

Belgacom bijdrage bij
Openbare raadpleging
VRM
Ontwerpbeslissing
met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van
Coditel
Punctuele opmerkingen
20 februari 2013

Main body

<p>p.7</p> <p>L'offre se base sur l'architecture réseau actuelle de Coditel qui est de nature HFC (Hybrid Fiber Coax).</p> <p>Cette architecture est <u>amenée à évoluer</u> et Coditel ne <u>peut exclure des impacts opérationnels</u> sur la fourniture des services à l'occasion de ces évolutions.</p>	<p>Deze stelling inzake de mogelijkheid in de toekomst van “netwerk evoluties” en “mogelijke operationele impact” is te algemeen, zonder verbintenissen ten opzicht van Begunstigden, en bijgevolg voor wat betreft gereguleerde groothandelsdiensten onaanvaardbaar. Ze dient geschrapt te worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Er dienen duidelijke en transparante regels te worden voorzien inzake evoluties in de netwerk architectuur en de impact op gereguleerde aanbiedingen. • Timers voor notificaties aan BIPT en mogelijke Begunstigden dienen daarenboven afgestemd te worden op wat van toepassing is bij BRxx in gelijkaardige gevallen.
<p>p. 7</p> <p>L'offre ne sera disponible que sur les communes du Territoire et <u>sous condition d'éligibilité de raccordement</u>.</p> <p>2.1.7 Disponibilité de l'offre L'offre est disponible pour les habitations actuellement raccordées au réseau de Coditel sur les communes du Territoire. Certaines habitations de ces communes ne sont pas raccordables et les demandes devront donc suivre le processus d'éligibilité. De plus, des demandes de nouveaux raccordements peuvent être proposées. Ces demandes feront l'objet d'une étude et d'un devis spécifique. Coditel ne garantit ni la disponibilité de son offre sur l'ensemble des habitations ni la possibilité de raccorder de nouvelles habitations non encore connectées.</p>	<p>Het referentie aanbod dient te voorzien in de mogelijkheid om een niet aangesloten klant aan te sluiten op verzoek van een Begunstigde.</p>

<p>p. 7</p> <p>L'offre de revente impose des conditions de respect strict des contraintes du réseau afin de préserver l'intégrité d'une structure de réseau par essence non dégroupable. Ces conditions seront décrites en plus de détails dans ce document.</p>	<p>Wanneer Coditel niet kan speciëren wat wordt bedoeld met "<i>une structure de réseau par essence non dégroupable</i>" en uiteen zetten wat de impact is op haar huidige verplichtingen, dient dit geschrapt te worden.</p> <p>Er dient overigens volledig voorbehoud aangetekend te worden bij de uitdrukking "<i>par essence non dégroupable</i>" om het even welke invulling hieraan gegeven wordt aangezien dit geenszins het geval is. Er bestaan wel degelijk technische mogelijkheden om een kabelnetwerk te ontbinden.</p>
---	--

<p>p.8</p> <p>Un NIU (Network Interface Unit) installé dans le logement fera office de point de démarcation entre Coditel et l'OA. Le NIU sera installé par Coditel <u>avant la mise en service des services disponibles à l'OA.</u></p> <p>Zie ook 2.4.2 Installation NIU</p> <p>Un NIU sera installé par Coditel chez le client final avant mise à disposition des services. Ce NIU sera le point de séparation des responsabilités entre Coditel et l'OA.</p> <p>Zie ook 4.3</p> <p>Le but de la commande est de permettre à l'OA de demander à Coditel la location d'une NIU sur son réseau.</p> <p>Zie ook 4.4 Rendez-vous</p> <p>Le but du service « Prise de rendez-vous » est de permettre au Client de façon automatisée de demander à l'OA de prendre un rendez-vous</p>	<p>Op verschillende plaatsen wordt de installatie van een NIU als algemene verplichting opgelegd. Nochtans is dit bijvoorbeeld voor aangesloten analoge televisie klanten die enkel analoge televisie afnemen bij de kabeltelevisieoperator niet noodzakelijk.</p> <p>Verwijzingen naar verplichte NIU installatie dient overall geschrapt te worden.</p> <p>Een Begunstigde hoeft namelijk niet te betalen voor overbodige netwerkfaciliteiten. Dit geldt in het bijzonder met betrekking tot analoge doorverkoop. Een Begunstigde die enkel analoge televisie zal afnemen, dient enkel die delen van de diensten dient af te nemen en te vergoeden die expliciet betrekking hebben op deze dienst.</p> <p>Hij kan niet verplicht worden andere elementen af te nemen en te betalen wanneer deze niet noodzakelijk zijn of aangewend worden voor het louter beschikbaar maken op groothandelsniveau van de analoge doorverkoop.</p> <p>De regulator zet expliciet uiteen in haar ontwerpbeslissing dat dergelijke technische interventie niet noodzakelijk is voor eindklanten die "migreren" naar het analoge TV aanbod van een Begunstigde (aangezien hun installatie niet</p>
--	---

<p>avec l'abonné pour poser/vérifier le NIU du logement.</p>	<p>verandert) (zie § 52.1). De regulator bevestigt dit andermaal wanneer ze onderlijnt dat <i>“andere activaties zoals nieuwe klanten die TV en internet bestellen bij een Begunstigde echter wel degelijk een installatie nodig van een NIU”</i> (zie § 52.3).</p> <p>Wij menen daarenboven dat Coditel ook voor haar eigen bestaande klanten die enkel analoge televisie afnemen geen NIU gaat installeren. Dus ook op basis van de non-discriminatie verplichting dient Coditel ten aanzien van een Begunstigde dergelijke situaties op dezelfde wijze aan te pakken als ten aanzien van haar eigen retail klanten. Ze kan bijgevolg geen dergelijke vereiste stellen voor wat betreft haar groothandelsklanten.</p> <p>Tenslotte is het zo dat het voordeel van specifiek een NIU alleen ten goede komt aan een operator die ook digitale TV of breedband over die lijn kan aanbieden.</p>
<p>p.8 schema interne installatie</p> <p>zie ook 2.4.1 Configuration Client en 2.4.3. Règles d'installation interne</p> <p>3.2.4 Gestion du câblage interne</p> <p>L'OA sera responsable de la gestion et de l'obtention des autorisations pour l'ensemble du câblage en aval des NIU.</p>	<p>Het is de eindgebruiker die verantwoordelijk is voor de interne installatie bij analoge televisie. Niet de Begunstigde.</p> <p>Dit dient aangepast te worden doorheen de main body.</p>
<p>p. 9</p> <p>1.3 Territoire couvert ("Territoire")</p> <p>Le Territoire de couverture sera composé des habitations individuelles raccordées au Réseau sur les communes de Bruxelles, Anderlecht, Molenbeek, Saint Josse et Watermael Boitsfort.</p>	<p>De gemeenten Wemmel en Drogenbos ontbreken.</p>
<p>2.1 Offre de Télévision Analogique (CRC juillet 2011 6.3)</p> <p>L'offre de revente de TV Analogique comprend la mise à disposition d'une série de chaînes</p>	<p>Coditel dient te speciëren wat ze met “PAL” bedoelt. De toegang tot analoge doorverkoop dient overeen te komen met de desbetreffende CRC beslissing. Er mogen geen restricties of</p>

<p>diffusées en modulation <u>PAL</u> analogique et une série de radios FM. Les services de télétexte sont compris dans l'offre pour autant que ceux-ci soient prévus à la base par les chaînes concernées.</p>	<p>bijkomende voorwaarden in de Main body worden opgenomen die niet in overeenstemming zijn met de CRC beslissingen.</p>
<p>L'offre de revente n'est pas modulable et inclut obligatoirement l'ensemble des chaînes et radios proposées. L'offre de chaînes sera <u>identique</u> à l'offre de chaînes proposée par Coditel à ses abonnés.</p>	<p>Voor wat betreft "<i>identique</i>" verwijst Belgacom in het bijzonder naar haar in haar algemene opmerkingen inzake</p> <ul style="list-style-type: none"> • het mozaïek kanaal, • de noodzakelijke notificatietermijnen bij wijzigingen aan het analoge TV aanbod, • het verbod op het maken van exclusieve afspraken met zenders wanneer die in de praktijk de doorverkoop van analoge kabeltelevisie zouden verhinderen of belemmeren. <p>Het is essentieel dat wanneer, in een situatie van analoge doorverkoop, de kabeltelevisieoperator informatie verstrekt en / of promotie maakt voor eigen diensten of van gerelateerde entiteiten op een informatiekanaal, hij dit niet exclusief mag voorbehouden voor dergelijke promotie van deze diensten. We verwijzen naar ons verzoek in onze Algemene opmerkingen.</p>
<p>p. 11 – 2.1.2</p> <p>En cas de modification ou de suppression de l'offre, les OA seront informés à l'avance afin de pour pouvoir informer leurs abonnés dans les mêmes délais que ceux dans lesquels Coditel informera ses propres abonnés.</p>	<p>Er dient een concrete timing te worden voorzien zoals uiteengezet in onze algemene opmerkingen.</p>
<p>3.1.1.1 TV analogique et numérique</p> <p>Les produits couverts par l'offre de revente sont amenés à évoluer.</p> <p>Coditel informera l'OA avant la modification ou la suppression de tout ou partie de l'offre afin de permettre à l'OA d'informer ses clients finals de manière concomitante à Coditel et avec le même niveau d'information.</p>	

<p>p.11</p> <p>L'offre de revente impliquera un engagement minimum de l'OA dans la durée sous réserve de pérennité de l'offre analogique de Coditel.</p>	<p>Het is onduidelijk wat een "engagement minimum" zou kunnen omvatten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deze kan in elk geval niet gelinkt worden aan volume verbintenissen. • Wanneer die zou worden opgelegd, dient die daarenboven wederkerig te zijn, namelijk ook langs de kant van de SMP operator. We verwijzen hiervoor naar onze bovenstaande opmerkingen inzake de noodzakelijke notificatietermijnen bij wijziging van het analoge TV aanbod.
<p>2.1.2</p> <p>L'offre de revente analogique est composée de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La fourniture des chaînes et radios - Le support réseau et la maintenance de celui-ci jusqu'au NIU - Le service de support de second niveau - Les prestations de raccordement, d'installation <u>NIU</u>, d'activation et de désactivation 	<p>Deze bepaling dient te worden aangepast zodat het referentieaanbod zeer duidelijk de verschillende mogelijke - meest gangbare - scenario's aangeeft, waarmee een alternatieve operator te maken kan hebben inzake installatie en aansluiting wanneer hij analoge televisie wenst door te verkopen. Dit ontbreekt in het ontwerp referentieaanbod.</p> <p>Ook installaties zonder NIU dienen te worden voorzien.</p>
<p>Sectie 2.1.3 Chaînes Analogiques Zenderlijst</p> <p>In haar ontwerptekst acht de regulator het wenselijk dat Coditel een aparte lijst op zijn website plaatst waarop alle analoge zenders vermeld worden.</p>	<p>De regulator stelt voor dat deze lijst expliciet geen deel zou uitmaken van het referentieaanbod, dit om te vermijden dat de kabeltelevisieoperator zou moeten wachten tot de regulator "zijn goed- of afkeuring geeft".</p> <p>De argumenten die de regulator aanreikt zijn echter onterecht en niet zake. Het is voldoende duidelijk uit de CRC beslissingen dat kabeltelevisieoperatoren hun analoog signaal mogen aanpassen en dus vrij zijn om hun analoog aanbod te veranderen.</p> <p>Aangezien <u>de manier waarop</u> over dergelijke wijzigingen wordt gecommuniceerd weldegelijk binnen de transparantie- en non-discriminatieverplichting valt, is het bijgevolg ongerechtvaardigd en in strijd met de</p>

	<p>transparantieverplichting dat deze materie volledig buiten het referentieaanbod om zouden kunnen plaatsvinden.</p> <p>Belgacom verzoekt om deze opmerking van de regulator te schrappen en de tekst aan te passen in overeenstemming met de transparantie verplichting en deze in het referentieaanbod te laten opnemen.</p>
<p>2.1.5</p> <p>L'OA devra avoir signé un accord avec l'ensemble des chaînes en distribution sur l'ensemble du réseau analogique avant lancement du service. Il devra également avoir conclu des accords avec l'ensemble des sociétés de gestion collectives afin de couvrir les droits de retransmission des chaînes sur le réseau de Coditel avant le lancement du service.</p>	<p>Deze bepaling dient geschrapt te worden. Het respecteren van de content rechten betreft een materie die alleen de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties en, desgevallend, andere rechtenhouders aanbelangt.</p> <p>Het komt in elk geval niet toe aan de kabeltelevisieoperator om controle vereisten op te leggen in verband met deze contractuele verhoudingen.</p> <p>In tweede orde, onverminderd onze bezwaren hierboven, is het niet gerechtvaardigd om doorverkoop van analoge televisie binnen een <u>bepaalde regio</u> te laten afhangen van de situatie inzake content rechten die <u>geen betrekking hebben op deze regio</u>.</p> <p>Zie verder bij onze algemene opmerkingen voor wat betreft onze opmerkingen inzake content rechten.</p>
<p>L'OA sera tenu de signer un contrat de couverture des droits avec Coditel et l'OA prendra en charge l'ensemble des obligations liées à la gestion de ces droits (paiement, reporting, gestion des conflits de droits, etc.).</p>	<p>Het is onduidelijk welke type van "overeenkomst" hier zou dienen te worden afgesloten.</p>

<p>2.1.6</p> <p>Coditel informera l'OA avant la modification ou suppression de tout ou partie de l'offre analogique afin de permettre à l'OA d'informer ses clients finals de manière concomitante à Coditel et avec le meme niveau d'information.</p>	<p>Deze bepalingen dienen te worden gewijzigd.</p> <p>Het ontbreekt in deze bepaling aan een duidelijke gedetailleerde en aanvaardbare procedure in het geval wijzigingen worden aangebracht aan het referentieaanbod of aan de inhoud van de geleverde dienst, in het bijzonder inzake het doorvoeren van wijzigingen in het analoge standaardpakket van de betrokken kabeltelevisieoperator. Zie voor ons concreet verzoek inzake notificatie timers van wijzigingen aan analoog aanbod in onze algemene opmerkingen.</p>
<p>p. 6</p> <p>Coditel n'exclut pas de cesser complètement la diffusion de chaînes en mode analogique dans plusieurs des zones qu'elle dessert, notamment afin de cesser les effets du piratage du câble de télévision.</p>	

<p>2.4 Installation Clients</p> <p>Pour pouvoir installer un abonné final suite à la souscription d'une offre de revente, l'OA devra respecter les règles et certifications de Coditel.</p>	<p>Er dient gespecificeerd te worden dat deze bepaling niet van toepassing is op analoge doorverkoop.</p>
<p>L'OA sera responsable des perturbations que ses équipements ou installations pourraient engendrer dans le réseau à la suite d'une exécution imparfaite de ces installations.</p>	<p>In elk geval is de Begunstigde niet verantwoordelijk voor de interne coaxbekabeling installaties van de eindgebruiker, noch voor het gebruik door deze laatste van deze installaties.</p>
<p>2.4.1 Configuration Client</p> <p>La configuration interne des équipements et du câblage du client final est à la charge de l'OA. Celui-ci doit respecter les contraintes établies par Coditel afin de ne pas créer de perturbations sur le réseau HFC de Coditel.</p> <p>Coditel n'interviendra ni sur le câblage interne ni pour la configuration d'équipements terminaux.</p>	
<p>2.4.4 Conformité des équipements clients</p> <p>La conformité des équipements est à la charge</p>	

<p>de l'OA. Celui-ci doit respecter les contraintes de Coditel et être parfaitement neutre vis-à-vis du réseau de Coditel.</p> <p>L'OA sera responsable des perturbations que ses équipements pourraient engendrer dans le réseau à la suite d'une exécution imparfaite de ses installations.</p>	
<p>3.2.5 Intégrité du réseau et lutte contre le piratage</p> <p>L'OA devra s'engager à lutter contre les utilisations frauduleuses du réseau de Coditel.</p> <p>En cas d'utilisation frauduleuse du réseau consécutive à un acte ou une intervention de l'OA, celui-ci sera tenu responsable des dommages directs ou indirects encourus (par exemple en cas de câblage interne permettant une utilisation multiple non déclarée du signal par plusieurs ménages).</p> <p>L'OA devra respecter les règles de sécurités mises en oeuvre par Coditel dans le cadre de son programme de lutte contre le piratage de ses systèmes de Contrôle d'Accès.</p>	

<p>2.4.5 Certification des installateurs</p> <p>Les installateurs de l'OA devront être certifiés en accord avec la procédure décrite en annexe 6.8.</p>	<p>Deze bijlage is niet beschikbaar.</p> <p>Voor wat betreft de doorverkoop van analoge televisie dient het referentieaanbod expliciet in de mogelijkheid te voorzien om alle fysieke interventies met betrekking tot de aansluitingen op het netwerk van de kabeltelevisieoperator door de kabeltelevisieoperator te laten uitvoeren.</p> <p>We verwijzen voor onze opmerkingen inzake certified technicians naar de Algemene opmerkingen.</p>
---	---

<p>3.1.2 Gestion du réseau</p> <p>Coditel est responsable de l'intégrité et la fluidité de son réseau. Coditel appliquera ses règles de dimensionnement sur l'ensemble des prises indépendamment de la présence de prises de l'OA. Coditel prendra les mesures nécessaires afin de préserver l'intégrité et la fluidité du réseau.</p> <p>Si des changements pouvant impacter le service des abonnés de l'OA devaient survenir, l'OA en serait averti via la procédure de panne collective.</p> <p>L'OA sera informé afin de pouvoir prévenir ses clients finaux en même temps que nos propres clients.</p>	<p>Het is onduidelijk wat de "procédure de panne collective" omvat.</p> <p>Coditel dient processen te voorzien met timers, afgestemd op de regelgevende praktijken in BRxx.</p>
<p>3.1.3 Support technique</p> <p>Coditel sera responsable du support technique de niveau 2. Elle mettra à disposition de l'OA des interfaces informatiques, des documentations (ADD, procédures, ...) et un personnel de support du lundi au vendredi entre 09:00 et 17:30.</p>	<p>De beschikbaarheid dient te worden afgestemd op de regelgevende praktijken in BRxx.</p>
<p>3.2.1 Obtention des droits et autorisations</p> <p>L'OA devra avoir signé un accord avec l'ensemble des chaînes analogiques en distribution sur l'ensemble du réseau. L'OA devra avoir signé un accord avec l'ensemble des chaînes numériques demandées. Il devra également avoir conclu des accords avec l'ensemble des sociétés de gestion collectives afin de couvrir les droits de retransmission des chaînes sur le réseau de Coditel. Il devra enfin avoir obtenu l'accord éventuel d'utilisation de parties tierces des données EITs quand celles-ci ne sont pas fournies directement par les chaînes.</p>	<p>Deze bepaling dient geschrapt te worden. Het respecteren van de content rechten betreft een materie die alleen de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties en, desgevallend, andere rechtenhouders aanbelangt. Het komt in elk geval niet toe aan de kabeltelevisieoperator om controle vereisten op te leggen in verband met deze contractuele verhoudingen.</p> <p>Zie verder onze algemene opmerkingen voor wat betreft onze opmerkingen inzake content rechten.</p>
<p>3.2.7 Service Client</p> <p>L'OA sera en charge des contacts avec les clients finals. En cas de problèmes requérant une</p>	<p>Deze bepaling dient afgestemd te worden op de</p>

<p>competence technique plus poussée et après qualification/ investigation d'un incident, l'OA remontera un ticket qualifiant cet incident vers le Support Niveau 2 de Coditel.</p> <p>L'OA sera responsable de chaque ticket remonté au Niveau 2. Les tickets remontés à tort seront portés à charge de l'OA.</p>	<p>regelgevende praktijken in BRxx.</p>
--	---

<p>3.2.8 Forecast</p> <p>L'OA établira un forecast indicatif de la demande d'installations de NIU, d'utilisation VOD et d'utilisation</p> <p>IP afin de permettre un dimensionnement correct des ressources partagées.</p> <p>En cas de déviation de plus de 20% de ce forecast, Coditel pourra porter à charge de l'OA les coûts supplémentaires encourus.</p> <p>La procédure de forecast sera décrite en annexe 6.16.</p>	<p>Inzake de doorverkoop van analoge televisie is een voorspellingssysteem niet nuttig, gezien de situatie op de televisiemarkt: het overgrote deel van de klanten aan wie analoge televisie zal worden doorverkocht betreft namelijk bestaande actieve kabeltelevisieklanten die dienen te worden overgezet naar een alternatieve operator.</p> <p>In deze gevallen is er geen fysieke technische interventie nodig vanwege de kabeltelevisieoperator. Bijgevolg dient deze laatste geen werklust te organiseren.</p>
--	--

<p>4 Interfaces SI & processus opérationnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eligibilité • Gestion des rendez-vous • Commande, modification de commande, swap • Incident unitaire, panne collective • Facturation 	<p>Deze bepalingen in dit hoofdstuk 4 dienen afgestemd te worden op de regelgevende praktijken in BRxx.</p> <p>Hieronder zetten we nog bijkomende bijkomende punctuele opmerkingen bij dit hoofdstuk.</p>
---	---

<p>4.2 Eligibilité</p>	<p>Om de Begunstigde toe te laten zijn informatiesystemen correct te doen communiceren met deze van Coditel, dient de Begunstigde te beschikken over de Application Program Interfaces en technische specificaties van de betrokken informatiesystemen, waarop de Begunstigde de commando's van zijn informatie systemen kan op afstemmen.</p>
------------------------	--

L'OA ne pourra invoquer le webservice que pour des prospects réels.	De webapplicatie maakt geen onderscheid tussen het navragen van de beschikbaarheid enerzijds en een effectieve concrete bestelling anderzijds. De Begunstigde moet echter een informatieve beschikbaarheidstest kunnen uitvoeren voor een concrete eindgebruiker.
L'OA devra respecter les limites du nombre d'appels, fixées par Coditel qui sont à son tour limités par les forecasts fournis par l'OA	De verwijzing naar de aspecten uit het voorspellingsysteem dienen te worden geschrapt voor wat betreft analoge doorverkoop.

4.3 Commande Une consultation et un groupe de travail doivent mettre au point un processus efficient et largement standardisé entre les opérateurs pour l'implémentation de l'accès à la plateforme numérique dans les mois prochains. Ce système devra faire l'objet de tests approfondis.	Zie onze algemene opmerkingen inzake de test periode. Een testperiode kan indien dit door de Begunstigde gewenst is, m.a.w. dient deze periode als optioneel beschouwd te worden.
Coditel contacte l'abonné et fixe un rendez-vous pour la pose/vérification du NIU.	Dient te worden geschrapt. De Begunstigde is de tussenpersoon tussen eindgebruiker en SMP operator.

4.5 Facturation ... La facturation sera basée sur des échanges non informatisés. Des informatisations des échanges des données de facturation pourront être discutées avec chaque OA en fonction des besoins respectifs. Ces besoins seront traités en <u>mode projet</u> et donneront lieu à un <u>devis</u> de la part de Coditel.	Coditel dient een geïnformatiseerde facturering te voorzien. In elk geval kunnen voor een geïnformatiseerde facturering geen bijkomende kosten worden aangerekend. De bepaling die verwijst naar de " <i>mode de projet</i> " en het " <i>devis</i> " dient geschrapt te worden.
La facturation sera décomposée a minima comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • Facturation initiale du projet • Location de NIU • Frais de raccordement • TV analogique • TV analogique + TV numérique 	Alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten zoals "vergoedingen" en "tarieven" dienen te worden geschrapt uit het referentie aanbod in het kader van de kwantitatieve beslissing. Deze kunnen namelijk niet op zichzelf worden beoordeeld, zonder kennis van de kwantitatieve beslissing. Er kan slechts een geïnformeerd oordeel worden gevormd over de

<ul style="list-style-type: none"> • TV analogique + TV numérique + @ • Facturation à tort • Maintenance de NIU • Maintien en conditions opérationnelles du service • Opérations exceptionnelles • etc. 	<p>rechtvaardiging en de evenredigheid ervan met volle kennis van de voorgestelde bedragen, en dit in het kader van de kwantitatieve beslissing.</p>
<p>4.6 Demandes de modifications de services</p> <p>Les demandes de modification de services reprendront le même formalisme et processus que <u>la commande initiale</u> en associant une balise MODIFICATION permettant à Coditel de lui faire suivre un workflow différent. Les règles seront à définir lors des réunions du groupe de travail (Cf. chapitre Commande)</p>	<p>De algemene verwijzing naar hetzelfde proces als de “<i>commande initiale</i>” is onvoldoende.</p> <p>Het specifieke proces voor “modifications de services” en “Déconnexions et Résiliations” dient te worden uitgeschreven (afgestemd op de regelgevende praktijken zoals BRxx).</p>
<p>4.10 Déconnexions et Résiliations</p> <p>Les demandes de déconnexions et résiliations de services reprendront le même formalisme et processus que la ou les <u>commandes initiales</u> en associant une balise RESILIATION permettant à Coditel de lui faire suivre un workflow différent. Les règles seront à définir lors des réunions du groupe de travail (Cf. chapitre Commande).</p>	
<p><u>Ontwerpbeslissing 4.9.2</u></p> <p>Coditel stelt in een brief aan de regulator dat</p> <p><i>“Pour les services digitaux, internet et autres interactifs, cela ne pose pas un problème parce que ces interventions ne nécessitent pas de déplacement physique d’un technicien. Concernant la télédistribution chaque suspension/réactivation nécessite un déplacement technicien chez le client ce qui peut à certains moments surcharger certains agendas de manière pas nécessairement anticipée”</i></p>	<p>De regulator dient er voor te waken dat Coditel op basis van de non-discriminatie verplichting dient te garanderen dat ze ten aanzien van een Begunstigde situaties van “<i>suspension/réactivation</i>” op dezelfde wijze aanpakt als ten aanzien van haar eigen retail klanten.</p>

<p>5.1 Macro planning</p> <p>Sur la base de l'état d'avancement actuel des analyses et en référence à des développements faits par d'autres opérateurs, un service de revente pourrait être mis en service selon le timing ci-dessous, sous réserve de la disponibilité des moyens pour la mise en oeuvre.</p>	<p>De timing zoals voorgesteld in dit schema komt niet overeen met de CRC beslissing.</p> <p>Zie onze Algemene opmerkingen inzake de implementatie periode.</p> <p>Daarenboven, de zin "<i>un service de revente pourrait être mis en service selon le timing ci-dessous, sous réserve de la disponibilité des moyens pour la mise en oeuvre.</i>" is in tegenspraak met de CRC beslissing, is niet aanvaardbaar vanuit een reglementair oogpunt en dient daarom geschrapt te worden.</p>
<p>5.2 Analyse de la demande</p> <p>Les demandes d'accès aux offres de revente seront analysées par Coditel en fonction de leur caractère raisonnable, en tenant compte de la situation particulière de Coditel et du financement des frais de mise en oeuvre des demandes.</p>	<p>De zinsnede "<i>, en tenant compte de la situation particulière de Coditel et du financement des frais de mise en oeuvre des demandes</i>" is niet in overeenstemming met de CRC beslissing, en dient bijgevolg geschrapt te worden.</p>
<p>5.3 Détermination des Investissements</p> <p>A la suite de l'analyse préalable du caractère raisonnable de la demande, Coditel établira une première estimation des impacts et chiffrera les investissements nécessaires à la mise en service de la demande. Cette estimation sera envoyée à l'OA pour acceptation.</p>	<p>Deze bepaling dient geschrapt te worden.</p> <p>De Begunstigde dient enkel een overeenkomst te ondertekenen op basis de bepaling van het referentie aanbod. Hij dient geen verdere verbintenissen aan te gaan gebaseerd op de (geschatte) investeringen door een SMP operator. De uitvoering van een toegangsverplichting is niet enkel een commerciële beslissing die conditioneel kan gemaakt worden aan aanvaarding van geschatte ongecontroleerde schattingen. De uitvoering is er in de eerste plaats om te remediëren aan een vastgesteld competitief probleem.</p>
<p>5.4</p> <p>Une fois l'OA déclaré, sur la base des études menées pour déterminer les coûts, Coditel fera un <u>devis détaillé</u> à l'OA. Ce devis servira de base au financement des travaux. Les déviations</p>	<p>Zoals gesteld, dient het referentieaanbod voldoende gedetailleerd te worden opgesteld en dient het voldoende ontbundeld zijn, zodat een Begunstigde niet hoeft te betalen voor overbodige netwerkfaciliteiten.</p>

<p>éventuelles seront discutées entre Coditel et l'OA au fur et à mesure de l'avancement des travaux.</p> <p>Dès l'accord de l'OA sur le financement des travaux, Coditel lancera <u>la phase de spécifications</u> détaillées.</p> <p>Une <u>équipe projet</u> sera établie réunissant les équipes de Coditel et de l'OA sous l'égide d'un chef de projet de Coditel.</p>	<p>Het is dus ongepast om een “<i>devis détaillé</i>” en een “<i>équipe projet</i>” of een “<i>contrat de développement</i>” te voorzien hiervoor.</p> <p>Alle nodige elementen dienen in het referentie aanbod zelf te worden voorzien, er dient geen specifiek “<i>devis détaillé</i>” te worden opgemaakt voor een Begunstigde. Dit aspect dient geschrapt te worden.</p> <p>Daarenboven is onduidelijk wat wordt bedoeld met een “<i>phase de spécifications</i>”. Elke vorm van testing dient optioneel te zijn voor de Begunstigde.</p>
<p>5.5 Contrat</p> <p>Au démarrage de la <u>phase de spécification</u>, les deux parties signeront le <u>contrat de développement</u> qui déclenchera la facturation de la première partie des frais du projet.</p>	<p>Zie verder onze algemene opmerkingen in verband met de implementatie en test fases.</p>
<p>5.8 Lancement du service</p> <p>Une fois l'intégration réalisée et validée par une phase d'alpha et de beta test, le service sera lancé par l'OA.</p>	

<p>5.10 Second OA</p> <p>Il est à prévoir que pour une seconde demande d'accès (et pour les éventuelles suivantes), les frais de développements nécessaires soient plus réduits, conditionnés par (1) la nature de la demande de l'OA et (2) la complexité de l'architecture technique de l'OA.</p>	<p>Elke verwijzing naar kwantitatieve aspecten dient te worden geschrapt.</p> <p>Belgacom behoudt zich het recht voor hierop haar opmerkingen over te maken in het kader van een kwantitatieve ontwerpbeslissing.</p> <p>In ondergeschikte orde is het evenmin ongepast dat het referentieaanbod regelingen bevat die discriminerend zijn ten aanzien van verschillende operatoren.</p>
---	---

Ontbrekende annexes

Coditel voegt vier bijlagen aan haar ontwerp van referentieaanbod.

Echter, een zeer groot aantal bijlagen ontbreken in de ter beschikking gestelde documenten. Belgacom verwijst hieronder naar twee lijsten met ontbrekende bijlagen.

Het is ongepast is om op dit ogenblik van de uitvoering van de toegangsverplichting nog steeds niet alle noodzakelijke inlichtingen beschikbaar te stellen. Dit betekent dat de verplichting die op Coditel rustte voor januari 2012 tot nu nog steeds niet werd nagekomen en Coditel reeds meer dan een jaar in overtreding is met de haar door de CRC opgelegde verplichtingen. De regulatoren dienen hier streng tegen op te treden, teneinde de verdere implementatie niet in het gedrang te brengen.

- 6.1 Décodeur
- 6.2 Modem
- 6.3 Câblage interne
- 6.4 Sortie NIU
- 6.5 Réseau
- 6.6 Points d'interconnexion
- 6.7 Procédures de certifications
- 6.8 Procédures de commande, d'activation et d'installation
- 6.9 Niveaux de support technique
- 6.10 Tarifs
- 6.11 SLA
- 6.12 Conditions générales
- 6.13 Détails de l'implémentation technique
- 6.14 Règles de sécurité
- 6.15 Interfaces SI
- 6.16 Forecast

Daarenboven, stelt Coditel voor wat betreft de volgende ontbrekende bijlagen (uit de Annex 3 – Planning and Operations) dat *“These annexes will be prepared in cooperation with the OA during the “specification phase” as described in the “5.1 Macro planning” of our “Offre de référence”*”.

Belgacom verwijst naar haar opmerking inzake deze “specification phase” in haar Algemene opmerkingen, en onderlijnt dat in elk geval elke testing periode optioneel dient te zijn voor de Begunstigde.

In elk geval, dienen alle nodige elementen in het referentie aanbod zelf te worden voorzien, en niet – zoals Coditel voorstelt – samen met de Begunstigde te worden uitgewerkt na een eerste aanvraag.

Documents to be written by SMP operator to complete the WRO:

- Annex 2.3.1: Network Connections and Configuration
- Annex 2.3.2: Network Connections – Configuration Form
- Annex 2.4.1: CATV Content Offer
- Annex 2.5.1: DTV Content Offer
- Annex 2.5.2: DTV Network Description – AV Formats, Services, SI/PSI Scheme
- Annex 2.5.3: DTV Specification for CA Host Integration in SMP operator VHE

- *Annex 2.6.1: VoD Asset Ingest – Content Formats, Metadata and Ingest Protocol*
- *Annex 2.6.2: VoD Session Setup*
- *Annex 2.6.3: VoD Control Protocol for Video Streaming*
- *Annex 2.7.1: Broadband Internet: Service Profiles and Modem Configuration Files*
- *Annex 2.7.2: EuroDOCSIS Cable Modem Specifications*
- *Annex 2.7.3: Specifications for Cable Modem Provisioning*
- *Annex 3.1: Specifications for Installation and Repair of Wholesale Services*
- *Annex 3.2: Certification Procedures on Staff, Procedures and Equipment*
- *Annex 3.3: Web Application – Description of XML Content Formats*
- *Annex 3.4: Beneficiary ID Card - Template*
- *Annex 3.5: Device Monitoring & Management*

Tot slot, gezien de veelal ondoorzichtige opstelling van en de lacunes in huidige bijlagen waarin op vele essentiële elementen niet of slechts zeer onvolledig wordt ingegaan en de onduidelijkheid of, en zo ja op welke aspecten van analoge doorverkoop bepaalde bijlagen van toepassing (kunnen) zijn, behoudt Belgacom zich haar rechten voor ten aanzien van deze bijlagen.

ANNEX 2 – Technical Specifications

Belgacom verzoekt dat de ontwerpbeslissing Coditel verplicht om op overzichtelijke wijze aan te geven op welke dienst de betrokken bijlage uit het referentieaanbod van toepassing zijn. Alle secties uit de bijlagen dienen daarom telkens aan te geven op welke groothandelsdienst(en) deze van toepassing zijn. Zo moet een begunstigde van enkel analoge doorverkoop perfect in staat zijn enkel kennis te nemen van die aspecten die op hem van toepassing zijn.

<p>6 WEB APPLICATION</p> <p>The below description is indicative as there is currently no web application available. When an OA has placed an order, we will define and develop this web application.</p>	<p>De inleiding bij hoofdstuk 6 is onaanvaardbaar en dient geschrapt te worden.</p> <p>De webapplicatie dient volledig uitgewerkt te worden in het kader van het referentie aanbod. Om de Begunstigde toe te laten zijn informatiesystemen correct te doen communiceren met deze van Coditel, dient de Begunstigde te beschikken over de Application Program Interfaces en technische specificaties van de betrokken informatiesystemen, waarop de Begunstigde de commando's van zijn informatie systemen kan op afstemmen.</p> <p>Ze dient te worden afgestemd met de regelgevende praktijken in het kader van BRxx.</p>
<p>6.1 FUNCTIONALITY</p> <p>25. The web application serves the following purposes:</p> <p>25.1. Treatment of Orders from beneficiary and feedback on Status:</p> <p>25.1.1 Network Modification Request/Offer/Accept/Cancel;</p> <p>25.1.2 Network Installation Order/Offer/Accept/Cancel;</p> <p>25.1.3 Provider Change Order;</p> <p>25.1.4 Service Activation/Deactivation;</p> <p>25.1.5 Repair Order/Cancel;</p> <p>25.1.6 Notification of outage or planned maintenance.</p>	<p>Daarenboven ontbreekt de facturatie als onderdeel van de webapplicatie.</p>

Annex 3 – Planning and Operations

<p>§ 7.1. Certified mail to SPOC of a Party: a certified mail can be either a registered paper mailing or an electronic e-mail for non sensitive communications. All certified mail to a Party must be addressed to the SPOC for that Party;</p>	<p>Het is onduidelijk waar het onderscheid ligt tussen “sensitive” en “non sensitive” communicatie en waarom dit onderscheid bestaat.</p>
<p>3.3 Preliminary exchange of information for the initial setting up – with a “Statement Of Requirements (SOR)”</p>	<p>Onder secties 3 en 4 zet Coditel een zeer gedetailleerde complexe ontransparante procedure uiteen die allemaal een soort voorafgaande stappen vormen alvorens tot een effectieve afname te kunnen komen van de gereguleerde groothandelsdiensten. Ze leggen een hele reeks gedetailleerde formaliteitsvereisten op.</p> <p>Deze stappen worden op complexe wijze afhankelijk gemaakt van het foutloos doorlopen van eerdere formele administratieve stappen.</p> <p>Niet alleen is de werkelijke noodzaak van deze reeks procesetappes onduidelijk, ze lijken eerder tot doel te hebben het effectief tot stand komen van een concrete afname van gereguleerde groothandelsdiensten onnodig complex te maken en het proces te rekken.</p> <p>Belgacom verzoekt deze terug te brengen tot een eenduidige aanvraag tot afname door middel van ondertekening van een overeenkomst op basis van het referentie aanbod, en afgestemd op de regelgevende praktijken uit BRxx, zonder verdere vereisten of procedures.</p>
<p>3.4 Implementation committee</p>	
<p>4.1.1 “Provider operations”</p>	
<p>4.2 “Open account”</p>	
<p>4.4 “Service Activation Operation”</p>	
<p>4.4.4 Completion 31. This Operation is completed and the Beneficiary is notified thereof by SMP operator when the following conditions are met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 31.1. Required <u>BAL Connections</u> are delivered and tested • 31.2. Integration with web application is performed and tested; • 31.3. CATV specific Certification program (as defined in the relevant sections of Annex 3.2) for staff, equipment and procedures of Beneficiary has been 	<p>Onverminderd onze opmerkingen hierboven is het ongepast om voor wat betreft analoge doorverkoop de zogenaamde “BAL Connections” zoals we die begrijpen uit punt 4.3 als voorafgaande voorwaarde op te leggen. Deze lijken bedoeld te zijn voor doorverkoop van breedband.</p> <p>Inzake certified technicians dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de alternatieve operator die analoge televisie doorverkoopt om ofwel de</p>

passed.	aansluitingen desgevallend te laten uitvoeren door de kabeltelevisieoperator, ofwel deze zelf uit te voeren (met eigen techniekers of met een zelf gekozen uitbestede derde partij).
6.1 Planned maintenance	Deze procedures worden niet uitgewerkt. Ze dienen expliciet uitgewerkt te worden (er dienen bijvoorbeeld timers voor notificaties voorzien te worden) en afgestemd te worden op de regelgevende praktijken inzake BRxx.
6.2 Network outage	
8. Certification	<p>Inzake certified technicians dient het referentieaanbod expliciet te voorzien in een keuzemogelijkheid voor de alternatieve operator die analoge televisie doorverkoopt om ofwel de aansluitingen desgevallend te laten uitvoeren door de kabeltelevisieoperator, ofwel deze zelf uit te voeren (met eigen techniekers of met een zelf gekozen uitbestede derde partij).</p> <p>Aangezien nog steeds zowat 70-80% van de huishoudens over een actief kabelabonnement beschikt (waardoor ze effectief actieve toegang hebben tot analoge doorgifte van radio en televisie) is er slechts een zeer laag aandeel van effectieve gevallen waar een technische interventie zou nodig zijn voor analoge doorverkoop: namelijk heraansluitingen voor wat betreft kabeltelevisie.</p> <p>Het opleggen van een systeem van certified technicians voor analoge doorverkoop zou in de typische omstandigheden van de televisiedistributiemarkt bijgevolg onevenredig zijn.</p> <p>De regulator erkent in haar ontwerpbeslissing dat <i>gecertificeerde technici</i> enkel van toepassing is bij digitale televisie en breedband, wanneer ze stelt dat</p> <p><i>“In zijn brief van 16 augustus 2012 opperde het BIPT een tijdelijke oplossing voor een gebrek aan gecertificeerde technici: “Wanneer het over de toegang tot het digitale TV platform of de doorverkoop van breedbandtoegang gaat, moet er een voorlopige oplossing voorzien worden ...”</i></p>

	<p>Zie verder onze algemene opmerkingen hierover, alsook de noodzaak om deze materie in elk geval af te stemmen met bestaande regelgevende praktijken uit BRxx.</p>
<p>84.2. Coax cabling: only coax cables can be used that carry the SMP operator Coditel approval mark;</p>	<p>De vereiste voor een “Coditel approval mark” bij bijvoorbeeld interne coaxbekabeling of aansluiting op het Coditel netwerk is ongepast en dient geschrapt te worden.</p> <p>Het volstaat dat Coditel aan de mogelijke Begunstigden in het kader van dit referentieaanbod dezelfde inlichtingen inzake technische specificaties (type kabels ...) meedeelt als deze waarvan de eindklant op de hoogte wordt gesteld.</p>

9 Customer Activation

Belgacom wenst vooreerst te reageren op de volgende bepaling (§ 91):

“The service availability check is performed via the secured web site, the other operations are performed via XML messages through the Web application”.

Met betrekking tot de Availability Check (ou Feasibility Check), biedt Belgacom in haar BRxx twee interfaces (web en XML) en biedt dus een alternatieve oplossing in geval van een incident met betrekking tot een van deze twee interfaces

“The Feasibility Check Tool can be accessed by the Beneficiary either through web Interface or through a dedicated XML”.

Daarnaast, is Belgacom verwonderd over de volgende bepaling (§ 92):

“The way for all exchange of orders and related information between SMP operator and the Beneficiary will be defined during phase 1 and will **probably** be done by passing XML messages through an electronic web application **but could also be** flat files exchanges”.

Coditel moet in dit stadium een IT-oplossing gedefinieerd hebben en in staat zijn aan de Begunstigden de IT-specificaties (XML Content Descriptions, ...) over te maken om te voorkomen dat de operationele uitvoering van de referentieaanbieding te vertragen. Dit geldt ook voor de " Service Availability Check " (zie § 104).

De volgende bepaling (§ 93.2) is ook verrassend:

“Every Order needs to contain a unique Order Number. This Order Number is generated by Beneficiary, who is responsible for ensuring that each order is labelled with a unique order number”.

In feite, is het eerder aan de SMP-exploitant om een uniek ordernummer toe te wijzen.

Daarnaast zijn de berichten met betrekking tot het bestellen (deel 9.3 van bijlage P & O) vrij beperkt. Zo heeft Coditel niet de mogelijkheid voor de Begunstigde om een bericht van het type AMEND DUE DATE "te sturen om de datum van installatie te wijzigen in een bestaande bestelling.

Als gevolg daarvan, gelooft Belgacom dat het proces voor het maken van afspraken voor de installatie zoals voorgesteld door Coditel niet flexibel genoeg is, en zou kunnen leiden tot misbruik van facturering ingeval van wijzigingen van installatiedata. Dergelijke facturering zou bovendien niet echt gerechtvaardigd worden, aangezien die vooral te wijten is aan een gebrek aan flexibiliteit in het proces van bestellingsopnames zoals door Coditel voorzien.

Belgacom meent trouwens dat het in eerste instantie mogelijk moet zijn dat de alternatieve operator zelf een gewenste datum kan communiceren voor de installatie en dat het dan aan Coditel toekomt om de mogelijkheid van de uitvoering van de installatie op deze gevraagde datum te controleren. In een latere fase, zou het nuttig zijn om de noodzaak te evalueren om al dan niet naar een flexibeler systeem van afspraken te evolueren waar de alternatieve operator, via specifieke computersystemen, toegang zou hebben tot de planning van het technisch personeel van Coditel om samen met zijn klant een installatie datum te bepalen.

Inderdaad, Belgacom merkt op dat in haar eigen BRxx referentieaanbiedingen, zij momenteel twee systemen van bestelling opnames voorstelt – beide flexibeler dan wat Coditel voorstelt – elk met hun eigen mechanismes inzake SLA's en compensatie.

Zo stelt Belgacom, via het bestelsysteem genaamd 'MTS' (Message Transfer System), de alternatieve operator die een BRUO, BROBA WBA lijn wenst, voor om een voorkeursdatum te communiceren voor de installatie en / activering van de dienst ("Service Requested Date "). Vervolgens controleert Belgacom of deze door de alternatieve operator gecommuniceerde voorkeursdatum mogelijk is, en bevestigt ze de definitieve datum door middel van een XML bericht "validatie van de bestelling", de welke dan overeenkomt met de " Service Requested Date" of de dichtstbijzijnde datum.

Het mechanisme van SLA's en compensaties ontwikkeld voor de bestellingsopdrachten verzonden via de MTS is hoofdzakelijk gebaseerd op SLA "Total Provisioning Timer" die een maximale installatie periode garandeert, rekening houdend met alle elementen die tussenkomen bij de provisioning van een bestelling.

Belgacom heeft in 2010 een nieuw systeem van bestellingopnames ingevoerd ('Open Calendar').

- Dit systeem verbetert de flexibiliteit van de alternatieve operator bij het maken van een afspraak voor de installatie van een lijn, waardoor hij een " afspraak slot " kan kiezen samen met de klant, en dit op basis van de kalender van ter beschikking gestelde Belgacom technici.
- Het systeem Open Calendar verbetert ook de informatie aan de alternatieve operatoren in termen van taken die moeten worden uitgevoerd in het netwerk en / of bij de klant (zie de functie *Certified Technician*). Zo laat het systeem Open Calendar bijvoorbeeld toe om voorafgaand aan een definitieve bestelling te bepalen of een interventie bij de eindgebruiker klant nodig is of niet.
- Ook is een mechanisme van SLA's en compensaties ontwikkeld voor specifieke bestellingsopdrachten ingebracht via het systeem Open Calendar.

Samengevat, weerspiegelen de nieuwe SLA's die worden aangeboden via Open Calendar de verschillende episodes in het verloop van een bestellingopname. Ze hebben het voordeel dat ze zeer gemakkelijk gecontroleerd kunnen worden door de alternatieve operatoren.

Daarnaast voorziet de Bijlage "Planning & Operations" van het ontwerp referentieaanbod van Coditel in de afdeling 9.7 'Service Availability Check' (§ 106) het volgende:

"SMP operator guarantees the correctness of the information returned by the Service Availability check for a certain percentages of the queries (the exact percentage is defined in the SLA to this WRO)".

Belgacom merkt echter op dat er hierover niets wordt vermeld in de SLA bijlage.

Daarnaast, is Belgacom verwonderd over de volgende bepaling (§ 114) in de afdeling 9.9 'Change Provider Order':

"The indicated Service is **immediately** ceased with the existing provider (who will be notified through a Change Provider Cease Message)".

In dit verband, dringt Belgacom erop aan dat de 'Change Provider Order' en 'Change Provider Cease' gesynchroniseerd worden voor wat betreft de datum om een onderbreking van de dienst te voorkomen bij de eindklant.

10 Fault Reporting and Repair

De afdeling 10.3 'Beneficiary's liabilities in connection with fault reporting' (§ 139) van de Bijlage "Planning & Operations" voorziet het volgende:

“For fault reporting, the Beneficiary will report faults to SMP operator via the Web application”.

Belgacom meent dat in geval deze web applicatie niet functioneert, een (manuele) alternatieve oplossing voorzien dient te worden (door middel van bijvoorbeeld een helpdesk).

12 Phases in the deployment of the wholesale services

Belgacom gelooft dat een FUT periode (Friendly User Testing) van 3 maanden (zie § 168) veel te lang is, en vooral voor analoge doorverkoop.

In het algemeen, net als bij SLA's (hieronder), verzoekt Belgacom de regulator om er voor te zorgen dat kabeltelevisieoperatoren vergelijkbare operationele processen aanbieden (voorkeuringinstallatiedata, bezoekverslag van technicus, OLO brandname, etc. ...).

Annex 4 SLA

Algemene opmerkingen

Belgacom is verrast door de volgende stelling in deel 4 van de SLA bijlage (§ 15):

- “Under the present document, a working day for order purposes is considered as being from 9h00 to 16h30 excluding Saturday, Sunday and Belgian holidays”.

Belgacom meent dat het tijdschema vermeld door Coditel in elk geval moet worden uitgebreid met een uur om overeen te stemmen met het aantal uren dat werknemers meestal werken tijdens een werkdag.

Stop-clock principe

Met betrekking tot de beperkingen beschreven door Coditel in § 25 en 28 van de SLA bijlage, ondersteunt Belgacom het voorstel van de regulator van het stop clock principe. Ook moet worden opgemerkt dat de “Stop-clock” enkel kan worden ingeschakeld omwille van redenen die toe te schrijven zijn aan de alternatieve operator, de eindklant of een derde partij zonder contractuele relatie met de SMP-operator.

De uitsluiting uit SLAs van situaties van overmacht (dwz uitzonderlijke gebeurtenissen buiten de redelijke controle van de SMP-operator) is echter aanvaardbaar.

Timers voor het valideren van een bestelling

Belgacom is het niet eens met de definitie van SLA als volgt (§ 20, 21 & 22):

- *“The provisioning validation timer starts the day following the day Coditel has sent an acknowledgment message for the Beneficiary order. When an order is validated, any request for modification to the order details may only be effected by cancelling the original order and submitting a revised order. Timers relating to an order whose modification is sought by the Beneficiary are not valid within the SLA”.*
- *“The timer ends on the sending day of the validation message by Coditel”.*
- *“The provisioning validation SLA is not valid if the order sent by the Beneficiary has been rejected and a Reject message has been sent by Coditel”.*

Belgacom meent dat deze SLA moet beginnen op het moment van ontvangst van de bestelling en niet een dag later. Cette réception de la commande correspond au message ACK qui est envoyé au Bénéficiaire. Deze ontvangst van de bestelling is het ACK-bericht ('acknowledge message'), die wordt verzonden naar de Begunstigde. Het moet daarenboven worden afgesloten op het ogenblik van het uitsturen van de bevestigingsboodschap ongeacht het type van boodschap (VALIDATE of REJECT).

Aan de andere kant moet de Begunstigde bijvoorbeeld in staat zijn om de datum van een bevestigde bestelling te wijzigen ("AMEND DUE DATE ") zonder de bestelling te annuleren en een nieuwe te plaatsen. Dit wordt bevestigd door de regulator in 4.9.4 van de ontwerpbeslissing. Bovendien is er geen reden om de verandering van een bestelling (veranderen de dag van de installatie, aanpassing profiel, etc..) uit te sluiten van de definitie van SLA voor wat betreft de validatie van een bestelling.

Wat betreft de timers staat Belgacom volledig achter het voorstel van de VRM dat in overeenstemming is met de SLA principes in de referentieaanbiedingen BRxx.

In de BRxx aanbiedingen, is de SLA "valideren van Bestelling" ook niet onderworpen aan compensaties aangezien de duur van de validatie opgenomen is in de SLA "afhandelen van Bestelling", die wel voor vergoeding in aanmerking komt.

Timers voor het afhandelen van een bestelling

Belgacom is het niet eens met de definitie van SLA als volgt (§ 23):

"The provisioning execution timer starts the day following the day the validate message has been sent to the Beneficiary by Coditel".

Belgacom meent dat deze SLA de validatie periode van de bestelling (VALIDATE) moet bevatten, alsook de uitvoering van de bestelling en de bevestigingsboodschap van het bereiken ervan (DONE of COMPLETE). Dit om in lijn te zijn met het SLA kader zoals gedefinieerd in de BRxx aanbiedingen en te lange validatie termijnen te vermijden.

Met andere woorden, dient de berekening van de duur van deze SLA te beginnen op het ogenblik van ontvangst van de bestelling en niet op de eerste dag na de validatie van de bestelling.

Bovendien is het voorstel van de regulator voor deze SLA niet in overeenstemming met het SLA kader zoals gedefinieerd in de BRxx aanbiedingen voor wat betreft de timers onder de 100%:

Service	Timer 95%	Timer 99%
BRxx without customer visit	8 WD 95% incl "done"	18 WD 99% incl "done"
BRxx with customer visit	10 WD 95% incl "done"	20 WD 99% incl "done"

Belgacom meent dat hier een afstemming nodig is. Gezien de lange doorlooptijden voorgesteld door Coditel en in de ontwerpbeslissing van de regulator, vindt Belgacom het ook noodzakelijk om het niet-discriminerende karakter te controleren op het retail niveau: namelijk stellen de SLA's die worden aangeboden op groothandelniveau de alternatieve operator in staat om activering en installatie termijnen te repliceren die vergelijkbaar zijn met deze die Coditel aanbiedt ten opzichte van haar eindklanten?

Timer voor het opheffen van storing

Belgacom wenst vooreerst te reageren op de volgende bepaling (§ 28):

"If an appointment is needed at the End-User address and the problem resides at the high bandwidth part, it is the Beneficiary that arranges an appointment at the End-User premises".

Belgacom meent dat de woorden "at the high bandwidth part" door "on the end-user line" dienen te worden vervangen.

Bovendien, de SLA's voor herstellingen zijn veel te lang gezien de impact van een storing op de eindklant, en zijn niet in overeenstemming met het SLA kader inzake de BRxx aanbiedingen:

	Timer 90%
Repair timer End User line (to be respected by Belgacom)	Day of trouble ticket opening + 1 (before end of the following second half working day)

Belgacom meent dat hier een afstemming nodig is. Gezien de lange doorlooptijden voorgesteld door Coditel en in de ontwerpbeslissing van de regulator, vindt Belgacom het ook noodzakelijk om het niet-discriminerende karakter te controleren op het retail niveau: namelijk stellen de SLA's die worden aangeboden op groothandelniveau de alternatieve operator in staat om activering en installatie termijnen te repliceren die vergelijkbaar zijn met deze die Coditel aanbiedt ten opzichte van haar eindklanten?

Het berekenen van de compensaties

<p>141.4. Er moet een termijn voorzien worden waarin de begunstigde een compensatie kan opvragen. De VRM acht het redelijk dat de begunstigde binnen 30 dagen de nodige informatie aan Coditel verstrekt in geval van een tekortkoming van Coditel die aanleiding geeft tot de compensaties beschreven in de Service Level Agreement (SLA). Onder nodige informatie verstaat de VRM:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de identificatiecode van de eindgebruiker; • de ID van het order / ticket; • de SLA die wordt toegepast; • een raming van de compensatie. <p>141.5. De SMP-operator zal zijn besluit motiveren in geval van weigering of verzoek tot compensatie.</p>	<p>De "30 dagen" dient te worden vervangen door "30 werkdagen", in overeenstemming met BRxx:</p> <p><i>"Customer may claim compensation within maximum 30 working days after the publication by Belgacom of the bi-monthly performance reports at market level. Belgacom aims to publish these reports at the latest on the third Friday of the month (or the next working day if the third Friday coincides with a Belgian holiday) following the closure of the bi-monthly period upon which the KPIs are computed."</i></p>
--	---

KPIs publicatie

Coditel voorziet in de SLA bijlage om aan de regulator en elke Begunstigde een SLA verslag te bezorgen, maar voorziet geen SLA publicatie van KPI's.

Dit is in strijd met de beslissing van de CRC waarbij kabeltelevisieoperatoren KPIs dienen te publiceren om de twee maanden.

Escalatieprocedure

Coditel vermeldt in § 34 van de SLA Bijlage dat « Escalation is possible when a trouble ticket has been created ». Belgacom meent dat de escalatie procedure niet kan worden beperkt tot enkel herstellingen en moet ook betrekking hebben op de bestellingsverzoeken, waarvoor de SLA termijn wordt overschreden, dit in lijn met de BRxx aanbiedingen.

Ontbrekende SLAs

Belgacom meent dat minstens twee SLAs ontbreken in het ontwerp referentieaanbod van Coditel:

- De termijn voor het uitsturen van een bevestigingsboodschap van de uitvoering van de opdracht: dit om vertragingen bij de administratieve afsluiting van de bestellingen te voorkomen. Belgacom biedt in haar eigen BRxx referentieaanbiedingen een SLA van 98% van de bestellingen binnen 1 werkdag. Compensatie is niet nodig omdat deze termijn reeds in de SLA "afhandelen van Bestelling" is opgenomen, en daar een compensatie voorziet.
- Het percentage van de installaties door Coditel in overeenstemming met een First Time Right SLA: dit om een veel te hoog aantal defecte installaties / activaties te voorkomen. Belgacom biedt in zijn eigen BRxx referentie aanbiedingen een SLA van 95% met een vergoeding die, zoals vereist door het BIPT, overeenkomt met de kosten van de installatie / activering.

Forecasting

In de eerste plaats is het noodzakelijk om te herhalen dat inzake analoge doorverkoop, de forecasts niet nuttig zijn (zie onze algemene opmerkingen). Dit wordt impliciet bevestigd door Coditel wanneer het verwijst naar § 42 van de SLA bijlage die stelt dat « It can be expected that most Beneficiaries who request interactivity or broadband products will need an intervention ».

Onverminderd onze opmerking hierboven, meent Belgacom dat het voorspellingsstelsel consistent moet zijn in alle wholesale-referentieaanbiedingen (Belgacom en kabeltelevisieoperatoren):

- Het voorspelling systeem dient verspreid te worden op het volume van alle begunstigden samen.

- Afwijkingen tussen opeenvolgende ramingen zou moeten worden toegestaan tot 30%, in lijn met de BRxx (en niet 10% zoals in het ontwerp van referentieaanbod van Coditel of 20% zoals in de ontwerpbeslissing van de regulator).
- De afwijkingen tussen de voorspelde volumes en de werkelijke volumes moeten worden toegestaan tot 20% in geval van underrun (en niet 10% zoals in het ontwerp van referentieaanbod van Coditel).

Tot slot is de volgende bepaling van de SLA bijlage (§ 40) niet aanvaardbaar: *“If the forecasted volumes cannot be installed, the Beneficiary will be informed within 30 working days and parties will cooperate to find the most acceptable solution”*.

ANNEX 1 –
General Terms and Conditions

Belgacom's opmerkingen staan in rode italics en aangeduid in geel.

Belgacom's toevoegingen staan in rood onderlijnd en aangeduid in geel.

Belgacom's verwijdering staan ~~doorstreept~~ en aangeduid in geel.

WHOLESALE REFERENCE OFFER OF CODITEL

TV SERVICES OVER CABLE

GENERAL TERMS & CONDITIONS

Inhoudsopgave

1	GENERAL INFORMATION.....	3
2	GLOSSARY	4
3	CONTRACT PROCEDURE	6
3.1	REQUEST BY THE BENEFICIARY.....	6
3.2	CONCLUSION, ENTRY INTO FORCE AND DURATION OF A CONTRACT AND/OR AGREEMENT.....	6
4	SERVICES COVERED BY THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS	8
5	OBLIGATIONS OF THE PARTIES.....	9
5.1	OBLIGATIONS OF THE BENEFICIARY	9
5.2	OBLIGATIONS OF CODITEL	10
6	FINANCIAL CONDITIONS.....	12
6.1	BILLING AND PAYMENTS	12
6.2	FINANCIAL GUARANTEES.....	12
7	PRINCIPLES	16
7.1	RETAIL PRICING & BILLING.....	16
7.2	BRANDING.....	16
7.3	USER TERMS AND CONDITIONS.....	16
8	COORDINATION BETWEEN THE PARTIES.....	17
8.1	SINGLE POINTS OF CONTACT	17
9	LIABILITY	18
9.1	GENERAL RULES.....	18
9.2	FORCE MAJEURE.....	18
9.3	ACCIDENTS AT WORK AND SAFETY RULES	19
10	OPERATIONAL MATTERS AND NETWORK MANAGEMENT	20
11	AMENDMENTS AND REVISIONS	21
12	TERM, TERMINATION AND SUSPENSION.....	22
13	CONFIDENTIALITY	25
13.1	REQUEST FOR INFORMATION	25
13.2	CONFIDENTIAL INFORMATION	25
13.3	NON-DISCLOSURE	26
13.4	DISCLOSURE TO PERSONNEL, ADVISORS OR SUPPLIERS	26
13.5	DISCLOSURE REQUIRED BY LAW	27

14	DISPUTE RESOLUTION AND APPLICABLE LAW.....	28
14.1	DISPUTE RESOLUTION PROCEDURE.....	28
14.2	APPLICABLE LAW AND JURISDICTION	28
15	MISCELLANEOUS.....	29
15.1	GENERAL PRINCIPLES.....	29
15.2	WAIVER	29
15.3	FRAUD.....	29
15.4	INDEPENDENT PARTIES – APPROVAL	29

1 GENERAL INFORMATION

1. This document constitutes an integral part of the Wholesale Reference Offer TV and Broadband Services over Cable (hereafter referred to as the “WRO”) communicated to Belgian Institute for Post and Telecom (here-after the BIPT). It includes the general terms and conditions applicable to the provision of Wholesale TV and Broadband Services over Cable. For easy use reference will always be made to TV and Broadband Services, although the latter is not necessarily included in a specific contract.
2. These Wholesale Services over Cable are provided in conformity with the relevant laws and decrees in effect. The present Terms and Conditions shall remain applicable until they are replaced by other terms and conditions.
3. A distinction should be made between the following:
 - 3.1. The Main Body: This document provides a description of the Wholesale TV and Broadband Services offered by Coditel.
 - 3.2. The Annex 1, “General Terms and Conditions” (current document): The General Terms and Conditions list the rights and obligations of Coditel and the Beneficiary with regard to the provision of the Wholesale TV and Broadband Services.
 - 3.3. The Annex 2, “Technical Specifications”: The technical conditions define the technical specifications and the quality standards of the Wholesale TV and Broadband Services.
 - 3.4. The Annex 3, “Planning & Operations”: The Planning & Operations Manual describes the conditions of delivery of the Wholesale TV and Broadband Services.

- 3.5. The Annex 4, “Service Level Agreement”: The Service Level Agreement defines the Terms and Conditions upon which Coditel will deliver installation and maintenance for the Wholesale TV and Broadband Services.

2 GLOSSARY

4. The capitalized terms in the present General Terms and Conditions have the meaning as defined below:

Beneficiary	An Authorized Operator with whom one or more Contracts were concluded for the delivery of one or more Services.
Authorised Operator	It is to be understood as an entity entitled to provide distribution services under the applicable legislation. “Dienstenverdelers” under the Flemish Media Decree of 27 March 2009, “Distributeur de services” under the Decree of 27 February 2003 on Radio diffusion, amended by the Decree of 5 February 2009, “Operator” under the Law regarding electronic Communications networks and services and the execution of broadcasting activities in the bilingual region of Brussels Capital of 30 March 1995 “Betreiber” under the Decree of 27 June 2005 on Radio diffusion and movie performances
Contract	An agreement concluded between Coditel and a Beneficiary following the negotiations between Coditel and the Beneficiary on the basis of the present General Terms and Conditions, technical, operational, billing, planning and financial conditions for one or more Services as described in the Coditel WRO.

VRM, BIPT and CSA.

Party / Parties	Depending on the context, Coditel and/or the Beneficiary entering into a Contract, together (“Parties”).
Valid Request	The Beneficiary’s demand allows him to deliver one or more Services as described in the Coditel WRO.
Working Day	Mondays to Fridays from 09h00-17h00 and except for national legal holidays in Belgium and other days/hours that are specified by Coditel through its Webapplication. <i>De definitie dient vooraf bekend te zijn en niet te variëren.</i>
WRO	The General Terms and Conditions, Main Body, Technical Specifications, Planning and Operations, Service Level Agreement, Pricing and Billing, jointly constitute the Wholesale Reference Offer TV and Broadband Services over Cable.
End User	End-Customer to whom the Beneficiary provides one or more Services.

Belgacom wenst te onderlijnen dat Coditel de regelgevende maatregel niet beperken door te stellen dat de Begunstigden enkel aan “eindgebruikers” mogen verkopen. Deze beperking wordt niet toegelaten door en is bijgevolg in strijd met CRC beslissingen van 1 juli 2011 en vormt een ongerechtvaardigde tussenkompst in de handelsvrijheid van de Begunstigde. In alle bepalingen in de General Terms and Conditions waarin wordt gesteld dat de Begunstigde verkoop aan een “End User”, dient deze laatste term te worden vervangen door “User”.

Coditel Network	The technical infrastructure, and all elements/components and attached systems thereof, that are managed and operated by Coditel, based on which Coditel provides one or more Services up until and including the Demarcation Point.
Webapplication	The electronic systems, which are part of the Associated Services, made available by Coditel to the Beneficiary, in order for the Beneficiary to manage correctly the relevant Service(s).

3 CONTRACT PROCEDURE

3.1 REQUEST BY THE BENEFICIARY

5. In order for the Beneficiary to be able to start delivering a Service, a request has to be submitted to the Wholesale Department of Coditel by completing and signing the appropriate order form or submitting an order request in electronic format (depending on the type of Service), pursuant to the rules described in the Annex 3 "Planning & Operations". The terms and conditions for delivering the Services are described here- after.

6. Coditel may not refuse to execute the Beneficiary's request except on one of the following grounds:
 - 6.1. the Beneficiary or his authorized agent refuses to provide Coditel with the confirmation of the fulfillment of the conditions prescribed in the CRC decision, the WRO or its Annexes;

 - 6.2. in an emergency situation, **i.e. in exceptional cases of force majeure**, for the purpose of ensuring the safe operation of the Coditel Network, after all necessary measures taken by Coditel to ensure access to the service are without effect;

 - 6.3. following the Beneficiary's **failure to observe obligations arising from the CRC decision**, the WRO, its Annexes and/or the present General Terms and Conditions for the use of the Service.

Begunstigden hebben geen verplichtingen in de CRC beslissingen.

 - 6.4. for the purpose of maintaining network integrity or the interoperability of

the services or for any other technical reasons that must be indicated by Coditel based on clear motivation;

7. In the event of a refusal on one of the grounds listed above, Coditel shall notify **within 10 3 working days** the Beneficiary of its decision and the grounds for the decision by ordinary mail. A copy will be sent to the BIPT in the same delay.

Er moet een mogelijkheid tot beroep worden voorzien zoals in Belgacom's General Terms and Conditions: "5. The Customer may lodge an appeal against this decision by the procedure provided under the Dispute Resolution Procedure, or as foreseen in the applicable legal and regulatory framework, and in accordance with these General Terms and Conditions."

3.2 CONCLUSION, ENTRY INTO FORCE AND DURATION OF A CONTRACT

8. The provision of a Service is subject to the **conclusion of a Contract** between a Beneficiary and Coditel according to the WRO, the present General Terms and Conditions and the negotiations between the Parties.

Er moet worden aangeduid worden dat het Contract afgesloten wordt door de aanvaarding van een bestellingsverzoek door de Begunstigde.

9. **Subject to Notwithstanding** the application of **chapter article 12** ("Term, Termination and Suspension"), the Service is made available to the Beneficiary for an indefinite term, though this term cannot **exceed the continuance of the obligations as imposed in the decision of the CRC of July 1, 2011** *Deze formulering is te vaag en dient uitgelegd te worden.* The Beneficiary will however be able to terminate the Contract after having provided Coditel with a written notice of at least **three (3) months with immediate effect**.

Dit laatste ("with immediate effect") volgt in feite al uit paragraaf 16 hieronder volgens dewelke: "In case the Beneficiary's End User cancels a Service, this Service will not be anymore provided by Coditel to this Beneficiary's End User"

4 SERVICES COVERED BY THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS

10. Coditel shall grant to Beneficiary, without prejudice to the rights granted by the applicable regulatory framework to Beneficiary, the possibility to resell one or more Services depending on the WRO. A Service is accompanied by a number of Associated Services in order to allow the Beneficiary to correctly make use of the Service.
11. Coditel remains the owner of the infrastructure up until and including the Demarcation Point.
12. A Service shall be implemented in accordance with the Service descriptions provided in the relevant annexes.
13. The Service shall be implemented by Coditel in conformity with the applicable (technical) conditions.
14. In this respect Coditel will inform the Beneficiary of any modification of the technical specification, enabling a modification of the services offered, at the latest ~~3 (three)~~ 6 months before the commercial launch by Coditel of a commercial service based on these technical specifications

Deze timing van 3 maanden is niet in overeenstemming met de CRC beslissing, see footnote 314: Een dergelijke termijn van 6 maanden is dus reeds opgenomen in het bitstreamreferentieaanbod, § 111 van bijlage 4, bijlage C: "For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), Beneficiaries shall be notified at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 3 months prior start of the modifications. For smaller changes, Beneficiaries shall be notified at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Belgacom will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications." Het BIPT acht het redelijk dat deze clause een weerwoord krijgt in de wholesaleaanbiedingen met betrekking tot de toegang tot het digitale-televisieplatform aangezien de procedures gelijkaardig zijn.

15. Within the limits of what is permitted under the applicable regulatory framework, both Parties shall exchange appropriate operational information (including, in

particular, maintenance contact numbers, network information, information required to comply with law enforcement and other security agencies of the government and such other information as the Parties shall mutually agree).

16. In case the Beneficiary's End User cancels a Service, this Service will not be anymore provided by Coditel to this Beneficiary's End User
Dus de beëindiging gebeurt in dat geval met "immediate effect."

The Beneficiary will however be able to terminate the Contract after having provided Coditel with a written notice of at least three (3) months with immediate effect.

5 OBLIGATIONS OF THE PARTIES

5.1 OBLIGATIONS OF THE BENEFICIARY

17. The Beneficiary must be an "Authorised Operator", entitled to provide the relevant services on (a part of) the Belgian market under the applicable legislation.
18. In respect of the necessary interventions of Coditel, the Beneficiary will communicate in good faith to Coditel, in relevant cases and in a sufficiently timely and complete manner, all information needed by Coditel for performing repair on the deliverables set up in the frame of the WRO. Beneficiary may refuse to communicate confidential data for which Beneficiary motivates it is not relevant for the requested purpose. Coditel may ask to BIPT the communication of this data if Coditel believes this information to be necessary and the demand reasonable.
19. In respect of the offering of a TV and Broadband Product to his End users based on a Wholesale Service delivered by Coditel pursuant to the provisions of the Contract, Beneficiary is responsible:
 - 19.1. To communicate Wholesale TV and Broadband Service related problems to Coditel; however, to ensure that first all appropriate investigations on Beneficiary, End user and broadcaster side have been carried out before raising an issue towards Coditel;
 - 19.2. To handle responsibility related to network, equipment or signal issues that aren't related to Coditel;
 - 19.3. To be the single and only point of contact of his End users with regard to the TV and Broadband Products offered by the Beneficiary to his End users, and abstain from redirecting this End user towards Coditel in any circumstance for any problem related to the TV and Broadband Products;

- 19.4. To pay to Coditel the prices pursuant to the Contract.
20. The Beneficiary shall be liable to Coditel for ensuring that the equipment connected to the Coditel Network by Beneficiary's End Users complies with the requirement of the applicable legislation and applicable technical conditions and certifications (see Annex 2).
21. In respect of the offering of a TV and Broadband Product to his End users based on a Wholesale Service delivered by Coditel pursuant to the provisions of the Contract, Beneficiary is responsible:
- Het respecteren van de content rechten betreft een materie die alleen de Begunstigde en de betrokken omroeporganisaties en, desgevallend, andere rechtheouders aanbelangt. Het komt in elk geval niet toe aan de kabeltelevisieoperator om controle vereisten op te leggen in verband met deze contractuele verhoudingen.*
- 21.1. To seek and take all the prior arrangements with the Right holders to authorize and enable Coditel to act as the technical facility on behalf of Beneficiary in the framework of the Contract(s);
- 21.2. For acquiring all appropriate intellectual property rights and authorisations regarding the content used in the context of delivering Wholesale Services to Beneficiary; Beneficiary guarantees that he is duly authorised by the Right holders to use the content for which he has requested from Coditel to make the signal available;
- 21.3. Beneficiary shall bring proof of these authorisations at the moment of Request for activation of the shared TV channel(s) concerned;
- 21.4. To maintain these authorisations for the duration of the Contract(s), and make sure that these authorisations are updated in conformity with any change in the Wholesale TV and Broadband Services;

22. In any case, the Beneficiary will not make any publicity or remarks to the detriment of Coditel or its image. The Beneficiary will in all circumstances stay neutral.

Zoals hier geformuleerd dient deze bepaling te worden geschrapt. Dit element is onevenwichtig en in te algemene termen geformuleerd. Bepalingen hieromtrent dienen op zijn minst te worden beperkt tot concrete handelingen met betrekking tot de draagwijdte van de betrokken overeenkomst en afgestemd te worden op de geldende algemene voorwaarden in de BRxx:

In any case, [Belgacom] will not make any publicity or remarks to the detriment of the Customer or its image. [Belgacom] must in all circumstances stay neutral, in accordance with the technical nature of its intervention. Where [Belgacom] makes use of standard documents vis-à-vis users, it will submit these for prior approval by [BIPT].

49. When Customer chooses to have installation of the [WBA VDSL2] lines performed by Certified Technician, Customer will see to it that the Certified Technician acts with integrity and makes no publicity or remarks to the detriment of [Belgacom] or its image.

5.2 OBLIGATIONS OF CODITEL

23. Coditel will accept the Order and provide the Wholesale TV and Broadband Services, as described in the WRO, insofar the conditions and limitations described in the CRC decision, the present General Terms and Conditions and the WRO are respected.
24. Coditel shall respect all service levels, timers and other guarantees mentioned in the WRO, or otherwise shall conform to the applicable penalties.
25. For any changes which may have a significant impact on the system (new types of messages or new exchange process), the Beneficiary shall be notified, ~~to the extent possible~~, at least 6 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Coditel will provide detailed impact and documentation, ~~to the extent possible~~, ~~3~~ 6 months prior start of the

modifications. For smaller changes, the Beneficiary shall be notified, to the extent possible, at least 3 months in advance with a high level description of the impact and with a structure of the documentation. Coditel will provide detailed impact and documentation 1 month prior start of the modifications.

Niet alleen moet de beperking 'to the extent possible' betreffende de notificatie-termijnen verwijderd worden, het proces dient eenvormig gemaakt te worden in overeenstemming met de CRC beslissingen.

De volledige documentatie dient beschikbaar te zijn 6 maanden op voorhand. Geen tweetrapsnotificatie van algemene info op 6 maanden en details op 3 maanden.

We onderlijnen daarnaast de opmerkingen van Belgacom in haar Algemene opmerkingen voor wat betreft het aanpassen van kanalen, dat op zijn minst en in overeenstemming dient te zijn met het niet-discriminatie principe, en voor wat betreft

- een volledige uitschakeling van een analoog aanbod: kennisgeving 24 maanden op voorhand.*
- Afschaffen van bestaand kanaal: kennisgeving 12 maanden op voorhand.*
- Toevoegen van nieuw kanaal: kennisgeving 6 maanden op voorhand.*

26. Coditel shall use all reasonable endeavours, notwithstanding relevant service level agreements to correct any trouble affecting the quality of the service of Coditel. In this respect in case of urgency and acting in good faith, Coditel shall be entitled to disconnect a Service immediately and without prior consultation with the Beneficiary, provided that Coditel can identify and prove that the Service has caused a breakdown of networks or services. Coditel will immediately inform the Beneficiary, about the disconnection.

De regulator stelt dat Telenet er zich toe moet verbinden de begunstigde zo snel mogelijk en liefst onmiddellijk op de hoogte te stellen van een disconnectie van het netwerk. Conform BRxx dient dit binnen de 24 uur te gebeuren.

27. Only Coditel may carry out service works on equipment belonging to Coditel. Coditel shall act in accordance with the general standard of integrity that it has internally developed and enforced. In case of application of this provision, Coditel will immediately inform the Beneficiary about the operation before its execution.

28. In any case, Coditel will not make any publicity or remarks to the detriment of the Beneficiary or its image. Coditel will in all circumstances stay neutral, in accordance with the technical nature of its intervention. This provision does not

prevent Coditel to make comparative publicity between its offers and those of the Beneficiary, provided that the legal conditions of this comparative publicity are fulfilled.

29. Coditel will not undertake customer handling of the Beneficiary's End Users.

6 FINANCIAL CONDITIONS

6.1 BILLING AND PAYMENTS

30. In consideration for the Service(s) provided by Coditel under the respective Contract, the Beneficiary shall pay the charges and fees provided in the WRO.

6.2 FINANCIAL GUARANTEES

6.2.1 *General principle – Pre-payment*

31. ~~Coditel will send on a monthly basis a pre invoice at least on the 2nd Working Day after the starting of the considered month of service.~~
Er kan geen standaard toepassing van "pre-invoicing". Dit mag enkel gebeuren indien er geen andere garantie wordt gegeven, ofwel voldoende solvabiliteit kan worden aangetoond door Moody's of Graydon. Wanneer een Beneficiary voldoende solvabel is, is dergelijke pre-invoice niet gerechtvaardigd. Enkel wanneer op basis van objectieve referenties besloten wordt dat een Beneficiary onvoldoende solvabel is, kan een pre-invoice, of een bankgarantie of een parent garantie worden vereist. For the Beneficiary that is in service, the first preinvoice shall be based on the average of the invoices for Services issued by Coditel during the last three months. For the Beneficiary not yet in service and concluding a new Contract, the first pre-invoice shall be based on the valuation of the average of the invoices for Services to be issued by Coditel within the first three months of services ~~and, in particular, on the costs that include for Coditel the implementation of the service requested by the Beneficiary and the enforcement of the decisions of the CRC of July 1, 2011~~ *(Alle verwijzingen naar kwantitatieve aspecten zoals "vergoedingen" en "tarieven" dienen te worden geschrapt uit het referentie aanbod in het kader van de kwantitatieve beslissing. Deze kunnen namelijk niet op zichzelf worden beoordeeld, zonder kennis van de kwantitatieve beslissing.* (refer to "5.1 Macro Planning" of the section "5 Etablissement d'un service de revente).

32. The amount of the pre-invoice shall be adapted on a quarterly basis, i.e. increased or lowered as the case may be, based on the amounts due by the Beneficiary for the Services provided under the Contract during the previous quarter.
33. The Beneficiary agrees to pay the amount of the pre-invoice at the latest the 20th calendar day from the date of the pre-invoice.
34. Within 15 calendar days after sending the final invoice, Coditel will send a credit note regarding the pre-invoice.
35. If for the same month the amount of the pre-invoice is higher than the amount of the final invoices, Coditel shall reimburse the balance.
36. If for the same month the amount of the pre-invoice is lower than the amount of the final invoices, the Beneficiary will pay the surplus.
37. Within **30~~20~~** calendar days following the final invoice, the Beneficiary will make the payment by wire transfer. If payment is not received by Coditel on or before this due date, Coditel will be entitled to an interest calculated on the basis of the interest rate fixed in accordance with article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, ~~in accordance with Article 3, § 1 d) of the Directive 2000/35 of June, 29 2000 which provided that the interest rate, in case of a delay of payment in a commercial transaction, is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage,~~ **Deze toevoeging is niet nodig.** without prejudice to administrative costs and potential recovery costs.
38. If the Beneficiary disagrees with an invoice received from Coditel, it must notify in writing by registered letter Coditel thereof before the due date of such invoice in accordance with the relevant provisions of the Contract. The registered

letter should clearly mention the reason(s) for disputing the relevant amount. Each invoice that is not disputed within the applicable payment period will be considered accepted by the Beneficiary.

39. Without prejudice to other legal or contractual remedies and notwithstanding anything to the contrary in the Contract, in the event the Beneficiary fails to pay on due time any undisputed amount due under the present Prepayment terms and conditions, Coditel shall be entitled to:

39.1. - Suspension of any Service Levels obligations;

39.2. - Refusal in writing of any new Services,

39.3. - Suspension of the existing Services.

40. The invoice for the Service(s) will be sent by email (*De betrokken regels inzake elektronische factuur dienen van toepassing te zijn.*) to the Beneficiary.

41. The final invoice for the recurring fees per Beneficiary's End User will be sent to the Beneficiary the month after the Service(s) was/were provided. All amounts due by the Beneficiary for the recurring costs will be invoiced as one total amount. The calculation of the amount due will be based on the proportion of the invoicing period in which a Service is provided to the relevant Beneficiary's End Users.

42. The final invoice for the one-time fees per Beneficiary's End User will be sent to the Beneficiary the month after the period in which the Service(s) was/were provided.

43. The amount due by the Beneficiary for one-time fees will be invoiced as one total amount. *Het niveau van detail van de facturen ontbreekt.*

44. Corrections to invoices are made by issuing credit notes or an additional invoice.

6.2.2 *Payment & payment terms*

45. All invoice payments by the Beneficiary are due in EURO by the transfer to the Coditel bank accounts using the structured reference as mentioned on the invoice.

46. In case of non-payment or incorrect payment by the Beneficiary, the invoice is considered **(partially)** unpaid.

47. All **undisputed** invoices need to be paid within **30 20** calendar days after the invoice date. When the payment is not received by Coditel within **30 20** calendar days after the invoice date, a conventional default interest of the annual interest rate provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, which is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage, will be added to the pending invoice amount. This conventional default interest will be calculated starting the **due maturity** date of the invoice and run until the full payment date, ~~without prejudice to Coditel's right to demand a higher amount.~~

Er is geen rechtvaardiging waarom CODITEL een hoger bedrag zou vragen.

48. In case of dispute, the disputed amount(s) will be deferred until the dispute is resolved.

This deferral only applies to disputed amounts and has no effect on the payment period for the non-disputed amounts.

49. In case of recurring non or late payment by the Beneficiary, Coditel will have the right to:

49.1. - suspend the Service(s) to the Beneficiary until full payment is received;

49.2. - reject request for Service provision for other Beneficiary's End Users.

6.2.3 Disputes

50. The Dispute procedure may only start when Coditel receives a registered letter from the Beneficiary in which the disputed amount and the reasons for disputing the amount are mentioned.

51. Following the receipt of the registered letter Coditel will respond to the Beneficiary by registered letter. In this letter Coditel will, depending on the case, qualify the Beneficiary's claim as correct or unfounded. The latter will be correctly motivated by Coditel.

52. In case of a correct claim by the Beneficiary, Coditel will modify the invoiced amount(s), accompanied by a credit note or an additional invoice.

In case the claim of the Beneficiary is not correct or founded, **Coditel shall send within 15 working days a notice of reply by registered mail which will contain a justified reply to the arguments of the Beneficiary.** ~~the Beneficiary will be liable to pay the invoiced amounts, and the interests to Coditel. The interest rate as provided by article 5 of the law of Augustus 2, 2002 on combating late payment in commercial transactions, is equivalent to the reference rate increased by seven percentage points and rounded to the half point of the next percentage. The interests are calculated from the maturity of the invoices and could be increased by the compensatory damages, administrative and recovery costs.~~

53. In the event the Beneficiary does not accept Coditel's reaction, i.e. no agreement exists between Parties regarding the dispute, it should confirm this by registered letter to Coditel within 15 Working Days after Coditel's reaction. When this is the case each Party will designate a contact person for the further resolution of the dispute, with the objective to find a solution through bilateral negotiations.

54. When no solution is found within 15 Working Days, or any other period mutually

agreed upon by both Parties, after the Beneficiary's reaction, in which Coditel's reaction is rejected, the dispute may be submitted to the Courts of Brussels.

Conform de Billing en Accounting Annex in BRxx, dient een bemiddeling met certified accountant plaats te vinden

6.2.4 *Financial Guarantees*

55. The Beneficiary has provided Coditel with an irrevocable and unconditional bank guarantee on first demand issued by a reputable bank or financial institution established in the EU. *Wanneer een Beneficiary voldoende solvabel is, is dergelijke pre-invoice niet gerechtvaardigd. Enkel wanneer op basis van objectieve referenties besloten wordt dat een Beneficiary onvoldoende solvabel is, kan een pre-invoice, of een bankgarantie of een parent garantie worden vereist.* That bank guarantee will be issued for a period equivalent to the term of the present contract, i.e. for an indefinite term and for at least three years and for an amount equal to an estimate of ~~3 six~~ months of amounts due by the Beneficiary for the Services rendered in accordance with the Contract and/or ~~Agreement and with a minimum of 500.000,00 EURO.~~ *Wanneer een Beneficiary voldoende solvabel is, is dergelijke pre-invoice niet gerechtvaardigd. Enkel wanneer op basis van objectieve referenties besloten wordt dat een Beneficiary onvoldoende solvabel is, kan een pre-invoice, of een bankgarantie of een parent garantie worden vereist.* Based on the evolution of the amounts due for the Service(s), Beneficiary and Coditel will have the right to require an adaptation of the amount of the bank guarantee every three months. Upon the request for adaptation of the amount of bank guarantee, necessary steps will be taken to ensure adaptation within ~~10 5~~ Working Days. Upon expiration of the bank guarantee or after that Coditel has called upon the bank guarantee, the Beneficiary shall provide Coditel with a pre-payment ~~or with another financial guarantee~~ as defined in the present article within ~~ten (10) five (5)~~ Working Days of the request of Coditel.

- *Zoals hierboven gesteld, "financial guarantee" is niet gepast indien goede rating inzake solvabiliteit.*
- *"or with another financial guarantee" : deze zijn niet gespecificeerd, en niet gepast indien goede rating inzake solvabiliteit.*

7 PRINCIPLES

7.1 RETAIL PRICING & BILLING

56. ~~Unless otherwise provided in the Contract and~~ *Er mag geen uitzondering voorzien worden.* without prejudice to the applicable regulatory framework, the Beneficiary shall be responsible for the setting of the tariffs that Beneficiary will apply to the Beneficiary's End Users.
57. Except as provided otherwise in the Contract, no deductions or reductions shall be made from the payment of any charges or fees due for a Service for any bad or unpaid debts or any unrecoverable claims (including, in particular, claims arising from fraud cases) that the Beneficiary may have against Beneficiary's End Users or any other third parties in relation with the Service.

7.2 BRANDING

58. The Parties agree not to offer any Service under any brand, including any trademark, trade name or company name, of the other Party unless the use of the brand(s) of the other Party is explicitly provided under the Contract. Such use of the brand will then be strictly limited to the Service at stake.
59. Notwithstanding the foregoing, Parties acknowledge that the installation of equipment on the site after the Demarcation Point of the relevant Beneficiary's End Users who have subscribed to an offering of a Beneficiary, can never be realized by Coditel personnel. Both Parties agree that Coditel shall have no obligation to unbrand or rebrand its service technicians or trucks. Coditel will act in accordance with its general standard of integrity that it has internally developed and enforced. This provision does not apply if the parties agree to an intervention of Coditel after the Demarcation Point nor if the End User retains any service directly from Coditel.

7.3 USER TERMS AND CONDITIONS

60. The Beneficiary shall ensure that the terms and conditions governing Beneficiary's contractual relationships with Beneficiary's End Users are compliant with the rules and principles set out in the WRO.
61. ~~The Beneficiary shall indemnify Coditel against all losses, claims or liability suffered by Coditel due to the fact that Beneficiary will have failed to incorporate the above mentioned rules and principles in his terms and conditions.~~
The Beneficiary shall bear all the consequences of the breach of the above obligation in art. 60.

8.1 SINGLE POINTS OF CONTACT

62. The Beneficiary and Coditel will both appoint an individual as their respective single point of contact ("SPOC") who will act, within its organization, as the other Party's contact person.
63. The SPOC of either Party will have full authority to act and decide on behalf of the respective Party on all technical and operational matters regarding the day-to-day management of the performance of their Contract. Except as otherwise expressly provided by the relevant Party, each Party's SPOC will have no authority to act outside the day-to-day management of the performance of the Contract.
64. Each Party will be authorized to replace its SPOC by notice sent to the other Party. Such notice will have immediate effect.

9.1 GENERAL RULES

65. Taking into account the nature of the respective activities of the Parties, the risks associated with these activities and the consideration obtained by each Party from the Contract, Parties expressly agree that their respective liability shall be limited as follows.
66. If either Party is held liable to the other Party (including such other Party's

employee(s) and (sub-)contractor(s)) under the Contract, that liability shall be limited to the following:

66.1. if such liability results from any conduct attributable to the relevant Party, which is, under Belgian law, characterized as being gross negligence (faute lourde – zware fout) or intentional negligence (dol – bedrog), then such liability shall be subject to no limitation, except as provided by law;

67. In addition, notwithstanding the above and the application of the force majeure described in article 70 the Beneficiary will indemnify Coditel against any claim or loss related to the illegal use, or the use for illegal purpose of a Service by the Beneficiary or the Beneficiary's End users. Finally, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the (technical) requirements associated to a Service, Coditel has the right, next to claiming damages depending on the case, to terminate the Contract with 30 days notice after formal notice of default by registered letter.

9.2 FORCE MAJEURE

68. Neither Party will be liable for any delay or failure to fulfill its obligations under the Contract arising from any event beyond its reasonable control (all such events being hereafter referred to as "Force Majeure"). The use of the service for an unlawful purpose, including the piracy by the End-User of the Beneficiary does not constitute an event beyond the reasonable control of the Beneficiary.

Het dient duidelijk te zijn dat de Begunstigde niet aansprakelijk kan zijn voor strafbare daden vanwege zijn gebruikers.

69. The Party claiming Force Majeure shall as soon as possible send to the other Party a Notice of the Force Majeure. Such Notice shall contain adequate evidence of the occurrence and extent of the Force Majeure, as well as an estimate of the expected duration of the Force Majeure. As soon as practicable after receipt of such Notice, the Parties shall consult with each other in order to find an equitable solution to the problems and difficulties caused by the Force Majeure.

70. The Party claiming Force Majeure shall use all reasonable endeavours to minimise the consequences of such Force Majeure, and to ensure, in as far as reasonably possible, the continuity of the services provided under the Contract, and shall perform those of its obligations not affected by a Force Majeure.
71. Upon cessation of the effects of the Force Majeure, the Party initially affected by such Force Majeure shall promptly notify the other Party of such cessation.

9.3 ACCIDENTS AT WORK AND SAFETY RULES

72. Each Party hereby undertakes to provide insurance cover against accidents at work for its own employees in conformity with the applicable legal requirements.

Een waiver of recovery moet hier worden toegevoegd zoals bestaat in de Belgacom General Terms and Conditions § "68 [...] Each Party hereby renounces any possible claim against the other Party, and undertakes to procure that its insurer shall not pursue against the other Party, or against any third party for whose acts or omissions the other Party may be responsible, any claim relating to accidents at work. Customer undertakes to procure that its subcontractors and subcontractor's insurer renounce any possible claim against [Belgacom] relating to accidents at work."

73. Each Party shall comply with safety practices and procedures reasonably applicable when entering the premises and installations of the other Party in order to carry out work. Each Party undertakes to ensure that its personnel or its subcontractor personnel, while upon the premises and installations of the other Party, will respect any internal rules and codes of conduct therein applicable, provided that such rules and/or codes shall have been made available to them in advance. Without prejudice to the provisions of the chapter relating to liability, each Party shall indemnify and hold harmless the other Party for any and all damage, costs or expenses incurred as a result of any act or omission of a Party's personnel or a Party's subcontractor personnel while upon the premises and installations of the other Party.

10 OPERATIONAL MATTERS AND NETWORK MANAGEMENT

74. A Service provided under the Contract shall be implemented and provided by the Parties in accordance with all applicable (technical) specifications set forth in the relevant Annexes.

75. Both Parties shall cooperate to install and maintain reliable Services. Both Parties shall exchange appropriate information as provided in the Annex 3 “Planning and Operations” (including, in particular, maintenance contact numbers, network information, information required to comply with law enforcement and other security agencies of the government and such other information as the Parties shall mutually agree) to achieve this desired reliability.
76. Each Party shall ensure that the network management controls are applied in such a way as to ensure that there is no discrimination in favour of that Party.
77. The Parties shall ensure that the essential requirements, as defined and applicable under the regulatory framework and the WRO, are adequately and sufficiently protected, in as far as the establishment, maintenance and operation of the services offered under the Contract are concerned.
78. It is acknowledged that the present General Terms and Conditions, and the WRO in general contain a number of specific principles and rules that have been developed to ensure the protection of all applicable requirements. Furthermore, the Parties shall consult with each other in order to ensure that all applicable requirements are protected in an adequate and sufficient manner.
79. It is a condition for the provision by Coditel of the Services under the Contract that Beneficiary’s request is not detrimental to the operation of the networks and Services in question or to their integrity or interoperability, and that the protection of service and internal data, network equipment, software and stored data, including personal data, confidential information and privacy can be sustained.
80. In exceptional and unforeseeable cases Coditel shall be entitled to cause interruptions or modifications of the Coditel Network and Services to the detriment of the supply of the Services under the Contract in connection with measures that are deemed necessary for technical, maintenance and operating reasons taking into account the balance of the interests of both Parties or that are ordered by the regulatory authorities. Coditel shall give in good faith Beneficiary the longest possible notice

of these interruptions and modifications and state the reason for them.

Deze dienen duidelijk gespecificeerd te zijn in het referentie aanbod.

11 AMENDMENTS AND REVISIONS

81. Except as otherwise provided in the Contract, any agreement departing from the Contract shall only be valid if duly agreed upon in writing by the respective representatives of the Parties.

12 TERM, TERMINATION AND SUSPENSION

82. The Beneficiary has the right to terminate a Service after having provided Coditel with a written notice of at least three (3) months with immediate effect.

83. Coditel has the right to terminate the contract with 30 days notice after formal notice of default by registered letter and without paying compensation in case of serious misconduct of the Beneficiary to the contract, including which is (enkel in specifieke omstandigheden, die beschreven dienen te worden) breach of articles 6.2.2 (paragraph 47), 6.2.4 (paragraph 54), 7.2 (paragraph 57), 9.3 (paragraph 71) of these general conditions.

Zie opmerkingen regulator.

Accordance with paragraph 66 above, when it is established that the Beneficiary has not correctly followed the [technical] requirements associated to a Service, Coditel has the right, next to claiming damages, to terminate the contract with immediate effect.

84. In the event Beneficiary uses or allows the use of Services provided under the Contract in an illegal manner or for illegal purposes, or if Beneficiary by its action or omission causes, or could reasonably be expected to cause a damage to the working or the security of the Coditel Network, or acts in contradiction with the provisions of the contract and especially with the Order of reference (enkel in specifieke omstandigheden, die beschreven dienen te worden) and the Beneficiary fails to take

appropriate measures in order to remedy to the situation within a period of fifteen (15) Working Days from the receipt of a Notice of Suspension sent by Coditel, Coditel will have the right to suspend the provision of the Contracts.

85. Notwithstanding the foregoing, Coditel will have the right to suspend a Service prior to sending the above mentioned Notice in urgent cases where such suspension is necessary under the circumstances. In that case, Coditel will inform the parties involved about the suspension of Services at the latest 1 Working Day (24 hours) after the suspension.
86. If the Beneficiary uses or allows the use of Services provided under the Contract in a manner not corresponding to the Technical Specifications set forth in the Annex 2 “Technical Specifications” and the Beneficiary fails to take appropriate measures in order to remedy the situation, within a period of fifteen (15) days from the receipt of a Notice sent by Coditel, Coditel reserves the right to suspend all or some of the Services.
87. Coditel will have the right to suspend a Service in the event that it is requested to do so by an order of a court or a competent authority. Coditel will inform the Beneficiary as soon as possible of the cause of such suspension.
88. In the event that the Beneficiary fails to pay outstanding invoice(s) for any amount due under the Contract, Coditel shall be entitled, after having duly informed the BIPT, to suspend the service if the total amount due has not been paid within a period of fifteen (15) days following written Notice of suspension.
89. In the event that the Beneficiary fails to provide, renew, adapt or reconstitute the financial guarantee as provided in the chapter on Financial Guarantee Coditel shall be entitled to suspend the service if this situation has not been rectified within a period of fifteen (15) days following written Notice of suspension.
90. The provisions in this chapter on Suspension of the Services are without prejudice to any other right or claim for compensation to which one of the Parties may be entitled to in the event of suspension of a Service.

91. In the event of Suspension of Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users of the consequences of the suspension of the Contract in a neutral manner.
92. In the event that either Party is declared bankrupt or enters into liquidation, then the other Party may terminate the Service, without any further legal or other procedures, by sending Notice of Termination with immediate effect to the other Party.
93. The provisions in this chapter on Termination of the Services are without prejudice to any other right or claim for compensation to which one of the Parties may be entitled to in the event of termination of the Services.
94. In the case of termination of Services for any reason, Coditel shall be entitled to payment for all Services performed prior to such termination in accordance with the conditions that were applicable between the parties at the time of termination.
95. In the event of Termination of the Services, the Beneficiary will be responsible to inform the relevant Beneficiary's End Users of the consequences thereof.

Het BIPT moet op de hoogte worden gehouden van een mogelijke stopzetting van de diensten.

96. The provisions of the Contract which by their nature are determined to survive the termination of the Services (including, in particular but without limitation, the provisions on Confidentiality and Applicable Law and Jurisdiction), shall remain in full force and effect after termination.
- 94bis. Coditel has the right to terminate the contract with the Beneficiary in case the decision of the CRC of July 1, 2011 is either withdrawn, cancelled, or amended in the sense that all ~~or part~~ of the Service would be exempt from the obligations contained

in the decision CRC of July 1, 2011.

94ter. ~~Coditel has the right to terminate the contract after having provided the Beneficiary with a written notice of at least three (3) months in case of a substantial modification of the economics of the contract, in particular if the tariffs originally proposed can no longer cover the operating costs of Coditel for the Service provided for the Beneficiary.~~

Coditel mag geen nieuwe tarieven hanteren zonder goedkeuring door de regulator.

13 CONFIDENTIALITY

13.1 REQUEST FOR INFORMATION

97. Requests for information concerning the WRO and Annexes and/or the Contract can be made in writing by the Beneficiary to its SPOC within Coditel.

98. Every information that will be transmitted by Coditel to the Beneficiary in connection with the performance of this contract shall be deemed to be a confidential information unless the other party can establish that it was freely available to the public before the ~~signing of the contract~~ **disclosure of the information or that it has become public since then.**

99. The Beneficiary who will have signed a non-disclosure agreement will be entitled to obtain confidential information via a dedicated Coditel Webapplication through a secured access. Information on how to access the mentioned Webapplication can be obtained via the SPOC of the Beneficiary within Coditel.

13.2 CONFIDENTIAL INFORMATION

100. For the purpose of this Chapter, the term “Confidential Information” shall mean: Information communicated by one Party (or from any of its Associated Companies)

(the "Disclosing Party") to the other Party (or to its employees and advisors) (the "Receiving Party"), or obtained by the Receiving Party in connection with the performance of the Service, provided that such information is, at the time of its disclosure, notwithstanding article 103 below, designated "confidential" or with an equivalent term. If such information was disclosed orally, it shall constitute Confidential Information provided that the Disclosing Party informs the other Party at the time of such disclosure, that such information is confidential and that (i) a written notice containing a summary of the information disclosed orally and mentioning that such information is confidential, is issued by the Disclosing Party to the other within five Working Days from the date of disclosure, or (ii) such disclosure is recorded in minutes of a meeting that are designated, labelled or marked "confidential" or designated, labelled or marked with an equivalent term;

101. "Confidential Information" does not include:

101.1. information that is properly and lawfully in the public domain otherwise than by breach of the Contract or any other obligation of confidence;

101.2. information that was disclosed by a third party to the Receiving Party without restriction on disclosure or use, unless the Receiving Party knew or should reasonably have known that this information was acquired unlawfully or by a breach of contract or fiduciary relationship.

102. Except as specified in writing, by the Disclosing Party at the time of disclosure, Confidential Information shall continue to be deemed as such until the end of a period of ~~three~~ **five** years after its initial communication under the Contract. This provision also apply after the termination of the contract.

13.3 NON-DISCLOSURE

103. The Receiving Party shall refrain from disclosing the Confidential Information to any third party and shall use the Confidential Information only for the performance of the Services offered in accordance with the Contract. In addition,

the Receiving Party shall take any reasonable measures to ensure the confidentiality of this information. In any event, the Receiving Party shall use efforts at least commensurate with those that such Party uses for protecting the confidentiality of its own Confidential Information.

104. Notwithstanding the foregoing and without prejudice to the provisions regarding the Disclosure to Personnel, Advisors or Suppliers here-under, either Party shall be allowed to disclose the Confidential Information to third parties provided it has obtained the prior written consent of the other Party. Such written consent will be given case-by-case upon a discretionary basis. Such written consent shall only be valid and enforceable for the specific information listed therein. The written consent to disclose Confidential Information shall identify the third party or parties to which the information can be disclosed and shall set forth the terms and conditions to which such disclosure is subject.
105. The Disclosing Party shall remain free to disclose to any third party Confidential Information disclosed to the Receiving Party.

13.4 DISCLOSURE TO PERSONNEL, ADVISORS OR SUPPLIERS

106. A Receiving Party shall disclose the Confidential Information received from the other only to its directors, employees, suppliers, agents, advisors, resellers, contractors or sub-contractors, who have a need to know such information. Such Party shall ensure that such directors, employees, suppliers, agents, advisors, contractors or sub-contractors are bound by the obligations of confidentiality in respect of the Confidential Information that are set forth in the Contract. For this purpose, the Beneficiary shall conclude a similar non disclosure agreement with the above authorized parties not on his payroll that contains at least the same provisions as the non disclosure agreement the Beneficiary concluded with Coditel.
107. Notwithstanding anything to the contrary in the foregoing provisions, the Receiving Party shall not disclose or use the Confidential Information until the end of a period of ~~five~~ **three** years after its initial communication and with the aim of providing commercial advantage to business divisions of the Receiving Party, or business divisions of the Receiving Party's Associated Companies, which

are engaged in activities competing with the other Party. This provision also apply after the termination of the contract.

108. Either Party may disclose Confidential Information that they received from the other Party, to their suppliers or contractors provided and to the extent that such suppliers, contractors or sub-contractors effectively require to have access to such information in order to supply the relevant goods and services. The Parties shall do whatever is necessary in order to impose on the suppliers or contractors which have obtained access to Confidential Information obligations to keep this information confidential, which are at least equivalent to the obligations imposed under the Contract.
109. Each Party shall be liable under the limitations provided in the Chapter relating to Liability, for any unauthorized disclosure or use of the Confidential Information by its directors, employees, suppliers, agents, advisors, contractors or subcontractors. The Party responsible for an unauthorized disclosure or use of the Confidential Information shall, in any event, take any reasonable measures (including but not limited to court proceedings) to mitigate the damage resulting there-from.

13.5 DISCLOSURE REQUIRED BY LAW

110. If the disclosure of Confidential Information to third parties is required by reason of legal, accounting or regulatory requirements beyond the control of the Receiving Party, the Receiving Party may disclose such information to the extent necessary to comply with such requirements. Without prejudice to the application of the foregoing, the Parties shall endeavour to ensure the confidential treatment of the Confidential Information by the third parties receiving such information as a result of such requirement.
111. Without limitation to the generality of the foregoing, either Party will have the right to disclose Confidential Information to the NRAs, whenever required by law, or deemed reasonably necessary in the context of any proceedings or discussions held in front or with the NRAs. If any such disclosure of Confidential Information is made, the Party communicating the information will ensure that the attention of the NRAs is properly drawn to the fact that the information is confidential and

that the information needs to be kept confidential.

14 DISPUTE RESOLUTION AND APPLICABLE LAW

14.1 DISPUTE RESOLUTION PROCEDURE

112. The SPOC shall, on an ongoing basis, attempt to solve any dispute, controversy or claim between the Parties concerning the interpretation, application and implementation of the General Terms and Conditions and the WRO in general through discussions held in good faith.

113. In the event that the Parties have been unable to solve any Dispute, then upon Notice of either Party, each of the Parties will appoint a designated senior business executive (other than their respective SPOC) whose task it will be to meet for the purpose of endeavouring to resolve the Dispute. Each Party shall ensure that their respective designated executive has sufficient authority or decision-making power concerning the matter at stake. The designated executives will meet as often as the Parties reasonably deem necessary in order to gather and furnish to the other all information with respect to the matter in issue which the Parties believe to be appropriate in connection with its resolution. Such executives will discuss the Dispute and will negotiate in good faith in an effort to resolve the Dispute without the necessity of any formal proceeding relating thereto.

Er dient een escalatieprocedure te worden toegevoegd dat wanneer er geen oplossing is binnen de 15 werkdagen er een escalatie moet gebeuren naar een hoger niveau.

114. Except in the cases of urgency, as determined in good faith by the Party calling the Dispute, no formal proceedings for the resolution of a Dispute may be started until the earlier to occur of (a) a good faith conclusion by the designated executives that amicable resolution through continued negotiation of the matter in issue does not appear likely or
(b) the Parties have failed to reach an agreement on the Dispute within 15 working days of the escalation of the Dispute.

14.2 APPLICABLE LAW AND JURISDICTION

115. The Services and the Contract, WRO including Annexes shall be governed by Belgian law.
116. Without prejudice to the previous section, any dispute concerning the validity, the interpretation of the Contract, or the performance of the Service, or of subsequent contracts derived here-from shall be finally submitted to the Courts of Brussels, Belgium. This provision is without prejudice to the right of each of the Parties to submit the dispute to the BIPT with a view to reach conciliation or to submit the dispute to the Competition Council.

15 MISCELLANEOUS

15.1 GENERAL PRINCIPLES

117. All the terms and conditions of this WRO, including its Annexes, are agreed upon by the Parties without prejudice to the rights and obligations that either Party may derive from the applicable provisions of the regulatory framework. The fact that either Party has agreed to any provision in this WRO will not be construed as a renunciation by such Party to invoke (i) any right that such Party may derive from any imperative provision of the applicable regulatory framework or (ii) any obligation that may be imposed to the other Party pursuant to any imperative provision of the applicable regulatory framework.

15.2 WAIVER

118. A failure by either Coditel or Beneficiary to insist on the performance of any term of the Contract or to exercise any right or privilege hereunder shall not be construed as a continuing or future waiver of such term, condition, right or privilege. No waiver shall be valid unless it is in writing and signed on behalf of the Party making the waiver.

15.3 FRAUD

119. The Parties accept to cooperate to the best of their respective abilities in order to prevent and eliminate any kind of fraud which involves Services provided under the Contract. If any of the Parties suspects such kind of fraud, the Parties shall co-

operate in order to identify the origin of the fraud and to use any appropriate means in order to eliminate and prevent such fraud as soon as possible. For the purposes of the application of the present provision, fraud shall mean any manipulation of a communications network, including by Beneficiary connected to the Coditel Network in order to obtain one or more services without paying the proper charge for it, or to support other criminal activities (including, in particular, wiretapping, eavesdropping and gathering secret numbers).

120. It is explicitly acknowledged by the Parties that any cooperation in the context of the present provision will need to be in due compliance with the entire regulatory framework.

15.4 INDEPENDENT PARTIES – APPROVAL

121. Each Party shall be responsible for obtaining and keeping in effect all approvals from, and rights granted by, competent authorities, other operators, and any other persons that may be required in connection with the performance of its obligations under the Contract. Each Party shall reasonably cooperate with the other Party in obtaining and maintaining any required approvals and rights for which other Party is responsible.
122. Each of the Parties is and shall remain at all times an independent contractor. Neither Party is authorized and neither of the Parties nor their employees, agents, representatives or subcontractors shall at any time attempt to act or act on behalf of the other Party to bind the other Party in any manner whatsoever to any obligations. Neither Party nor its employees, agents or representatives shall engage in any acts which may lead any person to believe that such Party is an employee, agent or representative of the other Party. Nothing in the Contract shall be deemed to constitute a partnership between the Parties.
123. If any part of the Contract shall be held to be illegal, invalid or unenforceable for any reason, each Party agrees that such provision shall be enforced to the maximum extent permissible so as to effect the intent of the Parties, and the validity, legality and enforceability of the remaining provisions of the Contract shall not in any way be affected or impaired thereby.