



## ALGEMENE KAMER

# ONTWERP VAN BESLISSING MET BETREKKING TOT HET WHOLESALEREFERENTIEAANBOD VAN TELENET

### Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot en met 8 februari 2013  
Aanspreekpunt: Ingrid Kools (02 553 45 83)  
Antwoordadres per e-mail: [vrn@vlaanderen.be](mailto:vrn@vlaanderen.be)

**Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.**

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

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

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Procedure</b> .....	<b>5</b>
2.1	Verloop van de procedure.....	5
2.2	Openbare raadpleging.....	6
2.3	Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen.....	7
2.4	De Europese raadpleging.....	7
<b>3</b>	<b>Reglementair kader</b> .....	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>Analyse van het referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van de televisiediensten van Telenet</b> .....	<b>11</b>
4.1	Onoverzichtelijke structuur van het referentieaanbod.....	11
4.2	Opsplitsing tussen analoge en digitale televisiediensten.....	13
4.3	Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem).....	14
4.4	Certificatie van materiaal & technici.....	22
4.5	De overdraagbaarheid van de overeenkomsten.....	26
4.6	Voorspellingssysteem.....	27
4.7	Het ontbreken van een massa-migratie procedure.....	30
4.8	Netwerk Interconnectie-punten.....	32
4.9	Detailopmerkingen over het referentieaanbod.....	34
4.10	Opmerkingen uit de verschillende bijlagen.....	40
<b>5</b>	<b>Referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van de breedbanddiensten van Telenet</b> .....	<b>43</b>
5.1	De keuze van de breedbandprofielen.....	43
<b>6</b>	<b>Analyse van de ‘General Terms &amp; Conditions’</b> .....	<b>45</b>
<b>7</b>	<b>Analyse van de SLA</b> .....	<b>52</b>
7.1	Het ontbreken van een SLA Validatie.....	53
7.2	Een verschillende SLA voor de uitvoering van de bestelling met en zonder klantenbezoek.....	57
7.3	SLA Reparatie.....	59

7.4	Het toepassen van het 'stopklok'-principe .....	59
7.5	Reporting & KPI's .....	61
7.6	Het berekenen van de compensaties .....	63
7.7	De leercurve .....	67
<b>8</b>	<b>De implementatieperiode .....</b>	<b>69</b>
8.1	Probleemstelling .....	69
8.2	Analyse .....	69
8.3	Conclusie .....	71
<b>9</b>	<b>Besluit.....</b>	<b>73</b>
<b>10</b>	<b>Beroepsmogelijkheden.....</b>	<b>74</b>
<b>11</b>	<b>Ondertekening.....</b>	<b>75</b>

# 1 Inleiding

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

## 2 Procedure

### 2.1 Verloop van de procedure

- 5 Vanaf de inwerkingtreding van de CRC-beslissing betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep op 1 augustus 2011 had Telenet zes maanden de tijd om een voorstel van referentieaanbod aan de VRM voor te leggen. Telenet heeft op 1 februari 2012 een voorstel ingediend dat gelijk was aan het referentieaanbod dat op hetzelfde moment ook bij het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie (BIPT) en de Conseil Supérieur de l'Audiovisuel (CSA) werd ingediend. De CRC-beslissing voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen<sup>1</sup>. Dit voorstel was zeer onvolledig, maar in het kader van een constructieve samenwerking heeft de VRM geaccepteerd dat Telenet na deze deadline nog bijkomende elementen kon toevoegen. Voor het beoordelen van de referentieaanbiedingen heeft de VRM een leidraad opgesteld. Hierbij heeft de VRM zich laten bijstaan door een consultant.
- 6 Door het BIPT en de CSA werd op 17 februari 2012 een pre-consultatie over het Telenetvoorstel georganiseerd. Mobistar en Belgacom hebben aan de VRM een kopie van hun reacties bezorgd.
- 7 De VRM heeft (in het kader van de werkgroepen) een aantal vergaderingen met Telenet gehad over de verschillende elementen van het referentieaanbod: op 8 november 2011, 9 december 2011 en op 27 maart 2012. Telenet heeft op 16, 26, 27 en 30 maart 2012 alsnog bijkomende stukken van het referentieaanbod bezorgd. Op 10 mei 2012 heeft er een vergadering plaats gevonden bij Telenet voor een "proof of concept"-demonstratie.
- 8 Het voorstel van 30 maart 2012 bleek na een analyse van de VRM, in samenwerking met de andere regulatoren die deel uitmaken van de werkgroep, nog steeds onvoldoende elementen te bevatten om redelijkerwijs aan de doelstelling van de transparantieverplichting te voldoen. Een aantal regulatoren hebben op 20 juli 2012,

---

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

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

- 9 Leden van de werkgroep hebben Telenet gevraagd om tegen 10 september 2012 zijn referentieaanbod te vervolledigen en aan te passen overeenkomstig de opmerkingen. Daarnaast werd gevraagd om de verschillen met het modelreferentieaanbod aan te geven en te verklaren.
- 10 Op 27 september 2012 heeft de VRM een kopie gevraagd van de versie van het referentieaanbod zoals die eerder door Telenet aan de andere leden van de werkgroep (BIPT en CSA) bezorgd werd. Op 9 oktober 2012 heeft Telenet deze informatie aangeleverd.
- 11 Op 25 en 29 september 2012 en op 19 oktober 2012 heeft Telenet nog extra bijlagen overhandigd aan leden van de werkgroep. Met deze bijlagen wordt ook rekening gehouden in dit ontwerp van beslissing.

## **2.2 Openbare raadpleging**

### **2.2.1 Wettelijke basis**

- 12 De openbare raadpleging wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van het decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie<sup>2</sup> (hierna: “het Mediadecreet”), zoals laatst gewijzigd op 13 juli 2012<sup>3</sup>.

### **2.2.2 Synthese van de reacties**

- 13 [Wordt later ingevuld]

---

<sup>2</sup> Decreet van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie, *BS* 30 april 2009.

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

## **2.3 Samenwerking met federale staat en de andere gemeenschappen**

### **2.3.1 Wettelijke basis**

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

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

*[...]*

### **2.3.2 Resultaten van de raadpleging van de andere regulerende instanties**

- 16 [Wordt later ingevuld]

## **2.4 De Europese raadpleging**

### **2.4.1 Wettelijke basis**

- 17 Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn<sup>5</sup> bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd.

---

<sup>4</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, *BS* 28 december 2006, p. 75371

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

18 Deze bepaling is omgezet door artikel 192, § 3 en artikel 218, § 6, van het Mediadecreet.

#### **2.4.2 Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging**

19 [Wordt later ingevuld]



### 3 Reglementair kader

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

---

<sup>6</sup> Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

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

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

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

- 25 De VRM kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht<sup>10</sup>. De bevoegdheid van de VRM om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing:

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

- 26 De VRM zal dus het referentieaanbod controleren en één of meerdere beslissingen nemen aangaande de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten hiervan. Telenet beschikt over een periode van zes maanden vanaf de beslissing van de VRM betreffende ten minste de kwalitatieve aspecten van het voorstel van referentieaanbod om het referentieaanbod operationeel te maken<sup>12</sup>.
- 27 In de CRC-beslissing van 1 juli 2011 wordt bepaald wat er ten minste moet behandeld worden in het referentieaanbod: de technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang, de collocatiediensten, de informatiesystemen, de leveringsvoorwaarden, de technische beperkingen, de migratie van de eindgebruikers en de wijzigingen aan het zenderaanbod<sup>13</sup>.
- 28 De VRM zal via de huidige beslissing het voorstel van referentieaanbod van Telenet beoordelen. Deze beslissing heeft betrekking op de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod.

---

<sup>10</sup> Zie artikel 192, § 1, 1<sup>o</sup>, van het Mediadecreet.

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

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

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

## 4 Analyse van het referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van de televisiediensten van Telenet

### 4.1 Onoverzichtelijke structuur van het referentieaanbod

#### 4.1.1 Probleemstelling

29 Het volledige referentieaanbod is ingedeeld in drie basisstukken: de wholesale doorverkoop van televisiediensten TV-diensten, de interactiviteit van de TV-dienst en de wholesale doorverkoop van breedbanddiensten. Naast deze drie onderdelen zijn er ook meer dan 70 bijlagen bij het referentieaanbod.

#### 4.1.2 Analyse

30 In een referentieaanbod wordt een beschrijving gegeven van de betrokken aanbiedingen, uitgesplitst in diverse elementen naargelang de marktbehoeften en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden. Deze moeten duidelijk, overzichtelijk en transparant zijn, opdat de begunstigde een accuraat beeld zou hebben van de voorwaarden waaraan moet worden voldaan. De huidige structuur van het voorstel van referentieaanbod lijkt dit onmogelijk te maken. Telenet gebruikt in zijn referentieaanbod immers meer dan 70 verschillende bijlagen waarbij gelijkaardige informatie verspreid wordt over vele documenten. Dit komt de leesbaarheid van het referentieaanbod in zijn geheel zeker niet ten goede, waardoor niet kan worden gesproken van een transparant en begrijpbaar document. Dit zal voor geïnteresseerde operatoren de indruk geven dat het referentieaanbod van Telenet niet werkbaar is.

31 Het is de internationale praktijk om een aantal bijlagen bij een referentieaanbod te voegen die dieper ingaan op bepaalde onderdelen zoals de technische specificaties of de algemene voorwaarden<sup>14</sup>. Het is echter ongebruikelijk dat er voor elk hoofdstuk bijkomende informatie in zoveel bijlagen verspreid wordt.

32 Het referentieaanbod is bovendien niet alleen onoverzichtelijk door het aantal bijlagen, maar ook door de naamgeving van de bijlagen. Hoewel er een bijlage is die de

---

<sup>14</sup> 'General terms and conditions'.

oorsprong van de naamgeving weergeeft, maakt deze verklarende bijlage de informatie niet significant overzichtelijker.

33 Daarnaast merkt de VRM op dat Telenet nog steeds een aantal documenten niet geleverd heeft zoals:

- TLN-WRO-TA-T-T-PAAA;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAE;
- TLN-WRO-TA-T-T-PAAG;
- TLN-WRO-TA-I-C-PAAH;
- TLN-WRO-TA-I-S-PAAH;

#### 4.1.3 Conclusie

34 Zoals besproken in de technische werkgroep, heeft het BIPT Telenet reeds een gestructureerd geheel aangereikt waaronder hij zijn referentieaanbod het best kan opstellen<sup>15</sup>. Telenet wordt hierbij verplicht<sup>16</sup> om zijn referentieaanbod beter te structureren en wordt twee mogelijkheden geboden: ofwel creëert Telenet in zijn referentieaanbod een hoofddocument dat duidelijk de structuur van alle bijlagen definieert, ofwel verzamelt Telenet de verschillende bijlagen onder de volgende titels:

- Hoofddocument referentieaanbod
- Operationele procedure
- Technische aspecten
- General Terms & Conditions<sup>17</sup>
- SLA & Forecasting<sup>18</sup>

35 Bovendien moet een referentieaanbod alle informatie bevatten die nodig is voor de begunstigen om met zekerheid te weten aan welke voorwaarden te voldoen voor het

---

<sup>15</sup> Brief van het BIPT van 20 juli 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

<sup>16</sup> Overeenkomstig artikel 192, § 1, 1°, van het Mediadecreet: "[...] *De Vlaamse Regulator voor de Media preciseerd in dat verband welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd ze moet zijn en op welke wijze ze moet worden gepubliceerd.*"

<sup>17</sup> Algemene voorwaarden.

<sup>18</sup> Dienstniveau-overeenkomst en voorspellingssysteem.

kunnen afnemen van de diensten. Telenet moet dan ook de resterende, ontbrekende elementen zo snel mogelijk verschaffen.

## **4.2 Opsplitsing tussen analoge en digitale televisiediensten**

### **4.2.1 Probleemstelling**

36 In het originele referentieaanbod dat Telenet verstuurde op 1 februari 2012, maakte hij geen duidelijk onderscheid tussen analoge TV en digitale TV, waardoor er onduidelijkheid bestond over het toepassingsgebied van sommige bepalingen. Telenet sprak enkel van een doorverkoop van televisiedienst, maar verduidelijkte nergens of het hier een digitale of analoge TV-dienst betrof. Dit was in tegenspraak met de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

### **4.2.2 Analyse**

37 Dit element is met Telenet besproken ter voorbereiding van dit ontwerp van beslissing en Telenet heeft de betreffende passages aangepast en verduidelijkt.

38 In het kader van de transparantieverplichting dient Telenet een duidelijk aanbod uit te werken, waarbij de begunstigde enkel de delen kan afnemen die voor hem relevant zijn<sup>19</sup>. Indien een begunstigde dus enkel analoge zenders wil of mag afnemen, dan moet dit mogelijk zijn zonder dat hij extra betaalt voor de meegeleverde digitale kanalen.

39 Volgens Telenet is het onmogelijk is om de analoge TV-signalen te scheiden van de digitale TV-signalen zonder een significante meerkost. Daarom kiest Telenet er voor om een minimum basisdienst aan te bieden, die alle analoge kanalen en hun digitale equivalenten omvat.

40 De VRM interpreteert dit als: “indien een begunstigde enkel analoge kanalen wil of mag uitzenden, moet hij deze basisdienst afnemen en krijgt hij er de digitale equivalenten gratis bij.” In de praktijk verkrijgt de begunstigde echter geen bijkomende

---

<sup>19</sup> §§ 847, 929 en 1032 van de CRC-beslissing: “Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen enkel die prestaties te kopen die ze nodig hebben.”

digitale dienst want zonder te investeren in een CAS<sup>20</sup>-systeem en een TV-decoder kan een eindklant van deze begunstigde deze digitale kanalen niet omzetten naar een TV-beeld. Hierdoor bestaat er voor Telenet geen gevaar dat een klant van een analoge operator ongeoorloofd digitale TV zou bekijken.

### 4.2.3 Conclusie

- 41 Telenet heeft zijn referentieaanbod aangepast aan de overwegingen van de VRM. Het gevolg is dat de begunstigde operatoren analoge diensten kunnen afnemen, zonder dat zij extra kosten hebben voor het ontvangen van de digitale equivalenten van deze analoge kanalen.

## 4.3 Voorwaardelijke Toegangssysteem (CAS-systeem)

### 4.3.1 Probleemstelling

- 42 Betreffende de implementatie van het voorwaardelijk toegangssysteem (CAS-systeem)<sup>21</sup> heeft elke kabeloperator voor een verschillende oplossing gekozen:

42.1 Het referentieaanbod van Telenet (sectie 3.1.3) voorziet dat alle begunstigten met één gedeeld CAS-systeem van een derde partij moeten werken. De begunstigten staan in voor de commerciële en werkrelatie met de CAS verkoper. Dit CAS-systeem moet volledig extern worden gehost – dit betekent dat er geen onderdelen in Telenet locaties aanwezig zullen zijn. Alle communicatie tussen het CAS-systeem en de Telenet VHE<sup>22</sup> moet dan via beveiligde netwerkverbindingen verlopen.

42.2 In het Tecteo referentieaanbod (secties 2.2.1 en 2.2.2.) wordt een apart CAS-systeem uitgebouwd voor de encryptie van alle kanalen. Dat systeem zal worden gedeeld door alle begunstigten. Tecteo kiest voor NAGRA MERLIN als CAS-verkoper en zal een kloon van het bestaande VOO CAS-systeem maken. Tecteo zal het beheer voor zijn rekening nemen. « *Le Bénéficiaire*

---

<sup>20</sup> CAS-systeem (Conditional Access System): het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

<sup>21</sup> CAS-systeem: het voorwaardelijk toegangssysteem is een systeem dat nagaat of de televisiekijker toegang mag hebben tot bepaalde omroepinhoud. Afhankelijk van het gekozen abonnement zullen bepaalde zenders al dan niet toegankelijk zijn.

<sup>22</sup> Video Head End: netwerkllocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

*gère ses Clients Finals via son propre 'Subscriber Management System' (SMS) et s'interface sur le CAS « wholesale », via une connexion sécurisée, pour l'envoi des droits sur ses propres cartes d'accès<sup>23</sup>»*

42.3 In het kader van zijn referentieaanbod, wil Coditel een afzonderlijk CAS-systeem ontwikkelen voor de versleuteling van alle kanalen, wat gedeeld zal worden door de begunstigden. Bij Coditel worden de begunstigden verantwoordelijk voor de uitbating van dat CAS-systeem. Coditel zal zelf instaan voor de activatie van de smartcards en is eveneens bereid om de verantwoordelijkheid op te nemen aangaande de logistiek van de smartcards.

43 Daarenboven is de informatie in het referentieaanbod van Telenet omtrent het CAS-systeem onvoldoende.

#### **4.3.2 Analyse**

44 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 stelt dat het referentieaanbod "een duidelijke kijk op de technische architectuur" moet garanderen.<sup>24</sup> In die zin vindt de VRM dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk te kunnen aanbieden. Hoewel verdere detailinformatie voor een begunstigde nodig is om effectief tot implementatie over te kunnen gaan, houdt het ontbreken hiervan hem op dit ogenblik niet tegen om zijn business plan in te schatten. Desalniettemin verwacht de VRM dat Telenet zo snel mogelijk de volgende ontbrekende elementen verschaft:

##### **44.1 Network connections and configurations**

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

<sup>23</sup> Vrije vertaling: "De begunstigde beheert zijn eindklanten via een eigen 'Subscriber Management System' (SMS) en sluit zich aan op de wholesale CAS, via een beveiligde verbinding, voor het versturen van rechten op zijn eigen toegangskarten."

<sup>24</sup> § 941 van de CRC-beslissing: "Het bestaan van een referentieaanbod garandeert de begunstigden een duidelijke kijk op de technische architectuur en de economische en tarifiere voorwaarden van de wholesaleaanbiedingen van de operator met een sterke machtspositie. Ook vergemakkelijkt dit de contractuele onderhandelingen omdat die onderhandelingen kunnen worden gebaseerd op voorwaarden die voor alle partijen duidelijk zijn. Het biedt overigens de mogelijkheid om ervoor te zorgen dat de andere verplichtingen in acht worden genomen, meer bepaald de non-discrimatieverplichting en de eerbiediging van de tarifiere verbintenissen van de operator met een sterke machtspositie."

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

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

#### 44.3 DTV specifications for CA hosting in SMP-operator VHE

Dit document is noodzakelijk om de door de begunstigde geselecteerde (CAS) leverancier toe te laten de netwerkcomponent van zijn VT systeem op een juiste manier te integreren in de video head-end van het kabelnetwerk. In het document wordt beschreven hoe de controlewoorden voor de dienst verkregen worden en hoe de versleuteling van het VT systeem van de begunstigde ingegeven kan worden in de multiplexers van het kabelnetwerk.

#### 44.4 VoD asset ingest – Content Formats, Metadata and Ingest protocol

Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten eigen VoD materiaal toe te voegen aan de VoD systemen van Telenet. Het document beschrijft hoe het VoD materiaal gecodeerd wordt (MPEG2, MPEG4, encoding bitrate limitations, ...), hoe dit materiaal op de server van Telenet wordt geplaatst en hoe de bijkomende info zoals de beschikbaarheid en de prijs in metadatabestanden kan ingegeven worden. Dergelijk document bestaat reeds en wordt door Telenet aan de verstrekkers van beeldmateriaal gegeven.

#### 44.5 VOD session Set-up

Dit document beschrijft hoe de TV-decoder van de eindklant van een begunstigde een aankooptransactie van aangevraagd beeldmateriaal kan doen met de VOD server die gehost wordt door Telenet. Telenet zal capaciteit



vrijmaken voor deze aanvraag en vervolgens aan de TV-decoder een IP adres verstrekken waar de gevraagde inhoud aangeboden wordt via streaming.

#### 44.6 VoD control Protocol for video streaming

Dit document beschrijft hoe een TV-decoder van de begunstigde de doorgestuurde VoD signalen kan controleren (start/stop/pause/fast forward/fast backward). Gewoonlijk wordt hiervoor een vorm van RSTP protocol gebruikt. Dergelijk document bestaat reeds aangezien de kabeloperator dergelijke specificaties aan zijn eigen hardwareleverancier moet geven.

#### 44.7 Broadband Internet: Service Profiles and Modem configuration files

Dit document beschrijft welke internetprofielen beschikbaar zijn voor de klanten van de begunstigde en welke configuratiebestanden ingeladen worden in de modem van die klanten. Dit document is noodzakelijk om de begunstigde toe te laten aan zijn modemleverancier de noodzakelijke specificaties te geven zodat de modem compatibel is met het kabelnetwerk.

#### 44.8 Specification for Cable Modem Provisioning

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

#### 44.9 Web Application – description of XML content

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

#### 44.10 Device Monitoring & Management

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

- 45 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft de SMP-operatoren de mogelijkheid gelaten om het CAS-systeem op drie verschillende wijzen te implementeren<sup>25</sup>. In het volgende deel worden de door de kabeloperatoren voorgestelde keuzes toegelicht en becommentarieerd.
- 46 Het voorstel van Telenet omvat een architectuur waarbij de CA host apparatuur<sup>26</sup> van het CAS-systeem niet geïncorporeerd is in de video head end<sup>27</sup> van Telenet. Het niet samen plaatsen van deze elementen is niet vanzelfsprekend want veel CAS-aanbieders en/of content providers kunnen weigeren dit te accepteren vanuit veiligheidsoverwegingen. De betrokken apparatuur is namelijk verantwoordelijk voor het versleutelen van de beelden en belet dat de beelden gepirateerd kunnen worden. Het is dus essentieel dat de hardware die verantwoordelijk is voor de versleuteling maximaal beveiligd wordt. Het CAS-systeem bevindt zich vaak in een afgesloten ruimte bij de kabeloperator waar enkel het personeel van de CAS-integrator toegang tot heeft. De CA Host functie van dit CAS-systeem zou beter in de video head-end geïntegreerd worden op dezelfde manier als de eigen CA host component van Telenet zodat de decryptie van digitale omroepinhoud mogelijk is. Het mechanisme dat daarvoor gebruikt wordt, staat in de industrie bekend als “DVB<sup>28</sup> Simulcrypt”.
- 47 Het Telenet voorstel is complex indien er meerdere begunstigden zijn. Deze moeten dan onderling overeenkomen in verband met de keuze en operaties van het CAS-systeem. In de praktijk zal ervoor moeten gezorgd worden dat de “eerstkomende” begunstigde het CAS-systeem zodanig opzet of laat opzetten dat de toetreding van bijkomende begunstigden naderhand mogelijk is. Deze oplossing heeft tot gevolg dat de certificatie van het CAS-systeem en alle gelieerde systemen moeilijker zal zijn bij Telenet dan de certificatie van de CAS-kloon bij Tecteo. En dit is net door de grote vrijheid van de begunstigden bij Telenet.
- 48 Het potentiële voordeel van de Telenet architectuur is dat ze – eens opgezet – de begunstigde(n) toelaat Digitale TV-diensten te ontplooien op de netwerken van de verschillende operatoren (Telenet, Brut  l  /Tecteo, Coditel (Numericable)) met

---

<sup>25</sup> Zie paragraaf  894 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

<sup>26</sup> CA host apparatuur voorziet het beeldmateriaal van een voorwaardelijke toegang zodat enkel de gebruikers met de juiste rechten toegang krijgen tot deze beelden.

<sup>27</sup> Video Head End: netwerkklocatie waar de beeldsignalen van de verschillende zenders verzameld worden en daarna voorzien van de juiste gebruikersrechten op het netwerk geplaatst worden.

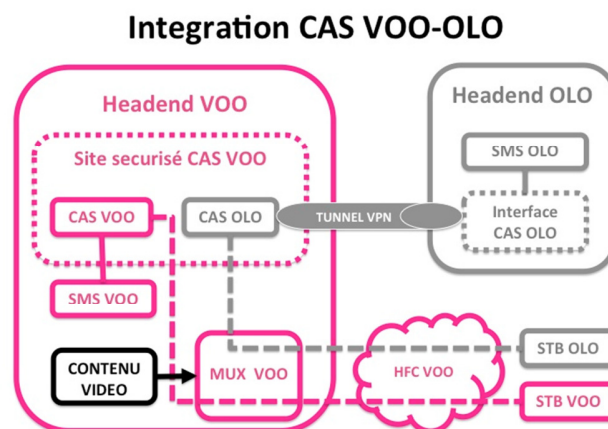
<sup>28</sup> DVB (Digital Video Broadcasting) is een set van internationaal geaccepteerde open standaarden voor digitale televisie.

eenzelfde CAS-systeem. Dit kan dan ook betekenen dat (mits relatief kleine softwareaanpassingen) dezelfde TV-decoder<sup>29</sup> gebruikt zou kunnen worden op deze drie netwerken. Door zelf de CAS te kiezen en te beheren, kunnen enerzijds de begunstigen hun eigen werking en kosten optimaliseren en zijn de kosten – zowel qua investering als qua werking - voor de SMP-operatoren lager.

49 Alle contractuele, commerciële en operationele aspecten i.v.m. het CAS-systeem verlopen verder direct tussen de begunstigde(n) en de leverancier/uitbater van het CAS-systeem. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van Telenet kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:

- Het definiëren van boeketten op het CAS-systeem;
- Het activeren en deactiveren van smartcards;
- Alle logistieke processen rond smartcards.

50 Het voorstel van Tecteo en Coditel behelst het opzetten van een apart CAS-systeem (een kloon van het bestaande CAS-systeem) voor het afhandelen van alle gebruikers van alle begunstigen. Dergelijke oplossing is eenvoudig in vergelijking met het voorstel van Telenet omdat het minder operationele opvolging en minder kennis vereist. De uitbating van een CAS-systeem is complex en vereist gekwalificeerd personeel dat misschien niet gemakkelijk te vinden is.



<sup>29</sup> TV-decoder die bij de klant thuis geïnstalleerd wordt om de ontvangen signalen om te vormen tot beelden die op een TV kunnen getoond worden. Deze box controleert tevens of de kijker over de juiste gebruikersrechten van elk van de aangevraagde zenders beschikt.

### *Figuur 1: CAS voorstel van Tecteo*

- 51 Tecteo en Coditel beweren beide dat dit de beste manier is om de integriteit van het netwerk te garanderen. Deze stelling lijkt niet helemaal terecht, gezien de content op geen enkele manier bedreigd kan worden, zolang het voor de begunstigen geïntroduceerde systeem aan de gangbare industriënormen voldoet.
- 52 Bij het voorstel van Tecteo en Coditel bestaat wel het risico dat de begunstigde geremd wordt in het ontplooiën van een innovatieve strategie op het vlak van content producten. Het CAS-systeem is immers een kloon van het bestaande waarbij de begunstigde voor alles afhankelijk is van de assistentie van het personeel van de kabeloperator, dat als tussenpersoon optreedt tussen de CAS-leverancier en de begunstigen. Het is dus mogelijk dat een dergelijke bijkomende stap de contractuele, commerciële en operationele samenwerking tussen alle partijen zal bemoeilijken en vertragen.
- 53 Alle contractuele, commerciële en onderhoudsaspecten in verband met het CAS-systeem verlopen direct tussen Tecteo en de leverancier van het CAS-systeem, zijnde in dit geval NAGRA. Dit houdt o.a. in dat de interacties van de begunstigde(n) met het CAS-systeem zonder tussenkomst van Tecteo kunnen verlopen, met name voor de volgende processen:
- Het activeren en deactiveren van smartcards;
  - Alle logistieke processen rond smartcards.
- 54 Echter voor het bepalen van zijn eigen boeketten moet de begunstigde contact opnemen met Tecteo die het CAS-systeem zal uitbaten.

#### **4.3.3 Vraag over de keuze van het CAS**

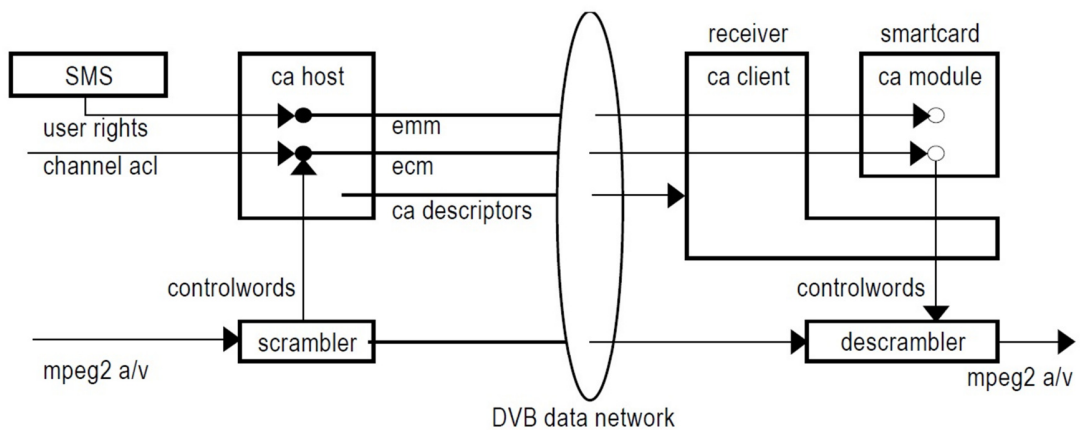
- 55 In het door Telenet voorgestelde scenario staat het de begunstigde vrij een CAS-systeem en verkoper te kiezen zolang het gaat om een grote en bekende integrator die gebruik maakt van voldoende geavanceerde technologie voor de volgende functies:

55.1 DVB Simulcrypt integration into DVB VHEs: in de Video Head End (VHE) ontvangt de kabeloperator de beeldenstroom, die hij vervolgens via zijn TV-platform doorstuurt naar zijn eindklanten. Daarna versleutelt Telenet deze beeldenstroom zodat enkel klanten met een sleutel de beelden kunnen bekijken. Telenet eist hier dat het versleutelingssysteem van de begunstigde wordt opgesteld in de VHE;

55.2 Content security: deze functie voorziet de beeldenstroom van bescherming tegen piraterij.

56 Het voorstel van Telenet veronderstelt een samenwerking tussen verschillende begunstigten. Aangezien een dergelijke samenwerking problematisch kan zijn en om te voorkomen dat de eerste begunstigde alleen en zonder overleg zijn voorstel kan opleggen, wil de VRM deze raadpleging gebruiken om nu reeds uit te maken welke oplossing het meest voordelig zou zijn voor verschillende begunstigten.

57 De VRM vraagt bij het maken van voorstellen rekening te houden met het feit dat de begunstigten zelf de directe contractuele, commerciële en professionele relatie moeten beheren met de leverancier en uitbater van het CAS-systeem. Dit betekent dat de integratie van de CA Host functie in het VHE van Telenet de enige interactie is tussen Telenet en de leverancier van het CAS-systeem.



Figuur 2: CAS Onderdelen

#### 4.3.4 Conclusie

- 58 Op basis van paragraaf 894<sup>30</sup> van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 worden er aan de SMP-operatoren drie mogelijkheden voor wat betreft het CAS-systeem gelaten. Hieruit kunnen zij in principe vrij kiezen<sup>31</sup>.
- 59 De VRM vindt dat de informatie in het referentieaanbod omtrent het CAS-systeem onvoldoende is om de begunstigde in staat te stellen de technische architectuur volledig te begrijpen en daaruit af te kunnen leiden welke stappen hij zelf moet zetten om de gewenste dienst uiteindelijk aan te kunnen bieden. Om een begunstigde toe te laten over te gaan tot implementatie, moet Telenet de elementen verschaffen die in het stuk analyse hierboven vermeld worden.

### 4.4 Certificatie van materiaal & technici

#### 4.4.1 Probleemstelling

- 60 Per brief<sup>32</sup> van 20 juli 2012 hebben leden van de werkgroep al een aantal opmerkingen gemaakt bij onderdelen van het ontwerp voor referentieaanbod van Telenet die handelen over de certificatie van materiaal en technici. Het gaat meer bepaald over de volgende onderdelen: sectie 3.4.3 “Binnenhuisinstallatie”, sectie 4.1.3 “Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet” en een aantal bijlagen die certificaties en specificaties van andere onderdelen bespreken zoals van installateurs<sup>33</sup>, van de VT module<sup>34</sup> en van de TV-decoder zelf<sup>35</sup>. Daarenboven bespreken een groot aantal bijlagen de certificaties van allerhande patchcords. Ook zijn een aantal bijlagen die specificaties geven voor de NIU, de VT module in de TV-decoder of de server interface tussen de modem van de begunstigde.

#### 4.4.2 Analyse

##### *1 ° Certificatie van de technici*

<sup>30</sup> “De operator met een sterke machtspositie zal een van de architecturen kunnen kiezen die overeenstemmen met deze figuur en zal de begunstigde een vrije toegang tot de gegevens en tot het beheer van zijn klanten moeten verlenen.”

<sup>31</sup> Het risico bestaat uiteindelijk dat een begunstigde die Digitale TV-diensten wil aanbieden op de netwerken van Tecteo, Telenet en Coditel op deze manier wel 3 verschillende types TV-decoders moet ontwikkelen voor de 3 verschillende CA systemen die worden uitgerold.

<sup>32</sup> Brief van het BIPT van 20 juli 2012 aangaande het voorstel van referentieaanbod aangaande de omroepmarkt met de bijlagen aangaande de preliminaire commentaar van het BIPT en het model van referentieaanbod zoals door het BIPT opgesteld.

<sup>33</sup> TLN\_WRO\_GA\_P\_C\_PAAA: Technician certification.

<sup>34</sup> TLN\_WRO\_TA\_I\_C\_PAAB: Certification procedure for AO STB VT subsystem to enable usage of TLN ROTV/AIDTV

<sup>35</sup> TLN\_WRO\_TA\_G\_C\_PDAA: General certification procedures

61 De VRM gaat eerst dieper in op sectie 3.4.3 die bepaalt: “Dit Referentieaanbod voorziet niet in de mogelijkheid dat de begunstigde bepaalde handelingen met betrekking tot de binnenhuisinstallatie door Telenet laat uitvoeren.” Deze bepaling heeft tot gevolg dat de begunstigde geen klanten zal kunnen helpen totdat hij beschikt over gecertificeerde technici. Dit zou een disproportionele vereiste zijn naar de begunstigten toe aangezien dit mogelijks grote vertragingen kan veroorzaken bij het opstarten van de diensten van de begunstigde. Dit punt is grondig met Telenet besproken. Deze heeft hierop bevestigd<sup>36</sup> dat:

61.1 De maandelijkse certificaties kunnen starten van zodra het systeem geïmplementeerd is. Verwijzend naar de sectie “uitzonderlijke situaties” waarin Telenet aangeeft extra certificatietesten te organiseren, veronderstelt de VRM dat Telenet doelt op certificatietesten tijdens de implementatie- en testfase zodat een begunstigde zijn producten effectief kan beginnen aanbieden van zodra de implementatieperiode afgelopen is;

61.2 Er voldoende certificatiesessies zullen voorzien worden;

61.3 Technici die beschikken over een certificaat, de sessie niet moeten overdoen;

61.4 De certificatiesessies non-discriminerend zijn tussen installateurs van Telenet-producten en die van de begunstigten.

62 Het voorzien van dergelijke stappen voorkomt dat het certificeren van techniekers een knelpunt wordt. Deze maatregelen zorgen er dus voor dat eenmaal het referentieaanbod operationeel is, de begunstigten ook onmiddellijk ervan gebruik zullen kunnen maken en dat op een zo soepel en efficiënt mogelijke manier.

## *2° Certificatie van de modem en de TV-decoder*

63 Een tweede bemerking heeft de VRM bij sectie 4.1.3<sup>37</sup>: Om te vermijden dat de certificatie vertraging oploopt doordat er een flessenhals ontstaat bij de betrokken diensten van Telenet, vindt de VRM het beter dat de certificatie uitgevoerd wordt door de begunstigten of de betrokken fabrikanten van deze operatoren. Zij kunnen de vereiste tests van Telenet eveneens uitvoeren. Volgens sectie 5.4 in bijlage TLN-

---

<sup>36</sup> TLN\_WRO\_GA\_P\_C\_PAAA: technician certification.

<sup>37</sup> “Telenet voert de Certificatie uit.”

WRO-TA-G-C-PDAA, wil Telenet bovendien dat een begunstigde zijn eigen modems en TV-decoders controleert en zal Telenet daarna zelf nog een uitgebreide controle doen van de testen die de begunstigde heeft uitgevoerd. De sectie beschrijft in detail een verregaand 3-stappen proces waarbij eerst de schriftelijke resultaten van de testen van de begunstigde worden geanalyseerd. Vervolgens voert Telenet zelf een technische controle uit van de sleutelementen van de software op de modems en de TV-decoders. En als derde stap is er een minutieuze technische controle van alle functionaliteiten zoals beschreven in het referentieaanbod. Indien een begunstigde het nodig acht, kan hij tijdens deze testen door Telenet met een eigen verantwoordelijke aanwezig zijn.

- 64 Gezien het gedeelde karakter van een kabelnetwerk, deelt de VRM de bezorgdheid van Telenet over de stabiliteit van dit netwerk. Daarenboven heeft elk netwerk zijn eigen specifieke kenmerken waardoor een modem of TV-decoder op dit netwerk dus ook specifieke testen moet ondergaan. Vergelijking met bestaande marktregulering leert dat een SMP-operator een testplan kan ontwikkelen dat de begunstigden op eigen verantwoordelijkheid kunnen laten uitvoeren. De VRM heeft er dus alle begrip voor dat Telenet een specifieke testprocedure heeft ontwikkeld.
- 65 De VRM is echter van mening dat het testplan van Telenet voldoende zou moeten zijn om TV-decoders en modems te certifiëren zonder dat een extra controle moet gebeuren door Telenet zelf waarbij dezelfde testen nog eens worden herhaald. Dat is inefficiënt, tijdrovend en kostelijk voor beide partijen. De VRM ziet niet in waarom Telenet geen vertrouwen heeft in een certificatie door derde partijen terwijl andere kabeloperatoren in hun voorstel van referentieaanbod wel verwijzen naar het externe certificatiebureau Excentis om de certificatie uit te laten voeren. De VRM ziet dan ook geen reden om dergelijke dubbele certificering toe te staan.
- 66 De VRM meent dat Telenet al voldoende middelen in handen heeft om begunstigden te verhinderen foutief gecertificeerde modems en TV-decoders te gebruiken in het netwerk. Daarenboven kan Telenet in zijn certificatie procedure aangeven vanaf welke grenswaarden modems en TV-decoders worden beschouwd als schadelijk voor het netwerk en bijgevolg uitgeschakeld worden.



### 3° De bijlagen

67 Een aantal andere bemerkingen komen uit de vermelde bijlagen in de probleemstelling:

67.1 Betreffende het algemene certificatie document: er wordt een aantal keer verwezen naar onbestaande bijlagen zoals TLN-WRO-TA-T-T-PAAH en TLN-WRO-TA-T-T-PAAG. Zonder een gedetailleerde uitwerking en bijkomende informatie over de voorwaarden waaraan een begunstigde moet voldoen, volstaat deze sectie niet voor de begunstigde om in te kunnen schatten wat er gedaan moet worden. Des te meer omdat een ontbrekende bijlage het update proces bespreekt dat Telenet zal gebruiken wanneer hij een netwerk-upgrade zou uitvoeren (die eventueel een grote impact kan hebben op de hardware van de begunstigde, zoals bijvoorbeeld de overgang van DOCSIS 2.0 naar DOCSIS 3.0).

67.2 Een laatste opmerking gaat over paragraaf 45<sup>38</sup> in bijlage TLN-WRO-TA-G-C-PDAA. De VRM gaat akkoord met de vaststelling dat technologie snel evolueert en dat dit gevolgen heeft op de infrastructuur. De VRM ziet echter niet in waarom dit een gevolg moet hebben op de modems van de begunstigden. Tenslotte wordt alle apparatuur van de begunstigde gecertificeerd bij introductie voor de toestand waarin het netwerk van Telenet zich op dat moment bevindt. De VRM begrijpt dan ook niet waarom sommige elementen opnieuw getest moeten worden zonder dat er iets veranderd zou zijn aan de originele situatie of zonder dat Telenet een vermoeden heeft dat sommige apparatuur van de begunstigde ondertussen niet meer conform de specificaties zou zijn. De VRM vraagt aan Telenet om aan deze sectie toe te voegen dat Telenet de reden (met een analyse van oorzaak, gevolg en met inbegrip van specifieke meetdata) bekend zal maken aan de betrokken operator waarom apparatuur opnieuw zou moeten gecertificeerd worden.

---

<sup>38</sup> Certificates will have a limited validity date. As technological pace of change goes very rapidly, there will be from time to time a requirement to re-certify AO CPE equipment, network element or interfaces.

### 4.4.3 Conclusie

- 68 De VRM is van mening dat de door hem voorgestelde bijkomende maatregelen betreffende de certificering van het materiaal en de technici door Telenet moeten opgenomen worden om te vermijden dat een effectieve toetreding van een begunstigde tot de markt aanzienlijk uitgesteld wordt.

## 4.5 De overdraagbaarheid van de overeenkomsten

### 4.5.1 Probleemstelling

- 69 In sectie 4.2.4. "Overdraagbaarheid"<sup>39</sup> stelt Telenet dat de overdracht van een deel of het geheel van het contract aan een derde partij niet binnen de reikwijdte van huidig referentieaanbod valt. Deze bepaling druist echter in tegen een normale marktontwikkeling waar operatoren elkaar beconcurreren via joint-ventures, samensmeltingen of zelfs overnames.

### 4.5.2 Analyse

- 70 Het voorstel van referentieaanbod van Telenet verbiedt elke vorm van overdraagbaarheid. Nochtans zijn er tal van situaties waarin de overdracht van overeenkomsten zich voordoet en waarbij deze overdracht bovendien kan bijdragen tot de creatie van nieuwe stimulansen voor de markt. Als voorbeeld verwijst de VRM naar de situatie waarin een begunstigde, die klant is bij Telenet, fuseert met een andere begunstigde of wordt overgenomen.
- 71 Overnames en fusies zijn, zeker in de elektronische communicatiesector, veelvoorkomende feiten waarmee rekening moet worden gehouden en die op zich het doel van de samenwerking tussen Telenet en de begunstigde niet aantasten.<sup>40</sup> De VRM herinnert Telenet er aan dat hij de overdracht van een overeenkomst door zijn

---

<sup>39</sup> Het Contract is een overeenkomst tussen Telenet en de begunstigde. Er is geen mogelijkheid voor de overdracht van het geheel of een deel van dit Contract aan een derde partij.

<sup>40</sup> Telenet is zelf ontstaan uit overnames en fusies en naamswijzigingen.

eigen klanten mogelijk maakt. Telenet behoudt zich zelfs het recht voor, in relatie met eigen klanten, om contractuele rechten over te dragen aan een derde.<sup>41</sup>

- 72 Tevens is het voor de VRM onduidelijk wat er gebeurt indien er toch een overname zou plaatsvinden van de begunstigde door een derde. De VRM kan niet aanvaarden dat alle contracten van de begunstigde met zijn eindklanten dan in elk geval stopgezet moeten worden. Bovendien creëert deze bepaling onduidelijkheid over de mogelijkheid voor de begunstigde om te werken met onderaannemers en lijkt zij in die zin in strijd met de verplichting tot non-discriminatie.
- 73 Nochtans zijn de voorgaande scenario's niet denkbeeldig. De VRM acht het dan ook onredelijk om dit te verbieden. Dit wil natuurlijk niet zeggen dat de nieuwe begunstigde niet over alle noodzakelijke rechten moet beschikken om de dienst te kunnen leveren.
- 74 De VRM vindt dat de clause die Telenet hanteert in zijn referentieaanbod de toegangsverplichting die op hem rust te sterk verzwakt. Fusies en overnames tussen operatoren of de doorverkoop van de referentieaanbiedingen zouden onnodig bemoeilijkt kunnen worden, wat de concurrentie op de markt zou kunnen verstoren.

#### **4.5.3 Conclusie**

- 75 De VRM is van mening dat sectie 4.2.4 aangepast dient te worden zodanig dat de overdracht van de overeenkomsten, in het kader van commerciële transacties waarbij de vennootschappen van de begunstigten worden overgenomen of fuseren met een derde vennootschap, mogelijk wordt gemaakt, op voorwaarde dat de regels met betrekking tot auteursrechten, vergunningen en licenties nageleefd worden.

## **4.6 Voorspellingssysteem**

### **4.6.1 Probleemstelling**

- 76 De VRM heeft een aantal opmerkingen bij de bijlage TLN-WRO-GA-G-O-PAAE over de granulariteit van het voorspellingssysteem: de begunstigten moeten nl. voorspellingen doen over het aantal bestellingen TV-dienst zonder interactiviteit, TV-

---

<sup>41</sup> Art. 16.2: "De klant kan zijn contractuele rechten en plichten geheel overdragen aan een derde (rechtspersoon mits schriftelijke toestemming van Telenet en nadat de klant en de overnemer het door Telenet opgestelde overnameformulier hebben ingevuld en ondertekend."; Art. 16.1: "Telenet heeft het recht alle of een deel van zijn contractuele rechten en plichten aan een derde over te dragen, zonder dat de klant hiervoor toestemming moet geven en zonder dat deze enige schadevergoeding kan eisen in verband met deze overdracht".

dienst met interactiviteit en Breedbanddienst per Profiel en dit verspreid over zes regio's.

#### **4.6.2 Analyse**

- 77 De VRM erkent het belang van een voorspellingssysteem voor de gereguleerde operatoren en heeft er begrip voor dat Telenet een voorspellingssysteem wenst te integreren. Een dergelijk voorspellingssysteem kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening. Ook Belgacom gebruikt een dergelijk voorspellingssysteem in haar referentieaanbiedingen.
- 78 Telenet is overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 echter ook onderworpen aan een aantal verplichtingen zoals de verplichting tot toegang tot het netwerk en non-discriminatie.
- 79 Het is echter niet redelijk om het detailniveau van het voorspellingssysteem en de voorwaarden voor de begunstigen in die mate complex en strikt te maken dat ze een belemmering voor de mededinging vormen. Een voorspellingssysteem dat op een dergelijke wijze is opgesteld, heeft als gevolg dat de SLA's niet nageleefd worden en er dus ook geen compensaties moeten betaald worden hiervoor. Dit kan op zijn beurt leiden tot een algemene verzwakking van de geleverde dienstkwaliteit. In die zin wil de VRM dat Telenet zijn voorstel op de volgende vlakken aanpast:
- 79.1 Er is enige onduidelijkheid over de toepasbaarheid van de regionale opsplitsing: enerzijds zegt Telenet dat een begunstigde een voorspelling moet geven volgens de opgegeven gebieden, maar anderzijds bevestigt Telenet dat hij een gelijkmatige geografische spreiding veronderstelt binnen deze gebieden. De VRM interpreteert dit als volgt: Telenet vraagt een geaggregeerde voorspelling voor zijn netwerk, waarna hij deze voorspelling verdeelt over de regio's volgens de eindgebruikersaantallen in deze gebieden.
- 79.2 De VRM acht een opsplitsing per breedbandprofiel onredelijk. De klantenbasis van de begunstigde is niet van die aard om, in vergelijking met de eigen klanten van Telenet, een doorslaggevende impact te hebben op de dimensionering van de transportcapaciteit. Het opsplitsen van de voorspelde

volumes in kleinere subcategoriën zal alleen maar leiden tot onwerkbare afwijkingen bij deze voorspellingen waarbij de afwijking zelfs groter kan worden dan de schatting zelf.

- 80 De VRM vindt dat er een bijkomende bepaling moet komen met voorspellingsregels tijdens de startperiode, zijnde de eerste zes maanden na de start van het aanbieden van het eerste product. Indien een alternatieve operator begint met een nieuw product aan te bieden, dan geniet Telenet van een leercurve bij de SLA-verplichting. Deze gunst wordt ook verleend aan de begunstigde operator die niet-bindende voorspellingen zal maken voor Telenet.
- 81 Zonder een succesvolle opstartfase van zijn product kan een begunstigde geen winstgevend product ontwikkelen. Teneinde deze opstart niet te belemmeren heeft de VRM al een aantal drempels weggenomen met onder meer een leercurve voor het voorspellingssysteem voor de begunstigde en een aggregatie van voorspellingen over het spreidingsgebied van Telenet. In dat opzicht, acht de VRM het eveneens nuttig dat wanneer een begunstigde minder dan 50 bestellingen per maand en per zone voorziet, hij geen voorspellingen moet geven. In de praktijk komt dit neer op een minimum van 300 lijnen voor het dekkinggebied van Telenet. Daarenboven lijkt de impact van het minimum van 300 lijnen zeer beperkt op een bedrijf met de grootte van Telenet<sup>42</sup>.
- 82 Voor de begunstigde operator echter is deze drempel van 300 lijnen van levensbelang omdat hij op deze manier minder moeite zal ondervinden om een succesvolle business case uit te bouwen. Daarom acht de VRM het noodzakelijk dat Telenet een dergelijke drempel hanteert in het referentieaanbod.

#### **4.6.3 Conclusie**

- 83 Voor de beginfase, tijdens de eerste zes maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de VRM het redelijk om een versoepeld voorspellingssysteem te gebruiken.

---

<sup>42</sup> Volgens het jaarverslag van Telenet van 2011 beschikt hij over 1.409.500 abonnees voor digitale TV.

- 84 Bovendien moet Telenet een drempel van 300 lijnen invoeren betreffende het verplicht gebruik van het voorspellingssysteem om tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden tijdens de startfase van een nieuw product.
- 85 De VRM vraagt ook aan de sector om zich uit te spreken over het aangeboden voorspellingssysteem.
- 86 Ten slotte herinnert de VRM eraan dat Telenet volgens paragrafen 851, 932 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 geen bindend voorspellingssysteem mag opleggen aan de begunstigde operatoren, hoewel de impact van afwijkende voorspellingen op de SLA-verplichtingen kan beschouwd worden als een de facto bindende voorwaarde.

## **4.7 Het ontbreken van een massa-migratie procedure**

### **4.7.1 Probleemstelling**

- 87 Telenet heeft geen massa-migratie procedure beschreven in zijn referentieaanbod. Nochtans stelt de CRC-beslissing van 1 juli 2011 duidelijk dat de SMP-operatoren een efficiënte migratie moeten voorzien tussen de SMP-operatoren en de begunstigten. Het referentieaanbod moet de voorwaarden inzake tarieven en technische aspecten van de migratie bevatten.<sup>43</sup>

### **4.7.2 Analyse**

- 88 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 biedt een alternatieve operator veel mogelijkheden om eigen producten te ontwikkelen en te verkopen aan de eindklanten. Er bestaat echter weinig ervaring met het ontwikkelen van wholesaleproducten op een kabelnetwerk. Het is de eerste keer dat kabeloperatoren in België hun netwerk moeten openstellen voor andere operatoren. Voorts verschilt het beheer van een kabelnetwerk op sommige punten aanzienlijk van het beheer van een telefonienetwerk. Het kabelnetwerk is een gedeeld medium waarbij alle klanten die aangesloten zijn op dezelfde node een significante invloed op elkaar uitoefenen. Bij een telefonienetwerk

---

<sup>43</sup> Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

beschikt elke eindklant over zijn eigen koperpaar waardoor de invloed van zijn burens veel kleiner is.

- 89 Hierdoor moeten alternatieve operatoren die toegang willen tot het kabelnetwerk nog een aanzienlijke leercurve afleggen alvorens zij even veel ervaring hebben als Telenet bij het uitbaten van kabelproducten. Daarom is te verwachten dat veel operatoren deze leercurve op hun eigen tempo zullen willen afleggen en, in plaats van te kiezen voor de implementatie van een volledig referentieaanbod, voor een aanbod zullen gaan met een beperktere reikwijdte. Ze kunnen bijvoorbeeld de keuze maken om sommige onderdelen van een referentieaanbod zoals de VoD-functionaliteit door Telenet te laten uitvoeren door middel van een commercieel onderhandeld doorverkoopaanbod, terwijl ze andere aspecten zoals digitale TV zelf ontwikkelen via het gereguleerd referentieaanbod.
- 90 Wanneer deze operatoren vinden dat ze klaar zijn voor een volgende stap en alle producten zelf willen beheren via het gereguleerd kader, moeten zij de klanten die nog deel uitmaken van een doorverkoopaanbod efficiënt en snel kunnen migreren naar het referentieaanbod. Dergelijke migraties passen niet binnen het toepassingsveld van de normale orders door hun hogere grootteorde. Het gaat hier niet om enkele honderden lijnen per maand, maar om de volledige klantenpopulatie die zo snel mogelijk moet veranderen van aanbod. Telenet heeft echter geen migratieaanbod ontwikkeld dat toelaat om dergelijke massale migraties voor te bereiden.

#### **4.7.3 Conclusie**

- 91 De VRM acht het noodzakelijk dat Telenet een massa-migratie procedure ontwikkelt die de volgende aspecten omvat:
- 91.1 Een minimum aantal lijnen is noodzakelijk om te kunnen spreken van een massa-migratie. De VRM vindt bv. 200 lijnen per aggregatiepunt een redelijke minimumvereiste;
  - 91.2 Specifieke contactpersonen bij beide partijen voor dergelijke migraties met het oog op een snelle en efficiënte communicatie;

91.3 Een minimale dienstonderbreking tijdens de migratie moet voorzien worden. Dit verzekert de efficiëntie van het operationele proces en beperkt de impact op de eindklanten van de begunstigde.

## **4.8 Netwerk Interconnectie-punten**

### **4.8.1 Probleemstelling**

92 Het referentieaanbod van Telenet is op dit punt niet geheel duidelijk, maar er schijnt in het voorstel sprake te zijn van een potentieel groot aantal interconnectie-punten die daarenboven verschillend zijn per dienst, zoals bijvoorbeeld in “Bijlage: Interactieve Diensten<sup>44</sup>”:

92.1 Definitie interconnectie-punt voor VoD, blz. 4: “Locatie in het Telenet Netwerk waar de begunstigde met een eigen optische vezelverbinding of een logische verbinding aansluit op het Telenet Netwerk voor de afname en doorgifte van VoD gerelateerd verkeer van zijn Eindgebruikers. De begunstigde dient zich op elk Interconnectie Punt voor VoD aan te sluiten.”

92.2 Definitie transit punt, blz. 4: “Locatie in het Telenet Netwerk waar de begunstigde met een eigen optische vezelverbinding of een logische verbinding aansluit op het Telenet Netwerk voor de afname en doorgifte van het IP-dataverkeer van zijn Eindgebruikers. De begunstigde dient zich op elk Transit Punt aan te sluiten.”

92.3 Interactiviteit Interconnectie, blz. 9: “Een begunstigde die de keuze gemaakt heeft het Terugweg Communicatie Pad te realiseren via het Telenet Netwerk, eventueel via een Breedbanddienst, dient op minstens één Transit Punt, en verder uit te breiden naar alle Transit Punten in functie van bepaalde geaggregeerde bandbreedte van de begunstigde, met een eigen optische vezelverbinding redundant aangesloten te zijn op het Telenet Netwerk”.

92.4 Aansluiting op de Interconnectie Punten voor VoD, blz 10: “Een begunstigde die wenst gebruik te maken van de VoD Dienst dient op alle Interconnectie

---

<sup>44</sup> Zie bijlage : AIDTV V0 60.



Punt(en) voor VoD - of minstens één Transit Punt met een eigen optische vezelverbinding redundant aangesloten te zijn op het Telenet Network.”

92.5 Aansluiting op het VoD Archief, blz 10: “ Een begunstigde die wenst gebruik te maken van de VoD Dienst dient aangesloten te zijn op het VoD archief door middel van twee specifieke Interconnectie Punten voor VoD of minstens één Transit Punt van het Telenet Network.”

#### **4.8.2 Analyse**

- 93 In zijn “Bijlage: Interactieve Diensten” geeft Telenet meermaals aan dat de begunstigde zich kan verbinden met het netwerk van Telenet met minstens één logische verbinding in zijn interconnectie- of transit punten. Ook in de bijlagen<sup>45</sup> die een rechtstreekse impact hebben op de interconnectie wordt dit standpunt ingenomen. In een aantal andere bijlagen zoals bv. TLN-WRO-TA-T-T-PAAF, is Telenet echter vergeten om dit punt aan te passen.
- 94 De opmerkingen van de VRM bij dit punt slaan niet op het feit dat er minstens één interconnectiepunt wordt voorzien, maar dat er een incoherentie is tussen verscheidene onderdelen van de referentieaanbieding. Incoherenties kunnen leiden tot foute interpretaties en discussies. Daarom vestigt de VRM de aandacht hierop en benadrukt hij dat er minstens één logische verbinding nodig zal zijn om zich te interconnecteren.

#### **4.8.3 Conclusie**

- 95 De relevante bijlagen moeten worden aangepast zodat de bepalingen betreffende de interconnectie- en transit punten doorheen alle onderdelen van het referentieaanbod coherent zijn met de bepalingen in de definities van de verschillende hoofddocumenten.
- 96 In die zin moet het duidelijk zijn dat de begunstigde minstens één logische verbinding nodig zal hebben om zich te interconnecteren met Telenet.

---

<sup>45</sup> TLN-WRO-TA-G-A-PAAD, TLN-WRO-TA-B-S-PAAD.

## 4.9 Detailopmerkingen over het referentieaanbod

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

### 4.9.1 Beschrijving van de dienst

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
1.	<p>3.4.1: Kabelaansluiting: De Eindgebruiker dient indien nodig rechtstreeks een kabelaansluiting aan te vragen bij Telenet. De voorwaarden voor het voorzien in een kabelaansluiting kunnen verkregen worden bij Telenet.</p> <p>3.4.2: Aanvragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk: Alle vragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk dienen door de eindgebruiker gesteld te worden aan Telenet.</p>	<p>Het feit dat een gebouw, indien aansluitbaar, nog niet is aangesloten op het netwerk van Telenet, verhindert niet dat een begunstigde kan vragen om dit gebouw aan te sluiten.</p> <p>De VRM acht het noodzakelijk dat de begunstigde een redelijke vraag kan richten tot Telenet om een nieuwe aansluiting te voorzien<sup>46</sup>. Hiertoe moet Telenet een procedure uitwerken waarbij tevens wordt voorzien wat de kosten zouden zijn voor de begunstigde. De principes en tarieven, gebruikt voor de opmaak van een specifiek bestek in het geval van nieuwe vragen tot kabelaansluiting, moeten gepreciseerd worden in het referentieaanbod zodat de verplichting tot niet-discriminatie nageleefd wordt.</p> <p>Het uitgangspunt van de verplichtingen is dat potentiële toetreders en aanwezige operatoren op de relevante retailmarkt in staat moeten zijn om een met de kabeloperatoren volwaardig concurrerend aanbod op de markt te brengen. Hierdoor moeten ze een duurzame relatie met de eindgebruiker kunnen opbouwen<sup>47</sup> en de enige contactpersoon zijn voor de eindgebruiker<sup>48</sup>. Een eindgebruiker rechtstreeks contact laten opnemen met</p>	<p>De VRM benadrukt dat Telenet zelf de principes en tarieven moet voorstellen die hij redelijk acht voor het aansluiten van nog niet aangesloten gebouwen.</p> <p>De communicatie voor de aanvraag van dergelijke aansluitingen of aanpassingen tussen de eindklant en Telenet zal verlopen via de begunstigde. De procedures die Telenet normaal gebruikt met zijn eigen Retail klanten zullen doorgegeven worden aan de begunstigde zodat de begunstigde de gebruikelijke informatie kan doorgeven aan Telenet.</p> <p>De VRM begrijpt de vrees van Telenet dat deze extra etappe de bestelprocedure enigszins</p>

<sup>46</sup> § 805 van de CRC-beslissing : "De verplichting om toegang te verstrekken geldt enkel voor de redelijke verzoeken. 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."

<sup>47</sup> Overeenkomstig § 782 van de CRC-beslissing.

<sup>48</sup> Overeenkomstig § 795 van de CRC-beslissing.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
		<p>Telenet gaat lijnrecht in tegen dit doel. Ervaring leert dat begunstigden zo weinig mogelijk contact willen tussen hun eindgebruikers en de SMP-operator aangezien deze van deze gelegenheid gebruik kan maken om klanten terug te winnen of over te nemen.</p>	<p>complexer maakt dan de procedure die hij bij zijn eigen Retail klanten gebruikt, maar de VRM acht deze stap noodzakelijk om de begunstigde in staat te stellen om zelf een volwaardige relatie met zijn eindklant aan te gaan. Bovendien is dit ook noodzakelijk om mogelijke gevallen van misbruik tegen te kunnen gaan.</p> <p>Als laatste acht de VRM het niet onredelijk complex om te verwachten van de begunstigde dat hij dezelfde vragen kan stellen als Telenet met betrekking tot het bestellen van nieuwe aansluitingen, indien de begunstigde over dezelfde vragenlijst beschikt als de medewerkers van Telenet gebruiken.</p>

#### 4.9.2 Contractuele aspecten

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
2.	<p>4.1.2 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet en de begunstigde: De Partijen verbinden er</p>	<p>De VRM wil benadrukken dat hij op elk moment het recht heeft geïnformeerd te worden over de stand van zaken in de sector. Dit is ook noodzakelijk om op een effectieve manier toezicht te kunnen houden op de sector van de</p>	<p>In de clause moet verduidelijkt worden dat dit niet slaat op contacten tussen één van de partijen van het contract en de</p>

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
	zich toe om in hun externe communicatie zich te onthouden van uitspraken en commentaren over de andere partij, aangaande het sluiten en de uitvoering van het Contract.	elektronische communicatie.	regelgevende instanties <sup>49</sup> .
3.	<p>4.1.3 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telenet bepaalt de samenstelling van en de eventuele wijzigingen aan de samenstelling van de TV-dienst.</li> <li>- Telenet informeert de begunstigde met betrekking tot geplande wijzigingen aan de dienst.</li> </ul>	<p>Krachtens de non-discriminatieverplichting zal Telenet pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesale niveau<sup>50</sup>. Dit impliceert dat de begunstigten voldoende op voorhand moeten gewaarschuwd worden van eventuele wijzigingen. De CRC-beslissing voorziet hier expliciet een termijn van zes maanden na de goedkeuring van de VRM voor gewijzigde configuraties van het aanbod<sup>51</sup>.</p> <p>De CRC-beslissing stelt bovendien ook duidelijk dat de SMP-operator een aanpassing van het Wholesale aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform/doorverkoop van breedband aan de VRM ter goedkeuring zal moeten voorleggen rekening houdende met deze nieuwe configuratie<sup>52</sup>.</p> <p>Ook voor wat betreft de doorverkoop van analoge TV bepaalt de CRC-beslissing dat de begunstigten tijdig op de hoogte moeten worden gebracht van veranderingen</p>	<p>Telenet moet een differentiatie gebruiken met betrekking tot de gehanteerde waarschuwingstermijnen. Zoals de CRC-beslissing stelt: voor wijzigingen met een grote impact moeten de begunstigten zes maanden de tijd hebben na de goedkeuring door de VRM, voor middelgrote wijzigingen drie maanden<sup>54</sup> (en voor wijzigingen met een zeer lage impact kan er eventueel nog een kortere termijn voorgesteld worden).</p>

<sup>49</sup> Zie artikel 234 en 235 van het Mediadecreet.

<sup>50</sup> §§ 936 en 1039 van de CRC-beslissing.

<sup>51</sup> §936 en 1039 van de CRC-beslissing: "Na publicatie door de SMP-operator van het gewijzigde en door de VRM goedgekeurde referentieaanbod, beschikken de begunstigten over een termijn van maximaal 6 maanden om dat aanbod operationeel te maken. Na afloop van die termijn zal de SMP-operator bijgevolg zelf de configuratie in kwestie kunnen gebruiken."

<sup>52</sup> §§ 935 en 1038 van de CRC-beslissing.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
		aan de samenstelling van het zenderaanbod zodat er geen discriminatie kan plaatsvinden en zodat zij op tijd de nodige contentrechten kunnen verwerven indien nodig <sup>53</sup> . Bovendien moet elke aanpassing aan het referentieaanbod aan de VRM ter goedkeuring voorgelegd worden.	
4.	4.1.3 Verplichtingen en verantwoordelijkheden voor Telenet: •Telenet informeert met betrekking tot geplande netwerkkonderbrekingen.	Telenet heeft geen termijn bepaald om de begunstigden op de hoogte te brengen van geplande netwerkkonderbrekingen. Gespecificeerde en redelijke termijnen zijn noodzakelijk omwille van de verplichting tot transparantie en het principe van non-discriminatie. De VRM vraagt dat de begunstigden die getroffen worden door netwerkkonderbrekingen tijdig gewaarschuwd worden zodat zij hun eindklanten gelijktijdig met de Retail klanten van Telenet kunnen informeren.	Telenet moet de passage aanvullen met redelijke termijnen die de doelstelling van non-discriminatie kunnen verwezenlijken <sup>55</sup> .
5.	4.3.1 Wijziging van de dienst: Elke wijziging van de contractuele, tarifaire of andere voorwaarden van dit Referentieaanbod wordt door Telenet via de Webapplicatie gecommuniceerd.	De VRM benadrukt hier opnieuw dat elke wijziging van het referentieaanbod door hem moet goedgekeurd worden.  Na de goedkeuring van de VRM, kan Telenet de wijziging communiceren aan de begunstigden via de Webapplicatie, maar dit moet tijdig gebeuren zodat de begunstigden nog de mogelijkheid hebben om hun systemen aan te passen <sup>56</sup> . Dit zorgt ervoor dat er geen discriminatie kan plaatsvinden ten opzichte van de begunstigden.	Telenet moet duidelijk vermelden dat een aanpassing pas kan gebeuren na goedkeuring door de VRM. Telenet moet bovendien een redelijke termijn voorzien waarin de begunstigde op de hoogte wordt gesteld van een geplande wijziging van het

<sup>54</sup> Overeenkomstig voetnoot 299 en 319 van de CRC-beslissing, §§948 en 1048: "For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. [SMP-OPERATOR] will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications."

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

<sup>53</sup> §851 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod dient erin te voorzien dat de SMP-operator tijdig de begunstigden van dat referentieaanbod inlicht over de wijzigingen in de samenstelling van het analoge aanbod, zodat deze begunstigden (i) hun eindklanten hier kunnen van op de hoogte brengen op hetzelfde moment dat de SMP-operator dit bij zijn eigen eindklanten doet en (ii) om een akkoord te krijgen over de contentrechten in het geval een analoge zender wordt toegevoegd."

<sup>55</sup> Overeenkomstig §§ 882, 924 en 1027 van de CRC-beslissing.

<sup>56</sup> Voor een nieuwe configuratie van het aanbod is deze termijn zes maanden na de goedkeuring door de VRM.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
			referentieaanbod. In principe is deze termijn zes maanden <sup>57</sup> , maar voor wijzigingen met een lagere operationele impact is een termijn van drie maanden eveneens voldoende <sup>58</sup> .
6.	4.2 Contract: Het Referentieaanbod maakt integraal deel uit van het Contract.	<p>Artikel 9, tweede lid, van de Toegangsrichtlijn stelt: "2. In het bijzonder wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kunnen de nationale regelgevende instanties van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn, en waarin een beschrijving wordt gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven."<sup>59</sup></p> <p>Het referentieaanbod moet alle noodzakelijke gegevens bevatten die nodig zijn opdat de begunstigde kan overgaan tot het ondertekenen van het contract. Dit referentieaanbod moet goedgekeurd worden door de VRM. In die zin wil de VRM duidelijkheid scheppen door toe te voegen dat het referentieaanbod voldoende gespecificeerd moet zijn zodat het op zich al een contract vormt. Eventueel kan een begunstigde extra diensten afnemen bij Telenet na commerciële onderhandelingen, maar deze onderhandelingen mogen de toegang tot de doorverkoop van analoge TV, de toegang tot het digitale TV-platform en</p>	Telenet moet de definitie aanpassen door duidelijk te stellen dat het referentieaanbod integraal deel uit maakt van het contract en alle nodige basisvereisten bevat om over te kunnen gaan tot het ondertekenen van het contract.

<sup>57</sup> §§ 936 en 1039 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

<sup>58</sup> § 948, voetnoot 299 en § 1048, voetnoot 319 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

<sup>59</sup> Zie ook §§ 847, 929 en 1032 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

	Waar/wat?	Analyse van de VRM	Aanpassing
		de doorverkoop van de breedbanddiensten zoals bepaald in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 niet verhinderen.	

#### 4.10 Opmerkingen uit de verschillende bijlagen

- 98 Voordat de VRM overgaat tot de bespreking van de elementen die volgden uit de bijlagen, wil hij eerst nog verwijzen naar het allereerste punt van analyse in dit ontwerp van beslissing nl. de onoverzichtelijke structuur van het referentieaanbod door het grote aantal bijlages. De VRM telt meer dan 70 bijlagen, waarbij bovendien nog een aantal bijlagen ontbreken. Op deze manier is het onmogelijk voor een geïnteresseerde operator om een duidelijk overzicht te krijgen van de operationele, financiële, technische en economische voorwaarden in dit referentieaanbod. Ook is het voor de VRM complex geweest om alle documenten te analyseren en om te controleren of aanpassingen die Telenet in latere stadia in de verschillende bijlagen heeft aangebracht op coherente wijze zijn gebeurd.
- 99 De VRM heeft alle bijlagen geanalyseerd en zal in de tabel hieronder de bijlagen bespreken waarbij er problemen opgedoken zijn. Deze opmerkingen zullen kort besproken worden, maar passen in het groter geheel van de hierboven beschreven elementen.
- 100 De VRM vraagt aan de respondenten op dit ontwerp van beslissing om eventuele opmerkingen bij de volgende punten ook aan te geven in hun reactie.

Nr	Waar ? Wat ?	Analyse van de VRM
7.	TLN-WRO-GA-G-M-PAAH (Miscellaneous)	Deze bijlage geeft enkel uitleg bij de ingewikkelde naamconventie van de bijlagen. Op zich heeft de VRM niets tegen deze bijlage maar het is tekenend voor de onduidelijkheid van de documenten.
8.	TLN-WRO-TA-B-S-PAAA (Specification doc block requirement spec ...)	Deze bijlage beschrijft de specificaties waaraan een modem moet voldoen om compatibel te zijn met de breedbanddiensten van Telenet (EuroDocsis 3).  In de secties 14 en 15 van deze bijlage bij het referentieaanbod specificeert Telenet dat de begunstigde de apparatuur van zijn eindgebruikers (en in het bijzonder de kabelmodems) niet zelf mag monitoren en managen, maar dat dit enkel onrechtstreeks kan via een hiertoe door Telenet ondersteunde zogenaamde proxy-server. De wenselijkheid om controle uit te oefenen over de Docsis-aspecten van monitoring en management wordt erkend. Toch lijkt deze regeling overdreven bevoogdend en kan zij de begunstigde hinderen in het flexibel uitbouwen van zijn eigen competitief aanbod in



		termen van te gebruiken apparatuur en hoe deze te beheren om aan zijn eindgebruikers een goede eerstelijns-ondersteuning te bieden.
9.	TLN-WRO-TA-G-S-PAAD (Toepassing van installatie)	<p>Deze bijlage beschrijft de voorwaarden om over te gaan tot een installatie en hoe ze aan te vragen.</p> <p>De VRM maakt voorbehoud bij een aantal paragrafen in de tekst zoals: "Telenet kan deze regels van Installatie eenzijdig wijzigen. Telenet zal de begunstigde hiervan in kennis stellen, waarna deze nieuwe regels van toepassing worden. De indicatie via de Webapplicatie houdt vanaf dan ook rekening met deze nieuwe regels." Telenet moet ermee rekening houden dat de VRM de referentieaanbiedingen kan aanpassen indien deze niet in lijn zijn met de opgelegde verplichtingen of de concurrentienoden van de markt<sup>60</sup>. De VRM vraagt ook dat Telenet voldoende tijd voorziet zodat de begunstigten hun systemen kunnen aanpassen aan de veranderingen.</p>
10.	TLN-WRO-GA-G-M-PAAG (Valid request framework)	<p>Deze bijlage analyseert de validiteit van een verzoek van een begunstigde voor toegang tot het netwerk zodat er kan gestart worden met onderhandelingen. Dit is dus de allereerste stap naar toegang.</p> <p>Deze bijlage vraagt een voorspelling van één jaar<sup>61</sup> terwijl het voorspellingssysteem slechts zes maanden voorziet. De VRM veronderstelt dat dit een vergetelheid is aangezien de voorwaarden in de annex spreken van zes maanden.</p>
11.	TLN-WRO-GA-G-O-PAAB (Geplande netwerkonderbrekingen <sup>62</sup> )	De VRM vindt de doelstelling om de begunstigde 2 werkdagen vooraf te informeren te laag. Volgens de non-discriminatieverplichting in de CRC-beslissing, moeten de eindgebruikers van de begunstigde gelijktijdig met de Retail klanten van Telenet verwittigd worden, wat wil zeggen dat de begunstigten twee dagen voor de Retail klanten moeten verwittigd zodat ze hun communicatie kunnen voorbereiden.
12.	TLN-WRO-GA-G-P-PAAD (Kennisgeving van wijzigingen)	<p>Telenet heeft in zijn tabel een kolom "aan de regulator" gecreëerd waarin wordt bepaald of de regulator wordt gecontacteerd en of deze zijn goedkeuring moet geven.</p> <p>De VRM gaat ermee akkoord dat de beschreven</p>

<sup>60</sup> §850 en 931 van de CRC-beslissing: "Het referentieaanbod (en elke aanpassing eraan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt."

<sup>61</sup> TLN-WRO-GA-G-M-PAAG: "The entity provides estimation of the expected volumes during the first year of operation. This information will have to be provided in conformity with the conditions set out in Annex TLN-WRO-GA-G-O-PAAE."

<sup>62</sup> TLN-WRO-GA-G-O-PAAB: "Telenet zal streven de begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbreking."

		<p>elementen aan de VRM gemeld moeten worden, maar het is daarna aan de VRM om te bepalen of hij een wijziging wil doorvoeren aan de voorgestelde aanpassingen. Het is niet aan Telenet om te bepalen of dergelijke aanpassingen, al dan niet, een goedkeuring van de VRM nodig hebben.</p>
13.	<p>TLN-WRO-GA-P-O-PAAE (Melden probleem met de Webapplicatie)</p>	<p>De Webapplicatie is tijdens weekdays beschikbaar van 06u00 tot 22u00 en tijdens het weekend van 08u00 tot 18u00.</p> <p>De VRM vindt dat dit ontoereikend is. Sommige operatoren ontwikkelen hun provisioning systemen zodanig dat hun bestellingen 's nachts of tijdens het weekend in batch modes worden ingegeven. Bovendien is het mogelijk dat er 's nachts of in het weekend na 18u een probleem optreedt. Op dat moment kan de alternatieve operator geen repair ticket ingeven, aangezien het systeem dan niet operationeel is. De VRM is van mening dat de systemen 24u/24u, 7d/7d beschikbaar moeten zijn.</p>
14.	<p>TLN-WRO-TA-I-S-PAAB (Requirement specification for AO STB Conditional Access (CAS) subsystem to enable usage of TLN ROTV)</p>	<p>De aansturing voor activering en deactivering van Gebruikers vanuit de IT-systemen van de begunstigen mag van Telenet niet rechtstreeks op dit CAS-systeem, maar moet eerst nog via een Telenet proxy<sup>63</sup> verlopen. Telenet geeft hiervoor als argument te willen verifiëren of de begunstigde geen TV-decoders activeert op aansluitingen in het netwerk die niet geactiveerd zijn voor TV. Dit houdt echter een potentiële belemmering in van de begunstigen om vrij hun productaanbod te verkopen omdat Telenet nog eerst een bijkomende controle wil uitvoeren wat vertragingen kan veroorzaken.</p> <p>De verplichting om de activering van de Digitale TV-dienst via Telenet systemen te laten verlopen kan best worden geschrapt en vervangen door de verplichting aan de begunstigen om periodiek te rapporteren op welke aansluitpunten ze welke TV-decoders hebben geactiveerd.</p>

<sup>63</sup> TLN-WRO-TA-I-S-PAAB: "The AO's IT systems will use the TLN CPPS API (exposed as XML over HTTP) to send customer subscription information on (i)DTV services towards the TLN CPPS dedicated for AO operation. The CPPS will translate this in the messages required by the 3rd party CA system (just like it does for the TLN own CA systems) and will at the same time update the necessary information in the relevant TLN network element and databases to ensure correct operation of AO STB's in the overall set-up."

## 5 Referentieaanbod voor de wholesale doorverkoop van de breedbanddiensten van Telenet

- 101 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 heeft ook een toegangsverplichting aan Telenet opgelegd aangaande de doorverkoop van de breedbanddiensten.
- 102 Telenet heeft voor dit referentieaanbod een afzonderlijk document opgesteld. De opmerkingen van de VRM bij het referentieaanbod voor de doorverkoop van TV-diensten gelden ook voor de identieke passages die voorkomen in dit referentieaanbod.
- 103 Het gaat hier meer bepaald over de volgende elementen, waarbij de VRM verwijst naar de relevante passage in het vorige hoofdstuk:
- Specificaties van de apparatuur en de certificatie ervan. Certificatie van technici: zie sectie 4.4 [Certificatie van materiaal & technici](#);
  - Alle vragen voor aanpassingen aan het Telenet Netwerk dienen door de eindgebruiker gesteld te worden aan Telenet: zie [punt 1](#) in de tabel;
  - Aanpassingen aan de binnenhuisinstallatie: zie sectie 4.4 [Certificatie van materiaal & technici](#);
  - Informatieplicht van Telenet aangaande wijzigingen van de dienst en netwerkonderbrekingen : zie [punt 3](#) en [4](#) van de tabel aangaande de detailopmerkingen over het referentieaanbod.

### 5.1 De keuze van de breedbandprofielen

#### 5.1.1 Probleemstelling

- 104 In sectie 3.1.3. van het referentieaanbod voor de doorverkoop van breedbanddiensten, krijgt de begunstigde de mogelijkheid om twee nieuwe breedbandprofielen te definiëren uitgaande van de bestaande profielen<sup>64</sup>.

---

<sup>64</sup> « Het aantal subprofielen per begunstigde is beperkt tot 2 (twee). »

### 5.1.2 Analyse

De CRC-beslissing van 1 juli 2011 gaat specifiek in op de verplichtingen die rusten op Telenet voor wat betreft het aanbieden van verschillende breedbandprofielen. Zo stelt de CRC-beslissing expliciet in § 991: *“De dienst voor doorverkoop van abonnementen: het mogelijk maken zijn eigen snelheden en volumes te bepalen voor verschillende soorten van aanbiedingen. In de EuroDOCSIS-technologie wordt de engineering van het netwerk sterk beïnvloed door de aangeboden maximumsnelheid. Bijgevolg zou het onevenredig zijn om hogere snelheden te bepalen dan de hoogste snelheid aangeboden in de retailaanbiedingen van de SMP-operator. De SMP-operator kan gevraagde snelheden en volumes van andere operatoren enkel weigeren op grond van technische redenen.”*

- 105 Telenet is bezorgd over het ontwikkelen van een groot aantal nieuwe profielen voor meerdere begunstigden. Dit zou het beheer van het netwerk door Telenet aanzienlijk bemoeilijken. Het huidige voorstel van Telenet is een voorzichtige tegemoetkoming aan de verplichting uit § 991 van de CRC-beslissing waarbij elke begunstigde twee nieuwe profielen zou kunnen definiëren.
- 106 Voor een beter beheer van de beschikbare profielen heeft de VRM ook aan de mogelijkheid gedacht om een ‘pool’ te creëren, samengesteld uit alle bestaande retailprofielen van Telenet (de historische en de nog verkochte profielen) waarbij elke begunstigde een beperkt aantal profielen zou kunnen toevoegen. Andere begunstigden zouden zo gebruik kunnen maken van alle profielen die in de pool zitten. Het aantal profielen in de pool zou niet mogen verminderen. Dit betekent dat als Telenet een profiel schrapt, een andere begunstigde of Telenet een profiel kan bijmaken. Hetzelfde geldt als een begunstigde een profiel schrapt.

### 5.1.3 Conclusie

De VRM vraagt input van de sector omtrent dit voorstel en nodigt de geïnteresseerden uit om zelf voorstellen te doen. Het is daarbij belangrijk dat er gespecificeerd wordt hoeveel en welk type profielen men denkt nodig te hebben en waarom een dergelijke hoeveelheid noodzakelijk is.

## 6 Analyse van de ‘General Terms & Conditions’

107 De VRM heeft een gedetailleerde analyse uitgevoerd van de ‘General Terms & Conditions’ of de algemene voorwaarden. Deze zijn namelijk belangrijk voor de commerciële relatie tussen de aanbieder en de gebruiker. De ‘General Terms & Conditions’ vormen de fundamentele en wettelijke basis tussen beide partijen, niet alleen bij onenigheid, maar ook bij aanpassingen, zowel bij de start van de commerciële relatie als bij het einde ervan. Kortom, ze bevatten de handleiding van een evenwichtige relatie.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
15.	Request by beneficiary	De VRM aanvaardt dat er mogelijke gronden bestaan om een verzoek tot het leveren van diensten niet in te willigen. Gezien de mogelijkheid van Telenet om een ruime en/of willekeurige invulling te geven aan deze opgesomde gronden en de potentiële impact daarvan, acht de VRM het noodzakelijk dat zowel hijzelf als de begunstigde in kwestie op korte termijn op de hoogte worden gebracht van een dergelijke weigering.	Telenet moet binnen de drie werkdagen zowel de begunstigde als de VRM op de hoogte brengen van de weigering, met inbegrip van de redenen voor deze weigering.
16.	Services covered by these General Terms and Conditions	De VRM mist in deze sectie een verwijzing naar de informatieverplichting uit de CRC-beslissing van 1 juli 2012 <sup>65</sup> . Zo stelt deze beslissing dat:  <i>“Krachtens de non-discriminatieverplichting zal de SMP-operator pas voor zichzelf een nieuwe configuratie van het aanbod voor toegang tot het digitale-televisieplatform (nieuwe parameters, nieuwe functies, nieuwe netwerkelementen, nieuwe technologie, ...) kunnen gebruiken wanneer deze configuratie operationeel is op Wholesale niveau.”</i>  Het is uiterst belangrijk voor het behoud van een gezonde	Telenet moet een termijn voorzien waarin de begunstigde op de hoogte wordt gesteld van een geplande wijziging van het referentieaanbod. In principe is deze termijn zes maanden <sup>67</sup> maar voor wijzigingen met een lagere operationele impact is een termijn van drie maanden voldoende <sup>68</sup> .

<sup>65</sup> §§ 934 en 1037 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

<sup>67</sup> §§ 936 en 1039 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

<sup>68</sup> § 948, voetnoot 299 en § 1048, voetnoot 319 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
		<p>concurrentie en voor het vermijden van een timingvoordeel voor de Retail afdeling van Telenet, dat een begunstigde tijdig op de hoogte is van wijzigingen aan het referentieaanbod met een operationele impact.</p> <p>De verplichting tot transparantie voor wat betreft de doorverkoop van analoge TV vermeldt niet expliciet een termijn van zes maanden vooraleer een gewijzigd referentieaanbod van kracht mag worden, maar ook hier is de non-discriminatie verplichting van toepassing. Hierdoor is Telenet gehouden de begunstigde op hetzelfde moment als zijn eigen Retail afdeling op de hoogte te stellen van mogelijke wijzigingen. Daarnaast eist de CRC-beslissing wel expliciet een tijdige kennisgeving aan de begunstigde bij de wijziging van het zenderaanbod<sup>66</sup>.</p>	
17.	<p>Obligations of Telenet §23 a) [...] Telenet will inform the Beneficiary, about the disconnection, at the latest 1 Working Day after the disconnection.</p> <p>§23 b) contact the Beneficiary's End Users directly with a view to maintaining or ensuring Telenet's ownership of equipment and installations.</p>	<p>a) Gelet op de grote impact die een disconnectie van het netwerk heeft op de begunstigde, is het van groot belang dat hij hiervan zo snel mogelijk op de hoogte wordt gebracht. Een disconnectie op vrijdagmiddag zou in het door Telenet voorgestelde scenario pas gemeld kunnen worden op maandagmiddag. In de tussentijd is de begunstigde niet op de hoogte van wat er gebeurd is en kan hij zijn klant dus geen enkele informatie verschaffen over deze disconnectie. Dit is uiteraard zeer slecht voor het imago van de begunstigde en is zeer schadelijk voor het onderhouden van een goede klantenrelatie.</p> <p>Daarom is het essentieel dat de begunstigde onmiddellijk op de hoogte wordt gebracht indien er zich een dergelijke disconnectie van het netwerk heeft voorgedaan.</p> <p>b) De VRM acht het in geen enkele zin noodzakelijk voor Telenet om rechtstreeks contact op te nemen met de klanten</p>	<p>Telenet moet zich er toe verbinden de begunstigde zo snel mogelijk en liefst onmiddellijk op de hoogte te stellen van een disconnectie van het netwerk.</p> <p>De VRM accepteert niet dat Telenet de klanten van de begunstigde contacteert indien niet noodzakelijk en vraagt dan ook dat alle verwijzingen naar het</p>

<sup>66</sup> § 851 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
		van de begunstigde. Ervaring leert de VRM dat contacten tussen de SMP-operator en de klanten van de begunstigten vaak aanleiding geven tot klachten. De contacten kunnen pogingen zijn tot het terugwinnen van klanten. De CRC-beslissing is dan ook zo opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken om een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen <sup>69</sup> .	rechtstreeks contact opnemen met deze klanten geschrappt worden uit het referentieaanbod.
18.	General Principle - Pre-payment: Within 20 calendar days following the final invoice, the Beneficiary will make the payment by wire transfer. If payment is not received by Telenet on or before this due date, Telenet will be entitled to an interest calculated on the basis of the legal interest rate + 2 percent points on the unpaid balance for late payment interests, administrative and recovery costs. For disputed amounts, this interest is only due if the dispute has been resolved in favour of Telenet.	<p>Hoewel onrechtmatige bedingen geen toepassing vinden op contractuele relaties tussen handelaars, vormt het kader van een referentieaanbod een bijzondere situatie. Het is immers de rol van de VRM om na te gaan of de bepalingen die in een referentieaanbod opgelegd worden wel overeenkomstig de noden van de markt zijn, en zo niet, kan hij hier aanpassingen opleggen.</p> <p>De VRM stelt vast dat Telenet ten opzichte van zijn eigen Retail klanten een minder strenge regeling treft met betrekking tot de betwisting van facturen, maar wel strengere voorwaarden lijkt toe te passen voor wat betreft nalatigheidsintresten.</p>	Gelet op dit verschil in statuut van de contracterende partijen en de gebruikte formuleringen, is de VRM van mening dat de betrokken sector zich over dit punt dient uit te spreken ten tijde van de openbare raadpleging.
19.	Revisions in Technical Terms and Conditions If required by operational, technical, legal or regulatory	Het referentieaanbod bevat alle voorwaarden en verplichtingen die voldaan moeten worden opdat de dienst die Telenet aanbiedt afgenomen kan worden. Elke wijziging aan dit referentieaanbod moet door de VRM goedgekeurd worden.	Deze sectie moet aangepast worden zodat aanpassingen aan het referentieaanbod eerst aan de VRM

<sup>69</sup> §§ 782, 795 en 991 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
	changes, Telenet will be allowed, to modify the terms and conditions applicable to a Service provided under the Contract and/or Agreement, by sending a change Notice to Beneficiary describing the said constraints. Telenet will, together with such a Notice, update the publication on the Webapplication with a new version of its General Terms and Conditions and/or other document as the case may be. The Contract and/or Agreement shall be adapted accordingly.	In deze passage lijkt Telenet zich het recht voor te behouden om unilateraal het referentieaanbod aan te passen. Zoals hierboven reeds vermeld is dit in strijd met de CRC-beslissing <sup>70</sup> .	voorgelegd worden vooraleer ze aangenomen kunnen worden.
20.	Suspension In the event that the Beneficiary recurrently fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract and/or Agreement, or fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial	Het referentieaanbod moet een volledig en overzichtelijk beeld geven van de voorwaarden en de eisen waaraan een begunstigde moet voldoen om van de aangeboden diensten te kunnen genieten <sup>71</sup> .  De omschrijving van de schorsingsprocedure in het geval van laattijdige betaling is onduidelijk voor de VRM. De schorsingsprocedure lijkt enkel opgestart te worden bij het herhaaldelijk niet betalen. Dit is niet alleen onduidelijk, maar het laat ook de mogelijkheid tot het discriminerend behandelen van	Telenet moet deze bepaling wijzigen overeenkomstig de opmerkingen van de VRM. Daarbij is het belangrijk dat er een redelijke termijn voorzien wordt alvorens de diensten geschorst worden na een laattijdige betaling <sup>72</sup> .  Bovendien moet de VRM op

<sup>70</sup> §§ 850, 931 en 1035 van de CRC-beslissing stellen: "Het referentieaanbod (en elke aanpassing daarvan) moet door de VRM worden goedgekeurd voordat het gepubliceerd wordt. De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt."

<sup>71</sup> Artikel 9, tweede lid, van Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van de elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten (Toegangsrichtlijn) zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, PB. L. 337, 18 december 2009, 37 stelt: "2. In het bijzonder wanneer voor een exploitant verplichtingen inzake non-discriminatie gelden, kunnen de nationale regelgevende instanties van die exploitant eisen dat hij een referentieofferte publiceert die voldoende gespecificeerd is om te garanderen dat de ondernemingen niet behoeven te betalen voor faciliteiten die voor de gewenste dienst niet nodig zijn, en waarin een beschrijving wordt gegeven van de betrokken offertes, uitgesplitst in diverse elementen naar gelang van de marktbehoeften, en van de daaraan verbonden eisen en voorwaarden, met inbegrip van de tarieven. De nationale regelgevende instantie kan onder meer eisen dat een referentieofferte wordt gewijzigd om uitvoering te geven aan de uit hoofde van deze richtlijn opgelegde verplichtingen."

<sup>72</sup> §§ 850, 931 en 1035 van de CRC beslissing: "De VRM zal hierbij aanpassingen opleggen indien het voorstel niet in lijn is met de regelgevende verplichtingen of de concurrentienoden van de markt."



Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
	<p>Guarantee, Telenet shall be entitled to suspend the Services with immediate effect subject to a prior Notice of Suspension.</p>	<p>verschillende begunstigen.</p> <p>De VRM is bovendien van mening dat een onmiddellijke schorsing van de diensten omwille van laattijdige betaling een onredelijke eis is van Telenet. De VRM acht het noodzakelijk dat er een redelijke termijn voorzien wordt, na het sturen van een "notice of suspension", waarin de begunstigde de situatie nog kan herstellen.</p> <p>Overeenkomstig de schorsingsregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in haar referentieaanbiedingen acht de VRM het redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van zijn bevoegdheid is het essentieel dat de VRM, indien noodzakelijk, maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.</p>	<p>de hoogte worden gehouden van een mogelijke schorsing van de diensten<sup>73</sup>.</p>
21.	<p>Suspension In the event Telenet sends to Beneficiary a Notice of suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of said Notice of the imminence of the suspension and of the consequences thereof.</p>	<p>Telenet legt met deze bepaling rechtstreeks een verplichting op voor de begunstigde tegenover zijn klant. De VRM ziet geen enkele noodzaak om Telenet toe te laten rechtstreeks in te grijpen op de klantenrelatie van de begunstigde. Deze moet volledig zelf in staat zijn om, overeenkomstig de bestaande wettelijke en reglementaire verplichtingen, zijn klantenrelatie te beheren.</p> <p>De CRC-beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen<sup>74</sup>.</p>	<p>Deze passage moet geschrapt worden.</p>
22.	<p>Termination for Cause In the event that the</p>	<p>Overeenkomstig de opzegregeling die door Belgacom gehanteerd wordt in haar referentieaanbiedingen lijkt het voor de</p>	<p>De VRM moet op de hoogte worden gehouden van een</p>

<sup>73</sup> Zie artikel 234 en 235 van het Mediadecreet.

<sup>74</sup> §§ 782, 795 en 991 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
	Beneficiary defaults in the payment of sums due for a Service offered under the Contract and/or Agreement and such default is not substantially cured within thirty (30) calendar days after written Notice of Suspension, then Telenet may, by giving notice to the Beneficiary terminate all the Services with immediate effect. This provision does not apply to disputed amounts.	VRM redelijk om gelijktijdig met de begunstigde op de hoogte te worden gebracht van een mogelijke opzegging van het contract. In het kader van zijn bevoegdheid is het essentieel dat de VRM, indien noodzakelijk, maatregelen kan nemen wanneer op onrechtmatige wijze de toegang tot bepaalde diensten zou geschorst of beëindigd worden.	mogelijke stopzetting van de diensten <sup>75</sup> .
23.	Consequences of Termination In the event Telenet sends to the Beneficiary a Notice of Termination of the Services, The Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users within 24 hours of receipt of the said Notice of the imminence of the termination and of the consequences thereof.	Telenet legt met deze bepaling rechtstreeks een verplichting op voor de begunstigde tegenover zijn klant. De VRM ziet geen enkele noodzaak om Telenet toe te laten rechtstreeks in te grijpen op de klantenrelatie van de begunstigde. Deze moet volledig zelf in staat zijn om, overeenkomstig de bestaande wettelijke en reglementaire verplichtingen, zijn klantenrelatie te beheren.  De CRC-beslissing is ook op die wijze opgesteld om de begunstigde in staat te stellen de volledige klantenrelatie zelf uit te werken en zo een duurzame klantenrelatie op te kunnen bouwen <sup>76</sup> .	Deze passage moet geschrapt worden.
24.	Request for information The transmission of some type of information is subject to the prior signing of a non-disclosure agreement by the	Artikel 192, §1, 1°, van het Mediadecreet stelt dat: “[...] <i>De Vlaamse Regulator voor de Media preciseert in dat verband welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd ze moet zijn en op welke wijze ze moet worden gepubliceerd.</i> ”	Telenet moet de passage aangaande de “request for information” aanpassen overeenkomstig de opmerkingen door de VRM

<sup>75</sup> Zie artikel 234 en 235 van het Mediadecreet.

<sup>76</sup> §§ 782, 795 en 991 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

Nr	Beschrijving	Analyse van de VRM	Conclusie VRM
	requesting party. A payment may be due for obtaining certain documents.	<p>De VRM kan het gebruik van een NDA<sup>77</sup> aanvaarden in uitzonderlijke omstandigheden wanneer een wijziging van het referentieaanbod voorbereid wordt. Het werken met een dergelijke overeenkomst kan echter enkel betrekking hebben op vertrouwelijke/strategische informatie en mag niet afhankelijk zijn van het betalen van een geldsom.</p> <p>Een referentieaanbod is in eerste instantie een gratis en publiekelijk toegankelijk document, waar bovendien op een volledige en transparante wijze reeds alle voorwaarden en eisen waaraan een begunstigde moet voldoen in beschreven staan.<sup>78</sup></p>	gegeven.

<sup>77</sup> NDA of 'non-disclosure agreement': niet-openbaarmakingsovereenkomst.

<sup>78</sup> Zie artikel 9, tweede lid, van de Toegangsrichtlijn.

## 7 Analyse van de SLA

- 108 Een dienstenniveau-overeenkomst (Service Level Agreement, afgekort “SLA”) omschrijft de kwantitatieve criteria van de dienstkwaliteit die een gereguleerde operator moet aanbieden. Telenet heeft in bijlage TLN-WRO-GA-G-M-PAAC, een voorstel gedaan aangaande de introductie van een SLA in zijn referentieaanbod.
- 109 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Telenet om een aantal technische en tarifaire voorwaarden te vervullen in verband met de toegang tot zijn diensten. Eén van deze opgelegde voorwaarden is het voorzien van een SLA voor installatie en reparatie, met vermelding van een compensatieregeling indien de SLA niet gehaald wordt.<sup>79</sup> Deze SLA’s houden met andere woorden een kwaliteitsgarantie en controlefunctie in ten voordele van de begunstigen voor wat betreft de diensten die Telenet levert. Ze maken het mogelijk om de geleverde diensten periodiek te evalueren en eventueel bij te stellen indien nodig.<sup>80</sup>
- 110 Het streven naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening is ook essentieel voor de begunstigen die deze diensten afnemen, omdat zij afhankelijk zijn van de prestaties van Telenet om hun eigen klanten de best mogelijke service te kunnen bieden. Een slechte kwaliteit van de operationele processen van Telenet kan een zeer negatieve impact hebben op de eindgebruiker van de begunstigde (bv. de begunstigde loopt het risico van weigering van installatie door de eindgebruiker wegens de niet-naleving door de begunstigde van de leveringsdatum, wat ook een negatieve impact heeft op het imago van de begunstigde).
- 111 Binnen deze SLA’s moet er een onderscheid worden gemaakt in het type van prestaties dat geleverd wordt, bv. tussen een installatie op afstand en een installatie die een interventie op locatie vereist. Er zal immers een aanzienlijk verschil bestaan voor wat betreft de normale tijdsduur die een efficiënte operator nodig heeft om deze verschillende operaties uit te voeren. Op die manier kunnen zowel Telenet als de begunstigen en de VRM, de kwaliteit van elke prestatie voorspellen en controleren. In sommige gevallen zal in een compensatie worden voorzien. De niet-naleving van

---

<sup>79</sup> Zie §§ 851, 933 en 1036 van de CRC beslissing van 1 juli 2011.

<sup>80</sup> § 940 van de CRC-beslissing: “Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI’s of “key performance indicators”) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLA’s van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen”.

deze SLA's, of desgevallend het niet in acht nemen van de door de VRM opgelegde criteria en/of waarden, zou optreden door de VRM kunnen rechtvaardigen.

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

## **7.1 Het ontbreken van een SLA Validatie**

### **7.1.1 Probleemstelling**

- 113 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 voorziet in de paragrafen 851, 933 en 1036<sup>81</sup> technische en tarifaire voorwaarden in verband met de toegang tot de diensten. In dit kader legt de CRC-beslissing procedures op voor de bestelling en de levering van de diensten. Daarnaast legt het ook SLA's op voor onder andere de installatie van de producten. Uit de samenlezing van deze twee punten, dient geconcludeerd te worden dat een bestellingsprocedure het voorwerp uitmaakt van verschillende SLA's daar de bestelling van een product of dienst in verscheidene stappen verloopt. Telenet voorziet echter geen SLA voor de validatie in zijn referentieaanbod.

### **7.1.2 Analyse**

- 114 De volledige installatie van een bestelling bestaat uit verscheidene stappen:
- 114.1 Een klant vraagt aan een begunstigde of hij een bepaald product kan leveren. Na de vraag van de eindklant, onderzoekt de begunstigde de haalbaarheid van deze vraag bij Telenet (stap 1). Indien deze bestelling geleverd kan worden, gaat de begunstigde over tot de volgende stap;
  - 114.2 De begunstigde bestelt een product bij Telenet (stap 2). Telenet onderzoekt tijdens de validatiefase of het product kan geleverd worden op dat bepaald

---

<sup>81</sup> §851, 933, 1036 CRC-beslissing: "[...] procedures inzake bestelling en levering, beperkingen op het gebruik en, in voorkomend geval, [...]; een SLA voor de installatie en de reparaties met vermelding van de vastgestelde boetes [...]".

adres en brengt de begunstigde op de hoogte van de uitslag van dit onderzoek, door het versturen van een "validation" boodschap (stap 3);

114.3 Vervolgens geeft Telenet de begunstigde een datum waarop het product zal geleverd worden (stap 4a). Soms noodzaakt de levering van het product een bezoek ter plaatse en in dat geval, geeft Telenet ook aan de begunstigde een datum waarop het technische bezoek zal plaatsvinden (stap 4b). In beide gevallen wordt een datum voor oplevering gecommuniceerd;

114.4 Eenmaal het eventuele technische bezoek bij de klant heeft plaatsgevonden en de nodige technische aanpassingen zijn gemaakt, staat er niets Telenet en de begunstigde in de weg om de levering van het product te starten. In dat geval stuurt Telenet de begunstigde een boodschap meldende dat van zijn kant alle stappen voltooid zijn («Done» message)(stap 5).

114.5 Vanaf dat ogenblik begint Telenet de levering van het product aan te rekenen aan de begunstigde (stap 6).

115 Het voorstel van Telenet controleert enkel de lengte van dit hele proces, maar geen enkel deelaspect. Dit wil zeggen dat, indien het zichzelf een doel stelt van 15 werkdagen om een volledige installatie af te handelen, elk onderdeel (i.e. stappen 3 tot en met 5) hiervan kan aangepast worden zolang de installatie maar binnen de 15 werkdagen uitgevoerd wordt. Bijgevolg staat er Telenet niets in de weg om een validatiebericht (stap 3) pas te sturen na 5 werkdagen en een afspraak (stap 4b) door te geven na 10 of 12 werkdagen, indien hij erin slaagt om de installatie verder af te werken in 3 werkdagen. Deze werkwijze heeft echter een zeer nadelig effect op de prille relatie tussen de begunstigde en diens eindklant en is schadelijk voor het imago van deze laatste: de eerste contacten zijn essentieel wanneer men moet bewijzen dat men een betrouwbare, snelle dienst kan leveren, die kan concurreren met de diensten die andere operatoren aanbieden. Een eindklant zal kiezen voor de operator die de beste service geeft wat product en klantenbijstand betreft, en dat veronderstelt dus ook een snelle dienstverlening; de eindklant zal immers niet een hele week wachten op een antwoord of het product kan geleverd worden. Als er in deze eerste stap reeds vertragingen optreden, zal de klant snel zijn vertrouwen verliezen en naar de concurrentie overstappen.

- 116 Om dergelijke scenario's te vermijden, is het belangrijk dat er ook doelstellingen worden gesteld voor bepaalde deelaspecten van het bestellingsproces. En in dat proces is het belangrijk dat de eerste stap, zijnde de validatie van het product, het snelste gecontroleerd wordt. Daarom benadrukt de VRM het belang van een SLA voor de validatie van een bestelling.
- 117 De validatie van een bestelling is vaak louter een controle van een database waarbij nagegaan wordt of de klant de benodigde installatie en bandbreedte heeft. Dit wil zeggen dat deze validatie in het overgrote deel van de bestellingen snel kan verlopen, waardoor het zeker een haalbaar doel is om 50% van de orders te valideren binnen 30 min. Aangezien de omroepmarkt een quasi ontwikkelde markt is, zal het merendeel van de bestellingen van een begunstigde een migratie met behoud van hetzelfde product inhouden van Telenet naar de begunstigde operator. Een klant die al 20 jaar analoge TV kijkt, zal niet plots overschakelen naar een aanbod met digitale TV en internet van een begunstigde. Bijgevolg is er een minimum van nieuwe aansluitingen of complexe producten die een grondige controle zullen vergen. Derhalve houdt de validatie van een bestelling in het merendeel van de gevallen niet meer in dan het overdragen van een factuur naar de begunstigde operator. Dergelijke bestellingen hebben geen langdurige validatie nodig, waardoor de door de VRM voorgestelde KPI's redelijk zijn.
- 118 De VRM ontkent echter niet dat manuele controles in sommige gevallen noodzakelijk blijven. In dat opzicht acht de VRM het redelijk om de SLA verder te verfijnen met een tweede stap die tracht om deze gevallen (tussen 50% en 95% van de orders) op te vangen binnen de twee werkdagen. Ten slotte is er een derde en laatste stap die rekening houdt met uitzonderlijke situaties. Dit vertaalt zich in de verplichting om 99% van de bestellingen binnen de 5 werkdagen gevalideerd te hebben.
- 119 Deze SLA termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. De VRM vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle SMP-operatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit een rechtstreekse impact heeft op de kwaliteit die de begunstigde levert aan zijn eigen eindgebruikers. Indien elke

kabeloperator een volstrekt verschillend geheel van KPI's en SLA's zou hanteren, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

- 120 Daarenboven moet er in het referentieaanbod geen compensatie voorzien worden voor deze SLA waardoor deze SLA vooral een indicatie is voor het gebrek aan dienstverlening aan de begunstigde. De VRM kan echter wel optreden tegen Telenet indien deze zijn SLA voor validaties niet naleeft.

### 7.1.3 Conclusie

- 121 Telenet moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de "SLA Validatie" opnemen in zijn referentieaanbod. De VRM zal de concrete waarden van de SLA's van nabij opvolgen na de implementatie zodat de vastgelegde SLA-termijnen indien nodig bijgestuurd kunnen worden.

<b>SLA validatie bestelling</b> Percentage van orders die werden goedgekeurd binnen de overeenstemmende validatietimer	
<b>Doelstellingen dienstniveau</b>	<b>Timers</b>
<b>50%</b>	30 minuten
<b>95%</b>	2 werkdagen
<b>99%</b>	5 werkdagen



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

### 7.2.1 Probleemstelling

- 122 De VRM vindt de door Telenet voorgestelde SLA-termijnen voor de uitvoering van bestellingen met en zonder klantenbezoek in het algemeen te lang:

Timer Richtwaarde
80% binnen de 15 Werkdagen
90% binnen de 20 Werkdagen
99% binnen de 42 Werkdagen

- 123 Telenet maakt geen onderscheid tussen bestellingen met een technische bezoek en bestellingen zonder technisch bezoek.

### 7.2.2 Analyse

- 124 Ten eerste is het redelijk om een onderscheid te maken tussen bestellingen met een technische bezoek en bestellingen zonder technisch bezoek – in zijn voorspellingssysteem maakt Telenet trouwens ook dit onderscheid – omdat een installatie zonder technische bezoek niet meer inhoudt dan het aanvinken van de juiste vakjes in de juiste databases.
- 125 Zulks doet zich voor in het kader van een verhuis waarbij de vorige bewoners digitale TV en internet hadden bij Telenet: een technische controle zal aantonen dat de technische installatie in orde is en dat er slechts enkele administratieve aanpassingen<sup>82</sup> dienen uitgevoerd te worden om digitale TV en internetdiensten te kunnen leveren.
- 126 Daarenboven vindt de VRM de voorgestelde waarden voor de 99% timer weinig ambitieus en onvoldoende om de begunstigde een kwaliteitsvolle dienstverlening te verschaffen. De VRM benadrukt het belang van een spoedige en correcte installatie bij de eindklanten van de begunstigde. Indien het product van de begunstigde te kort schiet in één van deze aspecten, wordt een succesvolle lancering van zijn product onwaarschijnlijk.

<sup>82</sup> Zoals de naam in het billing systeem aanpassen en in het ordering systeem een link leggen tussen het nieuwe adres en de modem en set top box.

- 127 Zoals hierboven werd aangegeven bij de SLA-validatie, vermoedt de VRM bovendien dat het merendeel van de bestellingen migraties zullen zijn van Telenetklanten naar begunstigde operatoren met behoud van het product, waardoor de installaties snel kunnen uitgevoerd worden.
- 128 Deze SLA-termijnen worden door de VRM ook opgelegd aan de andere kabeloperatoren. De VRM vindt namelijk dat de percentages en termijnen coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde die retailproducten aanbiedt op basis van het gereguleerde aanbod van de kabeloperatoren op eenvoudige wijze kan bepalen wat de kwaliteit is van de geleverde dienst. De controle van de wholesalekwaliteit is belangrijk omdat dit een rechtstreekse impact heeft op de kwaliteit die de begunstigde levert aan zijn eigen eindgebruikers. Indien elke kabeloperator een volledig verschillend geheel van KPI's en SLA's zou bepalen, wordt het heel complex om de eigen dienstverlening aan de eindgebruiker correct in te kunnen schatten. Bijgevolg draagt een coherent geheel van KPI's en SLA's over alle gereguleerde kabelnetwerken bij tot een beter product van de begunstigde operator en als dusdanig tot een groter succes van zijn product.

### 7.2.3 Conclusie

- 129 Telenet moet de waarden die hieronder beschreven staan betreffende de 'SLA-uitvoering bestelling' opnemen in zijn referentieaanbod. In dit kader verzoekt de VRM bovendien dat alle belanghebbenden hun commentaren over deze SLA tijdens de raadpleging zouden bezorgen zodat de VRM een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor het leveren van een goede dienstkwaliteit.

<b>SLA uitvoering bestelling</b> Percentage van orders die werden behandeld binnen de overeenstemmende uitvoeringstimer		
<b>Doelstellingen dienstniveau</b>	<b>Timers</b>	
<b>Verbintenis</b>	<b>Met klantenbezoek</b>	<b>Zonder klanten bezoek</b>
<b>80%</b>	15 werkdagen	10 werkdagen
<b>95%</b>	20 werkdagen	14 werkdagen
<b>99%</b>	30 werkdagen	20 werkdagen
<b>100%</b>	42 werkdagen	30 werkdagen

## 7.3 SLA Reparatie

### 7.3.1 Probleemstelling

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

Timer Richtwaarde
80% binnen de 3 Werkdagen
90% binnen de 5 Werkdagen
99% binnen de 20 Werkdagen

### 7.3.2 Analyse

- 131 Voor de SLA met betrekking tot herstellingen volgt de VRM in eerste instantie de door Telenet geleverde gegevens. De VRM verzoekt echter met aandrang dat alle belanghebbenden hun opmerkingen over deze SLA tijdens de raadpleging zouden bezorgen zodat de VRM een goed zicht heeft op wat noodzakelijk is voor de begunstigden om een goede dienstkwaliteit te kunnen leveren.

## 7.4 Het toepassen van het 'stopklok'-principe

### 7.4.1 Probleemstelling

- 132 De beperkingen die Telenet hanteert met betrekking tot de toepasbaarheid van de SLA voor de uitvoering van bestellingen en het opheffen van de stringen zijn talrijk en creëren een vrijgeleide om deze timers te omzeilen<sup>83</sup>.
- 133 De VRM acht het bijzonder nuttig om een procedure betreffende een stopklok te voorzien waardoor de SLA in specifiek omschreven gevallen tijdelijk wordt opgeschort, maar niet afgeschaft.

### 7.4.2 Analyse

- 134 Telenet voorziet zelf in een mechanisme waarbij de timers van de SLA in een beperkt aantal gevallen opgeschort worden<sup>84</sup>. Telenet voorziet echter ook in meerdere

<sup>83</sup> Zie punt 4 van de bijlage "TLN-WRO-GA-G-M-PAAC

gevallen waarin de SLA voor herstelling<sup>85</sup> simpelweg niet van toepassing is. De VRM kan niet akkoord gaan met de ruime omschrijving van de mogelijkheden waarin de SLA's niet van toepassing zijn en is een voorstander van een verruimd gebruik van de opschortingsprocedure of anders genoemd de 'stopklok'-procedure. Dat wil zeggen dat, voor een bepaalde periode, de timers voor het berekenen van de totale duur van de bestelling of de herstelling stilgelegd worden in gevallen waar de SMP-operator geen macht over heeft.

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

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

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

### 7.4.3 Conclusie

137 Telenet mag de werking van de SLA's niet blokkeren door het hanteren van ruime bepalingen in zijn referentieaanbod. Telenet kan via het principe van de stopklok

---

<sup>84</sup> « In geval van overmacht zal Telenet beslissen om de SL tijdelijk op te schorten tot de gevolgen van de overmachtsituatie zijn opgelost. Voorbeelden van overmacht zijn o.a. natuurrampen, uitzonderlijke weersomstandigheden, stakingen, vergunningsweigeringen, volledige systeemuitval, en alle andere vormen van overmacht. In dergelijke gevallen zal Telenet naar best vermogen handelen.»

<sup>85</sup> "De SL voor het Opheffen van Storing geldt niet wanneer bijkomende voorwaarden bepalend zijn voor het succesvol Opheffen van Storing, zoals situaties waarbij bijkomende testen nodig zijn dan deze uitgevoerd door de begunstigde om het probleem te kunnen vaststellen, wanneer toegang tot de woning van de Eindgebruiker vereist is en Telenet geen toegang verkrijgt, indien een observatieperiode nodig is voor analyse van het probleem, bij structurele problemen, als een oplossing of testen door derde partij vereist zijn, enz. (eigen editing)."

rekening houden met uitzonderlijke situaties zonder dat de SLA in zijn geheel afgeschaft moet worden.

- 138 Wanneer de stopklok gebruikt wordt, moet Telenet dit documenteren in zijn provisioningssysteem met de reden van de het gebruik ervan alsook de geaggregeerde tijdsperiode waarin de stopklok van toepassing was.

## 7.5 Reporting & KPI's

### 7.5.1 Probleemstelling

- 139 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht Telenet in de paragrafen 854, 940 en 1043 om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (i.e. KPI's of Key Performance Indicators) te publiceren.<sup>86</sup> Echter, er wordt door Telenet geen SLA rapportering van KPI's voorzien.

### 7.5.2 Analyse

- 140 Compensaties werden opgelegd in het referentieaanbod met als doel Telenet ertoe te dwingen tijdig een dienst te verlenen en met een vastgelegd kwaliteitsniveau. Het is essentieel dat de berekening van alle compensaties voor de niet-naleving van de SLA's eenvoudig genoeg is opdat de begunstigde zelf de berekening kan doen. Als een begunstigde niet zeker kan zijn van zijn eigen berekeningen, dan dreigt het gevaar dat het totale bedrag van de compensaties het voorwerp uitmaakt van talrijke betwistingen. Bijgevolg riskeert elke onzekerheid de goede werking van de SLA's te belemmeren. Dit moet voorkomen worden via de publicatie van SLA-rapporten.
- 141 Door uitvoerige tweemaandelijksse rapporten te publiceren over de vervulling van de verplichtingen die in de SLA's opgenomen zijn, waarin onder andere bruto-gegevens staan alsook de gemeten waarden van de indicatoren, kan Telenet aan de VRM en aan de begunstigten bewijzen dat hij zijn verplichtingen nakomt en dat hij een redelijke toegang verleent. Dankzij deze methode wordt de transparantie gewaarborgd en wordt voor een stimulans voor Telenet gezorgd om aan zijn verplichtingen te

---

<sup>86</sup> §§ 854, 940 en 1043 van de CRC-beslissing: "Op basis daarvan verplicht de VRM om tweemaandelijks indicatoren over de kwaliteit van de dienst (KPI's of key performance indicators) te publiceren. Deze indicatoren zullen besproken worden tussen de VRM, de operator met een sterke machtspositie en de alternatieve operatoren teneinde de meest relevante te bepalen wat betreft de naleving van de SLAs van het referentieaanbod en de non-discriminatie tussen wholesale- en retailaanbiedingen."

voldoen. De VRM is dus van mening dat deze informatie noodzakelijk is om te voldoen aan de noden van de markt en verplicht Telenet om dit mee te delen overeenkomstig artikel 192, § 1, 1<sup>o</sup>, van het Mediadecreet<sup>87</sup>.

142 De relevante KPI's zijn de volgende:

142.1 KPI Validatie: het percentage van het aantal gevalideerde bestellingen die binnen de SLA timer werden verwerkt ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van twee maanden.

142.2 KPI Activatie (met onderscheid tussen met en zonder klantenbezoek): het percentage van het aantal bestellingen die binnen de SLA timer werden opgeleverd ten opzichte van het totaal aantal bestellingen onder SLA berekend over een periode van twee maanden.

142.3 KPI Repair: het percentage van het aantal reparatie-aanvragen die binnen de SLA timer werden hersteld ten opzichte van het totaal aantal reparatie-aanvragen onder SLA.

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

### **7.5.3 Conclusie**

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

---

<sup>87</sup> Artikel 192, § 1, 1<sup>o</sup>, van het Mediadecreet: "[...] De Vlaamse Regulator voor de Media preciseert in dat verband welke informatie beschikbaar moet worden gesteld, hoe gedetailleerd ze moet zijn en op welke wijze ze moet worden gepubliceerd."

## **7.6 Het berekenen van de compensaties**

### **7.6.1 Probleemstelling**

- 145 De VRM heeft een aantal opmerkingen bij Telenets berekeningswijze van de compensatie voor het niet halen van de SLA timer. Met name voorziet Telenet zeer abstract geformuleerde voorwaarden waaronder de SLA voor de melding van een storing en het opheffen van een storing niet van toepassing is. Bovendien wordt er weinig informatie verschaft over de manier waarop deze compensaties zullen berekend worden.
- 146 De compensaties worden in de tijd beperkt door Telenet tot 22 werkdagen voor installaties en 15 werkdagen voor reparaties zodat er na het verlopen van deze periode geen stimulans meer is voor een snelle afhandeling. Hierdoor wordt er een maximum opgelegd op de compensaties die Telenet verschuldigd is aan de begunstigden.
- 147 Ook de stelling dat een begunstigde minstens 1000 bestellingen en meldingen van storingen per jaar moet doen, alvorens hij gebruik kan maken van de SLA en de bijhorende compensaties vindt de VRM onredelijk.

### **7.6.2 Analyse**

- 148 Telenet lijkt te impliceren dat een begunstigde slechts vanaf 1000 meldingen van storing per jaar of 1000 installaties per jaar, recht zou kunnen hebben op compensaties. Dit is bijzonder onredelijk. Wanneer het bijvoorbeeld over storingen gaat, dient er sowieso gemikt te worden op een zo laag mogelijke hoeveelheid. Het is dan ook onredelijk om slechts een verbintenis aan te gaan voor wat betreft de spoedige oplossing van een storing wanneer er zich reeds 1000 storingen hebben voorgedaan.
- 149 Daarenboven vormt een dergelijke minimum een aanzienlijke drempel voor een begunstigde om toegang te vragen tot de producten van Telenet daar dit minimum de volledige opstartfase van de begunstigde kan blokkeren. Elke operator start met eerste bestelling en indien deze eerste bestellingen niet klantvriendelijk en tijdig geïnstalleerd zijn, heeft de begunstigde hiertegen geen verweer en kan hij geen

compensaties eisen. Het gevolg is dat de lancering van de nieuwe producten een slechte reputatie in de pers en de gebruikersfora krijgen waardoor de bestellingen stilvallen. De lancering wordt een flop en de begunstigde zal nooit de kritische hoeveelheid van 1000 meldingen bereiken.

- 150 Tevens lijkt de impact van het minimum van 1000 meldingen minimaal op een bedrijf met de grootte van Telenet<sup>88</sup> dat in 2011 zijn digitale TV-klienten met 13% zag stijgen tot 1 409 500. Dit komt neer op een stijging van 183 000 klienten, ofwel 183 000 installaties. Met andere woorden, het minimum van 1000 meldingen vertegenwoordigt 0,55% van alle digitale TV-installaties van Telenet. Dit is verwaarloosbaar en bijgevolg ziet de VRM geen enkele reden om de drempel van 1000 meldingen te aanvaarden, noch voor herstellingen, noch voor installaties.
- 151 Het berekenen van compensaties kan vaak een zeer ingewikkelde zaak zijn. De berekeningswijze is vaak complex en onduidelijk voor de begunstigten waardoor zij uiteindelijk niet in staat zijn om accurate compensaties op te eisen. Daarom wil de VRM graag een verduidelijking geven betreffende de manier waarop dergelijke compensaties gevraagd kunnen worden.

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

- 151.1.1. Orders/tickets zullen in dalende volgorde van conformiteit met de SLA worden gerangschikt<sup>89</sup>;
- 151.1.2. De (100%-SLA) van de ergste gevallen zal worden verwijderd uit de berekening van de compensaties;
- 151.1.3. De andere gevallen (%SLA-%KPI) zullen onderhevig zijn aan compensatie (indien de KPI lager is dan de SLA).

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

---

<sup>88</sup> Jaarverslag van Telenet over het jaar 2011.

<sup>89</sup> Deze rangschikking verzekert dat de compensaties een maximale impact zullen hebben want het zijn de zwaarste inbreuken die zullen gecompenseerd worden. Deze stap is bijgevolg noodzakelijk voor het correct toepassen van de compensatieberekening.



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

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

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

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

152 Bovendien is de VRM van mening dat de aangeboden compensaties coherent moeten zijn voor alle kabeloperatoren zodat een begunstigde operator uitgaande van het coherent geheel van SLA's en KPI's de compensatie kan berekenen die hij zou moeten krijgen van elke gereguleerde operator. In dat opzicht ligt een compensatie van 5%<sup>90</sup> van de maandelijkse vergoeding meer in lijn met de normen in de sector. Daarom vindt de VRM dat Telenet zijn SLA voorstel moet aanpassen aan het voorstel van de VRM.

153 Voor wat de compensaties in het kader van reparaties betreft, meent de VRM dat deze compensatie hoger moet zijn dan het vergoeden van de dagelijkse rental fee aangezien de reële schade van de begunstigde ook hoger ligt. Immers, indien Telenet de herstelling niet binnen een redelijk termijn uitvoert, is het logisch dat de begunstigde niet voor de dienst moet betalen. Dit houdt echter geen rekening met de

---

<sup>90</sup> Het percentage van 5% volgt uit de veronderstelling dat elke maand 4 werkweken telt en elke werkweek vijf werkdagen. Bijgevolg telt een maand 20 werkdagen waardoor een uitval per werkdag neerkomt  $1/20=5\%$  van de maandelijkse vergoeding. Op deze manier, betaalt een begunstigde geen diensten zolang de installatie niet afgewerkt is.

imagoschade die de begunstigde lijdt en de druk die gezet wordt op de relatie met zijn klant. Bijgevolg is het bestaan van een grotere druk met betrekking tot de naleving door Telenet van de SLA noodzakelijk. Het doel voor Telenet moet zijn om zo weinig mogelijk compensaties te moeten betalen. Dit is enkel mogelijk door het nauwkeurig naleven van de SLA. Derhalve opteert de VRM voor een vergoeding ter waarde van 150% van de dagelijkse huurprijs, ofwel 7,5% van de maandelijkse huurprijs.

- 154 Voor wat betreft het weglaten van de 10% slechtste gevallen<sup>91</sup> bij de berekening van de compensaties, gaat de VRM niet akkoord met het voorstel van Telenet. De VRM is van mening dat elke melding even belangrijk is, ongeacht of deze nu al dan niet voldoet aan de SLA. Bijgevolg moet elke melding worden onderworpen aan de berekening van de compensatie. Waarom zou Telenet zich anders verplicht voelen om zich te houden aan de SLA van 80% indien er geen enkele bestraffing tegenover staat? Bijgevolg vindt de VRM dat de berekening van de compensaties moet gebeuren zoals hierboven is aangegeven.
- 155 Ten slotte, heeft de VRM nog een opmerking over de maximum compensatie die Telenet in zijn referentieaanbod beschrijft. De VRM is niet akkoord met het bepalen van een maximum compensatie per vastgestelde overschrijding van een SLA. Immers, deze regel zou ertoe kunnen leiden dat sommige installaties of reparaties niet meer uitgevoerd worden. Indien de compensatie voor een bestelling of reparatie is opgelopen tot de maximale waarde, heeft Telenet geen enkele prikkel meer om deze installatie of reparatie nog uit te voeren. Bijgevolg zorgt het verwijderen van de maximale drempel ervoor dat alle open bestellingen en reparaties zullen worden uitgevoerd. Meer nog, het ontbreken van maximale compensaties zal ervoor zorgen dat laattijdige installatie en reparaties een zodanige hoge impact zullen krijgen dat ze met de hoogste prioriteit zullen afgewerkt worden.

### **7.6.3 Conclusie**

- 156 Telenet moet de bepalingen in zijn referentieaanbod aangaande de compensaties voor het niet-naleven van de SLA's in overeenstemming brengen met de opmerkingen

---

<sup>91</sup> Sectie 6: "Compensaties worden niet toegepast op de 10% slechtste gevallen van het betrokken jaar."

die de VRM hierboven gemaakt heeft en de berekeningswijze van de compensaties zoals door de VRM uiteengezet overnemen.

- 157 Op basis van de argumenten hierboven waarbij werd aangetoond, dat de drempels een verwaarloosbaar effect hebben op de werking van Telenet en een problematisch effect op de kwaliteit van de dienstverlening van de begunstigde, verwerpt de VRM de toepassing van drempels.
- 158 Bovendien mag er in geen maximumcompensatie voor de verschillende SLA's voorzien worden en zal de waarde van de compensatie berekend worden op basis van de volgende formule:

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

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

## 7.7 De leercurve

### 7.7.1 Probleemstelling

- 159 Het idee om een leercurve te introduceren in de toepassing van de SLA wordt eerder positief onthaald door de VRM. Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden, met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigten, waarbij geen SLA timers van toepassing zijn.

### 7.7.2 Analyse

- 160 Niettemin is de VRM van mening dat de volgende opmerking moet worden opgenomen: tijdens deze startperiode zal gestreefd worden naar de hierboven beschreven SLA's, maar zullen de SLA's nog niet van toepassing zijn. De gemeten installatie- en repair timers zullen gebruikt worden voor een analyse van de opgelegde

SLA's en een eventuele herziening van de SLA's zodat na de leerperiode de bruikbare SLA's en compensaties van toepassing kunnen worden. Tevens herinnert de VRM Telenet eraan dat elke wijziging van de waarden van de SLA's en dus het referentieaanbod, door de VRM goedgekeurd moet worden vooraleer deze in gebruik kunnen genomen worden<sup>92</sup>.

- 161 Deze leercurve mag echter geen voorwendsel zijn voor Telenet om de installatie- en reparatietermijnen doelbewust te overschrijden. De startfase is cruciaal voor de begunstigde aangezien het succes van een product vaak staat of valt met de lancering ervan. Het is de taak van Telenet om voldoende capaciteit te voorzien zodat de opgelegde timers voor installaties en reparaties gehaald worden.
- 162 Tenslotte is Telenet volgens de CRC-beslissing van 1 juli 2011 verplicht tot onder meer non-discriminatie en toegang verlenen tot zijn netwerk. Indien significante verschillen in dienstverlening tussen de retail en wholesale afdeling van Telenet leiden tot een belemmering van de concurrentie, zoals bijvoorbeeld een geflopte lancering van een nieuw product, dan zal deze belemmering leiden tot een inbreuk op deze verplichtingen. Met andere woorden, hoewel de SLA's en KPI's nog niet bindend zijn tijdens de leercurve, is dit zeker geen vrijgeleide voor Telenet om de dienstverlening aan de begunstigde operator te verwaarlozen.

### **7.7.3 Conclusie**

- 163 De VRM steunt het idee van een leercurve, maar waarschuwt Telenet dat dit geen vrijgeleide is om de kwaliteit van zijn diensten aan de begunstigten te verwaarlozen. De VRM verwacht dat Telenet al zijn mogelijkheden benut om te streven naar de beschreven SLA's.

---

<sup>92</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

## 8 De implementatieperiode

### 8.1 Probleemstelling

- 164 In sectie 4.2.2.2. Implementatie- en Testfase geeft Telenet aan: “De Implementatie- en Testfase is een gedetailleerd stappenplan dat door Telenet en de begunstigde wordt doorlopen waarbij alle noodzakelijke technische infrastructuur, procedures en interfaces worden geïnstalleerd, geïmplementeerd, gecertificeerd en uitgetest.” Voor verdere details wordt er verwezen naar een onbestaande bijlage (met name TLN-WRO-TA-T-T-PAAG).
- 165 Daarenboven spreekt Telenet in bijlage TLN-WRO-GA-G-T-PAAA van een éénmalige en recurrente deelnamevergoeding die moet betaald worden door de begunstigde bij de implementatie van de doorverkoopdienst. De VRM zal zich een oordeel vormen over de wenselijkheid van deze tariefstructuur. De bedragen die hierbij horen, worden behandeld in een beslissing aangaande de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Telenet.

### 8.2 Analyse

- 166 De implementatie- en testfase is een essentieel onderdeel van het ontwikkelen van een vloeiende interface tussen de systemen van de begunstigde en Telenet. Het is dan ook belangrijk dat deze plaatsvindt. De VRM vraagt echter wel aan Telenet termijnen toe te voegen aan deze sectie zodat de begunstigde een zicht heeft op de weg die hem nog wacht. Het is belangrijk dat Telenet zich houdt aan deze termijnen zodat er geen onnodige vertraging optreedt bij de ingebruikname van het referentieaanbod.
- 167 Het operationeel maken van zijn referentieaanbod overeenkomstig deze beslissing verplicht Telenet ertoe aanzienlijke investeringen te maken. Dit zal noodzakelijk zijn om de verplichtingen na te leven die worden opgelegd bij CRC-beslissing van 1 juli 2011 (nl. hun netwerk en andere technisch-commerciële processen specifiek aanpassen om aan derden toegang te verlenen). De omvang van deze investeringen wordt verklaard door de nieuwigheid vanuit een regulerend, technisch, operationeel en

commercieel oogpunt van de gereguleerde toegangsproducten. De uitvoering van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 onderscheidt zich hierdoor van de uitvoering van andere reglementering waaraan de kabeloperatoren voordien onderworpen waren in het kader van hun andere elektronische-communicatieactiviteiten (bv. gespreksafgiftetarieven voor vaste telefonie).

- 168 Voorts vertoont de beslissing van de CRC van 1 juli 2011 een andere specificiteit, die verbonden is aan de aard van de vraag. Analyse van de markt heeft aangetoond dat er belangstelling bestaat bij begunstigen om toegang te verkrijgen tot het netwerk van de kabeloperatoren. Die belangstelling is overigens bevestigd in het kader van de procedure voor goedkeuring van de referentieaanbiedingen. Desalniettemin kan niet worden gegarandeerd dat deze tekenen van belangstelling zullen worden vertaald in het sluiten van contractuele akkoorden met betrekking tot elk van de drie producten die gereguleerd worden door de beslissing van 1 juli 2011, op elk van de geografische markten die in die beslissing in aanmerking zijn genomen. Bovendien stelt zich een gelijkaardige vraag voor wat betreft de optie voor toegang tot de VoD-dienst.
- 169 Hoewel een regulerende instantie de ontwikkeling van de concurrentie moet bevorderen, door de voorwaarden te scheppen die de komst van nieuwe spelers vergemakkelijken, kan zij niet optreden in de plaats van de alternatieve operatoren zelf. Enkel deze laatsten kunnen immers de beslissing nemen om de toegang te vragen tot de producten die gereguleerd worden. Het risico dat een SMP-operator geen enkel contract sluit (op korte of middellange termijn) terwijl hij zijn referentieaanbod operationeel heeft gemaakt (met de financiële gevolgen van dien), is dus een scenario dat op dit ogenblik niet kan worden uitgesloten.
- 170 De nieuwigheid van regulering is op zich geen rechtvaardiging voor specifieke toepassingsvoorwaarden, maar gekoppeld aan de specifieke situatie die wordt gekenmerkt door de omvang van de investeringen en de structuur van de vraag kunnen er gepaste en evenredige maatregelen worden genomen.
- 171 De maatregelen beogen enerzijds het financiële risico te beperken voor de gereguleerde operatoren voor de daadwerkelijke uitvoering van de referentieaanbiedingen en anderzijds de begunstigen van de beslissing van 1 juli 2011 ertoe aan te sporen om hun verantwoordelijkheid op te nemen.

172 Gelet op deze specifieke context beslist de VRM tot de volgende bepalingen betreffende het begin van de termijn voor het implementeren van het referentieaanbod van Telenet.

### 8.3 Conclusie

173 Voor elk van de drie toegangsverplichtingen die worden opgelegd door de CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, apart beschouwd, namelijk (1°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het analoge-televisieaanbod, (2°) de toegang tot het digitale-televisieplatform en (3°) de toegang tot een doorverkoop aanbod van het breedbandtoegangs aanbod, en overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 (zie §§ 848, 930 en 1033), zal de implementatietermijn van zes maanden aanvangen:

173.1 ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Telenet en een aanvrager, waarin deze laatste zich ertoe verbindt aan Telenet **een forfaitaire som** onmiddellijk te betalen in ruil voor de verbintenis van Telenet om onmiddellijk de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord.

173.1.1. Het bedrag van de forfaitaire som zal op transparante en evenredige wijze worden bepaald door de VRM in het kader van de goedkeuring van de kwantitatieve aspecten van het referentieaanbod van Telenet.

173.1.2. Telenet zal het sluiten van een dergelijk precontractueel akkoord niet mogen weigeren aan de alternatieve operator die daarom verzoekt.

173.1.3. Telenet zal het precontractueel akkoord onmiddellijk bezorgen aan de VRM zodat hij daarvan melding kan maken op zijn website.

173.1.4. Indien de aldus aangeknoopte onderhandelingen leiden tot de ondertekening van een toegangscontract tussen Telenet en de aanvrager, zal de betaalde forfaitaire som, een voorschot vormen dat zal worden afgetrokken van de sommen die de aanvrager verschuldigd is krachtens het toegangscontract;

173.1.5. Bij mislukking van de onderhandelingen over het toegangscontract, zal de betaalde forfaitaire som, in principe, niet kunnen worden gerecupereerd door de aanvrager, tenzij voor de bevoegde rechtbanken het bewijs wordt geleverd van een (precontractuele) fout van Telenet.

173.1.6. De ondertekening van een precontractueel akkoord voor een bepaald toegangsproduct van Telenet is niet langer nodig indien er al één is afgesloten. Dit betekent dat, per toegangsproduct, het sluiten van slechts één precontractueel akkoord tussen Telenet en een begunstigde voldoende zal zijn, opdat de termijn van zes maanden voor het operationeel maken van het referentieaanbod betreffende dat product, in werking zal treden. Dit precontractuele akkoord zal ten aanzien van iedereen hetzelfde effect hebben (*erga omnes*). Meer bepaald zal de implementatietermijn van zes maanden die op dat ogenblik gestart is ook voor de eventueel toekomstige begunstigten gelden. Zodoende genieten de volgende begunstigten van een kortere implementatietermijn dan de eerste (die het precontractuele akkoord gesloten heeft). Hieruit volgt ook dat de implementatietermijn van zes maanden, voor de verschillende toegangsproducten, niet noodzakelijk op hetzelfde ogenblik zal aanvangen.

173.2 ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Telenet en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.

174 De VRM wil tevens de openbare raadpleging gebruiken om opmerkingen te verkrijgen van de sector over de eventuele noodzaak van een gefaseerde aanpak voor de VoD-functionaliteit.



## 9 Besluit

- 175 Vooreerst beslist de VRM dat het referentieaanbod van Telenet integraal aan de opmerkingen in deze beslissing moet worden aangepast en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van deze beslissing.
- 176 Vervolgens, onverminderd de §§ 847, 929, 1033 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011<sup>93</sup>, beslist de VRM dat de implementatietermijn van zes maanden voor het zo aangepaste referentieaanbod van Telenet, zal aanvangen:
- 176.1 ofwel **op de datum waarop een precontractueel akkoord wordt gesloten** tussen Telenet en een aanvrager. Hierin verbindt deze laatste zich ertoe aan Telenet onmiddellijk **een forfaitaire som** te betalen en dit in ruil voor de verbintenis van Telenet om meteen de daadwerkelijke uitvoering van het referentieaanbod aan te vatten zodat dit aanbod operationeel wordt gemaakt **uiterlijk zes maanden** na het sluiten van dat precontractuele akkoord;
- 176.2 ofwel **op de datum waarop het toegangscontract wordt gesloten** tussen Telenet en de aanvrager, als die laatste niet heeft geopteerd voor het precontractuele akkoord; in dat geval zal Telenet zijn referentieaanbod uiterlijk zes maanden na het sluiten van dat toegangsakkoord operationeel moeten maken.
- 177 Ten slotte wil de VRM Telenet eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011<sup>94</sup> de VRM het referentieaanbod te allen tijde moet kunnen wijzigen om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden.

---

<sup>93</sup> Het referentieaanbod dient de alternatieve operatoren in staat te stellen [...] een contract te tekenen binnen een redelijke periode van drie weken wanneer ze geen bijkomende aanvragen hebben.

<sup>94</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

# 10 Beroepsmogelijkheden

178 [Wordt later ingevuld]

## 11 Ondertekening

135 [Wordt later ingevuld]