

# **Verslag van de resultaten van de openbare raadpleging rond het ontwerp van beslissing met betrekking tot het wholesale referentieaanbod van Telenet**

## Situering

Op 21 december 2012 publiceerde de VRM op zijn website een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Telenet. Tegelijk werd een ontwerp van beslissing over het wholesale referentieaanbod van Tecteo gepubliceerd.

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

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

*Dat verslag wordt op de website van de Regulator gepubliceerd in de maand die volgt op het einde van de openbare raadpleging. Een kopie van dat bericht wordt gelijktijdig door de Regulator via e-mail meegedeeld aan de onderneming bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet, en de instanties vermeld in artikel 92, §3, van dit decreet.”*

## Chronologie

21 december 2012	Publicatie ontwerp tekst op website VRM
21 december 2012	Verzending per e-mail aan onderneming bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (Telenet)
21 december 2012	Verzending per e-mail aan instanties bedoeld in artikel 192§1, van het Mediadecreet (EU en NRI's)
5 februari 2012	Publicatie op de VRM-website van de verlenging van de termijn
8 februari 2012	Oorspronkelijke voorziene afsluitdatum ontvangst reacties
20 februari 2013	Afsluitdatum ontvangst reacties

## Korte samenvatting van de reacties

De VRM ontving van de volgende partijen een reactie:

Belgacom  
KPN  
Mobistar  
Telenet

Hieronder volgt een beknopte samenvatting van hun commentaar. In wat volgt, zullen de reacties van alle belanghebbenden samengevat<sup>1</sup> worden en dit in alfabetische volgorde per belanghebbende partij.

### Belgacom

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

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

#### **Algemene opmerkingen:**

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

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

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

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

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

Er ontbreekt volgens Belgacom een garantie dat de Chinese Wall zal worden gerespecteerd.

---

<sup>1</sup> Met deze samenvattingen tracht de administratie de essentie van het standpunt van de respondenten weer te geven. Het is onvermijdelijk dat bepaalde nuances minder aandacht krijgen. De samenvattingen geven geen appreciatie door de VRM weer.

Belgacom heeft ook problemen met de term “Eindgebruikers”.

### **Content-gerelateerde opmerkingen**

Er zijn een aantal content-gerelateerde opmerkingen met betrekking tot:

- Informatieverstrekking inzake beschikbare radio-en televisiekanalen
- Controle op het respecteren van de contentrechten
- Wijzingen aan het analoge radio- en televisieaanbod (meer bepaald m.b.t. de notificatietermijnen)
- Mozaïek- en informatiekanaal

### **Aansluiting en installaties & certified technicians**

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

De begrippen installatie en aansluiting moeten beter afgebakend worden en er is een duidelijk onderscheid nodig in de meest gangbare scenario's.

Er zijn duidelijke regels nodig in het kader van migratie van eindgebruikers van kabeloperator naar OLO en vice versa, rekening houdend met de meest gangbare scenario's.

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

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

### **Voorspellingssysteem**

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

### **Technische elementen**

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

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

### **Bestellingen en web-interface**

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

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

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

### **General Terms and Conditions**

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

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

### **LOA**

Belgacom verzoekt om aanpassing om in overeenstemming te zijn met de gangbare regelgeving inzake het vermijden van slamming van elektronische communicatiediensten. Dit komt voor wanneer een eindgebruiker afziet van een elektronische communicatiedienst bij een operator om een elektronische communicatiedienst te krijgen bij een andere operator.

### **Implementatie**

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

In bijlage A van dit eerste document geeft Belgacom een voorbeeld mee van General Terms & Conditions – zoals deze in WBA VDSL2 wordt gebruikt.

Daarnaast geeft Belgacom in een tweede document zijn punctuele opmerkingen mee geënt op het Telenet referentieaanbod. In ditzelfde document gaat Belgacom dieper in op de Bestellingsprocedure, De Service Levels tussen Telenet en Begunstigde en de Annex TLN-WRO-GA-G-M-PAAF GT&C Telenet (zie respectievelijk bijlage A, B en C).

## KPN

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

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

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

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

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

## **Mobistar**

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

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

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

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

Mobistar stelt zelf een aantal oplossingen voor om het technische aspect van de openstelling te simplificeren.

### **Ontbreken general terms en conditions**

Mobistar gaat niet akkoord met de bepaling dat het RA niet meer zou gelden in het geval dat de rechtbank de beslissing m.b.t. de televisieomroepmarkt zou opheffen, vermeldt het ontbreken van contactpunten en gaat niet akkoord met de modaliteiten voor de financiële garanties.

### **Prijzen**

Mobistar wijst op het ontbreken van wholesaleprijzen.

### **Markt**

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

### **Upfront fee**

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

### **Relatie operator – klanten begunstigden**

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

### **Voorspellingen**

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



## **NIU**

Het demarcatiepunt is volgens Mobistar niet duidelijk gedefinieerd. Het bepalen van de NIU als demarcatiepunt is niet optimaal aangezien er niet steeds een NIU per gebruiker aanwezig is. Bovendien wil Mobistar dat de operator de bepaling schrapt dat het Telenet-personeel nooit na het demarcatiepunt zal opereren.

## **Chinese Walls**

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

## **Tijdgerelateerde bepalingen**

Mobistar heeft een aantal bemerkingen omtrent de te hanteren termijnen.

## **Testen + IT**

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

## **Ontbrekende bepalingen**

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

## **Auteursrechten / analoge en digitale tv**

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

Het Barker kanaal zou ofwel volledig opgeheven moeten worden voor analoge tv ofwel gedeeld moeten worden door alle operatoren.

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

Voor Vod worden de auteursrechten door Mobistar geregeld, net als de promotie en animatie naar zijn klanten toe. Mobistar vraagt om een "Fast Scan Table" te kunnen installeren om een betere consumentenervaring aan te bieden.

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

## **CAS**

Telenet bepaalt dat er maar 1 CAS-systeem mag gebruikt worden voor alle begunstigden. Mobistar zou zijn CAS-oplossing moeten aansluiten met de head end van Telenet via een specifieke IT interface waarbij Telenet via zijn proxy (CPPS) controle wil over alle CAS-

activiteiten. Volgens Mobistar zou dit het hele proces onnodig complexer maken. 1 CAS-systeem voor alle begunstigden is discriminatoir. Door zijn eigen CAS te gebruiken kan Mobistar de integratie vergemakkelijken. Bovendien is er geen reden om een andere, bekende CAS vendor niet toe te laten. De veiligheid van het netwerk wordt ook gegarandeerd door de STB vendor.

Telenet vermeldt een 3rd party CAS, maar geeft geen verdere details hierover en stelt een proof of concept voor, maar zonder garanties over tijd en functionaliteiten.

### **Decoder**

Mobistar gaat akkoord met het gegeven dat de begunstigde zijn eigen decoder moet ontwikkelen, maar wijst wel op het gebrek aan technische specificaties om de decoder naadloos te kunnen aansluiten op het netwerk van de operator. Daarnaast is de certificatieprocedure niet duidelijk.

### **Interactieve tv**

De passage omtrent interactieve TV bevat volgens Mobistar niet voldoende details en ze stelt dat Telenet second screen niet mag blokkeren door bepaalde voorwaarden op te leggen.

Verder zijn volgens hen de technische specificaties omtrent het "tv return pad" onvoldoende gedetailleerd.

Mobistar stelt dat On demand via EDGE QAM te complex is en Telenet het gebruik van het interactieve pad voor video streaming niet toestaat.

### **Modem**

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

### **Breedband**

Het voorstel is te moeilijk geformuleerd en te sterk gericht op het controleren van de activiteiten van de begunstigden. De opzetkosten zijn te hoog en dit heeft kwaliteitseffecten op de modem. De GRE-tunnel die niet standaard in een modem verwerkt zit, wordt opgelegd, maar Telenet gebruikt het niet voor zijn eigen consumenten. Daarnaast kan het ook voor vertraagd dataverkeer zorgen.

Mobistar wil de DOCSIS standaard en certificatieproces gebruiken. Er is geen reden om een Proof of Concept te betalen telkens als er een nieuw toestel verschijnt.

Er wordt ook niets vermeld over de toekomstige aanpassingen aan het netwerk.

Mobistar heeft het over een Over-engineered systeem voor DOCSIS modem trouble shooting.

### **Klanten**

Mobistar wijdt een gedeelte van zijn kritiek aan de klantenrelatie. Daaronder ressorteren onder andere facturatie, de installatie en herstellingen en het contact met de eindklant.

## **SLA**

Een aantal SLA's ontbreken (bv. geen SLA over IT-instrumenten en het respecteren van data.

Verder zijn de activatietermijnen voor Mobistar onaanvaardbaar (bv. 90% in 20 dagen).

Het niet hoeven toepassen van de SLA's gedurende 6 maanden vindt Mobistar te lang; het stelt 2 maanden voor.

Boetes mogen niet afhangen van een minimum volume, moeten hoog genoeg zijn en mogen niet omzeilbaar zijn. Het stop clock-principe kan enkel in een beperkt aantal situaties gebruikt worden en de best effort moet duidelijker gesteld worden.

## **Overige**

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

## **Voorstellen tot simplificering**

Mobistar vermeldt een aantal verschillende voorstellen voor het vergemakkelijken van de operationele implementatie.

## Telenet

De reactie van Telenet is gericht aan alle regulatoren en bestaat enerzijds uit een aantal algemene beschouwingen en anderzijds uit opmerkingen bij paragrafen waarbij de structuur van het ontwerp van beslissing gevolgd wordt.

### Algemene opmerkingen

Telenet stelt dat de regulatoren rekening hebben gehouden met het referentieaanbod t.e.m. 19/10/2012, en dat het zelf naderhand extra bijlagen ingestuurd heeft, zodat voor enkele punten reeds een aanpassing werd uitgevoerd. Het vraagt echter zelf beter inzicht in de kwantitatieve aspecten.

Volgens Telenet behoeven wijzigingen ter uitvoering van het goedgekeurde aanbod niet steeds een goedkeuring van de regulatoren, vermits dit zou indruisen tegen de CRC beslissing waarin gesteld wordt dat de innovatie door de kabeloperatoren niet belemmerd mag worden.

Wat betreft de opmerkingen over de onoverzichtelijkheid erkent Telenet dat er een groot aantal bijlagen bijgevoegd werd. Telenet meldt dat het dit aantal zal beperken. Omtrent de ontbrekende bijlagen stelt het dat een aantal bijlagen zal worden geschrapt en een aantal documenten nog in aanmaak zijn. Een aantal bijlagen zal in andere documenten worden geïntegreerd.

### Specifieke Opmerkingen

#### *Paragraaf 36 e.v. i.v.m. de behandeling distributie van analoge en digitale tv-signalen als één dienst bij Telenet*

Telenet zal tegemoet komen aan de opmerkingen van de regulator. De begunstigde krijgt de mogelijkheid om enkel analoge signalen aan te bieden. Basis tv-dienst blijft, maar er zijn geen kosten voor CAS of decoder te voorzien.

#### *Paragraaf 41*

De Regulators concluderen dat de digitale equivalenten van de analoge tv zonder extra kosten zullen worden meegeleverd. Telenet zegt dat de onderliggende kosten van digitale equivalenten blijven bestaan, dus de onderliggende basis tv-dienst blijft geleverd.

Investeringen die gepaard gaan met het voorziene voorwaardelijke toegangssysteem, interactiviteit of decoder zijn niet van toepassing bij doorverkoop van analoge tv.

#### *Paragraaf 42 e.v.*

In verband met het voorwaardelijke toegangssysteem merken de Regulators op dat het aan de kabeloperatoren overgelaten wordt om voorwaardelijke toegangsarchitectuur op te zetten.

Telenet kiest voor voorwaardelijke toegangsarchitectuur die in zo hoog mogelijke mate buiten het Telenetnetwerk kan functioneren.

De Regulator merkte op dat er onvoldoende informatie omtrent het voorwaardelijke toegangssysteem was en vermeldde het ontbreken van gerelateerde documenten in het referentieaanbod. Telenet zegt dat het niet duidelijk is welke informatie ontbreekt.

#### *Paragraaf 44 e.v. i.v.m. ontbrekende informatie*

Voor de verschillende ontbrekende bijlagen geeft Telenet de documenten aan waarin de beschrijving van de specificaties staan of vermeldt het dat de documenten nog in aanmaak zijn.

#### *Paragraaf 60 e.v. i.v.m. Certificatie*

Wat modem- en decodercertificatie betreft, stelt Telenet dat het belangrijk is om onderscheid te maken tussen certificatie- en interoperabiliteitstesten (IOP) enerzijds en de initiële certificatie en mogelijke certificatie bij upgrades anderzijds.

Voor modems (Eurodocsis) en decoders (DTV DVB-C) stelt Telenet voor om beroep te doen op een extern, erkend en onafhankelijk certificatiebureau voor specificaties van initiële certificatie hardware- en softwaretesten.

Interoperabiliteit kan na een succesvolle certificatie uit te laten voeren door een extern, erkend en onafhankelijk certificatiebureau (onder Telenetvoorwaarden).

Voor modems en decoders is bij software upgrades normaal gezien geen certificatie nodig van reeds gecertificeerde modems en decoder.

Telenet zal specificeren in welke mate volledige, gedeeltelijke of geen hercertificatie nodig is.

Voorafgaand aan een modem- en decoder software upgrade zijn interoperabiliteitstesten noodzakelijk.

Bij Telenet netwerkupgrades is een volledige hercertificatie van een reeds gecertificeerde modem en decoder normaal gezien niet nodig. Interoperabiliteitstesten zijn wel noodzakelijk voorafgaand aan de netwerk upgrade. Telenet stelt voor deze IOP zelf uit te voeren.

#### *Paragraaf 61.1: Certificatie van technici*

Telenet bevestigt de definitie van uitzonderlijke situaties en voegt toe dat reeds gecertificeerde technici op latere tijdstippen mogelijk een hercertificatie moeten ondergaan.

#### *Paragraaf 69 e.v. i.v.m. overdraagbaarheid van contracten*

Telenet blijft van mening dat overdraagbaarheid van contract tussen begunstigen geen standaard mogelijkheid kan zijn.

#### *Paragraaf 76 e.v. Voorspellingssysteem*

Telenet wenst te verduidelijken dat de regionale opsplitsing van de forecast essentieel is en verdere regionale detaillering ook van toepassing blijft.

Daar waar het consultatiedocument stelt dat opsplitsing per BB-profiel onredelijk zou zijn wijst Telenet in zijn repliek op de specificiteit van een shared medium.

Telenet is verantwoordelijk voor alle technische parameters van het BB-aanbod ( cf. CRC Beslissing paragraaf 991). Aangezien het over een shared medium gaat, is er spectrumdeling met alle klanten. Om saturatie te vermijden vraagt Telenet naar voorspellingen met opsplitsing per regio en BB-profiel.

De klantenbasis van de OLO is niet van dezelfde orde van grootte als de Telenet klantenbasis. Dus is er geen doorslaggevende impact voor dimensionering. Telenet gaat akkoord met de voorwaarde dat er voor minder dan 50 lijnen per maand en per zone geen forecasting nodig is. Bij een hoger volume is er wel forecasting nodig (opgesplitst per regio en per BB-profiel).

De regulator had voorgesteld om de eerste zes maanden een soepeler voorspellingssysteem te hanteren. Telenet kan zich hierin vinden.

#### *Paragraaf 87 e.v. i.v.m. massamigratie*

Telenet is zeer verbaasd het onderwerp 'massamigratie' terug te vinden in het consultatiedocument. Er werd volgens Telenet nooit eerder allusie op gemaakt. Telenet beziet dit als de-activatie (bij Telenet) en activatie (bij OLO).

#### *Paragraaf 92 e.v. i.v.m. Netwerk Interconnectie-punten*

Het aantal fysieke punten is in eerste instantie beperkt.

In fase 1 is er 1 fysieke netwerkinterconnectie te voorzien door de OLO en 1 fysieke management interconnectie.

Een managementsysteem voor interconnectie is te voorzien om security redenen.

Telenet zal de verschillende bijlagen nakijken op incoherentie en de nodige aanpassingen doorvoeren.

#### *Paragraaf 99 e.v. betreffende deel Wolu-TV*

Telenet zal de nodige aanpassingen doen in het Referentieaanbod.

#### *Punt 3.4.1 i.v.m. kabelaan sluiting*

Telenet zal voorzien in de mogelijkheid om een begunstigde in naam van de eindklant een kabelaan sluiting te laten aanvragen en te betalen.

De voorwaarden zullen dezelfde moeten zijn zoals bij Telenets eigen klanten gehanteerd worden.

#### *Punt 3.4.2 i.v.m. contractuele aspecten*

De nodige aanpassingen zullen doorgevoerd worden conform het consultatiedocument voor punten 4.1.2 en 4.2.

Betreffende 4.1.3 zegt Telenet dat ze reeds een duidelijke overzichtstabel overgemaakt hebben aan de regulatoren (TLN\_WRO\_GA\_G\_P\_PAAD) en is er verder overleg nodig op vraag van Telenet.

#### *Punt 4.11*

Hieronder vallen een aantal opmerkingen uit de verschillende bijlagen:

#### *Punt 8 - Docsis Modem*

Het consultatiedocument erkent de wenselijkheid om controle te kunnen uitvoeren op de modemconfiguraties.

Telenet zal dit doen via SNMP Community String i.p.v. via de eerder voorziene proxy server.

Telenet zal - omwille van kwaliteits- en integriteitsredenen - de Eurodocsis file installeren via het Telenetnetwerk op de modem tijdens provisioningsproces.

De begunstigde zal de mogelijkheid hebben om via SNMP alle parameters uit te lezen. Telenet zal de nodige bijlage aanpassen.

#### *Punt 10 - valid request*

Hier wordt een aanpassing naar 6 maand i.p.v. 1 jaar voorgesteld.

#### *Punt 11 - Geplande onderbrekingen*

Er wordt minimaal 2 kalenderdagen voorafgaand aan onderbreking als termijn voorgesteld. De bijlage wordt aangepast.

#### *Punt 13 - Webapplicatie*

De Webapplicatie (als goede huisvader te gebruiken) moet 24/7 beschikbaar zijn, uitgezonderd bij onderhoud.

Er wordt trouble ticketing voorgesteld bij problemen met de applicatie.

#### *Punt 14 - Cas*

Telenet geeft deze verduidelijking bij paragraaf 42 e.v. - voorwaardelijke toegangssysteem.

#### *Paragraaf 104 e.v. - Breedbandprofielen*

Telenet haalt hun eigen beperkte aantal profielen aan en gaat niet akkoord met het voorstel van de regulator om een pool van profielen samen te stellen. Telenet stelt voor dat een begunstigde maximaal 2 BB-profielen kan aanvragen naast de residentiële BB-profielen die Telenet actief commercialiseert.

Daarnaast stelt het bedrijf voor dat voor alle begunstigten samen het maximum op 4 komt. Ze werpen wel de mogelijkheid tot uitfasering / wijziging van een profiel op met de nodige notificatie naar begunstigde toe. Begunstigten kunnen ook eigen profielen wijzigen.

#### *Paragraaf 105 e.v. - GT & C*

Telenet zal hieromtrent een aantal aanpassingen doorvoeren.

#### *Punt 18 - Betwisting van facturen*

Omtrent de betwisting van facturen heerst er onduidelijkheid voor Telenet: ze stellen dat dit het Telenet retailproces volgt en weerleggen de commentaar van de Regulator.

#### *Paragraaf 108 e.v. - SLA*

Telenet stelt dat het geen SLA's toepast in haar relatie met retailklanten. Het vastleggen van een SLA is voor Telenet een extra kost. Telenet betwist deze paragraaf en stelt voor een aantal aspecten andere targets voor.

#### *Paragraaf 145 e.v. - Compensaties*

In het consultatiedocument wordt gesteld dat de door Telenet voorgestelde limiet voor de berekening van compensaties onredelijk zou zijn. Telenet geeft een verduidelijking en wenst de limiet te behouden. Telenet kan echter ook instemmen met de piste dat er een redelijke vergoeding kan gevraagd worden aan de begunstigde voor het nakijken van een aanvraag tot compensaties.

#### *Paragraaf 159 e.v. - Leercurve*

Een leercurve van 6 maand met doelstelling van de vooropgestelde timers uit de SLA te behalen wordt genoemd.

#### *Paragraaf 164 e.v. - Implementatieperiode*

Het idee van een pre-contractueel voorschot vindt Telenet een goed aspect. De onderneming blijft echter bij haar standpunt over een implementatieperiode van minimum 12 maanden.