

# VLAAMSE REGULATOR VOOR DE MEDIA

---

Onafhankelijk toezichthouder voor  
de Vlaamse audiovisuele media

## ALGEMENE KAMER

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

Publieke versie

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

Antwoordtermijn: tot en met 13 oktober 2015  
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 van 27 maart 2009 betreffende radio-omroep en televisie.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Procedure.....</b>	<b>6</b>
2.1	Retroacta .....	6
2.2	Openbare raadpleging.....	7
2.2.1	Wettelijke basis .....	7
2.2.2	Verloop van de raadpleging.....	7
2.3	Samenwerking tussen de regulerende instanties.....	7
2.3.1	Wettelijke basis .....	7
2.3.2	Resultaat van de samenwerking tussen de regulerende instanties.....	8
2.4	Europese raadpleging en notificatie.....	9
2.4.1	Wettelijke basis .....	9
2.4.2	Werkwijze en resultaten van de Europese raadpleging .....	9
<b>3</b>	<b>Reglementair kader.....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Business Services over DOCSIS (BSoD).....</b>	<b>12</b>
4.1	Inleiding .....	12
4.2	Analyse .....	14
4.2.1	Complexiteit.....	14
4.2.2	Zakelijke diensten .....	15
4.2.3	Integratie modem in decoder.....	17
4.2.4	Certificatie en interoperabiliteitstesten.....	18
4.2.5	Aansluitingen.....	19
4.2.6	Provisioning en management van de modems .....	19
4.2.7	Discriminatie.....	20
4.2.8	Link redundancy en load balancing.....	21
4.3	Conclusie.....	22
<b>5</b>	<b>Leercurve, SLA's en voorspellingen.....</b>	<b>23</b>
5.1	Inleiding .....	23
5.2	Analyse .....	23
5.3	Conclusie.....	25
<b>6</b>	<b>SLA Repair .....</b>	<b>26</b>
6.1	Inleiding .....	26
6.2	Analyse .....	27

6.3	Conclusie.....	29
<b>7</b>	<b>Eigen profielen .....</b>	<b>31</b>
7.1	Inleiding.....	31
7.2	Analyse.....	31
7.3	Conclusie.....	34
<b>8</b>	<b>Letter of Authority.....</b>	<b>36</b>
8.1	Inleiding.....	36
8.2	Analyse.....	36
8.3	Conclusie.....	37
<b>9</b>	<b>Andere punten.....</b>	<b>39</b>
<b>10</b>	<b>Besluit.....</b>	<b>41</b>
<b>11</b>	<b>Beroepsmogelijkheden.....</b>	<b>42</b>
<b>12</b>	<b>Ondertekening.....</b>	<b>43</b>

# 1 Inleiding

- 1 Op 1 juli 2011 heeft de Conferentie van Regulators voor de elektronische Communicatiesector (hierna: CRC) een beslissing genomen met betrekking tot de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied.<sup>1</sup> In die beslissing worden een aantal wholesalemaatregelen opgelegd aan de operatoren met een sterke machtspositie, zijnde Nethys<sup>2</sup>, Coditel (Numericable)<sup>3</sup>, en Telenet (hierna: SMP-operatoren). Deze SMP-operatoren moeten hun netwerk openstellen voor alternatieve operatoren door de 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 deze operatoren 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, Nethys en Coditel.
- 4 Telenet diende voor het eerst een voorstel van referentieaanbod in op 1 februari 2012. Op 3 september 2013 heeft de CRC een beslissing betreffende de kwalitatieve aspecten van de door Telenet voorgestelde referentieaanbieding genomen<sup>4</sup> waarin verschillende aanpassingen van het, door de SMP-operatoren voorgestelde referentieaanbod, opgelegd worden. Telenet heeft in opvolging van deze beslissing op 10 oktober 2013 een gewijzigd referentieaanbod aan de VRM voorgelegd.
- 5 Op 29 oktober 2013, publiceerde de CRC de aangepaste referentieaanbieding, inclusief een begeleidende communicatie met volgend voorbehoud: *“De VRM wijst erop dat deze*

---

<sup>1</sup> Beslissing van de CRC van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied (hierna “CRC-beslissing van 1 juli 2011”).

<sup>2</sup> Wegens een herstructurering werden alle rechten en verplichtingen van de ICVBA TECTEO (thans PUBLIFIN), die door de CRC werd aangewezen als een operator met een sterke machtspositie bij beslissing van 1 juli 2011, overgedragen aan de NV NETHYS. Nethys verkoopt haar diensten onder het merk ‘Voo’, dat het deelt met Brut  .

<sup>3</sup> Coditel is ook bekend onder de naam Numericable, het merk waaronder het zijn diensten aanbiedt.

<sup>4</sup> Beslissing van de CRC van 3 september 2013 betreffende de wholesalereferentieaanbieding van Telenet in het Nederlandse taalgebied (hierna “CRC-beslissing van 3 september 2013”).

*referentieaanbiedingen nog niet volledig in lijn zijn met de CRC-beslissingen van 3 september 2013.*” Deze afwijkingen van de CRC-beslissing van 3 september 2013 hielden een goedkeuring van de toenmalige vorm van de referentieaanbieding tegen.

- 6 Hierna is er op regelmatige basis een uitwisseling van informatie geweest tussen de VRM en Telenet in het kader van de mededeling van 29 oktober 2013<sup>5</sup> en naar aanleiding van het beroep ingesteld door Telenet tegen de CRC-beslissing van 3 september 2013.
- 7 Op 5 december 2014 heeft de VRM van Telenet een nieuw, aangepast, referentieaanbod ontvangen.
- 8 Overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011 moet het referentieaanbod goedgekeurd worden door de VRM.<sup>6</sup>
- 9 Deze beslissing analyseert of de referentieaanbieding van Telenet conform is aan de CRC-beslissing van 3 september 2013 betreffende de kwalitatieve aspecten van het referentieaanbod en de CRC-beslissing van 1 juli 2011.

---

<sup>5</sup> <http://www.vlaamse-regulator-media.be/nl/nieuws/2013/aanpassingen-wholesale-referentieaanbiedingen-aan-opmerkingen-crc-beslissingen-van-3>

<sup>6</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 850, 931 en 1035.

## 2 Procedure

### 2.1 Retroacta

- 10 Vanaf de inwerkingtreding op 1 augustus 2011 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 had Telenet zes maanden 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 van 1 juli 2011 voorziet in het organiseren van technische werkgroepen om tot een haalbare en uniforme uitwerking te komen<sup>7</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. Daarbij werd Telenet eveneens verzocht om duidelijkheid te scheppen in de reeds verschafte elementen.
- 11 Hierop hebben het BIPT en de CSA, gedurende 2012, een voorafgaande raadpleging georganiseerd waarop Mobistar en Proximus hebben gereageerd. Eveneens werden er, om Telenet bij te staan en op haar verzoek, verschillende werkvergaderingen met Telenet georganiseerd. Op 10 september 2012 heeft Telenet een gewijzigde versie van het referentieaanbod opgesteld. Op 25 en 29 september 2012 en 19 oktober 2012 heeft Telenet nog extra bijlagen overhandigd die ook beschouwd worden in deze ontwerpbeslissing.<sup>8</sup>
- 12 Naar aanleiding van de publicatie op de website van de Europese Commissie van haar opmerkingen na notificatie<sup>9</sup> van het ontwerp van de CRC-beslissing van 3 september 2013<sup>10</sup>, richt Telenet op 27 september 2013 een brief aan de VRM waarin zij reageert op deze notificatie aan de EC en verschillende punten formuleert, waaronder over Business Services over DOCSIS (hierna: "BSoD")<sup>11</sup> en SLA repair<sup>12</sup>.
- 13 Op 10 oktober 2013 ontvangt de VRM, binnen de vooropgestelde termijn van de CRC-beslissing van 3 september 2013, een nieuw referentieaanbod van Telenet waarin Telenet

---

<sup>7</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 810, 904 en 999.

<sup>8</sup> Zie CRC-beslissing 3 september 2013.

<sup>9</sup> Die heeft plaatsgevonden op 9 juli 2013.

<sup>10</sup> Zaak nr. BE/2013/1485.

<sup>11</sup> Business Services over DOCSIS: Telenet wil deze technologie gebruiken om het internetverkeer van eindklanten van Mobistar te scheiden van het verkeer van hun retailklanten

<sup>12</sup> SLA repair: Telenet argumenteert dat de KPI's die zij aangaf volledig non-discriminatoir zijn berekend uitgaande van de kwaliteit van de reparatiedienstverlening voor hun retailafdeling. De redenering van de CRC dat Telenet een "veiligheidsmarge" bovenop deze waarden heeft genomen, wordt ontkracht.

zich conformeert aan de elementen zoals opgelegd in deze CRC-beslissing, uitgezonderd de door Telenet in haar brief van 27 september 2013 aangekondigde elementen. Na controle van het voorstel van referentieaanbod door de VRM, blijkt effectief dat Telenet het verbod op het gebruik van BSoD niet respecteert in het referentieaanbod. BSoD maakt nog altijd deel uit van het referentieaanbod.

- 14 Omdat Telenet haar standpunt betreffende BSoD ondersteunt met nieuwe elementen, voert de VRM een proces van bilaterale en trilaterale vergaderingen met Telenet en Mobistar om de verschillende, technische, argumenten betreffende BSoD van beide partijen te horen en een oplossing te formuleren voor wat betreft de opgeworpen technische problemen en vraagstukken. Dit proces loopt gedurende de maanden november 2013 tot januari 2014.
- 15 Nadat Mobistar een Letter of Intent heeft verstuurd [vertrouwelijk] gericht aan Telenet, waarmee zij formeel toegang heeft gevraagd tot het netwerk van Telenet, moet de discussie omtrent BSoD beëindigd worden in het belang van een goed verloop van de implementatie van het desbetreffende toegangsverzoek. [vertrouwelijk].
- 16 Naast BSoD, zal de VRM nog andere punten, waaronder SLA repair, behandelen in deze beslissing.

## 2.2 Openbare raadpleging

### 2.2.1 Wettelijke basis

- 17 De openbare raadpleging is gebaseerd op artikel 6 van de Kaderrichtlijn en wordt georganiseerd krachtens artikel 192, § 3, van Mediadecreet.

### 2.2.2 Verloop van de raadpleging

- 18 Op [xxx] heeft de VRM een openbare raadpleging gestart omtrent het ontwerp van deze beslissing. Op [xxx] ontving de VRM reacties van [xxx].

## 2.3 Samenwerking tussen de regulerende instanties

### 2.3.1 Wettelijke basis

- 19 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>13</sup>

- 20 In artikel 3 van dit samenwerkingsakkoord wordt bepaald welke ontwerpbeslissingen dienen te worden overgezonden naar de andere regulatoren:

*“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.*

*De regulerende instanties die geconsulteerd worden bezorgen binnen de veertien kalenderdagen hun opmerkingen aan de regulerende instantie die de ontwerpbeslissing heeft overgemaakt. Binnen deze termijn kan elk van de regulerende instanties die geconsulteerd worden vragen dat de ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de Conferentie van Regulatoren voor de elektronische Communicatiesector (hierna genoemd de CRC). Dit verzoek tot onmiddellijke overmaking aan de CRC wordt gemotiveerd.*

*De betrokken regulerende instantie neemt de opmerkingen in aanmerking die de andere regulerende instanties eraan bezorgd hebben en maakt de gewijzigde ontwerpbeslissing over aan de andere regulerende instanties. Deze laatste beschikken na ontvangst van de gewijzigde ontwerpbeslissing over een termijn van 7 kalenderdagen waarbinnen zij kunnen vragen dat de gewijzigde ontwerpbeslissing aanhangig wordt gemaakt bij de CRC. [...]”*

### **2.3.2 Resultaat van de samenwerking tussen de regulerende instanties**

- 21 [dit deel zal in een latere versie worden aangevuld].

---

<sup>13</sup> Samenwerkingsakkoord van 17 november 2006 tussen de Federale Staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franstalige Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap betreffende het wederzijds consulteren bij het opstellen van regelgeving inzake elektronische communicatienetwerken, het uitwisselen van informatie en de uitoefening van de bevoegdheden met betrekking tot elektronische communicatienetwerken door de regulerende instanties bevoegd voor telecommunicatie of radio-omroep en televisie, *BS* 28 december 2006, p. 75371



## 2.4 Europese raadpleging en notificatie

### 2.4.1 Wettelijke basis

- 22 Artikel 7, § 3, van de Kaderrichtlijn<sup>14</sup> bepaalt dat de Europese Commissie, BEREC en de andere nationale regelgevende instanties moeten worden geconsulteerd. 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

- 23 [dit deel zal in een latere versie worden aangevuld].

---

<sup>14</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.

### 3 Reglementair kader

- 24 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>15</sup>.
- 25 De analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied is uitgevoerd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en aangenomen op basis van artikel 3 van het samenwerkingsakkoord van 17 november 2006.
- 26 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>16</sup>. Telenet moest een voorstel van referentieaanbod binnen zes maanden na het aannemen van deze CRC-beslissing aan de VRM bezorgd hebben voor wat betreft het Nederlandse taalgebied<sup>17</sup>.
- 27 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.
- 28 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>18</sup>. Dergelijke informatie is essentieel voor de begunstigden opdat zij een accuraat en rendabel businessplan zouden kunnen opstellen.
- 29 De VRM kan de wijzigingen aan het referentieaanbod opleggen die het nodig acht<sup>19</sup>. De bevoegdheid van de VRM om wijzigingen aan het referentieaanbod op te leggen wordt ook bevestigd in de CRC-beslissing:

---

<sup>15</sup> Artikel 192, § 1, van het Mediadecreet.

<sup>16</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 846, 928 en 1031.

<sup>17</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 848, 930 en 1033.

<sup>18</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."*

<sup>19</sup> Zie artikel 192, § 1, 1<sup>o</sup>, van het Mediadecreet.

*“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>20</sup>*

- 30 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>21</sup>.
- 31 De VRM zal via de huidige beslissing de wijzigingen aan het referentieaanbod van Telenet beoordelen in het licht van het reglementair kader.

---

<sup>20</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 850, 931 en 1035.

<sup>21</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011 betreffende de analyse van de markt voor televisieomroep in het Nederlandse taalgebied, §§ 851, 933 en 1036.

## 4 Business Services over DOCSIS (BSoD)

### 4.1 Inleiding

- 32 Telenet heeft op 27 maart 2012 een bijkomend stuk van het referentieaanbod aan de VRM verschaft waarin voor de eerste keer gesproken werd over tunneling op basis van het “Generic Routing Encapsulation” (hierna: GRE) protocol. Tunneling wordt gebruikt om het verkeer van de verschillende dienstenleveranciers op een telecommunicatienetwerk van elkaar te scheiden. Technisch gezien komt het erop neer dat alle data-pakketten van eindklanten van de wholesale operatoren vanaf een bepaald punt in het kabelnetwerk (vaak hun modem of de CMTS) een speciaal IP-adres krijgen dat al deze data verstuurt naar dat specifiek adres. Dit specifiek adres is gelinkt aan een IP-tunnel concentrator die op zijn beurt dit verkeer doorstuurt naar de wholesale operator. Men spreekt van een tunnel omdat op deze manier, de data van alle wholesaleklanten verborgen blijft voor de SMP-operator. Op deze manier heeft geen enkele dienstenverdelers zicht op het gedrag van de klanten van zijn concurrenten. Gedurende het verdere ontwikkelingsproces van het referentieaanbod bleef GRE tunneling figureren als het protocol om het verkeer van de klanten van de alternatieve operator te transporteren. Bijgevolg werd dit voorstel uiteindelijk ook geanalyseerd en geconsulteerd in de ontwerpbeslissing van 21 december 2012.
- 33 Een dag voor de start van de raadpleging, op 20 december 2012, stuurde Telenet echter een geüpdatet referentieaanbod waarin zij zelf het initiatief had genomen om de technologie van GRE tunneling te vervangen door Business Services over DOCSIS. Echter, door de laattijdige indiening van deze wijziging, kon dit alternatief niet meer geconsulteerd worden aan de sector op dat ogenblik.
- 34 De VRM heeft daarop (in het kader van de werkgroepen) de nieuwe bijlagen betreffende BSoD (TLN-WRO-TA-B-A-PAAA, TLN\_WRO\_TA\_B\_S\_PAAA, TLN-WRO-TA-I-S-PIAA en TLN-WRO-TA-I-S-PIAE) laten beoordelen door een externe expert en door Mobistar, zodat de VRM een inschatting had van het belang van deze aanpassing.
- 35 Mobistar gaf haar opmerkingen (zie hieronder) en conclusie door aan de VRM op 30 mei 2013. Deze opmerkingen en conclusie werden de dag zelf nog bevestigd door de expert van de technische werkgroep.
- 36 Het gevolg van deze technische analyse was dat BSoD in de definitieve CRC-beslissing van 3 september 2013 werd verworpen op basis van volgende argumenten:

- 36.1 Zoals de naam het zegt, is het een oplossing voor de zakelijke markt en is het niet voorzien voor de retailmarkt;
- 36.2 De ontplooiing van BSoD zorgt voor een de facto discriminatie tussen Telenet en Mobistar wat betreft het verkeer omdat Telenet geen BSoD gebruikt om het verkeer van zijn retailklanten af te scheiden;
- 36.3 Er bestonden toen geen retail modems met Wi-Fi, ingebouwde router en telefoniemogelijkheden die ook BSoD ondersteunen. Er bestonden wel dure modems voor de zakelijke markt maar die waren overgekwalificeerd en te duur voor een ontwikkeling op de retailmarkt. Bijgevolg resulteerde BSoD in dure investeringen voor de ontwikkeling van een gewenste retailmodem;
- 36.4 Ook wat betreft de modem in de decoder bestond er geen product die een economisch efficiënt alternatief kon bieden bij het aanwenden van deze BSoD-oplossing. Deze modem zorgt voor de interactiviteit op de televisie en is dus noodzakelijk ;
- 36.5 BSoD verplicht Telenet om te investeren in tunnelconcentratoren waar al het verkeer van de eindklanten van de begunstigden naartoe gestuurd wordt. Dit maakt dus de implementatiekost bij Telenet groter waardoor Mobistar evenredig meer zal moeten betalen aan Telenet ;
- 36.6 Ten slotte beperkt BSoD het aantal klanten dat kan aangesloten worden op een CMTS tot slechts 4093, terwijl dit afhankelijk van het type van verkeer, de grootte van het CMTS chassis en het aantal lijnkaarten kan variëren tot meer dan 10 000, zonder BSoD.
- 37 Op 27 september 2013 stuurt Telenet een brief waarin het een aantal opmerkingen formuleert over verschillende punten waaronder BSoD:

*“BSoD is een LV2VPN gebaseerde oplossing die deel uitmaakt van de Eurodocsis standaard. Daarom is BSoD opgenomen in de referentie code van de belangrijkste chipset vendor zoals Broadcom en Motorola, waardoor de meeste kabelmodems deze oplossing met beperkte impact kunnen ondersteunen. Ter illustratie heeft Telenet, voorafgaand de formulering van het BSoD voorstel in haar Referentie Aanbod, de voorgestelde BSoD oplossing uitgetest met de huidige in de residentiële markt gebruikte modems met ingebouwde WIFI access station. Het*

*testen van de BSoD oplossing met de Telenet kabelmodems is volledig succesvol verlopen zonder dat er enige aanpassing nodig was aan de kabelmodem software.*

*Telenet wenst hier bijkomend te benadrukken dat Virtual Routing niet ondersteund wordt door de door Telenet geïnstalleerde Motorola CMTS'en”*

- 38 Omdat Telenet haar standpunt betreffende BSoD ondersteunt met nieuwe feitelijke elementen voert de VRM een proces van informele bilaterale en trilaterale vergaderingen met Telenet en Mobistar om de verschillende, technische, argumenten betreffende BSoD van beide partijen te begrijpen en een oplossing te formuleren voor wat betreft de opgeworpen technische problemen en vraagstukken. Dit proces loopt gedurende de maanden november 2013 tot januari 2014. Tijdens deze periode wint de VRM (in het kader van de werkgroepen) tevens technisch advies in bij enkele gespecialiseerde organisaties.
- 39 Hieronder worden de problemen die door Mobistar werden opgeworpen met betrekking tot BSoD geanalyseerd in het licht van deze gevoerde discussies met de stakeholders.

## 4.2 Analyse

### 4.2.1 Complexiteit

#### 4.2.1.1 Mobistar

- 40 BSoD is geen verplicht onderdeel van de EuroDOCSIS standaard, maar een aparte bijlage die verscheidene, complexe opties omvat die allemaal geanalyseerd en geoptimaliseerd moeten worden, alvorens BSoD kan ontplooid worden.

#### 4.2.1.2 Telenet

- 41 De implementatie van de volledige BSoD standaard is niet nodig. Slechts de absolute basis, meer bepaald de L2VPN-functionaliteit, is voldoende. De L2VPN specificatie is een document van twee pagina's waarin een 20-tal verplichtingen staan.<sup>22</sup>
- 42 [vertrouwelijk].
- 43 Andere elementen die ook deel uitmaken van de bredere BSoD standaard zoals multiservices, VLAN, etc moeten niet geïmplementeerd worden.

---

<sup>22</sup> Zie hoofdstuk 7 uit "Data-Over-Cable Service Interface Specifications (Business Services over DOCSIS®): Layer 2 Virtual Private Networks"

### **4.2.1.3 Conclusie**

- 44 Uit de BSoD-bijlage, blijkt dat de 20-tal verplichtingen stabiel zijn sinds 16 april 2008, met twee toevoegingen op 19 september 2012. Het gaat dus niet meer om recente toevoegingen, maar om onderdelen die al geruime tijd onderdeel vormen van de BSoD standaard.
- 45 Ondersteuning voor BSoD zit standaard in de referentiecode van alle EuroDOCSIS3.0 chipsets. Deze referentiecode is de software die door de modemfabrikant geïnstalleerd wordt op de modem. Het is echter niet deze software die gebruikt wordt door de kabeloperatoren. Deze software voor de commercieel, ontplooide modems wordt voortdurend ontwikkeld en aangepast aan de noden van de operatoren. En aangezien BSoD niet standaard gebruikt wordt voor commerciële doeleinden, wordt deze ondersteuning vaak verwijderd bij de overgang van referentiecode naar commerciële software.
- 46 Met andere woorden, de ondersteuning van BSoD door een modem met de referentiecode toont aan dat elke modem met een EuroDOCSIS3.0 chipset overweg kan met BSoD, niet dat er een commerciële modem bestaat met router en Wi-Fi functionaliteiten, die effectief beschikbaar is op de markt.
- 47 De BSoD (of L2VPN) vormt dus geen obstakel, dat moet opgelost worden mits een toegevoegde functionaliteit aan de chipsets die gebruikt worden in de moderne EuroDOCSIS3.0 modems. Deze functionaliteit moet dus geïntegreerd worden in de commerciële versie.
- 48 [vertrouwelijk]
- 49 De VRM concludeert voor die redenen dat de implementatie van L2VPN geen barrière vormt.

## **4.2.2 Zakelijke diensten**

### **4.2.2.1 Mobistar**

- 50 De BSoD standaard is ontwikkeld voor het ontplooiën van zakelijke diensten. De bestaande BSoD compatibele modems zijn dan ook ontworpen voor de B2B markt met de bijhorende B2B kenmerken: 1 ethernet port van 100 Mbps, geen Wi-Fi, geen router/NAT, geen firewall. Het ontbreken van Wi-Fi en router maken het onmogelijk om

deze modem te gebruiken op de retailmarkt. Daarenboven zijn deze B2B modems ook veel duurder dan B2C modems.

- 51 Alle voorgaande argumenten samen zorgen ervoor dat de beschikbare modems te duur zijn, niet alleen omdat ze nauwelijks beschikbaar zijn, maar ook omdat de L2VPN functionaliteit nog ingevoegd en getest moet worden. Daarbovenop zal Mobistar ook moeten betalen voor de tunnelconcentratoren waarop BSoD tunnels worden beëindigd.

#### **4.2.2.2 Telenet**

- 52 In de standaardspecificatie van BSoD, wordt expliciet vermeld dat het ontwikkeld is om meerdere ISP's toe te laten op een kabelnetwerk. BSoD is dus, in tegenstelling tot zijn naam, niet enkel voorzien voor business-diensten.
- 53 Alle EuroDOCSIS3.0 modems ondersteunen de verplichte basisfunctionaliteit omdat het deel uitmaakt van hun referentiecode<sup>23</sup> [vertrouwelijk].
- 54 Wi-Fi functionaliteiten e.a. vallen buiten het bestek van BSoD. Het ontbreken ervan in een modem kan er dus ook niet aan verweten worden.
- 55 Er is geen enkele indicatie dat BSoD de kost van modems verhoogt en de kost van de tunnelconcentratoren worden, zoals bepaald in de CRC-beslissing van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied<sup>24</sup>, quasi volledig door Telenet gedragen omdat de kosten van de implementatie verdeeld worden over alle commerciële lijnen.

#### **4.2.2.3 Conclusie**

- 56 Het argument van Mobistar is gebaseerd op de implementatie van de volledige BSoD specificatie. Telenet heeft echter in het eerste punt aangegeven dat ze geen volledige implementatie vraagt maar slechts de basis L2VPN functionaliteit.
- 57 Toch moet er een kanttekening gemaakt worden bij de referentiecode die standaard in de modems meegeleverd wordt. De referentiecode wordt door de modemproducent aangepast aan de wensen van de operatoren waarbij het best mogelijk is dat de BSoD functionaliteit niet meer ondersteund wordt door de uiteindelijke modemsoftware omdat deze dienst niet gebruikt werd. Met andere woorden, de aanwezigheid van BSoD

---

<sup>23</sup> De referentiecode is niet de code die finaal wordt gebruikt bij de modems, het is de code die de chipsetvendors (Intel en Broadcom) meeleveren bij hun chipsets. En deze referentiecode ondersteunt BSoD. Kortom, alle verkochte chipsets ondersteunen BSoD, maar het is afhankelijk van de softwarecode, die de modemproducent meevert met zijn modems, die bepaalt of een bepaalde modem BSoD ondersteunt.

<sup>24</sup> Beslissing van de CRC van 11 december 2013 betreffende de wholesaletarieven voor de diensten voor toegang tot de kabelnetwerken in het Nederlandse taalgebied (hierna: "CRC-beslissing van 11 december 2013").



in de referentiecode impliceert geen de facto compatibiliteit. [vertrouwelijk]. Indien dit niet mogelijk zou blijken, moet er door de modemproducent nieuwe software geschreven worden voordat de modem kan ontplooid worden in het netwerk.

58 Toch blijft de algemene conclusie van de modemproducenten dat het niet is omdat BSoD in de referentiecode zit, dat Mobistar een kant-en-klare modem kan vinden die BSoD ondersteunt.

59 Verschillende fabrikanten bevestigen dat er een nieuwe firmware moet ontwikkeld worden om BSoD te ontplooien in een retail-omgeving. Het probleem is dat de modems met embedded routers, Wi-Fi en telefonie mogelijkheden nog niet zijn getest op hun compatibiliteit met BSoD. Het is deze ontwikkeling die een bijkomende kost vormt, bovenop een de prijs voor een standaardmodem. [vertrouwelijk].

60 [vertrouwelijk].

61 [vertrouwelijk].

62 Tunnelconcentrators kosten [vertrouwelijk], maar deze kosten worden gedeeld over alle kabelaansluitingen, dus ook de retail lijnen van Telenet. Dit wil zeggen dat deze kost grotendeels door Telenet zal gedragen worden.

63 Kortom, begin 2014 waren er geen commerciële modems, met Wi-Fi en routerfunctionaliteiten, beschikbaar die ook nog eens BSoD ondersteunden. Tegelijkertijd werd er wel benadrukt door de modemproducenten dat het zeker geen onoverkomelijke barrière is omdat de BSoD ondersteuning wel standaard aanwezig is in de chipset en het dus louter om software ontwikkeling zou gaan. Wat een positief effect heeft op de ontwikkelingskost en implementatietermijn. In de praktijk is dit ook zo gebleken. Vandaag gebruikt Mobistar in zijn FUT<sup>25</sup>, modems met Wi-Fi- en routerfunctionaliteiten en BSoD ondersteuning.

## 4.2.3 Integratie modem in decoder

### 4.2.3.1 *Mobistar*

64 BSoD maakt het voor Mobistar onmogelijk om een modem in zijn decoder te integreren.

---

<sup>25</sup> Friendly User Test.

#### **4.2.3.2 Telenet**

65 Een modem mag sowieso niet geïntegreerd worden in de decoders [vertrouwelijk].

#### **4.2.3.3 Conclusie**

66 Telenet heeft gegronde, technische redenen aangebracht om haar standpunt te verdedigen. Daarenboven verwijst Telenet naar haar retailbeleid. Op basis van non-discriminatie oordeelt de VRM dat er geen modem kan toegevoegd worden aan de decoder. Het BSoD vraagstuk stelt zich dan in dit geval ook niet.

### **4.2.4 Certificatie en interoperabiliteitstesten**

#### **4.2.4.1 Mobistar**

67 BSoD wordt niet gecertificeerd door CableLabs en er worden geen interoperabiliteitstesten uitgevoerd door Excentis.

#### **4.2.4.2 Telenet**

68 Certificatie zou zeer gemakkelijk moeten zijn. Sinds midden 2013, bestaat er wel een certificatie maar die is nog door niemand gevraagd. Gebruikers van BSoD hebben dit tot nu toe altijd zelf getest.

69 [vertrouwelijk].

#### **4.2.4.3 Conclusie**

70 Volgens de bijlage “general certification procedures” gelden de volgende verplichtingen bij upgrades:

70.1 Als Mobistar een upgrade wil uitvoeren, dan communiceert ze welke aanpassingen ze wil aanbrengen. Vervolgens bepaalt Telenet welke elementen opnieuw moeten gecertificeerd worden. Dit mag gebeuren door Excentis. Het is daarbij niet uitgesloten dat BSoD opnieuw gecertificeerd moet worden.

70.2 Als Telenet een netwerk upgrade doet, dan bepaalt ze eerst welke elementen opnieuw gecertificeerd moeten worden indien dat nodig zou blijken. Indien uit de certificatie zou blijken dat de OLO zijn modem moet

upgraden, dan heeft hij 3 maanden. Ook hier kan het zijn dat BSoD opnieuw moet getest worden.

- 71 [vertrouwelijk]. De financiële impact van een specifieke certificatie voor BSoD is klein, vergeleken met de andere investeringen die nodig zijn voor het ontwikkelen en vermarkten van een retailaanbod, op basis van het wholesale referentieaanbod. Daarenboven vormt het slechts een beperkt deel van de totale certificatie kost.
- 72 De VRM concludeert dat de certificatie van BSoD geen drempel vormt.

## **4.2.5 Aansluitingen**

### **4.2.5.1 Mobistar**

- 73 Het gebruik van BSoD beperkt het aantal OLO aansluitingen per CMTS<sup>26</sup> tot 4093. Dergelijke beperkingen zetten een rem op de ontwikkeling van het retailaanbod.

### **4.2.5.2 Telenet**

- 74 Het netwerk van Telenet bevat ongeveer 200 CMTS'en waardoor het mogelijke bereik van Mobistar beperkt is tot 800 000 aansluitingen (200 x 4093 aansluitingen). [vertrouwelijk].

### **4.2.5.3 Conclusie**

- 75 De VRM oordeelt dat de limiet geen barrière vormt, te meer daar dankzij de ontplooiing van [vertrouwelijk], Mobistar toegang heeft tot alle eindklanten van Telenet.

## **4.2.6 Provisioning en management van de modems**

### **4.2.6.1 Mobistar**

- 76 BSoD bemoeilijkt de provisioning van modems en verplicht één configuratiebestand per modem. Op deze manier, bezit Telenet de controle over de modem van een klant van Mobistar.

---

<sup>26</sup> CMTS (Cable Modem Termination System): is de algemene naam voor de controller in centrale headend van een kabelmodem netwerk.

#### **4.2.6.2 Telenet**

- 77 Het referentieaanbod bepaalt dat Telenet altijd de controle heeft over het configuratiebestand.
- 78 [vertrouwelijk]. Kortom, Telenet beheert alle onderdelen van het configuratiebestand, maar Mobistar kan wel bepalen welke informatie Telenet toevoegt.

#### **4.2.6.3 Conclusie**

- 79 [vertrouwelijk]. Er kan echter geen sprake zijn van discriminatie. Meer nog, het beheer van het configuratiebestand stelt Telenet in staat om het netwerk te beheren. Die verantwoordelijkheid kan niet aan een alternatieve operator gegeven worden. De oplossing van Telenet belet niet dat Mobistar de diensten van zijn klanten kan beheren. De VRM oordeelt daarom dat ook op deze basis BSoD geen barrière vormt.

### **4.2.7 Discriminatie**

#### **4.2.7.1 Mobistar**

- 80 BSoD is discriminerend want het wordt niet gebruikt door Telenet voor haar retail diensten. Hoe zal het verkeer dan behandeld worden op het hetzelfde dienstenniveau? En zorgt het encapsulatie-effect<sup>27</sup>, door de tunneling, niet voor een verminderde efficiëntie voor Mobistar?

#### **4.2.7.2 Telenet**

- 81 [vertrouwelijk]. Er is geen enkele discriminatie tussen retail en wholesale voor traffic management. Zelfs niet in het toegangsnetwerk, want de VLAN-id<sup>28</sup> wordt pas toegewezen in de CMTS waardoor de beschikbare capaciteit tussen de modems en de CMTS gedeeld worden door alle aangesloten modems, zonder dat er een onderscheid kan gemaakt worden tussen OLO modems en Telenet modems. [vertrouwelijk].

---

<sup>27</sup> Encapsulatie-effect: Tunneling bestaat uit het toevoegen van IP adressen aan data-pakketten. Het kan dus zijn dat een data-pakket één, twee of meerdere IP adressen bevat, waardoor de totale lengte en grootte toenemen, terwijl de data zelf even groot blijft. Met andere woorden, Tunneling zorgt dus voor meer overhead waardoor de beschikbare datacapaciteit minder efficiënt wordt gebruikt.

<sup>28</sup> De VLAN-id's zijn de identificatie van de tunnels die gebruikt worden om het verkeer van de eindklanten van de begunstigde te scheiden van het verkeer van de retailklanten van Telenet.

### **4.2.7.3 Conclusie**

- 82 Het feit dat BSoD niet wordt gebruikt voor Telenet retail is geen discriminatie omdat niemand het principe van scheiding van retail en wholesale verkeer afwijst. BSoD is de technische implementatie van dit principe. Bijgevolg is het gebruik van BSoD een rechtstreeks gevolg van de opening van de kabel en geen poging tot discriminatie.
- 83 De analyse van Telenet wordt bevestigd [vertrouwelijk]: de L2VPN specificaties laten toe dat VLAN-id's pas toegekend worden vanaf de CMTS, wat wil zeggen dat in de lokale lus (dus voor de CMTS) alle klanten gelijk worden behandeld. Dit wil zeggen dat alle klanten op die lus de beschikbare capaciteit moeten verdelen zonder dat Telenet een prioriteit aan zijn eigen klanten kan toekennen. Er is dus geen discriminatie mogelijk in de lokale lus.

## **4.2.8 Link redundancy en load balancing**

### **4.2.8.1 Mobistar**

- 84 Er is geen uplink redundancy naar de backbone, wat wil zeggen dat als er een kabelbreuk zou optreden tussen de CMTS en de tunnelconcentrator, dat de klant afgesloten blijft totdat de breuk is opgelost.
- 85 BSoD laat geen load balancing toe waarbij verkeer wordt verdeeld over meerdere kanalen. Dit heeft een zeer ongunstig effect op de netwerkstabiliteit.

### **4.2.8.2 Telenet**

- 86 Het klopt dat uplink redundancy niet gegarandeerd wordt door de BSoD standaard maar dit probleem is opgelost door de implementatie van [vertrouwelijk]. Dit laat een dynamische configuratie toe van de up- en downlink waardoor in geval van een kabelbreuk, er toch verkeer mogelijk blijft via een nieuw pad. Daarenboven laat [vertrouwelijk] oplossing ook load balancing toe.

### **4.2.8.3 Conclusie**

- 87 Mobistar toont niet aan of het gebrek aan een uplink redundancy of load balancing wel degelijk inherent is aan BSoD, maar Telenet ontkent ook niet dat de mogelijkheid bestaat. In elk geval heeft Telenet in een oplossing voorzien en volgens Telenet, heeft

deze oplossing geen impact op de specificaties van de modem. Het gaat louter om backhauling dat door Telenet wordt verzorgd en dus ver van de modems blijft.

88 [vertrouwelijk].

#### 4.3 Conclusie

89 De VRM ontkent niet dat tunneling via BSoD een impact heeft op de implementatie. Maar volgens de VRM hebben Telenet, [vertrouwelijk] voldoende argumenten aangebracht die aantonen dat deze impact minimaal is. Op alle pijnpunten die Mobistar opwerpt tegen de implementatie van BSoD is een billijke oplossing mogelijk ter correctie van deze. Het is ook belangrijk te vermelden dat het principe van tunneling zelf door geen enkele partij in twijfel wordt getrokken. Het is slechts de implementatie ervan die aanleiding geeft tot discussie.

90 In het licht van alle bovenstaande elementen, keurt de VRM de implementatie van BSoD, zoals omschreven door Telenet in haar ontwerp-bijlage TLN-WRO-TA-B-S-PAAA Specification and Certification for AO Modem goed.

## 5 Leercurve, SLA's en voorspellingen

### 5.1 Inleiding

- 91 Rond sommige paragrafen<sup>29</sup> uit de CRC-beslissing van 3 september 2013 bestaat er discussie tussen de marktspelers omtrent het verband tussen de leercurve, de SLA's en KPI's en het voorspellingsmechanisme.
- 92 De SLA's en KPI's beschrijven de richtwaarden waarnaar Telenet zich moet richten bij het organiseren van de procedure voor installatie en reparatie. Zo moeten bijvoorbeeld 80% van de installaties zonder klantenbezoek voltooid zijn binnen de 10 werkdagen.
- 93 Voor de organisatie van de installatiecapaciteit, is het belangrijk dat Telenet een zicht heeft op het komende aantal installaties. Daarom maken de begunstigen maandelijks een voorspelling van het aantal verwachte installaties voor de komende zes maanden. Op deze manier kan Telenet inschatten welke installatiecapaciteit nodig is.
- 94 Omdat Telenet zich nog in de opstartfase bevindt van de openstelling van haar netwerk en men niet kan verwachten dat de procedures vanaf de start op punt staan, geniet ze van een leercurve van zes maanden waarbij de SLA's en KPI's nog niet van toepassing zijn. Dit wil zeggen dat de begunstigten nog geen beroep kunnen doen op compensaties. Het wil echter niet zeggen dat de SLA's en KPI's genegeerd mogen worden.
- 95 De begunstigten genieten van dezelfde leercurve maar dan voor de voorspellingen: gedurende de eerste zes maanden zijn hun voorspellingen niet bindend. Dit wil zeggen dat Telenet hun voorspellingen nog niet mag aanpassen, zelfs niet bij ernstige afwijkingen.
- 96 De VRM wenst de volgende punten hieronder verder uit te diepen.
- Is er een onderscheid in de leercurve voor SLA's en voorspellingen?
  - Wanneer begint de leercurve?

### 5.2 Analyse

- 97 **Wat betreft het bestaan van gescheiden leercurves:** In § 417 van zijn CRC-beslissing<sup>30</sup>, heeft de VRM het belang van een voorspellingsstelsel<sup>31</sup> erkend: *“Een dergelijk*

---

<sup>29</sup> § 318, § 417, § 419, § 439, § 440.

<sup>30</sup> CRC-beslissing van 3 september 2013.

<sup>31</sup> Een protocol tussen de begunstigde en Brut el  waarbij de begunstigde aangeeft hoeveel installaties en nieuwe klanten hij verwacht voor de komende zes maanden.

*voorspellingsstelsel kan nuttig zijn voor het correct toewijzen van de werkverdeling en voor het geven van een garantie op de dienstverlening*". Met andere woorden, om ervoor te zorgen dat de SLA's en KPI's gerespecteerd kunnen worden door Telenet, is het redelijk dat de begunstigden aan Telenet een zicht geven op het aantal bestellingen zij verwachten in een bepaalde periode. Men kan niet verwachten dat Telenet een (kostelijke) permanente installatie-capaciteit in de vorm van installateurs en personeel opleidt en reserveert, zonder dat ze weet wanneer en in welke mate ze deze capaciteit zal moeten inzetten.

- 98 Omdat SLA's niet kunnen nageleefd worden zonder de nodige voorspellingen, zijn voorspellingen van volumes en SLA's in de praktijk aan elkaar gelinkt.
- 99 In § 439 van de CRC-beslissing<sup>32</sup> concludeerde de VRM, *"Voor de beginfase, tijdens de eerste 6 maanden na de ontplooiing van de eerste wholesale bestellingen, acht de VRM het redelijk om een versoepeld voorspellingsstelsel te gebruiken."* Deze versoepeling geeft aan alle betrokken partijen de gelegenheid om de leercurve te doorlopen om te komen tot een vlot verloop van de installatieprocedure: aan Telenet, om een geolied installatieproces te ontwikkelen, te testen en te ontplooiën zonder de financiële gevolgen te moeten dragen bij de overschrijding van de SLA waarden. Voor de begunstigden, om het voorspellingsproces te verbinden met het succes van hun marketingcampagnes en het gedrag van hun bestaande en oude klanten, zonder daarbij het risico te lopen dat hun voorspellingen worden aangepast door Telenet.
- 100 Gezien het verband tussen voorspellingen en SLA's, is het logisch dat deze versoepeling aangaande de voorspellingen overeenkomt met die voor de SLA's. Het verband tussen de leercurves voor de SLA's en het voorspellingsmechanisme werd als volgt beschreven in § 419 van de CRC-beslissing van 3 september 2013:
- "Dit is complementair aan de regeling betreffende de SLA's waar Telenet de eerste zes maanden op een best effort basis zijn SLA-verplichtingen moet nakomen"*
- 101 Een eventuele scheiding in een onderscheiden leercurve voor de toepassing van de SLA's en één voor voorspellingen kan resulteren in een geval waarbij de begunstigde niet-bindende voorspellingen doet, terwijl Telenet zich wel moet houden aan bindende SLA's. Er ontstaat in dergelijk scenario een onevenwicht tussen Telenet en de begunstigde. Er is kortom geen betere optie dan het bestaan van één enkele leercurve die tegelijkertijd geldt voor zowel de SLA's als de voorspellingen.

---

<sup>32</sup> CRC-beslissing van 3 september 2013.



- 102 **Wat betreft de start van de leercurve:** § 318 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 definieert de start van de leercurve: *“Meer bepaald is er een leercurve voorzien van zes maanden met ingang vanaf de eerste bestelling van één van de begunstigden waarbij geen SLA-timers van toepassing zijn.”* Vooral de bepaling “vanaf de eerste bestelling” schepte onduidelijkheid onder de marktpartijen. Het bleek onduidelijk of de leercurve begon te lopen vanaf de allereerste wholesale bestelling dan wel vanaf het moment dat de begunstigde boven de drempel zit van 300 wholesale bestellingen per maand. Want volgens § 440 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, moet de begunstigde geen voorspellingen doen indien hij onder de drempel van 300 lijnen blijft. Met andere woorden, in geval van een start met minder installaties dan 300 lijnen, heeft een leercurve weinig nut omdat de begunstigde geen voorspellingen moet uitvoeren.
- 103 De VRM verduidelijkt daarom: de leercurve begint op de eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 300 lijnen overschrijdt. Dit is in lijn met het feit dat er slechts vanaf deze drempel van 300 lijnen een voorspelling noodzakelijk is.
- 104 Bijkomend is de impact van de wholesale dienst onder deze drempel van 300 lijnen, zo minimaal vergeleken met de retail dienst, dat deze installaties lijken te kunnen geabsorbeerd worden door de retaildiensten van Telenet. Met andere woorden, volgens de VRM, vormt 300 lijnen de kritische massa waarbij Telenet een toegewijde wholesale dienst moet opzetten om de installatieprocedures terdege te ontwikkelen, testen en implementeren.

### 5.3 Conclusie

- 105 SLA en voorspellingen zijn aan elkaar gelinkt: geen forecast impliceert geen SLA.
- 106 Gezien het verband SLA – voorspellingen, lopen ook de leercurves voor SLA en voor voorspellingen gelijk.
- 107 De leercurve begint te lopen vanaf eerste “commerciële” bestelling, waarbij commercieel gedefinieerd wordt als de eerste maand waarin het aantal bestellingen de drempel van 300 lijnen overschrijdt.

## 6 SLA Repair

### 6.1 Inleiding

108 Zoals § 361 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 aangaf, berekende de VRM de waarden van de SLA reparatie<sup>33</sup> aan de hand van de noden van de markt, er rekening mee houdende met het feit dat de operationele procedures voor reparatie nog geoptimaliseerd moeten worden. Deze waarden waren als volgt<sup>34</sup>:

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

109 Op 27 september 2013 heeft Telenet via brief een aantal opmerkingen geformuleerd over verschillende punten waaronder SLA repair. De VRM geeft de analyse van Telenet hieronder weer.

110 Volgens Telenet, zijn de, door haar voorgestelde SLA timers zoals vermeld in § 355 van de CRC-beslissing van 3 september 2013 en KPI's niet te hoog gesteld. Integendeel, volgens Telenet zijn de voorgestelde timers niet-discriminerend opgesteld ten opzichte van de retail dienstverlening:

110.1 een reparatie wordt altijd uitgevoerd door een netwerktechnicus met een klantenafpraak. In tegenstelling tot bij het DSL wholesale aanbod van Proximus, kan er geen enkele reparatie vanop afstand uitgevoerd worden omdat:

- De eindapparatuur bij de eindgebruiker (modem, decoder) onder de verantwoordelijkheid valt van de begunstigde en dus buiten de scope van deze SLA,

<sup>33</sup> Timer voor de herstelling van eindgebruikerslijnen.

<sup>34</sup> CRC-beslissing van 3 september 2013, § 366.

- De kabelaansluiting tot het Telenet netwerk bestaat uit passieve elementen (NIU, coaxkabels, filters,...) die niet van op afstand kunnen beheerd worden,
- Een storing in het actieve gedeelte van het Telenet netwerk, door de gedeelde aard van het kabelnetwerk steeds leidt tot een probleem bij meerdere klanten, en dus buiten de scope van de SLA valt.

110.2 Een netwerktechnicus is enkel inzetbaar tijdens de weekdays maandag t/m vrijdag en tijdens de werkuren 8u – 16u. De beschikbaarheid van het aantal vrije tijdsloten van een netwerktechnicus op de werkdag van de melding zijn zeer beperkt en daarom worden de meeste interventies uitgevoerd tijdens de weekdays volgend op de werkdag van melding van storing.

110.3 Afgaand op de bestaande, interne operationele rapportering schat Telenet dat 80% van de SLA reparaties uitgevoerd zal worden binnen de 3 werkdagen volgende op de melding van de storing, 90% binnen de 5 werkdagen en 99% binnen de 20 werkdagen.

## 6.2 Analyse

111 Er zijn een aantal redenen waarom de VRM in eerste instantie vindt dat een non-discriminatie verplichting voldoende is

111.1 Ten eerste is het reparatie-proces nog niet getest. Tot op heden, heeft Telenet nog niet kunnen genieten van een leerproces waarbij de fouten of efficiënties in de procedure kunnen aangepakt worden. In dat opzicht, wil de VRM eraan herinneren dat volgens § 350<sup>35</sup> van de CRC-beslissing van 3 september 2013 de SLA's en KPI's een jaar na de lancering van de wholesale diensten herzien zullen worden. De kans bestaat dat bij deze herziening de performantie beter gealigneerd wordt met de wensen van de markt.

111.2 Ten tweede is het op dit moment moeilijk om strengere waarden op te leggen dan deze die gelden voor Telenet's retailafdeling omdat er geen gegevens voorhanden zijn waarop de VRM zich kan baseren.

---

<sup>35</sup> "…] De VRM vindt daarom dat in een herziening van deze SLA's voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Telenet heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI's kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken."

111.3 Ten slotte verschilt het reparatieproces fundamenteel van het installatieproces. Veel installaties verlopen volgens een bepaalde procedure van start tot einde. Er wordt eerst bepaald wat de binnenhuisinstallatie is, dan beslist men of er een installateur moet komen, de installateur voert de nodige werken uit, etc... Kortom het hele installatieproces is te onderscheiden in duidelijke fases, met telkens een strikte deadline. Het reparatieproces daarentegen bestaat per definitie uit uitzonderingen want, in principe zou alles naar behoren moeten functioneren. Een reparatie bestaat dus vooral uit het zoeken naar de oorzaak van de storing en vervolgens deze oorzaak remediëren. Maar omdat er veel verschillende oorzaken kunnen zijn, is het moeilijker om voor de verschillende stappen in het reparatieproces strikte deadlines te definiëren. Dit wil zeggen dat de spreiding van de duurtijd van alle reparaties veel sterker is dan die van alle installaties. Bij gebrek aan een duidelijke kennis over al deze elementen in het wholesaleproces, de fouten die moeten opgelost worden en de efficiënties die kunnen gerealiseerd worden, lijkt het in beginsel niet mogelijk om striktere richtwaarde op te leggen.

112 In het kader van de goedkeuring van deze beslissing heeft de VRM meer gedetailleerde informatie opgevraagd van Telenet ter bevestiging van haar bovenstaande standpunten.

113 Uit een analyse van de opgevraagde uurroosters van de netwerktechniekers, die zowel onder contract kunnen staan bij de netwerkbeheerders, als bij Telenet, blijkt dat deze netwerktechniekers gemiddeld genomen interventies uitvoeren tijdens werkdagen en tijdens de werkuren van 8u - 16u.

114 Ter verdere controle van eventuele discriminatie heeft de VRM meer informatie opgevraagd over de bestaande retail-procedures en de cijfers die de basis vormen voor het wholesale-voorstel.

114.1 Bij een melding, wordt eerst een "on-site repair" procedure gestart waarbij een binnenhuistechnieker naar de woonst van de klant wordt gestuurd. Het is pas tijdens die interventie dat een binnenhuistechnieker kan vaststellen dat er een netwerk repair nodig is. Pas na deze vaststelling, zal er een netwerk technieker worden geboekt. Over een

periode van 19 maanden, komt dit neer op gemiddeld 1.300 netwerk reparaties per maand.

114.2 Wat betreft de cijfers aan de basis van het SLA voorstel, heeft Telenet aangetoond dat hun wholesale doelstellingen hoger of gelijk liggen, aan de resultaten van hun retailafdeling.

115 Daarenboven heeft de implementatie van het "Single Visit<sup>36</sup>" proces een invloed op het gebruik van de procedure:

115.1 reparaties aan de NIU, die voorheen onder de verantwoordelijkheid van Telenet vielen, vallen voortaan onder de invloed van de begunstigden,

115.2 reparaties aan de drop cable of filters en taps blijven onder toepassing van de SLA repair.

116 Door deze vermindering van verantwoordelijkheden bij Telenet, verwacht Telenet minder netwerk reparaties uit te voeren dan voor retail wat een positieve invloed kan hebben op de timers voor SLA repair.

### 6.3 Conclusie

117 In deze opstartfase, vindt de VRM een strikte non-discriminatie de meeste gepaste benadering en is daarom overgegaan tot een grondige controle van de argumenten van Telenet. De VRM heeft tot op heden geen discriminatie tussen retail en wholesale kunnen vaststellen en aanvaardt daarom het oorspronkelijke voorstel van Telenet.

118 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

<sup>36</sup> Single visit is een IT project dat alternatieve operatoren in staat stelt om het enige contactpunt te zijn tussen de begunstigden en zijn eindklanten. Dit omdat de alternatieve operatoren nu ook NIU's mogen installeren bij de eindklanten. Op deze manier, is er geen installatiebezoek meer nodig van Telenet-personeel bij klanten van een alternatieve operator.

- 119 Als laatste opmerking herinnert de VRM aan § 350 van de CRC-beslissing van 3 september: *“[...] De VRM vindt daarom dat in een herziening van deze SLA’s voorzien moet worden binnen het jaar na de start van de operaties, wanneer er een duidelijk beeld is van de performantie van de processen die Telenet heeft ontworpen zodat de meest efficiënte KPI’s kunnen bepaald worden teneinde de eventuele problemen te observeren en aan te pakken.”*

## 7 Eigen profielen

### 7.1 Inleiding

120 In §§ 233 en 234 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, heeft de VRM zich uitgesproken over de internetprofielen, die een begunstigde kan gebruiken voor zijn eigen aanbod:

*“233. [...] De VRM beslist daarom dat elke begunstigde kan beschikken over twee eigen profielen en daarnaast extra profielen kan selecteren uit een pool van vijf gemeenschappelijke profielen, die gebaseerd zijn op alle bestaande retailprofielen van Telenet (zowel de profielen die gecommmercialiseerd worden als de historische).*

*234. De VRM benadrukt opnieuw dat Telenet de gepaste notificatietermijnen zoals opgelegd in de CRC-beslissing moet respecteren in zijn referentieaanbod.”*

121 Er zijn vragen gerezen omtrent de interpretatie van deze paragrafen zoals:

- Op welke manier wordt bepaald welke retailprofielen zich bevinden in de common pool?
- Welke garanties bestaan er over de continuïteit van deze profielen?
- Wat gebeurt er indien een retailprofiel wordt uitgefaseerd?
- Wat indien een retailprofiel wordt ge-upgraded en de begunstigde niet of niet onmiddellijk wenst te volgen?
- Wat zijn de kosten en timing voor de invoering van eigen profielen?
- Worden de datavolumes op een geaggregeerde manier aangerekend?

122 De VRM zal hierna de principes beschreven in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 en in de CRC-beslissing van 3 september 2013 verder toelichten in het licht van de bovenvermelde vragen.

### 7.2 Analyse

123 De CRC-beslissing van 3 september 2013 geeft duidelijk aan dat de 5 gemeenschappelijke profielen samengesteld worden uit alle bestaande (actieve en historische) retailprofielen maar, zoals de vraag aanduidt, specificeert deze CRC-beslissing niet welke profielen dit dan zijn en wie beslist over de samenstelling.

- 124 Zoals beschreven in § 230 van de CRC-beslissing van 3 september 2013, zocht de VRM een evenwicht tussen enerzijds de commerciële vrijheid van de begunstigden van het referentieaanbod, die hun eigen diensten en producten moeten kunnen ontwikkelen, diversifiëren en aanbieden en anderzijds hetgeen een beheersbare complexiteit moet zijn in het netwerk van Telenet.
- 125 **Wat betreft de profielen in de common pool:** De VRM oordeelt dat de actief gepromote retailprofielen (vandaag zijn dat Basic Internet, Whop en Whoppa) altijd een onderdeel zullen vormen van een “common pool” omdat deze profielen, wegens hun recente lancering, normaalgezien voor een langere tijd zullen blijven bestaan. Voor deze profielen, bestaat er dus een zekere stabiliteit.
- 126 Dit heeft tot gevolg dat er nog twee beschikbare profielen zijn in de gemeenschappelijke lijst, die kunnen opgevuld worden met historische, niet-gepromote profielen. Teneinde zo veel mogelijk ruimte te laten bij de ontwikkeling van een eigen aanbod en met het oog op het bevorderen van het concurrentievermogen van de begunstigden, oordeelt de VRM hier dat de begunstigden van het referentieaanbod kunnen beslissen welke profielen dit zijn, overeenkomstig hun productplanning. Voor Telenet, heeft dit geen impact aangezien het profiel al bestaat. Er moet dus geen technische analyse uitgevoerd worden om te zien of dit profiel al dan niet mogelijk is om te implementeren.
- 127 Indien de begunstigden<sup>37</sup> niet in overleg kunnen besluiten welke profielen moeten toegevoegd worden aan de gemeenschappelijke pool, zal de VRM analyseren welke profielen zullen toegevoegd worden.
- 128 **Wat betreft de continuïteit van de profielen in de common pool:** De VRM schetst wel een kanttekening: overeenkomstig § 981 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011, is Telenet onderworpen aan een doorverkoopverplichting van zijn breedbandaanbod, niet aan een onafhankelijk wholesaleaanbod. Dat wil zeggen dat zij niet kan verplicht worden om profielen te onderhouden voor de eindklanten van haar begunstigden, indien er geen retailklanten meer zijn bij Telenet die dit profiel gebruiken. Met andere woorden, als Telenet de opgelegde notificatietermijn van zes maanden<sup>38</sup> respecteert, kan ze haar

---

<sup>37</sup> De VRM doelt hier op het geval dat er meerdere begunstigden zijn. Indien bijvoorbeeld een nieuwe begunstigde wenst gebruik te maken van het referentieaanbod, dan moet deze voor de ontwikkeling van zijn dienstenaanbod ook een beroep kunnen doen op de profielen in de common pool en deze eventueel kunnen aanpassen. Zoals de eerste begunstigde dit ook heeft kunnen doen. Het is daarom belangrijk dat de betrokken partijen tot een gezamenlijk standpunt kunnen komen teneinde dat ze allemaal kunnen beschikken over een zekere concurrentiële ruimte.

<sup>38</sup> Overeenkomstig § 1048 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011: “De VRM beschouwt het noodzakelijk dat elke wijziging van het wholesalereferentieaanbod van de SMP-operator is gepubliceerd een aantal maanden voordat de SMP-operator de nieuwe configuratie in kwestie voor zichzelf mag gebruiken opdat de alternatieve operatoren in staat zouden zijn om tijdig retaildiensten op basis van de aangepaste wholesaleaanbiedingen van de SMP-operator te verstrekken die gelijkwaardig zijn aan de retaildiensten van de SMP-operator. Vandaag bestaat er nog geen wholesaleaanbod inzake toegang tot een doorverkoopbaar aanbod van breedbandtoegang maar het merendeel van de partijen in het kader van wholesalebitstreamaanbiedingen van Belgacom was van oordeel dat de termijn van maximaal 6 maanden noodzakelijk was om de operationele systemen aan te passen na een wijziging van het wholesaleaanbod. De VRM is van oordeel dat er geen reden is dat het er anders zou aan toe gaan in het kader van het wholesaleaanbod voor toegang tot een doorverkoopbaar aanbod van het aanbod voor toegang tot breedband.”



retailprofielen aanpassen, of zelfs verwijderen. Dit heeft tot gevolg dat de stabiliteit van een profiel welke niet meer op retailniveau wordt gebruikt slechts gegarandeerd is voor zes maanden.

- 129 **Wat betreft een upgrade van de profielen in de common pool:** Indien de begunstigde de aanpassing van het profiel niet wil of wenst te volgen of indien het profiel wordt uitgefaseerd, rest er de begunstigde niet anders dan zijn eindklanten te migreren naar een ander profiel, dat door de getroffen begunstigden zal gekozen worden.
- 130 Een andere mogelijkheid voor een migratie is de ontwikkeling van een eigen profiel, waarop elke begunstigde recht heeft.
- 131 **Wat betreft de timing voor de implementatie van dit eigen profiel,** verwijst de VRM naar de courante praktijk van IT release schema's. Elk IT release begint met een conceptfase, waarna veelbelovende concepten verder worden uitgewerkt op hun haalbaarheid, waarna finaal wordt beslist of het concept deel zal uitmaken van een IT release.
- 132 De implementatie van een eigen profiel zal dus gebeuren na een aanvraag van de begunstigde, dat vervolgens door Telenet getest zal worden op zijn haalbaarheid, waarna het onderdeel zal vormen van een IT release. De VRM is van oordeel dat Telenet een dergelijke, niet-discriminerende procedure met bijhorende timings dient te ontwikkelen voor IT projecten, zoals eigen profielen, voor zijn wholesale klanten.
- 133 Net zoals een IT-release nodig is om een profiel aan te maken, is er ook een IT-release nodig om een profiel te verwijderen. In het kader van non-discriminatie, beslist de VRM dat de IT-release, die Telenet gebruikt om haar eigen profielen aan te passen of te verwijderen, tegelijkertijd zal gebruikt worden om de profielkeuze van de begunstigde aan te passen, dit wil zeggen een migratie van het oude profiel naar een ander bestaand profiel of naar een nieuw, eigen profiel.
- 134 **Wat betreft de kosten voor de implementatie van een eigen profiel:** Overeenkomstig de CRC-beslissing van 11 december 2013, maken de ontwikkelingskosten van een eigen profiel onderdeel uit van de implementatiekost, waardoor deze door Telenet gedeeltelijk gecompenseerd kunnen worden via de maandelijkse bijdrages.
- 135 **Wat betreft de datavolumes,** hiervoor verwijst de VRM opnieuw naar de doorverkoopverplichting, wat impliceert dat het retailaanbod de basis vormt voor het wholesaleaanbod. En aangezien in retail de datavolumes per klant worden gemeten en aangerekend, geldt dit evenzeer voor het wholesaleaanbod.

- 136 Daarenboven zou een geaggregeerd datavolume kunnen leiden tot misbruik door de eindklanten van de begunstigden wat kan leiden tot een overbelasting van het lokale netwerk. De VRM verduidelijkt met een voorbeeld: gesteld dat de datalimiet 200GB is, dan zou een geaggregeerd volume voor 10 gebruikers neerkomen op 2000GB. Maar de kans is groot dat deze 2000GB niet gelijk verdeeld is over de 10 gebruikers. Waarschijnlijker is dat er gebruikers zijn die 100GB, 50GB of minder gebruiken, maar ook anderen die 300GB, 350GB of meer gebruiken.
- 137 Datalimieten worden zo ingesteld dat alle gebruikers (zowel wholesale als retail) van het lokale netwerk een proportioneel deel van het lokaal netwerk kunnen gebruiken. Grootgebruikers bezetten een disproportioneel deel van de capaciteit en belemmeren daardoor de andere gebruikers om hun capaciteit van het lokale netwerk te gebruiken. De VRM vindt daarom dat een controle en aanrekening per eindgebruiker noodzakelijk is zodat alle eindklanten (zowel wholesale als retail) op het lokale netwerk de diensten kunnen gebruiken waarvoor ze betalen.
- 138 De VRM oordeelt daarom dat de vraag voor een geaggregeerd datavolume afgewezen moet worden.

### 7.3 Conclusie

- 139 De VRM heeft in de voorgaande paragrafen een aantal vragen uit de sector geanalyseerd en beantwoord:
- 139.1 De actieve retailprofielen behoren tot de verzameling van 5 gemeenschappelijke profielen.
  - 139.2 Overblijvende ruimte in deze 5 gemeenschappelijke profielen worden opgevuld met historische profielen die door de begunstigden worden gekozen.
  - 139.3 Zolang Telenet de notificatietermijn voor aanpassingen aan het breedbandaanbod respecteert, is ze vrij om haar retailprofielen aan te passen of te verwijderen.
  - 139.4 De begunstigde heeft na een aanpassing of verwijdering, de mogelijkheid om zijn klanten migreren naar een ander beschikbaar wholesale profiel of een eigen profiel te ontwikkelen, binnen de twee mogelijkheden die elke begunstigde ter zijner beschikking heeft.

139.5 Telenet zal een procedure ontwikkelen die specificeert welke termijnen een begunstigde moet respecteren om eigen profielen aan te vragen en deze toe te voegen aan een IT release.

139.6 De datavolumes worden per eindklant gemeten en aangerekend.

## 8 Letter of Authority

### 8.1 Inleiding

- 140 Mobistar heeft bij de VRM de verplichting van een Letter of Authority<sup>39</sup> (hierna: “LoA”) aangekaart. Volgens Mobistar is een LoA enkel verplicht indien een dienst wordt stopgezet. Maar de kabeloperatoren zijn van mening dat een LoA noodzakelijk is voor elke activatie die wordt aangevraagd. Mobistar argumenteert echter dat op een kabelnetwerk eindklanten tegelijkertijd klant kunnen zijn bij Mobistar en Telenet voor dezelfde diensten, waardoor een activatie bij Mobistar niet noodzakelijk tot een stopzetting bij Telenet moet leiden. Met andere woorden, zolang de eindklanten zijn diensten bij Telenet niet wenst stop te zetten, is er geen LoA nodig (ook al neemt hij dus reeds diensten af van Mobistar).
- 141 Mobistar maakt in haar betoog wel een uitzondering voor klanten met een vaste telefonie dienst omdat in dat geval een activatie voor vaste telefonie bij Mobistar wel overeenstemt met een stopzetting van deze dienst bij Telenet en dus automatisch een LoA noodzaakt.

### 8.2 Analyse

- 142 De CRC-beslissing van 1 juli 2011 zegt in paragrafen 808-809:

*“808 De alternatieve operator zal de toestemming van de eindklant moeten hebben om een verzoek om doorverkoop van het analoge aanbod in te dienen. Het toestemmingsformulier kan elektronisch naar de alternatieve operator worden opgestuurd (e-mail, inschrijving op de website van de alternatieve operator). Ze dient te worden opgesteld in een voor de gebruiker duidelijke en begrijpelijke taal.*

*809 Naar analogie van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet de toestemming van de eindgebruiker uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven of worden vastgelegd op een andere duurzame drager. Mondelinge activeringen toestaan of activeringen toestaan zonder schriftelijke garantie aangaande de juiste identificatie van en informatie over de eindgebruiker of omtrent het verkrijgen van het uitdrukkelijke akkoord van de eindgebruiker, zou de deur kunnen*

---

<sup>39</sup> Dit document bevat de ondertekende bevestiging van de eindklant dat hij zijn diensten wil migreren naar de houder van het document. Met andere woorden, de begunstigde moet bij elke migratie beschikken over een Letter of Authority van de desbetreffende eindklant.

*openzetten voor slamming-problemen die ooit in verband met CPS een hoge vlucht genomen hebben.”*

- 143 Artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is het huidige artikel 111/2, §2 van die wet geworden, welke zegt:

*“§ 2. Het activeren van een preselectiedienst of een dienst met een gelijke werking, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijke voorafgaande, schriftelijk gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de dienst met een gelijke werking, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden. [...]”*

*De persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer of een internettoegangsdienst over te dragen of een preselectie of een mechanisme met een gelijke werking of een preselectiedienst van de operator of een dienst met een gelijke werking te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator of een mechanisme met een gelijke werking ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat hij deze kosten betaalt. In voorkomend geval betaalt de persoon hem de reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien betaalt hij een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro aan de onderneming die de eindgebruiker hierdoor tijdelijk als klant verliest.”*

- 144 Gezien Mobistar de klant moet activeren, valt hieruit af te leiden dat het standpunt van Mobistar correct is: een LoA is enkel nodig wanneer de klant vraag aan Mobistar om z'n huidig abonnement over te dragen of op te zeggen, dit om “slamming” te voorkomen.

- 145 “De toestemming van de eindklant” in § 808 van de CRC-beslissing van 1 juli 2011 slaat op het contract tussen de eindklant en Mobistar (of meer algemeen de begunstigde) waarin deze toestemming gegeven dient te worden. Er staat nergens dat de SMP-operator deze schriftelijke toestemming dient te krijgen.

### 8.3 Conclusie

- 146 De paragrafen in het referentieaanbod, die van toepassing zijn op de LoA, moeten aangepast worden in de zin dat een LoA enkel moet getoond worden bij de stopzetting van diensten en niet bij de activatie ervan.

- 147 Doordat er nu geen verplichting meer rust op de begunstigden om Telenet in te lichten wanneer een klant hun diensten afneemt, loopt deze eindklant het risico dat hij,

onbewust, twee abonnementen blijft betalen: éénmaal voor het gewenste product bij de begunstigde en nog eens bij Telenet. Het is daarom noodzakelijk dat de begunstigden aan hun nieuwe klanten duidelijk vermelden dat hun diensten bij Telenet niet automatisch worden stopgezet met de aankoop van hun nieuw abonnement. En dat, indien de klant dit wenst, de begunstigde deze diensten wel kan laten stopzetten op een bepaalde datum, mits de ondertekening van een LOA.

## 9 Andere punten

148 Buiten de bovenvermelde aanpassingen, behandelt de VRM nog opmerkingen bij een aantal kleinere punten:

	Sectie referentieaanbod	Analyse VRM	Conclusie VRM
1.	<p>ROBB/ROTV: <i>"Telenet informeert de Begunstigde met betrekking tot Geplande Netwerkonderbrekingen minstens 2 Werkdagen op voorhand."</i></p> <p>TLN-WRO-GA-G-O-PAAB - Geplande netwerk onderbrekingen: <i>"Telenet zal streven de begunstigde vooraf te informeren 2 werkdagen voor de Geplande Netwerkonderbreking"</i></p>	<p>De VRM vindt de doelstelling om de begunstigde 2 werkdagen vooraf te informeren laag. Volgens de non-discriminatieverplichting in de CRC-beslissing van 1 juli 2011, moeten de eindgebruikers van de begunstigde gelijktijdig met de retail klanten van Telenet kunnen verwittigd worden, wat wil zeggen dat de begunstigten voldoende op voorhand, voor de retail klanten, moeten verwittigd worden zodat ze hun communicatie naar hun eigen klanten kunnen voorbereiden. Een periode van twee werkdagen voordat de eigen retail klanten van Telenet op de hoogte worden gebracht is een redelijke tijd voor de begunstigde om gelijkaardige voorbereidingen te kunnen treffen.</p>	<p>Telenet moet ernaar streven de begunstigten te verwittigen twee dagen voor haar eigen retail klanten. Dit om de begunstigde in de mogelijkheid te stellen zijn klanten op de zelfde moment te kunnen verwittigen als de retail klanten van Telenet. Indien dit niet het geval is, moet Telenet kunnen aantonen dat er geen discriminatie heeft plaats gevonden tussen zijn eigen retaildienst en de begunstigde. Telenet zal haar referentieaanbod overeenkomstig aanpassen.</p>
2.	<p>TLN_WRO_GA_P_O_PAAB_V1.1</p> <p>Voor de controle van de aanvragen tot compensatie zal Telenet een kostendekkende vergoeding aanrekenen aan de Begunstigde.</p>	<p>Paragraaf 391 uit de CRC-beslissing van 3 september 2013 is enkel van toepassing op de aanvraag van een KPI rapport, niet op de controle van de aangevraagde compensatie: <i>« De VRM wijst er op dat Telenet dit rapport niet gratis dient te leveren aan de begunstigde, maar hiervoor een redelijke prijs kan vragen. »</i></p> <p>Er bestaat dus geen wettelijke basis om deze vergoeding aan te rekenen. Daarnaast lijkt het niet redelijk dat Telenet een vergoeding kan aanrekenen indien de begunstigde een compensatie aanvraagt waar hij recht op heeft ter compensatie van de overtreding van bepaalde SLA's.</p>	<p>Telenet zal deze sectie verwijderen uit haar referentieaanbod.</p>
3.	<p>§ 56 uit TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden: <i>"Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical and/or legal) requirements associated to the eligibility</i></p>	<p>De VRM gaat akkoord met het feit dat er moet voldaan worden aan de voorwaarden om toegang te krijgen, maar vindt dat de toegang afsluiten niet proportioneel is met de inbreuk. Tenslotte gaat het om een fout uit de toegangsvraag en procedure die geen invloed hebben</p>	<p>Telenet zal de clause als volgt aanpassen: <i>"Telenet has the right to claim damages."</i></p>

	<i>to connect to the Telenet Network or to a Service, Telenet has the right, next to claiming damages depending on the case, to terminate the Contract and/or Agreement."</i>	op het netwerk of de diensten van Telenet. De VRM vindt dat Telenet met het afdwingen van een schadevergoeding voldoende hefboom heeft om het respect van de toegangsvoorwaarden af te dwingen.	
4.	§ 35 van TLN_WRO_GA_G_M_PAAC_V1.1 - Algemene voorwaarden: <i>"All invoices need to be paid within 20 calender days after the invoice date."</i>	Om te weten wat de verwachtingen en standaarden van de markt zijn, heeft de VRM voorbeelden gezocht uit de referentieaanbiedingen van Proximus. In bijlage "Annex D 1 Billing and Accounting document" van BRUO, vindt de VRM de volgende clause: <i>"All charges due by Beneficiary to Belgacom under the General Terms and Conditions shall be paid within 30 Calendar Days after issuance of the invoice (the "Due Date")."</i> Evenals in bijlage "Annex 5: Pricing, Compensations & Billing" van het WBA VDSL 2 referentieaanbod van Proximus, paragraaf 132 wordt een termijn van 30 kalenderdagen vastgelegd. Ook Nethys vraagt een betalingstermijn van 30 dagen in haar Conditions Générales: <i>"Toute facture doit être payée à 30 jours fin de mois à compter de la date de la facture ou de la préfacture."</i> Dit duidt erop dat een betalingstermijn van 30 gebruikelijk is in de telecomsector.	Telenet zal de clause in § 35 als volgt aanpassen: <i>"All invoices need to be paid within 30 calender days after the invoice date."</i>
5.	§ 17 uit TLN_WRO_TA_B_S_PAAB_V1.0- Specification and Certification BB IP Interconnect: <i>"The AO must order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio in order to realize the required physical link for the interconnect link to pick-up its traffic in minimum one of the 5 RPOI. Refer to TLN_WRO_TA_T_T_PAAA Co-location and physical interconnect."</i>	Voor operatoren, die zelf beschikken over dergelijk lijnen, is dit een overbodige verplichting die hen meer kost dan nodig. Tegelijkertijd bestaat de mogelijkheid dat een operator die niet aanwezig is in één van de 5 RPOI toch wil gebruiken maken van de diensten van Telenet. De VRM stelt daarom voor om de verplichting te vervangen door een mogelijkheid.	Telenet zal de clause als volgt aanpassen: <i>"The AO can order "standard lines" from the TLN carrier division portfolio..."</i>



## 10 Besluit

- 149 De VRM keurt het referentieaanbod goed voor zover Telenet het referentieaanbod integraal aan de opmerkingen in deze beslissing aanpast, en dit ten laatste binnen de 30 dagen vanaf de publicatie van huidige beslissing.
- 150 Ten slotte wil de VRM Telenet eraan herinneren dat, overeenkomstig de CRC-beslissing van 1 juli 2011<sup>40</sup>, ze met deze formele goedkeuring van het referentieaanbod, het referentieaanbod moet publiceren. Daarenboven benadrukt de VRM dat het referentieaanbod te allen tijde gewijzigd moet kunnen worden om rekening te houden met de ontwikkeling van de Telenet-aanbiedingen en de verzoeken van de begunstigden teneinde de maatregelen op te leggen waarin voorzien is door de marktanalysebeslissing en de regelgeving.

---

<sup>40</sup> CRC-beslissing van 1 juli 2011, §§ 850, 931 en 1035.

# 11 Beroepsmogelijkheden

151 [Wordt later ingevuld]

## 12 Ondertekening

152 [Wordt later ingevuld]