IT performantie; deze bepaalt hoe snel het informatiesysteem en wordt gemeten op basis van de antwoordtermijnen van de API aanvragen.

Timer	Richtwaarde
<b>95% van alle API calls</b>	Antwoord binnen de 30 seconden
<b>99% van alle API calls</b>	Antwoord binnen de 60 seconden

*Tabel 2: Voorstel Voo NV voor de SLA IT performantie*

- 132 Orange gaat in zijn reactie op de consultatie akkoord met het invoeren van een SLA IT availability en stelt 2 SLA's voor, voor de "Availability of Service" en "Quality of Service Run", dewelke worden gemeten volgens "industry standard" formules. De VRM wil echter eerst de formule van Voo NV evalueren, alvorens eventuele andere formules op te leggen. De VRM merkt op dat de formule voor de SLA IT performantie die Voo NV voorstelt gelijkaardig is aan de formule binnen de gereguleerde referentieaanbiedingen van Proximus.
- 133 Proximus haalt, net als Orange, in zijn reactie aan dat er een onderscheid dient gemaakt te worden tussen de beschikbaarheid van het IT systeem en de performantie van het IT systeem. De VRM gaat akkoord dat beide belangrijk zijn en in een passende SLA moeten worden vervat. De VRM merkt op dat Voo NV in zijn reactie dit onderscheid reeds gemaakt heeft. Proximus verwijst naar zijn SLA waarbij per maand maximaal 6 uur onderbreking toegelaten is binnen de "business hours (8-20h behalve zondag)" wat overeenkomt met een SLA van 98,1%.



- 134 Ter vergelijking is de VRM nagegaan welke SLA's gebruikt worden in Nederland. Zo geeft KPN voor het informatiesysteem een SLA IT availability van 99,5% en SLA IT performance met een antwoordtermijn van 95% binnen de 8 seconden<sup>76</sup>.
- 135 De VRM heeft aan Voo NV bijkomende gegevens opgevraagd en heeft ook de KPI van KPN aan hen voorgelegd. Voo NV stelt dat het momenteel niet voldoende data heeft om zelf een SLA te kunnen berekenen, maar gaat akkoord met een SLA gelijkaardig aan die van KPN voor wat betreft SLA IT availability.
- 136 De VRM gaat akkoord om geen compensatiemechanisme in te voeren voor de SLA IT availability maar hier staat dan tegenover dat een begunstigde operator wel de mogelijkheid moet hebben om een reparatie aanvraag in te dienen via een alternatieve methode, zijnde via de telefoon of via e-mail. Bij een onbeschikbaarheid, zal de begunstigde operator de nog in te dienen aanvragen in een afzonderlijk systeem moeten bewaren, om ze nadien opnieuw in te voeren. Dit is dubbel werk en dus weinig efficiënt, en bovendien verhoogt dit de kans op fouten. Het via telefoon of via e-mail indienen van de aanvragen bij een onbeschikbaarheid betekent dat het aanvraagproces niet wordt onderbroken waardoor de helpdeskmedewerkers zich kunnen focussen op het afwerken van andere taken. Deze praktijk is al geruime tijd ook bij andere operatoren in voege.
- 137 Daar Voo NV reeds beschikt over een helpdesk die reeds via de telefoon of via e-mail bereikbaar is, is er volgens de VRM bijgevolg geen onredelijke bijkomende last voor Voo NV om deze aanpassing door te voeren.
- 138 Voor de SLA IT performantie zal de VRM het voorstel van Voo NV behouden. Naar analogie met het voorstel van Voo NV zal een extra niveau van 99% worden ingevoerd. Het niveau zal evenwel verlaagd worden naar 30 seconden aangezien de standaard time-out van een SOAP service (zoals door Voo NV gebruikt) reeds op 60 seconden ingesteld staat. De VRM zal op dit moment enkel een SLA definiëren zonder compensatie. De SLA zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden.

## 10.1.2 Conclusie

- 139 Voo NV moet in zijn referentieaanbod opnemen dat het zal streven naar een beschikbaarheid van 99,5% van zijn IT systemen. Er dient hiervoor geen

---

<sup>76</sup> Zie « VULA-WBA Annex 3 (procedures en serviceniveaus) v3.23 » op <https://www.kpn-wholesale.com/producten-diensten/breedband/wba.htm>

compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.

- 140 Voo NV moet toestaan dat een begunstigde operator reparatie aanvragen kan indienen via e-mail of via de telefoon.
- 141 Voo NV moet in zijn referentieaanbod volgende SLA IT performantie opnemen. Er dient hiervoor geen compensatie te worden voorzien, maar de KPI moet wel worden toegevoegd aan het KPI rapport.

Timer	Richtwaarde
95% van alle API calls	Antwoord binnen de 5 seconden
99% van alle API calls	Antwoord binnen de 30 seconden

*Tabel 3: SLA IT performantie*

## 10.2 SLA Netwerkextensie

*Tabel 4: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*



### 10.2.1 Inleiding

- 142 Voo NV heeft in zijn voorstel van referentieaanbieding geen SLA's gedefinieerd aangaande de situaties waar een netwerkextensie (uitbreiding van de tap) noodzakelijk is.

### 10.2.2 Analyse

- 143 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA).
- 144 In zijn reactie op de consultatie, merkt Proximus op dat er bij Telenet een SLA voor netwerkextensie wordt opgelegd, maar dat dit ontbreekt bij Voo NV. De VRM gaat hiermee akkoord en zal hiervoor een passende SLA opleggen.

- 145 Een netwerkextensie is een bijzondere vorm van netwerk repair. Zo is het mogelijk dat pas tijdens de installatie door de techniek van de begunstigde operator blijkt dat er toch geen plaats is op de tap om de wholesale eindklant aan te sluiten. In dat geval moet de technicus van de begunstigde operator een netwerk reparatie aanvragen, waarbij de tap uitgebreid wordt en er een bijkomende vrije plaats wordt aangemaakt voor de betrokken wholesale klant.
- 146 De VRM acht het in het algemeen niet noodzakelijk om een SLA te definiëren voor een netwerk repair aangezien Voo NV er alle belang bij heeft om een probleem in het netwerk snel op te lossen. Immers, bij een netwerk probleem zijn alle aangesloten klanten, zowel wholesale als retail, geïmpacteerd. Een netwerkextensie is echter geen standaard “netwerk reparatie” want er is geen probleem in het netwerk zelf, het is enkel één welbepaalde tap die moet uitgebreid worden om een nieuwe klant van de begunstigde aan te kunnen sluiten.
- 147 Het gaat hier dus om een netwerk reparatie die enkel de begunstigde operator ten goede komt. Om te beletten dat dit leidt tot discriminatie waarbij deze extensies te traag worden uitgevoerd waardoor de eindklant zijn bestelling zou kunnen annuleren, is het belangrijk dat een maximumtermijn bepaald wordt waarbinnen al deze aanvragen behandeld worden.
- 148 Telenet stelt in zijn reactie op de consultatie volgende SLA voor:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen
80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

*Tabel 5: Voorstel Telenet voor SLA netwerkextensie*

- 149 Telenet baseert zich voor dit voorstel op de huidige operationele gegevens en haalt ook aan dat, algemeen gezien, netwerkextensies een bijkomend onderzoek vragen waardoor de doorlooptijd van de verwerking van deze aanvragen langer duurt dan voor netwerkreparatie aanvragen.
- 150 De VRM heeft voor de bepaling van deze SLA bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV. De VRM merkt hierbij op dat het aantal netwerkextensie aanvragen laag is en dat er tot op heden geen problemen werden gemeld door een begunstigde operator. Voo NV heeft zelf geen voorstel gegeven voor deze SLA.
- 151 Desondanks is de VRM wel van oordeel dat een SLA moet opgesteld worden, maar door de lage aantallen en door het ontbreken van concrete problemen, wil de VRM op dit moment enkel een SLA definiëren zonder compensatie. De SLA zal worden opgevolgd in de KPI rapporten waardoor eventuele problemen in dit proces vroeg zullen opgemerkt worden. De VRM zal voor het opstellen van deze SLA het voorstel van Voo NV overnemen, daar er te weinig gegevens beschikbaar zijn van Voo NV om deze SLA op een adequate manier te bepalen.

### 10.2.3 Conclusie

- 152 Voo NV moet in zijn referentieaanbod volgende SLA Netwerkextensie opnemen:

Timer	Richtwaarde
50% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 10 werkdagen
80% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 15 werkdagen
90% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 20 werkdagen
95% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 25 werkdagen
99% van de netwerkextensie aanvragen	Binnen de 30 werkdagen

*Tabel 6: SLA netwerkextensie*

- 153 Er moet geen compensatie worden toegevoegd voor deze SLA, maar de KPI van deze SLA moet wel worden toegevoegd aan de KPI rapporten.

## 11 SLA's voor de eindgebruiker

- 154 In dit hoofdstuk worden de SLA's behandeld die enkel van toepassing zijn op een eindgebruikerslijn: de SLA Appointment Kept, de SLA Pre-order, de SLA installatie, de SLA First Time Right, de SLA repair en de SLA Pro, zoals gedefinieerd hieronder.
- 155 Sommige van deze SLAs zijn enkel van toepassing voor een begunstigde operator die gekozen heeft voor het principe van "Single Visit/Dual Visit". Bij "Single Visit/Dual Visit", is Voo NV verantwoordelijk voor de installatie en de reparatie bij de eindklant. Om de kwaliteit van dit proces te garanderen, moet er een SLA zijn die dit bewaakt. Meer bepaald gaat het over de SLA Install en de SLA Repair, de SLA First Time Right.
- 156 Echter vandaag de dag heeft Voo NV geen begunstigde operatoren die gebruik maken van "Single Visit/Dual Visit". Orange maakt sinds juli 2019 nl. gebruik van het "Single Installer" proces, waarbij het zelf verantwoordelijk is om de noodzakelijke ingrepen te doen bij de eindklant thuis in geval van installatie en reparatie. Aangezien de begunstigde bij dit proces dus zelf verantwoordelijk is voor deze werkzaamheden, zijn deze SLA's dan niet van toepassing op een begunstigde zoals Orange.
- 157 Desalniettemin acht de VRM de implementatie van deze SLA's nuttig voor nieuwe begunstigde operatoren die zouden kunnen toetreden en opteren voor "Single Visit/Dual Visit".
- 158 De VRM heeft vastgesteld dat er een verschillende interpretatiewijze bestaat bij elke kabeloperator over de SLA waarden. De VRM zal dit eenduidig vastleggen met onderstaande verduidelijkingen:
- 158.1 Indien de begunstigde operator een aanvraag indient buiten de openingsuren van de helpdesk van de SMP-operator, start de SLA timer op het moment dat de helpdesk terug geopend is;
- 158.2 Voor een SLA timer in minuten, wordt eenvoudigweg het tijdsverschil in minuten berekend tussen het openen en het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen;

158.3 Voor een SLA timer in werkdagen, wordt het tijdsverschil bepaald door het aantal werkdagen vanaf het openen tot en met het sluiten van de aanvraag. De tijdsperiode, inclusief feestdagen en weekends, waarop de helpdesk gesloten is, wordt niet in rekening genomen. De dag waarop het ticket wordt geopend, wordt dus vastgelegd als dag 1. Concreet betekent dit dus dat wanneer de AO een aanvraag indient op maandag en sluit op woensdag, de SLA timer 3 werkdagen bedraagt.

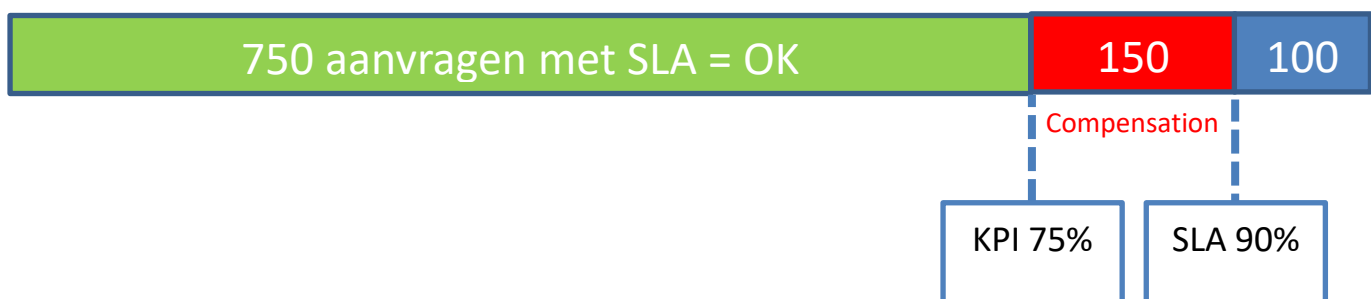
159 Om te bepalen welke aanvragen/tickets beschouwd dienen te worden die onderhevig zijn aan een compensatie, worden door de VRM onderstaande regels vastgelegd. Deze zijn van toepassing op elk niveau van de SLA.

159.1 De aanvragen/tickets van de periode waarvoor de SLA bepaald wordt, worden gesorteerd volgens stijgende duurtijd voor het afhandelen van de aanvraag;

159.2 De  $(100\% - \%SLA)$  aanvragen met langste duurtijd (worst case) worden verwijderd uit de lijst;

159.3 De overige aanvragen  $(\%SLA - \%KPI)$  worden meegenomen bij het berekenen van de compensatie, indien KPI lager is dan de SLA.

160 Onderstaande figuur geeft een voorbeeld voor het berekenen van het aantal aanvragen die onderhevig zijn aan de compensatie. Hierbij veronderstellen we een SLA niveau van 90%, een behaalde KPI van 75% en een totaal van 1000 aanvragen. De tickets worden gerangschikt volgens dalende conformiteit met de SLA, nl. van snelste uitvoering naar traagste uitvoering. De 100 worst case gevallen worden verwijderd. De overblijvende 150 aanvragen die niet voldoen aan de SLA zijn onderhevig aan een compensatie.



*Figuur 3: voorbeeld berekening aantal aanvragen*

## 11.1 SLA “Pre-Order”



*Figuur 4: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

### 11.1.1 Inleiding

161 Het huidige “pre-order” proces bij Voo NV verloopt als volgt:

161.1 De begunstigde operator dient, volgens bepaalde formateringsregels, een adres door te geven via de API van Voo NV.

161.2 Deze aanvragen worden vervolgens manueel verwerkt door de helpdesk van Voo NV.

162 Voo NV heeft volgend voorstel voor een SLA pre-order ingediend bij de VRM:

Timer	Richtwaarde
50%	binnen de 30 minuten
95%	binnen de 2 Werkdagen
99%	binnen de 5 Werkdagen

*Tabel 7: SLA pre-order voorstel Voo NV*

### 11.1.2 Analyse

163 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA). Hieronder valt ook de “pre-ordering” fase die tot op heden nog niet voorzien werd van een SLA.

164 Orange stelt voor om nog een bijkomend niveau van 90% binnen 1 werkdag toe te voegen omdat de tijd tussen het 50% en 95% niveau groot is, waardoor een significant volume van tickets mogelijks pas op de 2<sup>e</sup> werkdag zullen verwerkt worden.

165 De VRM verduidelijkt dat onterechte aanvragen niet dienen meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.

166 De VRM heeft de voorgestelde waarden geanalyseerd en bijkomende informatie opgevraagd aan Voo NV. Aangaande het voorstel van Orange, gaat de VRM akkoord om een bijkomend niveau van 90% in te voeren van 1 werkdag. Volgens de gegevens van Voo NV is dit percentage haalbaar, zeker indien onterechte aanvragen worden verwijderd uit de SLA berekening.

### 11.1.3 Conclusie

167 De onterechte manuele adresopzoeken mogen niet worden meegeteld in de berekening van de SLA "Pre-Order".

168 Voo NV moet de SLA "Pre-Order" als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde
<b>50%</b>	binnen de 30 minuten
<b>90%</b>	binnen 1 Werkdag
<b>95%</b>	binnen de 2 Werkdagen
<b>99%</b>	binnen de 5 Werkdagen

*Tabel 8: SLA pre-order*

## 11.2 SLA Installatie

*Figuur 5: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*



### 11.2.1 Inleiding

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



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

*Tabel 9: SLA Installatie 2013*

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

## 11.2.2 Analyse

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

- 172 Zoals vermeld in het voorgaande hoofdstuk aangaande SLA Repair, voorziet § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een installatie in eigen beheer uit te voeren. Deze “Single Installer” omvat een nieuw proces, met nieuwe verantwoordelijkheden voor alle partijen, dat reeds wordt beschreven in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Voo NV.
- 173 Volgens de VRM dienen de installatie activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige installatie proces vanaf de plaatsing van het order door de eindklant bij de begunstigde operator tot het uitvoeren van binnenhuisinstallatie, verwijderen van een eventuele filter aan de TAP en de metingen aan de TAP. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Voo NV moet tussenkomen waardoor Voo NV niet onderworpen moet worden aan een SLA, bij het gebruik van de “Single Install” procedure. De SLA Installatie heeft dus enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit”/”Dual Visit” proces worden uitgevoerd.

174 Proximus vraagt zich af waarom er geen SLA bestaat voor kabelaansluitingen aan de woning zelf. Dit type van installaties wordt expliciet uitgesloten in het referentieaanbod van Voo NV. De VRM wil echter verduidelijken dat de installaties met een kabelaansluiting werden meegenomen in de bepaling van deze SLA. Voo NV moet zijn referentieaanbod aanpassen zodat dit wordt verduidelijkt. De “complexe” kabelaansluitingen (bv. werken waarbij een vergunning moet worden aangevraagd, onderboringen, graafwerken of complexe gevelnetten) dienen niet mee in rekening te worden genomen.

*Aangaande de niveau's van de SLA Installatie*

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

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

176.1 De initiële leercurve voorbij is. Voo NV heeft voldoende operationele kennis opgebouwd;

176.2 Het aantal aanvragen drastisch zal verminderen door de invoering van de “Single Install” procedure.

177 In dat opzicht heeft Orange de volgende SLA waarden voorgesteld:

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

*Tabel 10: SLA voorstel Orange*

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

- 179 Volgens Voo NV zijn de voorgestelde SLA niveaus van Orange te kort. Na een gedetailleerde analyse komt Voo NV tot de conclusie dat zij deze niveaus niet kunnen behalen. Voo NV stelt evenwel geen andere SLA niveaus voor. Volgens Voo NV zou een striktere SLA in wholesale opleggen dan de SLA's die vandaag bestaan voor de retailaansluitingen disproportioneel zijn, gezien de grootte van het bedrijf. Een striktere SLA zou resulteren in het noodzakelijk vergroten van de pool van beschikbare techniekers voor installaties om aan de SLA te kunnen voldoen. Dit zou voor Voo NV veel te duur zijn.
- 180 Proximus stelt in zijn reactie op de consultatie voor om de SLA Installatie te aligneren met de SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding:

Timer	Zonder klantenbezoek	Met klantenbezoek	Met klantenbezoek en splicing
85%	-		20 werkdagen
95%	9 Werkdagen	11 werkdagen	29 werkdagen
99%	19 Werkdagen	22 Werkdagen	39 werkdagen
100%	45 Werkdagen	45 Werkdagen	-

*Tabel 11: SLA "Slot Availability" uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus*

- 181 De VRM gaat niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveau's uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens de VRM niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën.
- 182 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV om de stelling te verifiëren dat de opgelegde SLA te strikt zou zijn. De analyse van deze gegevens bevestigt dat de gevraagde SLA van Orange te strikt is. De VRM merkt op dat het totaal aantal aanvragen voor "Single Visit"/"Dual Visit" drastisch is gedaald na de introductie van het Single Installer proces op 1 juli 2019. De VRM merkt daarnaast nauwelijks een verschil op tussen de behaalde uitvoeringstijden van een "Single Visit" /"Dual Visit" installatie voor en na de introductie van het "Single Installer" proces. Op basis van de gegevens verstrekt door Voo NV zal de VRM het voorstel van Orange aanpassen.

- 183 De VRM herhaalt dat na de introductie van Single Installer, het aantal installaties door Voo NV voor de begunstigde zeer sterk gedaald is. Verder heeft de VRM een SLA Install Executed ingevoerd die nagaat in hoeverre gemaakte afspraken met de eindklant van de begunstigde gerespecteerd worden. Het is vooral deze laatste die belangrijk is voor de goede relatie tussen de begunstigde en de eindklant van de begunstigde. Daarom meent de VRM dat de SLA Install minder belangrijk wordt.
- 184 Aangaande de bestellingen die volledig automatisch op afstand kunnen gerealiseerd worden, zonder enige fysieke tussenkomst van een techniker van Voo NV bij de eindklant van de begunstigde operator, ziet de VRM geen reden om niet akkoord te gaan met het voorstel van Orange, zijnde 99% in 1 werkdag.
- 185 Zoals reed vermeld, moeten ook de normale kabelansluitingen meegerekend worden in deze SLA. Volgens de analyse van de VRM, hebben deze aanpassingen aan de SLA een nauwelijks voelbare impact op de behaalde SLA niveaus van Voo NV.

*Aangaande de compensaties voor SLA Installatie*

- 186 In zijn reactie haalt Orange aan dat voor elk SLA niveau een passende compensatie voorzien moet worden zodat Voo NV voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de installaties moet voldoende snel afgewerkt worden), acht de VRM het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. De VRM gaat dus akkoord met de redenering van Orange en voert op alle niveaus dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor aansluitingen die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
- 187 Voo NV voorziet in het referentie aanbod een compensatie van 5% van installatievergoeding per bijkomende werkdag uitstel. De VRM wenst echter om de berekening van de compensatie te laten afhangen van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde. Om de compensatie zo eenvoudig mogelijk te houden, meent de VRM hierbij dat er geen onderscheid gemaakt moet worden in het soort aansluiting omdat elke installatie even belangrijk is waarbij het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt de VRM een vast bedrag op van 1,10 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 5%

van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijzen<sup>77</sup> voor alle aansluitingen.

### 11.2.3 Conclusie

188 De toepassing van de SLA Installatie heeft enkel betrekking op de installaties die volgens het “Single Visit”/”Dual Visit” proces worden uitgevoerd. Installaties met “niet-complexe” kabelaansluitingen worden eveneens in rekening genomen. Waar noodzakelijk, moet Voo NV dit verduidelijken in zijn referentieaanbod.

189 Voo NV moet de SLA installatie als volgt aanpassen:

Timer	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen met klantenbezoek door een techniker van VOO	Richtwaarde voor het uitvoeren van bestellingen op afstand
80%	6 Werkdagen	-
95%	10 Werkdagen	-
99%	15 Werkdagen	1 Werkdag

*Tabel 12: SLA Installatie*

190 Voo NV moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 1,10 € per bijkomende werkdag uitstel.

### 11.3 SLA « Install Executed »

*Figuur 6: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*



#### 11.3.1 Inleiding

191 In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL referentieaanbod en het referentieaanbod van Voo NV. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van een “Appointment Kept” (of

<sup>77</sup> De huurprijzen zijn bepaald op basis van de tarieven voor 2020 zoals vastgelegd in het Besluit van de CRC van 26 mei 2020 betreffende de maandelijkse tarieven voor wholesaletoegang tot de netwerken van de kabeloperatoren voor televisieomroep in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad en voor breedband.

vergelijkbaar) SLA, waarin wordt nagegaan of de geplande installatieafspraken met de techniek van de SMP-operator wel degelijk is kunnen doorgaan.

- 192 Proximus merkt op dat het missen van een geplande afspraak met een techniek van de SMP-operator ervoor kan zorgen dat de eindklant van de begunstigde nutteloos verlof heeft moeten nemen en dat deze negatieve ervaring kan afstralen op de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.
- 193 De VRM gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hiervoor op te stellen, inclusief compensatie indien de SLA niet gehaald wordt.<sup>78</sup>

### 11.3.2 Analyse

- 194 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van een passende service level agreement (SLA).
- 195 De VRM zal zich baseren op de reeds bestaande definities van de SLA "Appointment Kept" en de SLA "Technically Executed" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Een verschil met Proximus is echter dat de begunstigde operator zelf de dienst moet activeren, in tegenstelling tot het bitstreamaanbod van Proximus, waar Proximus dit dient uit te voeren<sup>79</sup>. Het is dus niet mogelijk om identiek dezelfde definities over te nemen.
- 196 De VRM definieert daarom een nieuwe SLA "Install Executed", dewelke wordt gedefinieerd als de verhouding van de installaties uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator die in het geplande tijdslot plaatsvonden ten opzichte van alle installaties uitgevoerd door een techniek van de SMP-operator. Indien de techniek meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.
- 197 Het richtcijfer voor deze SLA wordt vastgelegd op 95%, dewelke voortkomt uit de reeds in voege zijnde SLA "Appointment Kept" en SLA "Technically Executed" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Door de

---

<sup>78</sup> Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

<sup>79</sup> Bijgevolg dient deze stap bij Proximus dus te vallen onder een SLA.

technologisch neutrale definitie (xDSL of DOCSIS), ziet de VRM geen reden om hiervoor een andere waarde vast te leggen. Aangezien Voo NV aan zijn onderaannemers eveneens een SLA van 95% heeft opgelegd voor dezelfde activiteit, is er volgens de VRM geen reden waarom ditzelfde percentage niet zou kunnen behaald worden door Voo NV.

- 198 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV om deze SLA te verifiëren maar Voo NV heeft de noodzakelijke details niet kunnen bezorgen. De VRM heeft deze SLA dus niet kunnen verifiëren, maar zoals hierboven reeds wordt aangehaald, heeft de VRM geen omstandigheden vastgesteld waarom deze SLA voor Voo NV onredelijk zou zijn.
- 199 Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus moet eveneens worden ingevoerd, teneinde de naleving van de SLA te kunnen garanderen.
- 200 De VRM volgt trouwens deze KPI voor retailaansluitingen zelf op in haar kwaliteitsbarometer.

### 11.3.3 Conclusie

- 201 Voo NV moet een nieuwe SLA toevoegen aan zijn referentieaanbod. De SLA “Install Executed” houdt in dat minstens 95% van alle bestellingen met bezoek aan de eindklant door de techniker van de SMP-operator in het afgesproken tijdslot moeten plaatsvinden. Indien de techniker meerdere afspraken nodig heeft om een installatie af te werken, wordt de laatste afspraak genomen voor de bepaling van deze SLA.
- 202 Wanneer Voo NV de SLA “Install Executed” niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van 40 EUR per bestelling die valt onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

## 11.4 SLA « First Time Right »



*Figuur 7: Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

#### 11.4.1 Inleiding

203 In zijn reactie op de consultatie vergelijkt Proximus de verschillende SLA's uit het Bitstream xDSL referentieaanbod en het referentieaanbod van Voo NV. Een verschil dat werd opgemerkt is het ontbreken van een "First Time Right" (of vergelijkbare) SLA, waaruit de kwaliteit van de uitgevoerde installaties door de techniekers van de SMP-operator blijkt.

#### 11.4.2 Analyse

##### *Aangaande de context van de SLA "First Time Right"*

204 Zoals in § 949, 950 en 951 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, dienen de verschillende operationele stappen die kunnen voorkomen in de relatie tussen de begunstigde en de SMP-operator voorzien te worden van passende service level agreements (SLA).

205 Proximus merkt op dat niet alleen de tijdsduur waarin de installatie wordt uitgevoerd, maar ook de kwaliteit van de installatie belangrijk is en in een SLA omvat moet worden. Indien de techniker van de SMP-operator een weinig kwaliteitsvolle installatie aflevert aan de eindklant van de begunstigde operator en er na enkele dagen reeds kwaliteitsproblemen optreden, zal deze eindklant geen positief beeld krijgen van de begunstigde operator, terwijl deze met het onderliggende probleem niets te maken heeft.

206 De VRM gaat inderdaad akkoord met deze redenering en vindt het dus gepast om een nieuwe SLA hier voor op te stellen.

207 De VRM zal zich baseren op de reeds bestaande definitie van de SLA "First Time Right" binnen het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus. Daar deze definitie technologisch neutraal<sup>80</sup> is, ziet de VRM geen reden om af te wijken van de reeds bestaande definitie. De VRM definieert dus een installatie als "First Time Right" indien er geen enkele reparatie aanvragen werden aangemaakt binnen de 14 kalenderdagen na het opleveren van de installatie door Voo NV. Bovendien zullen enkel de reparatie aanvragen waarvan de verantwoordelijkheid kan

---

<sup>80</sup> Dus zonder werkelijk verschil tussen de xDSL-technologie en de DOCSIS-technologie.



vastgelegd worden bij Voo NV als geldige aanvragen worden aanvaard om een installatie als “Non-First Time Right” te beschouwen.

- 208 Het installatie proces zorgt voor ongemak bij de eindklant (gezien deze ervoor moet zorgen thuis te zijn op dat ogenblik), waardoor een correcte installatie een belangrijk gegeven is in de relatie tussen de operator en zijn eindklant. Gezien dit belang is het aangewezen om eveneens een compensatie te voorzien indien deze SLA niet gehaald wordt. Een vergelijkbare compensatie als de compensatie uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus wordt daarom ingevoerd. Dit wil zeggen een compensatie van het volledige installatietarief voor deze installaties die vallen onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

*Aangaande de niveau's van de SLA “First Time Right”*

- 209 In de context van “Single Visit/Dual Visit” installaties uitgevoerd door de techniker van de SMP-operator, is de SMP-operator verantwoordelijk voor de activiteiten aan de tap. De begunstigde operator blijft echter verantwoordelijk voor alle activiteiten na de tap, richting de eindgebruiker toe. Hierdoor is het niet mogelijk voor de techniker van de SMP-operator om een “end-to-end” test uit te voeren om zo de kwaliteit van zijn uitgevoerde werken te verifiëren.
- 210 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV om een gepast SLA niveau vast te leggen. Zoals reeds eerder werd vermeld, merkt de VRM op dat het totale aantal aanvragen voor “Single Visit/Dual Visit” drastisch is gedaald, na de introductie van het “Single Installer” proces.
- 211 Gegeven het feit dat de techniker van de SMP-operator niet in staat is om zijn uitgevoerde werken te verifiëren, dient er dus een marge te worden voorzien dewelke rekening houdt met onvoorziene, menselijke fouten, dewelke nooit volledig kunnen uitgesloten worden. Deze marge mag echter niet te groot zijn zodat de dienstverlening naar de begunstigde operator in het gedrang komt.
- 212 Volgens de VRM vormt een percentage van 95% van “First Time Right” installaties door de techniker van de SMP-operator in het kader van “Single Visit/Dual Visit” installaties een degelijke balans hiertussen. Dit percentage werd ook geverifieerd op basis van de opgevraagde gegevens en werd als redelijk ondervonden.
- 213 Daarnaast heeft de VRM bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV en stelt het vast dat Voo NV dit percentage, sinds de introductie van het “Single Installer”

proces, zonder problemen haalt. De introductie van deze nieuwe SLA zal dus niet zorgen voor bijkomende investeringen.

### 11.4.3 Conclusie

- 214 Voo NV moet een nieuwe SLA toevoegen aan zijn referentieaanbod. De SLA “First Time Right” houdt in dat voor minstens 95% van alle installaties uitgevoerd door de techniker van de SMP-operator er geen reparatieaanvraag wordt aangemaakt waarvan de verantwoordelijkheid kan vastgelegd worden bij Voo NV.
- 215 Wanneer Voo NV de SLA “First Time Right” niet heeft nageleefd, heeft de begunstigde operator recht op een compensatie van het volledige installatietarief voor de installaties die vallen onder het SLA-niveau in de betreffende periode.

## 11.5 SLA Repair



*Figuur 8 - Toepasselijkheid van de SLA in de klantenrelatie*

### 11.5.1 Inleiding

- 216 In de CRC-beslissing van 3 september 2013 berekende de CRC de waarden van de SLA reparatie<sup>81</sup> aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moeten worden.<sup>82</sup> Deze waarden waren als volgt<sup>83</sup>:

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

<sup>81</sup> Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

<sup>82</sup> Zie § 331 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de wholesareferentieaanbieding van Tecteo.

<sup>83</sup> Paragraaf 336 van de CRC-beslissing van 3 september 2013.

99%	4 Werkdagen	8 Werkdagen
-----	-------------	-------------

**Tabel 13 : SLA repair 2013**

- 217 Er zijn twee redenen waarom de hierboven vermelde waarden toe zijn aan een update. In § 928 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aan een begunstigde operator de mogelijkheid gegeven om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Dergelijke reparaties moeten dus niet langer door een SLA gedekt worden. Daarnaast kunnen de huidige SLA niveau's ook herzien worden op basis van de gegevens die momenteel al beschikbaar zijn teneinde een realistisch én voldoende hoog niveau van dienstlevering te verzekeren.
- 218 Voo NV wil de SLA repair aanpassen en stelt de volgende waarden voor (die op een aanzienlijk lager niveau liggen dan diegene die in de CRC-beslissing van 3 september 2013 vastgelegd werden) met betrekking tot de repair tickets die vallen onder haar bevoegdheid:

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

**Tabel 14 : Voorstel SLA repair Voo NV**

## 11.5.2 Analyse

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

- 219 Zoals hierboven vermeld, voorziet de CRC-beslissing van 29 juni 2018 in de mogelijkheid om een reparatie in eigen beheer uit te voeren. Deze "Repair Single Installer" omvat een nieuw proces, met verantwoordelijkheden voor alle partijen, en wordt reeds voorzien in het huidige voorstel van de referentieaanbieding van Voo NV. In deze context kan het aangewezen zijn om de huidige repair SLA te herzien.

- 220 Volgens de VRM, dienen de repair activiteiten dewelke de begunstigde operator in eigen beheer uitvoert uitgesloten te worden van deze SLA. Immers, de begunstigde operator heeft de controle over het volledige reparatieproces van probleemmelding door de klant tot oplossing van de oorzaak van het probleem. Er is geen enkele stap in dit proces waarin Voo NV moet tussenkomen, waardoor Voo NV niet onderworpen moet worden aan een SLA.
- 221 Het probleem kan ook liggen buiten de context van Single Installer, bijvoorbeeld na de TAP of hoger in het netwerk van de SMP-operator of netwerkbeheerder. Hierop kan en mag de techniek van de begunstigde operator geen interventies uitvoeren. Deze “network repair” heeft als kenmerk dat niet alleen de klant van de begunstigde operator geïmpacteerd is, maar ook alle andere klanten aangesloten op dit segment van het netwerk zonder onderscheid of ze klant zijn bij de begunstigde operator, andere begunstigde operatoren of Voo NV zelf. Door de potentieel zeer grote impact van dit type repair, heeft Voo NV zelf er alle belang bij om deze zo snel mogelijk af te handelen. De publieke schade die Voo NV zou oplopen door het uitstellen van deze reparatie zou ervoor kunnen zorgen dat deze klanten vertrekken naar een andere operator. Omwille van de niet-discriminerende natuur van deze “network repair”, staat de VRM toe dat voor deze gevallen geen SLA gedefinieerd wordt.
- 222 Dit betekent evenwel niet dat er geen repair SLA meer moet gedefinieerd worden in de referentieaanbieding. Volgens de VRM, is er immers nog een categorie van problemen waarvoor het bestaan van een repair SLA relevant is. De begunstigde operator kan er immers ook voor kiezen om de installatie en eventuele latere reparatie niet in eigen beheer uit te voeren (“Single Visit/Dual Visit install en repair”). In dit geval, rust de verantwoordelijkheid op Voo NV om het probleem bij de klant op te lossen. Voor deze gevallen dient dus wel een SLA gedefinieerd te worden.
- 223 Volgens de VRM dient er dus nog een repair SLA gedefinieerd te worden voor de “Single Visit/Dual Visit repair”.
- 224 In zijn reactie op de consultatie, gaat Voo NV akkoord dat er voor “Single Visit/Dual Visit repair” een SLA moet gedefinieerd worden en gaat ze akkoord dat voor netwerk repairs geen SLA wordt gedefinieerd.
- 225 Orange stelt in zijn reactie voor om ook de netwerkreparatie aanvragen onder te brengen in deze SLA, daar er volgens hen niet altijd kan aangenomen worden

dat een probleem in het netwerk ook klanten van Voo NV zal beïnvloeden waardoor Voo NV geen snelle actie zou ondernemen om het probleem op te lossen. De VRM heeft tot nu toe geen gevallen ontvangen waaruit dit fenomeen zou blijken en beslist daarom om geen verdere aanpassingen te doen aan de definitie van deze SLA.

- 226 Hoewel er tot op heden geen opmerkingen over werden gemaakt, wil de VRM wel verduidelijken dat onterechte reparatieaanvragen (“wrongful repairs”) niet dienen meegenomen te worden in de berekening van deze SLA. Een “wrongful repair” zorgt voor een onvoorspelbaarheid in het proces doordat er bijkomend onderzoek moet gebeuren om te bewijzen dat deze aanvraag effectief onterecht is, terwijl een terechte reparatieaanvraag relatief gezien sneller zal kunnen worden verwerkt doordat dit bijkomend onderzoek ontbreekt. Dit is ook conform met vergelijkbare bepalingen in de referentieaanbiedingen van Proximus, waarbij onterechte reparatieaanvragen niet in rekening worden genomen in de reparatie SLA.

*Aangaande de niveau's van de SLA Repair*

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

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storing bij degradatie / onbeschikbaarheid van de dienst <sup>84</sup>	Wholesale KPI van Voo NV in november/december 2018
80%	8 Werkuren	15%
90%	16 Werkuren	64%
95%	2 Werkdagen	95%
99%	4 Werkdagen	100%

***Tabel 15: KPI's Voo NV***

<sup>84</sup> De VRM merkt op dat Voo NV geen onderscheid maakt in haar KPI rapport tussen het opheffen van storing bij degradatie of bij onbeschikbaarheid.

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

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

*Tabel 16: SLA repair*

- 232 Tegelijkertijd benadrukt de VRM het belang van een “exception process” voor de repairs die buiten de SLA’s vallen. Elke eindklant heeft recht op een

functionerende dienst en daarvoor vertrouwt de begunstigde operator op Voo NV. Het is daarom noodzakelijk dat Voo NV ook repairs, die buiten de SLA's vallen, binnen een redelijke termijn afwerkt.

- 233 Naar aanleiding van de consultatie van het ontwerp van beslissing stelt Voo NV dat de voorgestelde SLA niveau's te kort zijn. Na een gedetailleerde analyse, komt Voo NV tot de conclusie dat zij deze niveau's niet kunnen behalen. [vertrouwelijk] ...
- 234 [vertrouwelijk] Volgens Voo NV zou een striktere SLA in wholesale opleggen dan de SLA's die vandaag bestaan voor de retailaansluitingen disproportioneel zijn, gezien de grootte van het bedrijf. Een striktere SLA zou resulteren in het noodzakelijk vergroten van de pool van beschikbare techniekers voor reparatie om aan deze SLA te kunnen voldoen. Dit zou voor Voo NV veel te duur zijn.
- 235 Orange haalt aan dat de voorgestelde SLA door de VRM niet adequaat genoeg is voor het niveau van een efficiënte operator. Er wordt ook verwezen naar de SLA niveau's van Proximus binnen de Bitstream GPON en Bitstream xDSL referentieaanbieding, dewelke strikter zijn.
- 236 Proximus haalt in zijn reactie aan dat de wholesale en retail KPI's en SLA's niet zonder meer kunnen vergeleken worden, maar dat er wel kan vergeleken worden met de wholesale Basic SLA Repair van Proximus.

Timer	Repair End-User Line
<b>90%</b>	Binnen de 10h45 na het openen van het ticket
<b>95%</b>	Binnen de 19h15 na het openen van het ticket

*Tabel 17: Basic SLA Repair uit het Bitstream xDSL referentieaanbod van Proximus*

- 237 Zo haalt Proximus aan dat ze geen onderscheid maken tussen het type van probleem (onbeschikbaarheid, degradatie of installatie signaallevels) en vraagt het om dit onderscheid binnen de SLA Repair van Voo NV ook op te heffen. Volgens Proximus zijn de waarden uit hun Basic SLA Repair veel strikter dan de waarden die de VRM heeft voorgesteld in het ontwerpbesluit, te meer ook dat Voo NV een Laag-3 wholesaledienst uitbaat, waar ze meer controle<sup>85</sup> over kan uitoefenen dan Proximus die wholesalediensten op Laag-2 aanbiedt.

<sup>85</sup> Proximus haalt aan dat Voo NV bijvoorbeeld de mogelijkheid heeft om vanop afstand bepaalde oorzaken van problemen te controleren.

- 238 De VRM gaat echter niet akkoord met het voorstel van Proximus om zich te baseren op de SLA niveau's uit de Bitstream xDSL referentieaanbieding van Proximus. Een rechtstreekse vergelijking tussen beide SLA's is volgens de VRM niet gepast door verschillen in processen en achterliggende technologieën. De VRM gaat echter wel akkoord met het voorstel van Proximus om de SLA te vereenvoudigen.
- 239 De VRM heeft bijkomende gegevens opgevraagd aan Voo NV. De analyse van deze gegevens bevestigt dat het initiële voorstel van de VRM adequaat is en past binnen de operationele mogelijkheden van Voo NV. Daarnaast heeft de VRM opgemerkt dat, op basis van de retailgegevens, er nauwelijks een verschil kan opgemerkt worden tussen de SLA niveau's per type probleem. De VRM zal dus de SLA Repair vereenvoudigen zodat voor alle types van reparatieproblemen dezelfde SLA niveaus gelden.

*Aangaande de compensatie voor de SLA Repair*

- 240 In zijn reactie vraagt Orange om voor elk SLA niveau een passende compensatie te voorzien zodat Voo NV voldoende alert blijft om deze lagere niveaus niet uit het oog te verliezen. Gezien het belang van de verschillende niveaus (ook de relatieve meerderheid van de herstellingen moet voldoende snel afgewerkt worden), acht de VRM het noodzakelijk en redelijk om hiervoor een compensatie te voorzien. De VRM gaat dus akkoord met de redenering van Orange omdat op deze manier Voo NV de nodige incentives krijgt voor een correcte opvolging van de SLA. De VRM voert dus op alle niveaus dezelfde compensatie door. Hierbij geldt dat voor tickets die op meerdere niveaus onderhevig zijn aan een compensatie slechts eenmaal compensatie dient betaald te worden, namelijk de hoogste.
- 241 Voo NV voorziet in het referentieaanbod een compensatie van 7,5% van de maandelijkse vergoeding voor de begunstigde per bijkomende Werkdag uitstel. De VRM is echter van mening dat het verschil met de compensatie van de SLA installatie te klein is omdat een herstelling een dringender karakter heeft en het langer duren van een herstelling een grotere negatieve impact heeft op de eindklant. Hierdoor is voor de VRM een grotere compensatie gerechtvaardigd en zal de VRM een compensatie opleggen die dubbel zo groot is als die van de SLA installatie.
- 242 Het berekenen van de correcte compensatie hangt af van de specifieke aansluiting en het bijhorende tarief. Het berekenen van de correcte compensatie



hangt dus af van de categorie en het profiel van de aansluiting en het bijhorende tarief. De VRM wenst echter om de berekening van de compensatie zo eenvoudig mogelijk te maken. Hij meent hierbij dat er geen onderscheid gemaakt dient te worden in het soort aansluiting omdat elke herstelling even belangrijk is in de ogen van de eindklant en het niet uitmaakt of deze een hoge of lage bandbreedte heeft. Daarom legt de VRM een vast bedrag op van 2,20 € per bijkomende werkdag, berekend op basis van 10% van het gewogen gemiddelde van de maandelijkse huurprijs van de eindgebruikerslijn.

### 11.5.3 Conclusie

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

Timer	Richtwaarde voor het Opheffen van Storingen
80%	2 Werkdagen
95%	3 Werkdagen
99%	5 Werkdagen

*Tabel 18: SLA repair*

- 244 Wat betreft de “network repairs” acht de VRM dat er geen SLA moet bepaald worden gezien de impact voor Voo NV en een begunstigde even ernstig is en Voo NV er alle belang bij heeft om deze snel uit te voeren.
- 245 Onterechte reparatieaanvragen dienen niet meegenomen te worden in de berekening van deze SLA.
- 246 Voo NV moet op elk SLA niveau een compensatie voorzien voor de begunstigde van 2,20 € per bijkomende werkdag uitstel.

## 12 Overige elementen uit het referentieaanbod

247 Dit hoofdstuk beschrijft enkele kleinere elementen uit het referentieaanbod:

Sectie referentieaanbod	Analyse VRM	Conclusie VRM
Annex 1. Main Body 3. « <i>Aspects contractuels</i> »	<p>Het Main Body document van het referentieaanbod bevat een uitgebreide sectie “aspects contractuels” dat onderwerpen zoals rechten en plichten van beide partijen en contractuele onderdelen zoals onderhandeling, aanpassing, stopzetting etc. behandelt. Er bestaat echter eveneens een specifieke bijlage “conditions générales” die ook al deze aspecten behandelt, maar in meer detail.</p> <p>Deze aspecten worden dus twee keer behandeld in het referentieaanbod. Dit is niet aangeraden aangezien dit later omwille van aanpassingen kan leiden tot inconsistenties tussen de twee versies, waarbij één versie wel is aangepast en de andere niet. Hierdoor kan discussie ontstaan over welke vorm van toepassing is. Met andere woorden, deze dubbele vermelding maakt het referentieaanbod minder transparant.<sup>86</sup></p> <p>In zijn reactie op het referentieaanbod bevestigt Voo NV dat het deze twee onderdelen later zal samenvoegen tot één geheel.</p>	Voo NV zal het hoofdstuk 3. Aspects contractuels verwijderen uit het onderdeel “Main Body”.
Annex 1. Main Body §266. « <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO.</i> »	De begunstigde operator kan niet gedwongen worden om interne communicatie naar zijn eindklant door te sturen naar Voo NV, aangezien dit aanleiding kan geven tot anti-concurrentieel gedrag vanwege Voo NV, die gebruik kan maken van de kennis uit die interne communicatie. Voo NV zal daarom de bepaling “ <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO</i> ” verwijderen uit haar referentieaanbod.	Voo NV zal de bepaling “ <i>La copie du document adressé au Client Final sera communiquée à VOO</i> ” verwijderen uit haar referentieaanbod.

<sup>86</sup> Zie §§ 1023-1024 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018: “Het transparantiebeginsel bekleedt een fundamentele functie enerzijds voor de alternatieve operatoren die reeds begunstigde zijn, of de mogelijke begunstigten van een wholesaleaanbod, en anderzijds voor de regulator: [...]”

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

<p>Annex 4. Points IC et colocation</p>	<p>Overeenkomstig § 1368<sup>87</sup> van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 moet Voo NV voldoende informatie verschaffen over de technische en operationele aspecten van haar referentieaanbod.</p> <p>Voo NV specificeert niet hoe de interconnectie wordt gerealiseerd, waardoor een operator over onvoldoende informatie beschikt om te weten hoe hij zich moet verbinden met het netwerk van Voo NV. Op zijn minst moeten het interfacetype, de snelheid, de laag 2-aspecten (tagging, ...) en laag 3-aspecten (IP-adressering, routing op basis van protocollen, redundantie) duidelijk worden gespecificeerd.</p>	<p>Voo NV moet de technische uitwerking van de interconnectie meer specificeren.</p>
<p>Annex 5. Conditions générales</p> <p>14. <i>«À cet égard, VOO informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable.»</i></p>	<p>Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 definieert duidelijk de geldende termijnen voor IT aanpassingen en aanpassingen aan het referentieaanbod, waarbij naar gelang het geval een termijn van drie maanden of een termijn van zes maanden moet worden gerespecteerd.</p> <p>De door Voo NV gehanteerde notificatietermijn van 1 maand is in elk geval niet voldoende. Het referentieaanbod van Voo NV moet de hierboven aangehaalde termijnen respecteren.</p>	<p>Voo NV moet deze passage aanpassen zodat deze conform is aan Bijlage H van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.</p>
<p>Voo NV stelt in zijn bijlage aangaande de algemene voorwaarden dat een bankgarantie moet worden voorzien voor een bedrag gelijk aan een schatting van drie maanden aan door de Begunstigde verschuldigde bedragen voor de diensten geleverd in overeenstemming met de overeenkomst en met een minimum van 250.000,00 EUR.</p>	<p>De VRM erkent dat Voo NV het recht heeft zich te beschermen tegen een eventuele wanbetaling van begunstigden. Een dergelijke bescherming kan verschillende vormen aannemen, waaronder een bankgarantie. Die garantie moet hoog genoeg liggen zodat het financieel risico dat Voo NV moet dragen zo beperkt mogelijk is, maar moet ook op proportionele wijze in verband blijven staan met het reële risico. Zo zou een te hoge bankgarantie een artificiële drempel kunnen betekenen voor een operator met een (initieel) klein klantenbestand die hem verhindert om de markt te betreden. In dat opzicht lijkt de bestaande praktijk waar er voorzien wordt in een bescherming van driemaal de verwachte factuur gepast en redelijk voor kleinere operatoren.</p>	<p>Voo NV moet het minimum bedrag van 250.000 EUR als bankgarantie schrappen en vervangen door een bedrag welke gelijk kan zijn aan driemaal de verwachte factuur, zoals ook gangbaar is in andere referentieaanbiedingen (zoals bijvoorbeeld van Proximus).</p>

<sup>87</sup> "De referentieaanbiedingen zouden ten minste de volgende informatie moeten bevatten:

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

<p>Annex 8. Colocation Appendix VI SLA</p>	<p>Zoals in §949<sup>88</sup> en §952<sup>89</sup> van de CRC-beslissing van 29 juni 2018 wordt aangegeven, zijn SLA's noodzakelijk zodat alternatieve operatoren een goede dienstkwaliteit kunnen leveren aan hun eindklanten. Aangezien de interconnectie en bijhorende co-locatie een essentieel onderdeel zijn van de dienstverlening, is het belangrijk dat de reparatie-aanvragen voldoende snel behandeld worden.</p> <p>Voo NV heeft aanvankelijk de colocation SLA Repair zonder concrete timers gedefinieerd. De timers verwezen enkel naar "Same as for VOO".</p> <p>Voo NV heeft tijdens de consultatie de volgende twee SLA's voorgesteld:</p> <p>Service non-affecting                      48Hrs In case of a 230V Installation Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p> <p><u>HVAC Service</u> Service affecting : 6h Service non-affecting : next working day</p>	<p>De VRM acht dat deze waarden redelijk, inzoverre Voo NV voorzichzelf intern dezelfde waarden hanteert.</p>
<p>Annex 8. Colocation Appendix VI SLA</p>	<p>Een compensatiemechanisme is noodzakelijk voor de goede werking van een SLA en moet dus opgenomen worden in het referentieaanbod.<sup>90</sup></p> <p>Voo NV heeft geen compensatieberekening voor de co-location SLA's in het referentieaanbod opgenomen. Zonder een compensatie voor de begunstigde operatoren wanneer een SLA niet wordt gehaald, hebben de SMP-operatoren geen motivatie om de SLA's trachten te bereiken.</p> <p>Voo NV heeft tijdens de raadpleging voorgesteld om de compensatieberekening van Proximus te hernemen. De VRM acht dit redelijk.</p>	<p>Voo NV zal de voorgestelde compensatieberekening toevoegen voor de co-location SLA's.</p>
<p>Een operator wil een duidelijk beeld krijgen welke diagnose IT-tools beschikbaar zijn voor een begunstigde operator.</p>	<p>In zijn reactie op de consultatie, merkt een operator op dat er in het referentieaanbod van Voo NV geen beschrijving wordt gegeven van de verschillende IT tools die beschikbaar worden gemaakt voor het diagnosticeren</p>	<p>Voo NV moet in het referentieaanbod de verschillende IT-tools beschrijven die het ter beschikking stelt van een begunstigde operator.</p>

<sup>88</sup> "De SMP-operatoren dienen het niveau van dienstverlening te handhaven dat wordt gegarandeerd in de service level agreements (SLA), waarin de huidige referentieaanbiedingen voorzien."

<sup>89</sup> "De bestaande verplichtingen aangaande SLA's worden behouden en worden regelmatig geëvalueerd rekening houdende met de maturiteit van de wholesaleoplossingen en de opgedane ervaring van de SMP-operatoren"

<sup>90</sup> Zoals vermeld in Bijlage G "Beschrijving van het referentieaanbod" van de CRC-beslissing van 29 juni 2018.

	<p>van een eindgebruikerslijn bij problemen allerhande. Zoals staat in § 2408 van CRC-beslissing van 29 juni 2018 aangaande de analyse van de markten voor breedband en televisieomroep, dient de SMP-operator toegang te geven tot de operationele ondersteuningssystemen (OSS) om de bitstreamtoegang binnen een redelijke termijn te kunnen garanderen. Uit de generieke transparantieverplichting van § 2141 uit dezelfde beslissing volgt dan dan deze diagnose IT-tools (en eventuele andere tools) ook moeten beschreven staan in het referentieaanbod.</p>	
<p>Proximus haalt aan dat een begunstigde operator in alle gevallen, voor alle SLA's zelf de betrokken KPI's moet kunnen berekenen en dat de SMP-operator dus alle gegevens op transparante wijze moet beschikbaar maken opdat dit kan gebeuren</p>	<p>De VRM gaat hiermee akkoord gezien de correcte naleving van de SLA's anders niet door de begunstigden kan worden geverifieerd. De VRM heeft echter op dit ogenblik geen kennis van problemen die hiermee zouden gepaard gaan.</p>	<p>Voo NV moet geen verdere aanpassingen aan zijn referentieaanbod doen, maar moet er wel steeds voor zorgen dat elke SLA zelfstandig door de begunstigde operator moet kunnen worden berekend.</p>
<p>Orange vraagt dat bij de SLA Pre-Order, de SLA Pro, de SLA Installatie en de SLA Repair expliciet het "exception process" wordt opgelegd voor de aanvragen die buiten de SLA vallen.</p>	<p>De VRM is, zoals vermeld in o.a. § 178, van oordeel dat elke aanvraag op een redelijke termijn behandeld dient te worden door de SMP, ook de aanvragen die buiten de SLA vallen. Het is bijgevolg belangrijk dat Voo NV op een transparante manier weergeeft hoe deze aanvragen behandeld worden. De VRM gaat hiermee dan ook akkoord.</p>	<p>Voo NV moet zijn referentie aanbod aanvullen met een "exception process" waarbij het beschrijft op welke manier omgegaan wordt met de aanvragen die buiten de SLA's vallen.</p>
<p>De VRM heeft opgemerkt dat de KPI rapporten van Voo NV geen absolute getallen weergeven.</p>	<p>Zoals vermeld in § 1049 van de CRC-beslissing van 29 juni 2018, bepaalt de VRM het niveau van specificatie van de indicatoren. De gepubliceerde KPI rapporten op de wholesale website van Voo NV bevatten enkel het gepresteerde percentage</p>	<p>Voo NV moet haar KPI rapporten aanpassen zodat de absolute cijfers (waar relevant) worden meegegeven.</p>

	<p>voor de verschillende SLA niveau's. Doch is het ook noodzakelijk dat naast het percentage, de absolute cijfers worden meegegeven om zo een totaalbeeld te verkrijgen van de werkelijk gepresteerde activiteiten voor de telecomsector. De VRM verwijst hierbij ook naar de KPI rapporten van Voo NV en Proximus voor de gereguleerde wholesalediensten, waar zowel de absolute cijfers (waar relevant) als het gepresteerde percentage worden meegegeven. Ook indien er geen gepresteerde activiteiten werden uitgevoerd in de desbetreffende maand, dient dit opgenomen te worden in het KPI rapport teneinde geen onnodige verwarring te veroorzaken.</p>	<p>Ook indien er geen gepresteerde activiteiten werden uitgevoerd in de desbetreffende maand, dient dit opgenomen te worden in het KPI rapport.</p>
<p>Paragraaf 66 uit de Main body stelt dat</p> <p><i>“Dans le cas où la moindre perturbation se produirait, le Bénéficiaire doit réagir immédiatement afin de réduire le temps de la perturbation. Le Bénéficiaire doit en outre informer VOO S.A. immédiatement afin qu'il puisse éventuellement prendre des mesures de son côté.”</i></p>	<p>De VRM acht dat de voorwaarde die Voo NV hier stelt aan zijn begunstigden ook op niet discriminatoire wijze moet gelden voor Voo NV zelf: wanneer Voo NV een storing opmerkt, moet het ook zo snel mogelijk alle begunstigden hiervan op de hoogte brengen zodat ook de begunstigden maatregelen kunnen nemen om hun diensten te beschermen.</p>	<p>Voo NV zal de paragraaf aanpassen zodat ook de begunstigden zo snel mogelijk op de hoogte worden gebracht wanneer een storing wordt opgemerkt.</p>
<p>Paragraaf 270 uit de Main Body stelt dat</p> <p><i>“Dans le cas où le Bénéficiaire identifie une panne dans le système de communication informatisé de traitement des commandes, le Bénéficiaire doit créer dans les meilleurs délais</i></p>	<p>Orange reageert dat het melden van een panne in het communicatiesysteem via datzelfde defecte communicatiesysteem inefficiënt is en vraagt dat het dit ook per mail kan doen. De VRM gaat akkoord met deze redenering gezien de de door Voo NV voorgestelde oplossing niet steeds efficiënt lijkt en aanleiding kan geven tot een verminderde bestellingscapaciteit. Voo NV moet daarom deze paragraaf aanpassen.</p>	<p>Voo NV zal de paragraaf aanpassen zodat begunstigden eventuele pannes ook via mail kunnen melden.</p>

<p><i>via le système de communication informatisé un « Trouble Ticket » chez VOO S.A., dans lequel, le Bénéficiaire spécifiera le mieux possible, tous les aspects et conditions liés au problème. A partir de ce moment, VOO S.A. analysera le problème et, le cas échéant, initiera les actions pour résoudre le problème identifié dans le « Trouble Ticket ».</i></p>		
<p>Paragraaf 7.2 en 7.4 in de bijlage “Conditions générales»: <i>VOO S.A. ne peut pas refuser d’exécuter la demande de l’Opérateur agréé, sauf pour les motifs suivants :</i></p> <p><i>« en cas d’urgence, dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau VOO S.A., lorsque toutes les mesures requises, prises par VOO S.A. pour garantir l’accès au service, se sont révélées sans effet »</i></p> <p><i>« afin de préserver l’intégrité du réseau ou l’interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO S.A.»</i></p>	<p>De twee paragrafen maken deel uit van een hoofdstuk dat de procedure beschrijft om toegang tot het netwerk te krijgen, en dan meer bepaald de redenen om deze vraag te weigeren. Echter de paragrafen 7.2 en 7.4 zijn niet van toepassing op de weigering van een toegangsvraag, maar op de stopzetting van diensten aangezien men spreekt van “urgentie” en “het beschermen van het netwerk”. De vermenging van deze twee duidelijk verschillende situaties zorgt voor onduidelijkheid. Dit is niet-transparant en moet daarom aangepast worden door paragrafen 7.2 en 7.4 te verwijderen uit dit hoofdstuk.</p>	<p>Voo NV moet paragrafen 7.2 en 7.4 verwijderen uit dit hoofdstuk.</p>





## 13 Besluit en inwerkingtreding

- 248 De Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (CRC) heeft op 25 maart 2021 beslist dat het referentieaanbod van Voo NV integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast. Deze beslissing van de CRC treedt in werking op de eerste dag van de maand die volgt op de publicatie van deze beslissing. Indien bepaalde wijzigingen een IT implementatie noodzakelijk maken, moet deze implementatie binnen zes maanden na publicatie van deze beslissing plaatsvinden zodat de alternatieve operatoren binnen dezelfde termijn effectief gebruik kunnen maken van deze systemen.<sup>91</sup>
- 249 De CRC keurt het referentieaanbod goed voor zover Voo NV het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 250 Ten slotte moet het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de aanbiedingen van Voo NV en de verzoeken van de begunstigden, in overeenstemming met de maatregelen die opgelegd worden in de CRC-beslissing van 29 juni 2018 en de doelstellingen van het regelgevende kader.

---

<sup>91</sup> Dit is het geval voor wat betreft de uitvoering van de deactivatie door de begunstigde, alle wijzigingen aangaande de SLA's en voor andere verplichtingen waarbij Voo NV aantoont dat er een IT implementatie noodzakelijk zou zijn.

## 14 Beroepsmogelijkheden

- 251 Overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, is het mogelijk om beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.
- 252 Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn.

## 15 Ondertekening

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de CRC

Karim Ibourki  
Secretaris van de CRC