

**VERSLAG VAN DE RESULTATEN VAN DE OPENBARE RAADPLEGING ROND HET ONTWERP VAN BESLISSING MET BETREKKING TOT DE GOEDKEURING VAN DE REFERENTIEAANBIEDINGEN VAN TELENET IN HET NEDERLANDSE TAALGEBIED**

**Situering**

Op 14 september 2015 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing met betrekking tot de goedkeuring van de referentieaanbiedingen van Telenet in het Nederlandse taalgebied.

Het besluit van de Vlaamse Regering van 30 juni 2006 betreffende de procedure voor de Vlaamse Regulator voor de Media (Procedurebesluit) stelt in artikel 42*septies:*

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

**Chronologie**

|  |  |
| --- | --- |
| 14 september 2015 | Publicatie ontwerp van beslissing op website VRM |
| 14 september 2015 | Verzending per e-mail aan ondernemingen bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (Nethys, Numericable, Telenet) |
| 14 september 2015 | Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (EU en NRI’s) |
| 14 oktober 2015 | Beslissing om de consultatietermijn te verlengen tot 21 oktober 2015 |
| 21 oktober 2015 | Afsluitdatum ontvangst reacties |

**Korte samenvatting van de reacties**

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

* Mobistar
* Proximus
* Telenet

Hieronder volgt een beknopte samenvatting van hun commentaar. In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat[[1]](#footnote-1) worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

**Mobistar**

Mobistar heeft opmerkingen over:

1. Lange duur van aanpassingen
2. Verplichtingen kabeloperatoren
3. Single visit proces
4. Leercurve en SLA
5. Letter of Authority
6. Financiële zaken
7. Tests
8. Content
9. Doorlooptijd voor de implementatie van veranderingen
10. API
11. BSoD (L2VPN)
12. Digitaal tv-platform
13. IT-release
14. Andere

De eerste opmerking geldt voor de ontwerpbeslissingen van de vier regulatoren (VRM, CSA, Medienrat en BIPT). Deze samenvatting gaat in op de punten die voor alle kabeloperatoren gelden en de specifieke opmerkingen bij de referentie-aanbieding van Telenet.

**Lange duur van aanpassingen**

Mobistar vindt dat het te lang duurt om aanpassingen aan het regelgevend kader te doen. Mobistar dringt erop aan bij de regulatoren om snellere processen op te zetten, bijvoorbeeld door operationele werkgroepen op te richten.

**Verplichtingen kabeloperatoren**

Mobistar is al bezig met friendly user trials. Het refereert ook naar de beslissing omtrent de wholesaleprijscondities. Mobistar beweert dat de kabeloperatoren niet voldoen aan de verplichtingen die hen opgelegd zijn door de verschillende beslissingen van de regulatoren, en vraagt de regulatoren om maatregelen te nemen.

**Single visit proces**

Mobistar vindt het single visit proces een stap in de goede richting, maar merkt op dat dit nog steeds leidt tot discriminatie tussen de klanten van de kabeloperator en de klanten van de begunstigde. Mobistar stelt het single installer proces voor als oplossing.

**Leercurve en SLA**

Mobistar vindt niet dat de leercurve voor de voorspellingen gelinkt moet zijn met de bindende SLA’s voor de kabeloperator. Voorspellingen moeten enkel verplicht zijn wanneer een bepaald volume bereikt is.

**Letter of Authority**

Wanneer een Letter of Authority nodig is, is Mobistar niet akkoord dat de inhoud en het formaat opgelegd kunnen worden door de kabeloperatoren. Het verwelkomt wel de afschaffing van de onnodige verplichting voor een systematische Letter of Authority.

**Financiële zaken**

Mobistar vindt een bankgarantie niet nodig.

Mobistar suggereert een regel op te nemen om maandelijkse wholesalefacturen te verplichten.

**Tests**

Mobistar maakt zich zorgen over de uitgebreide tests die zijn materiaal moet ondergaan. Bovendien gebruiken zowel de modem als de tv-recorder technologieën waarvoor de leverancier ze al gecertificeerd heeft.

**Content**

Om ervoor te zorgen dat contentveranderingen (toevoegen of schrappen van kanalen) niet leiden tot anti-competitieve effecten, vindt Mobistar dat de regulatoren een notificatieperiode moeten opleggen aan de kabeloperatoren.

Mobistar vraagt zich af wat de juiste definitie is van de content op de facturen van de kabeloperatoren. Het vraagt dat de regulatoren erop toezien dat de wholesaleprijs aangepast wordt wanneer kabeloperatoren hun retailtarieven herzien.

**Doorlooptijd voor de implementatie van veranderingen**

Mobistar vraagt aan de regulatoren om een maximumtermijn van één maand op te leggen aan de kabeloperatoren om aanpassingsaanvragen te onderzoeken en drie maanden om een projectplan te implementeren.

**API**

Telenet heeft een API ontwikkeld die het toelaat te communiceren met de IT-systemen van Mobistar. Dit is positief, toch zijn er nog enkele problemen.

**BSoD (L2VPN)**

Mobistar vindt dat de voorgestelde BSoD (L2VPN) -oplossing vanuit het oogpunt van alle stakeholders en zijn impact op de toekomstig dienstverlening herbekeken moet worden. Het stelt een andere manier van werken voor (VRF-model).

**Digitaal tv-platform**

Mobistar vraagt om te verduidelijken dat de toegang tot het digitaal tv-platform wel degelijk gaat over alle kanalen op dat digitaal tv-platform.

**IT-release**

Mobistar heeft enkel toegang tot het IT-testplatform van Telenet in de context van een nieuwe IT-release door Telenet. Het zou ook de mogelijkheid moeten hebben om testen uit te voeren op hetzelfde IT-testplatform om een nieuwe release van henzelf te kunnen valideren.

**Andere**

Mobistar wijst op het belang van Chinese walls en anti-win-back maatregelen. Het geeft enkele voorbeelden waarom dit nodig is.

Het vraagt duidelijke change management regels, bijvoorbeeld bij profielveranderingen, nieuwe technologieën of aanpassingen van de retailaanbiedingen.

Mobistar wil toegang krijgen tot specifieke info van de kabeloperatoren wanneer dit nodig is voor zijn legale verplichtingen.

**Proximus**

Proximus heeft opmerkingen over:

1. Het toezicht door de regulatoren op de opgelegde groothandelstoegang
2. De definities inzake de doorverkoop van breedband internet diensten
3. IT-interface
4. Herstellingen
5. Activatie en bestellingen
6. Manuele adresherkenning
7. Operationele processen en communicatie
8. Letter of Authority

**Het toezicht door de regulatoren op de opgelegde groothandelstoegang**

Proximus wil uitdrukkelijk onderlijnen dat de regulatoren erop dienen toe te zien dat de kabeltelevisieoperatoren de hen opgelegde groothandelstoegang in de praktijk daadwerkelijk verwezenlijken, en dit voor alle begunstigden.

**De definities inzake de doorverkoop van breedbandinternetdiensten**

De definities inzake de doorverkoop van breedbandinternetdiensten zoals vandaag geformuleerd zijn volgens Proximus niet conform aan de CRC beslissing van 1 juli 2011. Deze definities beperken zich tot residentieel gebruik, terwijl de verplichtingen opgelegd in de CRC-beslissing van 1 juli 2011 niet tot residentieel gebruik beperkt worden. Proximus verzoekt om elke generieke verwijzing naar ‘residentieel gebruik’ te laten schrappen.

**IT-interface**

Proximus zegt dat in het referentieaanbod van Telenet de beschrijvingen van de IT-interface ontbreken. Dit is echter cruciaal om de in het referentieaanbod beschreven procedures beter te begrijpen en deze te kunnen linken met de IT-aspecten.

**Herstellingen**

Proximus vindt het onduidelijk hoe de noodzaak van een herstelbezoek wordt bepaald en hoe een afspraak wordt ingepland, aangevraagd of geboekt.

**Activatie en bestellingen**

Proximus vindt het onduidelijk hoe de activatie van de diensten effectief gebeurt, hoe de bestellingen geschieden en hoe die bestellingen moeten worden ingevoerd.

**Manuele adresherkenning**

Er wordt niet beschreven hoe de manuele adresherkenning in de praktijk zou worden geïmplementeerd, aldus Proximus.

**Operationele processen en communicatie**

Proximus beweert dat een groot aantal acties niet staat beschreven, in het bijzonder voor wat betreft vragen van de klant zoals een verhuis of een aanpassing van diens diensten.

**Letter of Authorisation**

Proximus vindt dat er duidelijk moet worden gespecificeerd dat een elektronische versie van de Letter of Authorisation mogelijk moet zijn.

**Telenet**

Telenet heeft opmerkingen over:

1. Business over Docsis (BSoD)
2. Leercurve, SLA’s en voorspellingen
3. SLA repair
4. Eigen profielen
5. Letter of Authority
6. Andere

**Business over Docsis (BSoD)**

Telenet beweert dat het gebruik van BSoD geen nadelen biedt voor een begunstigde en formuleert nog enkele verduidelijkingen met betrekking tot de keuze voor en de voordelen van BSoD/L2VPN gebaseerde forwarding. BSoD forwarding laat Telenet toe zijn access netwerk te schalen en evolueren zonder technologische beperkingen en in volledige transparantie naar de mogelijk verschillende begunstigden. Bovendien vereenvoudigt de toepassing van BSoD – binnen de huidige opstelling van het Telenetnetwerk, incl. het nieuwe CMTS platform – het change management en reduceert het bijgevolg de operationele kosten.

Telenet implementeerde de BSoD-oplossing al effectief en heeft hiertoe belangrijke investeringen gedaan.

**Leercurve, SLA’s en voorspellingen**

Telenet vraagt verduidelijking omtrent verschillende definities van ‘commerciële bestelling’, ‘commerciële lancering’ en ‘opstartfase’.

**SLA repair**

Telenet is tevreden met het aanpassen van de waarden.

**Eigen profielen**

Telenet vraagt zich af of de gemeenschappelijke pool steeds beperkt blijft tot vijf profielen, ongeacht het aantal actief gepromote retailprofielen. Wat betreft de resterende beschikbare profielen betwist Telenet dat het overlaten van deze beslissing aan één of meerdere begunstigden geen impact heeft voor Telenet. Daarom wil het zelf de mogelijkheid behouden om de inhoud van de gemeenschappelijk pool te bepalen. Daarenboven dient er een bepaalde drempel te worden gehanteerd alvorens een product als relevant kan worden aanzien in het kader van de toegangsverplichting.

Telenet geeft aan dat indien een begunstigde een klant wil migreren naar een ander profiel, het dat zelf moet doen. Er werden hiervoor de nodige processen voorzien binnen de wholesale IT-applicatie.

Telenet vraagt bijkomende verduidelijking over het proces dat een begunstigde moet volgen als hij een eigen profiel wil aanbieden aan zijn eindklanten en wat er dan juist van Telenet wordt verwacht: een soort van standaardproces voor iedere mogelijke aanvraag of een alternatief. Bovendien verduidelijkt Telenet zijn werkwijze wanneer het een product niet langer aanbiedt: eerst alle referenties ernaar verwijderen, dan klanten migreren naar een ander product … Een automatische migratie van alle beschikbare eindklanten op een bepaald profiel is dus niet mogelijk.

Telenet vraagt dat de effectieve implementatiekosten in hoofde van Telenet als gevolg van de implementatie van een eigen profiel ten behoeve van de begunstigde apart kunnen worden aangerekend bij wijze van projectvergoeding.

**Letter of Authority**

Telenet vraagt om LoA’s telkens door een eindklant te laten ondertekenen. Telenet zal deze documenten slechts in uitzonderlijke gevallen opvragen bij de begunstigde.

**Andere punten**

Zowel de Telenet retail afdeling als een begunstigde worden op hetzelfde ogenblik geïnformeerd van een geplande netwerkonderbreking. Dit gebeurt steeds voor er een effectieve klantencommunicatie wordt opgestart. Er is dus geen aanpassing van het Telenet referentieaanbod nodig.

Een aanvraag tot compensatie wordt via een manueel en tijdrovend proces behandeld. Daarom vindt Telenet een kostendekkende compensatie noodzakelijk als ontradend effect voor het misbruiken van dergelijke procedures.

Om ondanks het gereguleerd kader een evenwichtige relatie te kunnen hebben met een begunstigde vindt Telenet dat het ultiem de mogelijkheid moet hebben om een relatie met een begunstigde (tijdelijk) stop te zetten.

Telenet gaat niet akkoord met het voorstel van aanpassing van de betalingstermijn naar 30 dagen.

Telenet is akkoord met de aanpassing omtrent “specification and certification BB IP Interconnect”.

Telenet vraagt om te bevestigen dat indien een begunstigde kiest voor het aanbieden van Video on Demand over breedband, Telenet hier geen verplichtingen heeft inzake het aanbieden van dezelfde Quality of Service zoals geldt binnen het DVB-C platform.

Ten slotte vraagt Telenet om te bevestigen dat alle overige bepalingen die niet werden behandeld, beschouwd kunnen worden als goedgekeurd.

1. Met deze samenvattingen tracht de administratie de essentie van het standpunt van de respondenten weer te geven. Het is onvermijdelijk dat bepaalde nuances minder aandacht krijgen. De samenvattingen geven geen appreciatie door de VRM weer. [↑](#footnote-ref-1)