

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

Situering

Op 29 januari 2013 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Numericable. Eerder, op 21 december 2012 werd een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Telenet en over dat van Tecteo gepubliceerd.

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

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

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

Chronologie

29 januari 2013	Publicatie ontwerp tekst op website VRM
29 januari 2013	Verzending per e-mail aan onderneming bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (Numericable)
29 januari 2013	Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (EU en NRI's)
19 maart 2013	Afsluitdatum ontvangst reacties

Korte samenvatting van de reacties

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

Belgacom
KPN
Mobistar

Hieronder volgt een beknopte samenvatting van hun commentaar. In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat¹ worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

Belgacom

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

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

Algemene opmerkingen:

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

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

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

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

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

Er ontbreekt volgens Belgacom een garantie dat de Chinese Wall zal worden gerespecteerd. Belgacom heeft ook problemen met de term "Eindgebruikers".

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.

Content-gerelateerde opmerkingen

Er zijn een aantal content-gerelateerde opmerkingen met betrekking tot informatieverstrekking inzake beschikbare radio- en televisiekanalen, de controle op het respecteren van de contentrechten, wijzingen aan het analoge radio- en televisieaanbod (meer bepaald m.b.t. de notificatietermijnen) en het mozaïek- en informatiekanaal

Aansluiting en installaties & certified technicians

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

De begrippen installatie en aansluiting moeten beter afgebakend worden en er is een duidelijk onderscheid nodig in de meest gangbare scenario's. Er zijn duidelijke regels nodig in het kader van migratie van eindgebruikers van kabeloperator naar OLO en vice versa, rekening houdend met de meest gangbare scenario's.

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

Wat certified technicians betreft, dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de OLO bij analoge doorverkoop: ofwel aansluitingen laten uitvoeren door de kabeloperator, ofwel uitvoeren met eigen techniekers of met een zelfgekozen, uitbestede partij.

Voorspellingssysteem

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

Technische elementen

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

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

Bestellingen en web-interface

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

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

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

General Terms and Conditions

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

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

Implementatie

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

Daarnaast geeft Belgacom in een tweede document zijn punctuele opmerkingen mee geënt op het Numericable RO. In dit zelfde document gaat Belgacom dieper in op de General Terms en Conditions.

KPN

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

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

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

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

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

Mobistar

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

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

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

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

Wat het specifieke Numericable referentie-aanbod betreft, oordeelt Mobistar dat het van lage kwaliteit is, maar wel beter gestructureerd is dan de andere referentieaanbiedingen.

Mobistar vindt dat de beperking dat de regulator een derde partij (Numericable France) niet kan verplichten om bepaalde diensten te leveren, niet correct. Numericable wordt gereguleerd en zal dan ook aan alle verplichtingen moeten voldoen dat het opgelegd krijgt. Mobistar gaat dan ook niet akkoord met een aantal bepalingen die ervoor zorgen dat het doel van een standaard simulcrypt niet bereikt wordt en dat de implementatie en het operationeel maken van een tv-oplossing op groothandelsniveau onmogelijk wordt.

Algemene voorwaarden

Mobistar gaat niet akkoord met de bepaling dat het referentie-aanbod niet meer zou gelden in het geval dat de rechtbank de beslissing m.b.t. de televisieomroepmarkt zou opheffen.

Het bedrijf vermeldt het ontbreken van contactpunten en gaat niet akkoord met de modaliteiten voor de financiële garanties.

Wat de voorafbetaling betreft vraagt het bedrijf een aanpassing naar analogie met Telenet, nl een conventionele standaard interestvoet van de wettelijke jaarlijkse interest + 2%punt.

Nieuwe diensten moeten minstens 6 maanden voor de commercialisatie medegedeeld worden.

De specificaties omtrent vertrouwelijkheid moeten verminderd worden tot 3 jaar i.p.v. 5 jaar.

Prijzen

Mobistar wijst op het ontbreken van wholesaleprijzen.

Markt

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

Upfront fee

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

Relatie operator – klanten begunstigen

Er moet een procedure opgemaakt worden voor een weigering omtrent een verzoek om een order uit te voeren.

Voorspellingen

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

NIU

Het demarcatiepunt is volgens Mobistar niet duidelijk gedefinieerd. Het bepalen van de NIU als demarcatiepunt is niet optimaal aangezien er niet steeds een NIU per gebruiker aanwezig is.

Chinese Walls

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

Tijdgerelateerde bepalingen

Mobistar is van oordeel dat de door Numericable bepaalde termijn van 24 en 36 (go-to-live) maanden voordat de begunstigde gebruik kan maken van de diensten onaanvaardbaar is.

Testen + IT

Mobistar wenst niet te betalen voor de "eligibility tool" aangezien deze noodzakelijk is voor het functioneren van het systeem.

Ontbrekende bepalingen

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

Auteursrechten / analoge en digitale tv

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

De mededelingstermijn voor het veranderen en de stopzetting van het analoge boeket/signaal is te kort.

Voor Vod worden de auteursrechten door Mobistar geregeld. Voor het gebruik van VOD wordt enkel het transport voorzien. De begunstigde moet volgens het voorstel Numericable France contacteren voor een goede werking van VOD, wat niet aanvaardbaar is voor

Mobistar. Mobistar gaat wel akkoord om breedband te gebruiken voor VOD-diensten, maar niet onder alle voorwaarden die Numericable oplegt.

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

Er is een gebrek aan technische specificaties omtrent settopbox.

Mobistar acht het onaanvaardbaar dat begunstigden (minstens) alle digitale zenders van Numericable (minstens 130 zenders) moeten overnemen o.w.v. technische redenen.

Over hoe zenders kunnen worden toegevoegd wordt er in het referentie-aanbod van Numericable niets bepaald. De bepaling dat dit buiten het regelgevend kader behandeld zal worden is tegenstrijdig met de beslissing betreffende de televisieomroepmarkt.

Mobistar vraagt om een "Fast Scan Table" te kunnen installeren om een betere consumentenervaring aan te bieden. Hiervoor zou slechts 50 kbps vereist zijn. De operator moet nog alle codes en alle details omtrent transportstandaarden nog meedelen.

Bovendien is er niets bepaald over de beschikbaarheid van andere diensten zoals teletext, audio dubbing, ondertitels en kinderbeveiliging.

CAS

Er bestaat volgens Mobistar een tegenstrijdige bepaling in het referentieaanbod van Numericable.

Mobistar ziet dit als dat Numericable 1 CAS voor alle begunstigden aanvaardt. Bij geschillen moet er verduidelijking aan de regulatoren gevraagd worden. Mobistar zal de EMM en ECM regelen, hoewel dit in tegenspraak is met de bepaling dat Numericable alle CAS-elementen zal beheren.

Decoder

Er is te weinig informatie beschikbaar, en Mobistar verkiest het gebruik van zijn eigen decoder maar heeft dan wel nood aan meer technische bepalingen.

Bepalingen omtrent de certificatieprocedure bestaan niet. Daarnaast moet het CAS-systeem in de decoder van Mobistar geïnstalleerd worden. Bij elke update moet een (her)certificatie gebeuren door de CAS Vendor, maar dit valt volledig buiten de controle van Mobistar aangezien dit wordt beheerd en behandeld door Numericable. Dit is niet aanvaardbaar voor Mobistar. Mobistar verkiest Viaccess als vendor waardoor bepaalde kosten beperkt kunnen worden.

Bovendien hangt de begunstigde voor de goedkeuring van zijn settopbox volledig af van Numericable via een test.

Interactieve tv

De technische specificaties omtrent het "tv return pad" werden onvoldoende gedetailleerd.

Mobistar stelt dat On demand via EDGE QAM te complex is.

Numericable mag second screen niet blokkeren door bepaalde voorwaarden op te leggen.

Modem

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

Breedband

Mobistar gaat akkoord met de DOCSIS-modem, maar kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor schade aan het netwerk t.g.v. defecten aan consumententoeinstellen.

De (de)activatieprocedure is onduidelijk, en Mobistar wil het behoud van controle over de eigen klanten

Het voorstel is te moeilijk geformuleerd, er is te veel controle door Numericable namens de begunstigde

Duidelijke Chinese Walls moeten gedefinieerd worden

De breedbandprofielen toegewezen aan begunstigten zijn lager dan diegene die Numericable aanbiedt aan zijn retailklanten. Mobistar wil daarom toegang tot de huidige en voorgaande profielen. Bovendien wil het zelf ook profielen kunnen instellen.

Klanten

Mobistar wijdt een gedeelte van zijn kritiek aan de klantenrelatie. Daaronder ressorteren onder andere facturatie, de verkoopvoorspellingen en het ontbreken van een procedure voor migratie van klanten binnen hetzelfde netwerk .

SLA

Een aantal SLA's ontbreken (bv. geen SLA over IT-instrumenten en het respecteren van data). Het niet hoeven toepassen van de SLA's gedurende 6 maanden vindt Mobistar te lang; het stelt een periode van 2 maanden voor.

Overmacht moet duidelijk gespecificeerd worden.

Er is een vraag naar een apart team op groothandelniveau door Mobistar en een vraag tot toegang voor een troubleshooting tool. Mobistar vindt het positief dat het controle over de modem krijgt, maar zou toch graag meer info hierover krijgen.

Bij 3^{de}-lijnsproblemen wenst Mobistar 24u/24 en 7d/7 een ticket te kunnen openen bij de operator. Dit moet duidelijker uitgewerkt worden. Boetes mogen niet afhangen van een minimum volume, moeten hoog genoeg zijn en mogen niet omzeilbaar zijn. Het stop clock-principe kan enkel in een beperkt aantal situaties gebruikt worden en de best effort moet duidelijker gesteld worden.

Overige

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